TÉCNICO LISBOA

Manual de Procedimentos

Volume 5
Direção de Serviços de Informática

5.3 – Área de Ligação ao Utilizador

Índice

Princípios Gerais 6

Abreviaturas e Acrónimos 10

Legislação Aplicável 11

Mapa de Atualização do Documento 12

Área de Ligação ao Utilizador 12

Capítulo 1 - Núcleo de Microinformática 13

Processo 1 – Revisão de computadores 13

Subprocesso 1.1 – Receção do pedido 13

Subprocesso 1.2 – Receção do equipamento 13

Subprocesso 1.3 – Revisão do equipamento 13

Subprocesso 1.4 – Testagem do equipamento 13

Processo 2 – Preparação de computadores 16

Subprocesso 2.1 – Receção do pedido 16

Subprocesso 2.2 – Verificação da pertinência do pedido e do equipamento disponível .. 16

Subprocesso 2.3 – Montagem dos computadores 16

Subprocesso 2.4 – A validação 16

Processo 3 – Instalação de Software 20

Subprocesso 3.1 – Receção do pedido 20

Subprocesso 3.2 – Receção do computador 20

Subprocesso 3.3 – Registo do computador e ligação à rede 20

Subprocesso 3.4 – Compilação de Software num computador 20

Subprocesso 3.5 – Escolha da imagem do software 21

Subprocesso 3.6 – Levantamento do computador 21

Capítulo 2 - Núcleo de Multimédia e e-Learning 24

Processo 1 – Empréstimo de material audiovisual 24

Subprocesso 1.1 – Receção do pedido 24

Subprocesso 1.2 – Validação do empréstimo e contacto com o requerente 24

Subprocesso 1.3 – Preparação do material 24

Subprocesso 1.4 – Levantamento do material 25

Subprocesso 1.5 – Entrega do material 25

Subprocesso 1.6 – Verificação do estado do equipamento 25

Processo 2 – Produção de material para impressão 30

Subprocesso 2.1 – Receção do pedido 30

Subprocesso 2.2 – Reunião com o cliente 30

Subprocesso 2.3 – Processo criativo (Pré-impressão) 30

Subprocesso 2.4 – Contacto com as gráficas (Produção) 30

Subprocesso 2.5 – Teste das cores e do papel 31

Subprocesso 2.6 – Aprovação do trabalho 31

Subprocesso 2.7 – Arte final (Produção final) 31

Processo 3 – Produção de vídeo 35

Subprocesso 3.1 – Receção do pedido 35

Subprocesso 3.2 – Análise das condições 35

Subprocesso 3.3 – Recolha de imagens e som 35

Subprocesso 3.4 – Edição de vídeo 35

Subprocesso 3.5 – Aprovação por parte do remetente do vídeo 36

Subprocesso 3.6 – Divulgação do vídeo 36

Processo 4 – Desenvolvimento de um Website de Serviços 40

Subprocesso 4.1 – Pedido de construção de um website 40

Subprocesso 4.2 – Reunião com o cliente 40

Subprocesso 4.3 – Definição da estrutura de conteúdos 40

Subprocesso 4.4 – Definição da imagem do serviço 41

Subprocesso 4.5 – Implementação técnica do website 41

Subprocesso 4.6 – Formação sobre o Gestor de Conteúdos 41

Subprocesso 4.7 – Validação visual e da estrutura de conteúdos 41

Subprocesso 4.8 – Publicação 42

Capítulo 3 – Núcleo de Suporte ao Utilizador 48

Processo 1 – Pedido de password (presencial) 48

Subprocesso 1.1 – Receção do pedido de password 48

Subprocesso 1.2 – Gerar password 48

Subprocesso 1.3 – Resposta ao utilizador com descrição dos serviços 48

Processo 2 – Criação de contas *wireless* temporárias 51

Subprocesso 2.1 – Receção do pedido 51

Subprocesso 2.2 – Verificação dos dados do utilizador 51

Subprocesso 2.3 – Ativação da conta wireless temporária 51

Subprocesso 2.4 – Envio dos dados da conta para o utilizador 51

Processo 3 – Criação de grupo 54

Subprocesso 3.1 – Receção do pedido 54

Subprocesso 3.2 – Validação dos dados da entidade e do(s) administrador(es) 54

Subprocesso 3.3 – Criação do grupo segundo os dados do representante 54

Subprocesso 3.4 – Edição do grupo 55

Subprocesso 3.5 – Encerrar o pedido 55

Processo 4 – Registo de pessoas externas convidadas 59

Subprocesso 4.1 – Receção do pedido 59

Subprocesso 4.2 – Verificação da relação do convidado com o Técnico 59

Subprocesso 4.3 – Criação de convite 59

Subprocesso 4.4 – Validade do convite 59

Subprocesso 4.5 – Informar o utilizador da criação da conta 60

Processo 5 – Gestão de pedidos 64

Subprocesso 5.1 – Análise/Triagem dos Pedidos 64

Subprocesso 5.2 – Resposta/resolução dos pedidos 64

Subprocesso 5.3 – Transferência do pedido 64

Processo 6 – Associar Cartão do Técnico ao parque de estacionamento 67

Subprocesso 6.1 – Atribuição do Cartão do Técnico 67

Subprocesso 6.2 – Associar o Cartão do Técnico ao Parque de Estacionamento 67

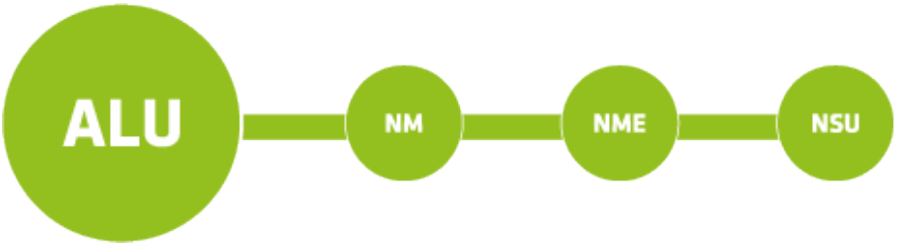
Princípios Gerais

A Direção de Serviços de Informática tem como funções a manutenção, desenvolvimento e suporte dos serviços informáticos e de comunicações do Instituto Superior Técnico, com níveis de fiabilidade e resiliência que possibilitem o funcionamento contínuo com elevados níveis de qualidade de serviço.

As principais competências da Direção de Serviços de Informática são a manutenção e suporte da infraestrutura passiva e ativa de comunicações, incluindo dados, voz e vídeo, o desenvolvimento de aplicações inovadoras para os serviços de informação académicos e administrativos, e a configuração e manutenção de aplicações externas, *open source* ou contratadas, orientadas para a gestão de sistemas de informação, fluxos de informação e procedimentais da gestão do Técnico Lisboa, o desenvolvimento de interfaces *web e* a otimização de usabilidade das aplicações desenvolvidas internamente, o apoio técnico à comunicação interna e externa da Escola, nas vertentes de design e vídeo e o suporte ao utilizador.

A Direção de Serviços de Informática compreende três áreas (capítulos), que por sua vez se dividem em vários núcleos. O presente capítulo refere-se à **Área de Ligação ao Utilizador (ALU)**, que se organiza em três núcleos:

- Núcleo de Microinformática (NM);
- Núcleo de Multimédia e e-Learning (NME);
- Núcleo de Suporte ao Utilizador (NSU).



O NM pretende contribuir para o desenvolvimento do Técnico, proporcionando-lhe serviços que garantam às suas unidades orgânicas e à comunidade da Escola a operacionalidade dos equipamentos e sistemas clientes das Tecnologias de Informação e Comunicação.

O NME tem como objetivos prestar apoio técnico na comunicação interna e externa da Escola, nas vertentes de design e vídeo, e assessorar o corpo docente na adaptação de conteúdos pedagógico-científicos para formato multimédia.

O NME tem como competências:

- apoio à produção de materiais de comunicação visual;
- arquitetura de informação;
- captura, digitalização, edição e pós-produção de vídeo;
- captura, edição e pós-produção de fotografia;
- conceção, desenvolvimento e manutenção de websites;
- desenvolvimento de front-end;
- design editorial;
- design de comunicação visual para meios físicos e digitais;
- design da experiência do utilizador;
- design de interfaces gráficas;
- design de informação;
- estratégia de design;

- gestão da formação interna;
- gestão educativa de conteúdos;
- gestão técnica de conteúdos;
- ilustração;
- infografia;
- *motion graphics*;
- *user research* (testes de usabilidade, inquéritos, personas, card sorting, web analytics, etc.).

O NME tem as seguintes funções:

- captura, digitalização, edição e pós-produção de vídeo;
- captura, edição e pós-produção de fotografia;
- design da experiência do utilizador;
- design de comunicação visual para meios físicos e digitais;
- design de interfaces gráficas;
- desenvolvimento de ações de investigação centrada no utilizador;
- desenvolvimento de front-end;
- gestão do plano de formação interno da DSI;
- gestão educativa de conteúdos;
- gestão técnica de conteúdos.

O NSU tem como objetivos efetuar a comunicação de primeira linha com o utilizador dos serviços da DSI, providenciar o licenciamento de *software* de uso geral, através de interfaces informática e telefónica estruturadas, e efetuar um diagnóstico rápido dos problemas enunciados pelos utilizadores, de modo a resolver ou a encaminhar o problema para o núcleo que o possa resolver.

O NSU tem por competências a comunicação com os utilizadores da DSI e a respetiva simplificação, de modo a que estes utilizem agilmente os serviços e as aplicações fornecidas pela DSI.

O NSU tem as funções de:

- gestão dos pedidos que chegam ao sistema de gestão de pedidos da DSI; resolução ou transferência para o Núcleo/Equipa com a competência para os resolver;
- resolução da maior parte dos pedidos que chegam ao sistema de gestão de pedidos da DSI;
- atendimento presencial, com apoio aos utilizadores na utilização dos serviços da DSI ou direcionando-os para as equipas técnicas específicas da DSI;
- atendimento telefónico (o NSU tem 8 linhas disponíveis);
- deslocação aos serviços para suporte no local de trabalho;
- gestão de vários processos nos sistemas de informação do IST, nomeadamente:
- exportação de referências para pagamentos de propinas via SIBS;
- *upload* dos pagamentos SIBS para os processos individuais dos alunos;
- gestão de planos de pagamentos de propinas (alunos);
- gestão de pagamentos das residências (alunos);
- gestão de dados para produção de Cartões CGD e Santander;
- atribuição de espaços ao GOP;
- gestão de Processos (reverter estados) em Aquisições/Missões.

Abreviaturas e Acrónimos

ACI	Área de Comunicação e Imagem
ALU	Área de Ligação ao Utilizador
AI	Área de Infraestruturas
AASI	Área de Aplicações e Sistemas de Informação
CG	Conselho de Gestão
DSI	Direção de Serviços de Informática
IST	Instituto Superior Técnico
ISTID	Instituto Superior Técnico, Identificador (*username*)
LDAP	(*Lightweight Directory Access Protocol*) é um protocolo de aplicação para pesquisa em diretórios de informação distribuídos sobre redes IP
NAA	Núcleo de Aplicações Académicas
NAGA	Núcleo de Aplicações de Gestão Administrativa
NM	Núcleo de Microinformática
NME	Núcleo de Multimédia e e-Learning
NRC	Núcleo de Redes e Comunicações
NS	Núcleo de Sistemas
NSU	Núcleo de Suporte ao Utilizador
RT	*Request Tracker* – Sistema de Gestão de pedidos
UR	*User Research*

Legislação Aplicável

Legislação	Descrição
Despacho Normativo n.º 5 -A/2013 de 18 de abril, publicado no *Diário da República,* 2.ª série, n.º 77, de 19 de abril	Estatutos da Universidade de Lisboa
Despacho n.º 12255/2013, de 09 de setembro, publicado no *Diário da República,* 2.ª série, n.º 185, de 25 de setembro	Estatutos do Instituto Superior Técnico
Despacho n.º 1696/2014, de 21 de janeiro, publicado no *Diário da República,* 2.ª série, n.º 23, de 03 de fevereiro	Regulamento de Organização e de Funcionamento dos Serviços de Natureza Administrativa e de Apoio Técnico do Instituto Superior Técnico
Despacho (extrato) n.º 3279/2014, de 20 de fevereiro, publicado no *Diário da República,* 2.ª série, n.º 41, de 27 de fevereiro	Regimento do Conselho de Gestão do Instituto Superior Técnico

Mapa de Atualização do Documento

Responsável	O quê	Quando	Como	Resultado/Registo
Tiago Machado, José Luís, Joana Viana	Revisão do volume	Maio 2013	Rever legislação e adequação de processos	Submissão da revisão ao Prof. Fernando Mira da Silva
Prof. Fernando Mira da Silva	Validação da revisão	Maio 2013		Envio da revisão à AQAI
Joana Viana	Revisão do volume	Dezembro 2013	Adequação de processos	Submissão da revisão ao Prof. Fernando Mira da Silva
Prof. Fernando Mira da Silva	Validação da revisão	Dezembro 2013		Envio da revisão à AQAI
Tiago Machado, José Luís, Joana Viana, Rosa Barbosa	Revisão do volume	outubro 2014	Adequação de processos	Submissão da revisão ao Prof. Luís Guerra e Silva
Prof. Luís Guerra e Silva	Validação da revisão	Dezembro 2014		Envio da revisão à AQAI
José Luís, Jorge Prates, Tiago Machado, Joana Viana	Revisão do volume	Dezembro 2015	Adequação de processos	Submissão da revisão ao Prof. Luís Guerra e Silva
Prof. Luís Guerra e Silva	Validação da revisão	Dezembro 2015		Envio da revisão à AQAI

As propostas são sempre enviadas à AQAI para análise juntamente com o formulário de alteração.

Área de Ligação ao Utilizador

Área de Ligação ao Utilizador

Capítulo 1 - Núcleo de Microinformática

Processo 1 – Revisão de computadores

Subprocesso 1.1 – Receção do pedido

É realizado um pedido por uma pessoa ou núcleo interessado, através do envio de um *e-mail* para a DSI. Na DSI os pedidos recebidos são geridos por um sistema de gestão de pedidos.

Subprocesso 1.2 – Receção do equipamento

É recebido o equipamento que se pretende rever e testar.

Subprocesso 1.3 – Revisão do equipamento

Após a receção do equipamento procede-se à sua revisão, procurando-se perceber o estado do equipamento. Caso seja necessário procede-se à substituição de peças que estejam danificadas ou inoperacionais. A revisão é feita periodicamente.

Subprocesso 1.4 – Testagem do equipamento

Se o pedido estiver relacionado com uma queixa relativamente ao estado do computador (como estar lento, ou falha de algum programa), faz-se um teste do *hardware* a fim de se perceber o que se passa. Por fim, testa-se de novo todo o equipamento e verifica-se se está tudo a funcionar.

Mapa do Processo - Revisão de computadores

Responsáveis	Identificação (processo, subprocesso procedimento)	Quando se procede /prazo	Como se procede	Resultado/ registo	Fluxo do processo		Quem valida	Quem aprova
					Rececionado de:	Expedido para:		
Equipa do NSU	1.1 – Receção do pedido	Quando é realizado um pedido por uma pessoa ou núcleo interessado, através do envio de um *e-mail*.	Através da receção de um *e-mail*;	Registo no histórico de RT da alteração de fila (DSI Geral para NM Administrativa)	Sistema de gestão de pedidos RT	RT fila NM-Administrativa	NM	Coordenador núcleo
Lucinda Curado	1.2 – Receção do equipamento	Depois de recebido o pedido através de *e-mail*;	Entrega do equipamento na DSI por parte da unidade da escola;	Computador disponível para ser revisto;	Unidade da escola que solicita o serviço;	Responsáveis do núcleo pelo processo;	Responsáveis pelo processo;	Coordenador do núcleo;
Lucinda Curado	1.3 – Revisão do equipamento	Depois de recebido o equipamento;	Revê-se e limpa-se o equipamento. Faz-se um teste e verifica-se se tudo está a funcionar.	Computador revisto e pronto para teste;	Responsáveis do núcleo pelo processo;	Responsáveis do núcleo pelo processo;	Responsáveis pelo processo;	Responsáveis pelo processo;

Responsáveis	Identificação (processo, subprocesso procedimento)	Quando se procede /prazo	Como se procede	Resultado/ registo	Fluxo do processo		Quem valida	Quem aprova
					Rececionado de:	Expedido para:		
Equipa NM	1.4 – Teste do equipamento	Depois do equipamento ter sido revisto;	Faz-se um teste do *hardware* e verifica-se se está tudo a funcionar corretamente;	Computador testado e a funcionar corretamente;	Responsáveis do núcleo pelo processo;	Responsá-veis do núcleo pelo processo;	Responsáveis do núcleo pelo processo;	Coordena-dor do núcleo;

Processo 2 – Preparação de computadores

Subprocesso 2.1 – Receção do pedido

É realizado um pedido por uma pessoa ou núcleo interessado, através do envio de um *e-mail* para a DSI. Na DSI os pedidos recebidos são geridos por um sistema de gestão de pedidos.

Subprocesso 2.2 – Verificação da pertinência do pedido e do equipamento disponível

As pessoas responsáveis pela verificação do equipamento tentam perceber, em conjunto com o coordenador do núcleo, a pertinência e adequação da atribuição de determinado computador a determinado trabalhador, tendo em conta as suas funções.

Averigua-se a existência de equipamento para satisfazer o pedido e, no caso de existir mais que uma pessoa interessada por núcleo, tenta-se assegurar que existem equipamentos iguais para todos. A razão desta verificação reside no facto da existência de material idêntico para pessoas com o mesmo tipo de trabalho facilitar a troca de peças em caso de avaria.

Subprocesso 2.3 – Montagem dos computadores

Depois de assegurar a existência dos requisitos necessários, passa-se à montagem dos computadores, procurando ter-se em conta a especificidade de cada unidade do IST e o material existente para a montagem.

Subprocesso 2.4 – A validação

Depois da montagem, é necessário verificar se o computador funciona. A validação também é feita no momento em que se instala *software* no

computador, visto que o sucesso da instalação depende muitas vezes da correta instalação dos componentes no computador.

Mapa do Processo - Preparação de computadores para utilizadores

Responsáveis	Identificação (processo, subprocesso procedimento)	Quando se procede /prazo	Como se procede	Resultado/ registo	Fluxo do processo		Quem valida	Quem aprova
					Rececionado de:	Expedido para:		
Equipa do NSU	2.1 – Receção do pedido	Quando é realizado um pedido por uma pessoa ou núcleo interessado, através do envio de um *e-mail*.	Recebe-se o pedido através do gestor de pedidos;	Colocação na fila NM-Administrativa (RT)	Unidades da escola interessadas;	NM	NM	Coordenador NM
Lucinda Curado	2.2 – Verificação do equipamento disponível e da pertinência do pedido	Após a receção do pedido;	Analisa-se a pertinência do pedido em função da unidade pelo qual é pedido;	Conclusão sobre a pertinência do pedido ao trabalho a que se destina;	Responsáveis do núcleo pelo processo;	Responsáveis do núcleo pelo processo;	Responsáveis do núcleo pelo processo;	Responsáveis do núcleo pelo processo;
Lucinda Curado	2.3 – Montagem dos computadores	Depois de se verificar o equipamento disponível e a pertinência do pedido;	Montam-se as componentes do computador;	Computador preparado e pronto para ser instalado;	Responsáveis do núcleo pelo processo;	Responsáveis do núcleo pelo processo;	Responsáveis do núcleo pelo processo;	Responsáveis do núcleo pelo processo;

Responsáveis	Identificação (processo, subprocesso procedimento)	Quando se procede /prazo	Como se procede	Resultado/ registo	Fluxo do processo		Quem valida	Quem aprova
					Rececionado de:	Expedido para:		
Jorge Prates;	2.4 – A validação	Após a montagem dos computadores;	Verificando-se se a montagem está feita de forma correta;	Processo validado;	NM	Coordenador do Núcleo.	Coordenador do Núcleo.	Coordenador do Núcleo.

Processo 3 – Instalação de Software

Subprocesso 3.1 – Receção do pedido

É realizado um pedido por uma pessoa ou núcleo interessado, através do envio de um *e-mail* para a DSI. Os pedidos recebidos são geridos por um sistema de gestão de pedidos.

Subprocesso 3.2 – Receção do computador

Nesta fase, o núcleo recebe o computador para se proceder à instalação de software.

Subprocesso 3.3 – Registo do computador e ligação à rede

Em seguida, procede-se ao registo do computador nos sistemas, de acordo com o serviço para o qual se destina. Este registo é provisório e tem como objetivo perceber o tipo de instalação que determinado computador necessita em função do trabalho que irá servir e liga-se o computador à rede do sistema a que irá pertencer. Este registo dará mais tarde origem a um endereço de IP.

Subprocesso 3.4 – Compilação de Software num computador

Neste passo, compila-se *software* num computador, como sistema operativo e programas e aplicações específicas. Por exemplo, se um departamento precisar de instalar um *software* específico aos seus trabalhos em vários computadores, reúne-se num computador o *software* necessário procedendo-se à criação da imagem.

Subprocesso 3.5 – Escolha da imagem do software

Procede-se à escolha de uma imagem com o *software* compilado anteriormente. Corre-se um comando no sistema operativo e prepara-se o computador para fazer *upload* da informação compilada para os servidores.

A instalação de *software* está automatizada. É apenas necessário colocar uma *password* para o sistema arrancar e escolher a imagem que o computador irá ter, que contém um *script* com as respostas necessárias à instalação.

Subprocesso 3.6 – Levantamento do computador

O computador, com o *software* instalado, fica disponível para ser levantado pelo utilizador ou unidade(s) da escola.

Mapa do Processo - Instalação de *Software*

Responsáveis	Identificação (processo, subprocesso procedimento)	Quando se procede /prazo	Como se procede	Resultado/ registo	Fluxo do processo		Quem valida	Quem aprova
					Rececionado de:	Expedido para:		
NSU	3.1 – Receção do pedido	Quando é realizado um pedido por uma pessoa ou núcleo interessado, através do envio de um *e-mail*.	Recebe-se o pedido;	E-mail recebido no sistema de gestão de pedidos;	Sistema RT - Unidades da escola interessadas;	Fila RT NM-Software	NM-Software	Coordena-dor do núcleo responsá-vel pelo processo;
NM	3.2 – Receção do computador para instalação	Após a receção do pedido;	Análise da situação	Computador disponível para se proceder à instalação de *software*;	Unidade e/ou utilizador	NM	NM	NM
NM	3.3 – Registo do computador e ligação à rede	Após a receção do computador;	Através da ligação do computador à rede;	Computador registado na rede com um endereço provisório;	NM	NM	NM	NM

Responsáveis	Identificação (processo, subprocesso procedimento)	Quando se procede /prazo	Como se procede	Resultado/ registo	Fluxo do processo		Quem valida	Quem aprova
					Rececionado de:	Expedido para:		
NM	3.4 – Compila-ção de *software* num computador		Compila-se o *software* num computador;	*Software* reunido num computador e pronto para ser gravado em imagem;	NM	NM	NM	NM
NM	3.5 – Escolha da imagem do *software*	Após a compilação de *software;*	Corre-se um comando no sistema operativo e a instalação é praticamente automática;	Imagem de *software*;	NM	NM	NM	NM
NM	3.6 – Levanta-mento do computador	Após a escolha e instalação da imagem;		Computador com sistema operativo e *software* instalado.	NM	NM	NM	O cliente.

Capítulo 2 - Núcleo de Multimédia e e-Learning

Processo 1 – Empréstimo de material audiovisual

Subprocesso 1.1 – Receção do pedido

Normalmente o pedido é efetuado por um aluno, docente, investigador ou funcionário do Técnico, através do envio de um *e-mail* para a DSI, com uma menção ao âmbito em que o pedido é efetuado, assim como uma descrição do material necessário e das datas de empréstimo. Após receção o pedido é reencaminhado para o NME.

Subprocesso 1.2 – Validação do empréstimo e contacto com o requerente

O responsável no NME pelo material audiovisual verifica a admissibilidade do pedido e a disponibilidade do material para as datas indicadas, e indica num calendário as datas de empréstimo do material. Entra depois em contacto com o requerente, informando-o que o material se encontra reservado, e indica-lhe as datas para levantamento e entrega do material na receção da DSI. Solicita-lhe ainda o envio de um conjunto de dados, para que possa ser preenchido um "Termo de responsabilidade", que terá de assinar aquando do levantamento do material.

Subprocesso 1.3 – Preparação do material

O responsável no NME prepara o material solicitado pelo requerente, verificando a sua correta operacionalidade, e acondiciona-o em sacos de transporte, juntamente com o "Termo de responsabilidade". Esses materiais

são então colocados num local seguro e previamente estabelecido, dentro das instalações da DSI, ao qual a equipa do Núcleo de Suporte ao Utilizador tem acesso.

Subprocesso 1.4 – Levantamento do material

O requerente desloca-se à receção da DSI, durante o seu horário de atendimento ao público, e solicita o levantamento do material previamente reservado. Um membro da equipa do NSU valida o pedido através da consulta do calendário de reserva de material, e após esta operação acompanha o requerente ao local onde o material se encontra acondicionado. Solicita então a confirmação dos dados presentes no "Termo de responsabilidade" e a assinatura do mesmo. Entrega depois o material audiovisual ao requerente, que confirma se todos os materiais solicitados estão presentes. A partir desse momento o requerente fica responsável pela integridade e operacionalidade do material, estando obrigado a reparar qualquer dano que o material possa ter sofrido durante o período em que o mesmo esteve a seu cargo.

Subprocesso 1.5 – Entrega do material

O requerente desloca-se à receção da DSI (na data previamente acordada para entrega do material), durante o seu horário de atendimento ao público, e informa que pretende entregar o material audiovisual. Um membro da equipa do NSU recebe o material e deposita-o no local previamente estabelecido para o efeito.

Subprocesso 1.6 – Verificação do estado do equipamento

O responsável no NME recolhe o material e verifica a existência e operacionalidade de todos os itens emprestados. No caso de existência de

alguma anomalia é contactado o requisitante e solicitada a correção da mesma (ou entrega do material em falta, ou reparação do material danificado).

Mapa do Processo – Empréstimo de material audiovisual

Responsável	Identificação (processo, subprocesso procedimento)	Quando se procede /prazo	Como se procede	Resultado/ registo	Fluxo do processo		Quem valida	Quem aprova
					Rececionado de:	Expedido para:		
Equipa do NSU	1.1 – Receção do pedido	Quando é realizado um pedido por um aluno, docente, investigador ou funcionário, através do envio de um *e-mail*.	Através da receção de um *e-mail*	Encaminha-mento para a pessoa responsável pelo processo RT- NME Equipamento Vídeo	Membro da comunidade do Técnico que efetua o pedido	Responsável no NME pelo processo em causa	Responsável no NME pelo processo em causa	Coordenador do núcleo responsá-vel pelo processo
Tiago Costa	1.2 – Validação do empréstimo e contacto com o requerente	Após receção do pedido	Validação da disponibilidade do material para as datas indicadas e contacto com o requerente	Reserva do material para as datas indicadas e preparação do "Termo de responsabilidade"	Responsáveis pelo processo em causa	Requerente	Responsável no NME pelo processo em causa	Coordenador do núcleo responsá-vel pelo processo

Responsável	Identificação (processo, subprocesso procedimento)	Quando se procede /prazo	Como se procede	Resultado/ registo	Fluxo do processo		Quem valida	Quem aprova
					Rececionado de:	Expedido para:		
Tiago Costa	1.3 – Prepara-ção do material	Após validação do pedido	Verifica-se a correta operacionalidade do material e arruma-se em sacos de transporte	Material pronto para entregar ao requerente	Responsáveis pelo processo em causa	Responsáveis pelo processo em causa	Responsável no NME pelo processo em causa	Coordenador do núcleo responsá-vel pelo processo
Equipa do NSU	1.4 – Levanta-mento do material	Após preparação do material	Solicita-se a validação do "Termo de responsabilidade" e do material a emprestar	Material entregue ao requerente	Responsáveis pelo processo em causa	Requerente	Responsável no NSU pelo processo em causa	Coordenador do núcleo responsá-vel pelo processo
Equipa do NSU	1.5 – Entrega do material	Antes do final do prazo de empréstimo	Recebe-se o material e guarda-se em local pré-estabelecido	Material recebido e pronto para ser validado	Requerente	Responsáveis pelo processo em causa	Responsável no NSU pelo processo em causa	Coordenador do núcleo responsá-vel pelo processo

Responsável	Identificação (processo, subprocesso procedimento)	Quando se procede /prazo	Como se procede	Resultado/ registo	Fluxo do processo		Quem valida	Quem aprova
					Rececionado de:	Expedido para:		
Tiago Costa	1.6 – Verificação do estado do equipamento	Após receção do material audiovisual	Verifica-se a operacionalidade e integridade de todo o material	Material é arquivado	Responsáveis pelo processo em causa	Responsáveis pelo processo em causa	Responsável no NME pelo processo em causa	Coordenador do núcleo responsá-vel pelo processo

Processo 2 – Produção de material para impressão

Subprocesso 2.1 – Receção do pedido

Normalmente, o pedido é efetuado pelo coordenador de uma unidade do Técnico interessada, enviando um *e-mail* para a DSI. De seguida, e tendo em conta as prioridades, o coordenador do NME seleciona o trabalho que considera mais urgente e que promove mais os interesses do Técnico.

Subprocesso 2.2 – Reunião com o cliente

Os responsáveis pelo trabalho têm uma reunião com o cliente para perceber que tipo de trabalho se pretende (*flyers*, *cartazes*, *banners*, entre outros), com que objetivos, orçamentos disponíveis e prazos para entrega. Nesta reunião, os responsáveis pelo trabalho executam ainda funções de assessoria técnica tendo em conta o tipo de comunicação que se quer fazer.

Subprocesso 2.3 – Processo criativo (Pré-impressão)

Nesta fase, os responsáveis pelo trabalho desenvolvem as suas ideias e concretizam-nas através das ferramentas que têm à sua disposição. O processo criativo é feito de forma interativa com o cliente.

Subprocesso 2.4 – Contacto com as gráficas (Produção)

Ao longo do processo criativo é realizado o contacto com as gráficas. Este contacto é feito com o objetivo de obter vários orçamentos tendo em conta o que se pretende.

Subprocesso 2.5 – Teste das cores e do papel

Depois de escolhida a gráfica que apresenta melhor relação preço/qualidade, procede-se ao teste das cores, da gramagem do papel, da quantidade do material e aos vários ajustes da informação a disponibilizar no trabalho final.

Subprocesso 2.6 – Aprovação do trabalho

Nesta fase é acordada com o cliente a solução final a produzir.

Subprocesso 2.7 – Arte final (Produção final)

Neste momento, e já com a escolha e aprovação por parte do cliente, o trabalho é otimizado e revisto para posteriormente ser enviado para a gráfica.

Mapa do Processo - Produção de material para impressão

Responsáveis	Identificação (processo, subprocesso procedimento)	Quando se procede /prazo	Como se procede	Resultado/ registo	Fluxo do processo		Quem valida	Quem aprova
					Rececionado de:	Expedido para:		
Equipa do NSU	2.1 – Receção do pedido	Quando é realizado um pedido por uma pessoa ou núcleo interessado, através do envio de um *e-mail*.	Através da receção de um *e-mail*	Encaminhamento para a pessoa responsável pelo processo RT- NME	Uma unidade da escola	Responsáveis pelo processo em causa	Responsáveis pela gestão de pedidos no NSU;	Coordenador do núcleo responsável pelo processo
Patrícia Guerreiro, Telma Baptista, Tiago Lopes, Tiago Machado	2.2 – Reunião com o cliente	Após receção do pedido.	Reunião com o cliente para perceber o tipo de trabalho: objetivos, orçamentos e prazos de entrega	Definição da produção *print* a realizar	Unidade da escola que solicita o serviço	Responsáveis pelo processo em causa	Equipa de produção de material *print*	Coordenador do núcleo responsável pelo processo

Responsáveis	Identificação (processo, subprocesso procedimento)	Quando se procede /prazo	Como se procede	Resultado/ registo	Fluxo do processo		Quem valida	Quem aprova
					Rececionado de:	Expedido para:		
Patrícia Guerreiro, Telma Baptista, Tiago Lopes, Tiago Machado	2.3 – Processo criativo (Pré-impressão)	Depois de terem sido recolhidas as informações necessárias sobre a produção *print* a realizar	Os responsáveis pelo trabalho desenvolvem as suas ideias, através das ferramentas que têm à sua disposição, de modo interativo com a unidade que solicitou o serviço	Conceção visual do trabalho a produzir	Responsáveis pelo processo em causa	Responsáveis pelo processo em causa	Equipa de produção de material *print*	Coordenador do núcleo responsável pelo processo
Patrícia Guerreiro, Telma Baptista, Tiago Lopes, Tiago Machado	2.4 - Contacto com as gráficas (Produção)	Ao longo do desenvolvimento do processo criativo	Contacto com as gráficas, pedindo orçamentos e informações	Obter vários orçamentos para escolher a gráfica que executará o trabalho	Responsáveis pelo processo em causa	Gráficas	Responsáveis pelo processo em causa	Coordenador do núcleo responsável pelo processo

Responsáveis	Identificação (processo, subprocesso procedimento)	Quando se procede /prazo	Como se procede	Resultado/ registo	Fluxo do processo		Quem valida	Quem aprova
					Rececionado de:	Expedido para:		
Patrícia Guerreiro, Telma Baptista, Tiago Lopes, Tiago Machado	2.5 – Teste das cores e do papel	Depois de escolhida a gráfica, com melhor relação qualidade/ preço	Testagem das cores, da gramagem do papel, da quantidade do material	Ajustes na informação a disponibilizar no trabalho final	Responsáveis pelo processo em causa	Responsá-veis pelo processo em causa	Equipa de produção de material *print*	Coordena-dor do núcleo responsável pelo processo
Patrícia Guerreiro, Telma Baptista, Tiago Lopes, Tiago Machado	2.6 – Aprova-ção do trabalho	Depois de ser finalizado o trabalho	Acordada com o cliente a solução final a produzir	Decisão sobre o trabalho final a produzir	Responsáveis pelo processo em causa	Unidade da escola que solicita o serviço	Unidade da escola que solicita o serviço	Coordena-dor do núcleo
Patrícia Guerreiro, Telma Baptista, Tiago Lopes, Tiago Machado	2.7 – Arte final (Produção final)	Após a aprovação do trabalho final	Otimização e revisão do trabalho para ser enviado para a gráfica para impressão	Produção do trabalho final	Responsáveis pelo processo em causa	Gráfica	Gráfica	Coordena-dor do núcleo responsá-vel pelo processo

Processo 3 – Produção de vídeo

Subprocesso 3.1 – Receção do pedido

O núcleo recebe um pedido por parte de uma Unidade do Técnico ou do Conselho de Gestão. No caso de o pedido ser do Conselho de Gestão é realizado através da Área de Comunicação e Imagem. Em qualquer um dos casos, o pedido é feito através do envio de um *e-mail* para a DSI, especificando as condições do trabalho solicitado.

Subprocesso 3.2 – Análise das condições

A análise das condições – data, hora, local, intervenientes e finalidade – é feita entre a pessoa responsável pelo processo e as pessoas que fazem o pedido, através de um questionário que existe para o efeito. Nos casos aplicáveis, será feita uma orçamentação do valor a cobrar, cujo prosseguimento do pedido fica pendente de adjudicação.

Subprocesso 3.3 – Recolha de imagens e som

De seguida, a recolha de imagens e som é feita através dos recursos apropriados, como uma câmara e um microfone, assim como outros instrumentos que sejam necessários.

Subprocesso 3.4 – Edição de vídeo

Depois da recolha das imagens e som, é feito o processamento e edição dos mesmos, com recurso a diversos *softwares*, podendo ser conjugados elementos exteriores à captação do vídeo, como a voz-off, música, imagens digitais, entre outros.

Subprocesso 3.5 – Aprovação por parte do remetente do vídeo

A aprovação do vídeo é feita após a conclusão e a entrega ao cliente, para a sua posterior divulgação.

Subprocesso 3.6 – Divulgação do vídeo

A aprovação do vídeo é feita após a conclusão e a entrega ao cliente, para a sua posterior divulgação.

Mapa do Processo - Produção de Vídeo

Responsável	Identificação (processo, subprocesso procedimento)	Quando se procede /prazo	Como se procede	Resultado/ registo	Fluxo do processo		Quem valida	Quem aprova
					Rececionado de:	Expedido para:		
Equipa do NSU	3.1 – Receção do pedido	Após pedido por uma Unidade do Técnico ou pela Área de Comunicação e Imagem, a partir do Conselho de Gestão	Através da receção de um *e-mail*	Encaminha-mento para a pessoa responsável pelo processo RT-fila NME	Uma unidade da escola ou da Área de Comunicação e Imagem, a partir do Conselho de Gestão	Responsável pelo processo	Responsá-vel pelo processo	Coordena-dor do núcleo responsá-vel pelo processo

Responsável	Identificação (processo, subprocesso procedimento)	Quando se procede /prazo	Como se procede	Resultado/ registo	Fluxo do processo		Quem valida	Quem aprova
					Rececionado de:	Expedido para:		
Tiago Costa	3.2 – Análise das condições	Após a receção do pedido.	Preenchimento de um questionário pelo remetente do pedido com indicação de informações sobre a data, hora, local, intervenientes e finalidades do vídeo pedido	Análise das condições e conclusões sobre a viabilidade de produção do vídeo. Desenvolvimento de orçamentação, caso se aplique.	Unidade da escola ou Conselho de Gestão (ACI)	Tiago Costa	Unidade da escola ou Conselho de Gestão (ACI)	Coordenador do núcleo
Tiago Costa	3.3 – Recolha de imagens e som	Depois de recolhidas as informações necessárias e analisadas as condições	Recolha de imagens e som através dos recursos apropriados (câmara, microfone, ou outros...)	Recolha de imagens e som	Tiago Costa	Tiago Costa	Responsável pela produção de vídeo no núcleo	Coordenador do núcleo

Responsável	Identificação (processo, subprocesso procedimento)	Quando se procede /prazo	Como se procede	Resultado/ registo	Fluxo do processo		Quem valida	Quem aprova
					Rececionado de:	Expedido para:		
Tiago Costa	3.4 – Edição de vídeo	Depois da recolha de imagens e som	Processamento e edição das imagens e som	Edição e finalização da produção do vídeo	Tiago Costa	Tiago Costa	Coordenador do núcleo	Coordenador do núcleo
Tiago Costa	3.5 – Aprovação por parte do remetente do pedido	Após terminada a edição de vídeo	O remetente do pedido de produção de vídeo visualiza e aprovação	Aprovação do vídeo para poder ser divulgado	Tiago Costa	Unidade da escola ou Conselho de Gestão (ACI)	Unidade da escola ou Conselho de Gestão (ACI)	Coordenador do núcleo
Tiago Costa	3.6 – Divulgação do vídeo	Após aprovado o vídeo	Divulgação do vídeo junto dos destinatários e locais específicos para o efeito	Divulgação do vídeo junto das pessoas e locais destinados	Tiago Costa	Unidade da escola ou Conselho de Gestão (ACI)	Unidade da escola ou Conselho de Gestão (ACI)	Coordenador do núcleo

Processo 4 – Desenvolvimento de um Website de Serviços

Subprocesso 4.1 – Pedido de construção de um website

A construção de um *website* de serviços surge normalmente da necessidade detetada por um serviço ou unidade do Técnico, que contacta a DSI. No caso de existir mais do que um pedido, este será atribuído à equipa responsável, em função das prioridades para a escola. A equipa também pode detetar essa necessidade e sugerir a uma unidade a criação do *website*.

Subprocesso 4.2 – Reunião com o cliente

Após um primeiro *e-mail* no qual é solicitada a construção de um website para determinada unidade, é marcada uma reunião de início do processo. Nesta reunião estão presentes os membros da equipa responsáveis pelo processo e um representante da entidade interessada. Nesta fase é apresentado o âmbito do *website*, as etapas pelas quais passa a construção de um website de serviços, a sua estrutura gráfica e de conteúdos, as práticas de desenvolvimento de um *website*.

Subprocesso 4.3 – Definição da estrutura de conteúdos

Numa segunda fase, existe uma troca de *emails*, nos quais se discute a estrutura de conteúdo.

A estrutura de conteúdos remete para uma área de arquitetura de informação, onde existem parâmetros pré-definidos relativamente à taxonomia e hierarquia da informação apresentada, pelo que as decisões tomadas neste âmbito são da responsabilidade da equipa responsável pelo processo.

Subprocesso 4.4 – Definição da imagem do serviço

Depois de definida a estrutura de conteúdos, discute-se a imagem que se pretende dar ao *website*. Existe uma preocupação com a harmonia visual dos *websites* de cada serviço, com o objetivo de manter a coerência na disposição da informação, salvaguardando o que é específico de cada serviço. Nesta fase, os responsáveis por este processo acordam uma solução visual para o *banner* do *website*.

Subprocesso 4.5 – Implementação técnica do website

Em paralelo à definição da estrutura de conteúdos e da imagem do serviço é criado o *backoffice* e respetivo *front-end* para o website, e é implementada a estrutura de conteúdos definida anteriormente.

Subprocesso 4.6 – Formação sobre o Gestor de Conteúdos

Depois de implementado o *website*, é dado ao cliente acesso à plataforma de inserção e gestão de conteúdos do *website*.

Existem dois tipos de formação: por um lado, pode existir uma formação presencial, onde os responsáveis pelo processo explicam aos utilizadores como funciona a inserção e gestão de conteúdos na plataforma de gestão de websites; e por outro lado, uma formação *online*, através de tutoriais vídeo e do guia de procedimentos existente na plataforma de inserção e gestão de conteúdos.

Subprocesso 4.7 – Validação visual e da estrutura de conteúdos

Após a inserção de conteúdos pela Unidade, os responsáveis do núcleo pelo processo fazem a revisão e validação da componente visual e da estrutura de conteúdos, assegurando a implementação da estrutura de páginas e

subpáginas definida, a coerência visual e que os requisitos de boas práticas, definidas nos tutoriais e guia de procedimentos, são cumpridos.

A aprovação final do *website* é realizada pelo Serviço respetivo.

Subprocesso 4.8 – Publicação

Após a validação final do *website* por parte do respetivo Serviço, o *website* fica pronto para ser publicado. O trabalho de publicação envolve o Núcleo de Redes e Sistemas.

Mapa do Processo - Desenvolvimento de um *Website* de Serviços

Responsáveis	Identificação (processo, subprocesso procedimento)	Quando se procede /prazo	Como se procede	Resultado/ registo	Fluxo do processo		Quem valida	Quem aprova
					Rececionado de:	Expedido para:		
Equipa do NSU	4.1 – Pedido de construção de um *website*	Quando é realizado um pedido por um Serviço ou Unidade do Técnico para a criação de um *website* do respetivo Serviço	Através da receção de um *e-mail*	Definição de quem vai desenvolver o *website*	Serviço/Unidade da escola	Equipa responsável pelo desenvolvimento dos *websites* dos serviços	Responsável pelo processo	Coordenador do núcleo
Sandro Fernandes, Tiago Lopes, João Marques, Rita Severo	4.2 – Reunião com o cliente	Depois de recebido o pedido de construção de um *website*	Reunião entre os responsáveis pelo processo no núcleo e um representante da Unidade que solicita o *website,* com apresentação do âmbito do *website*	Definição do âmbito do *website*	Equipa responsável pelo desenvolvimento dos *websites* dos serviços	Serviço/Unidade da escola	Responsável pelo processo	Coordenador do núcleo

Responsáveis	Identificação (processo, subprocesso procedimento)	Quando se procede /prazo	Como se procede	Resultado/ registo	Fluxo do processo		Quem valida	Quem aprova
					Rececionado de:	Expedido para:		
Sandro Fernandes, Tiago Lopes, João Marques, Rita Severo	4.3 – Definição da estrutura de conteúdos	Depois de definido o âmbito do *website*	Definição da estrutura de conteúdos	Definição da arquitetura de informação do *website*	*Webdesigner* responsável pelo desenvol-vimento do *website*	Serviço/Unida de da escola	Responsá-vel pelo processo	Coordena-dor do núcleo
Sandro Fernandes, Tiago Lopes, João Marques, Rita Severo	4.4 – Definição da imagem do Serviço	Depois de definida a estrutura do *website*	Definição da imagem a dar ao *website*, garantindo a coerência visual dos *websites* de serviços em geral e da disposição da informação específica de cada um	Solução visual para o *banner* do *website*	Webdesigner responsável pelo desenvolvi-mento do *website*	Serviço/Unida de da escola	Responsá-vel pelo processo	Coordena-dor do núcleo

Responsáveis	Identificação (processo, subprocesso procedimento)	Quando se procede /prazo	Como se procede	Resultado/ registo	Fluxo do processo		Quem valida	Quem aprova
					Rececionado de:	Expedido para:		
Área de infraestruturas da DSI	4.5 – Implementação técnica do *website*	Durante a definição da estrutura do *website* e da sua imagem	Criação do *backoffice* (gestor de conteúdos) do website e respetivo *front-end*, e implementação da estrutura de conteúdos definida anteriormente	Implementação técnica do *website*, com criação do *backoffice* (gestor de conteúdos) e respetivo *front-end*	Webdesigner responsável pelo desenvolvimento do *website*	Serviço/Unidade da escola	Responsável pelo processo	Coordenador do núcleo

Responsáveis	Identificação (processo, subprocesso procedimento)	Quando se procede /prazo	Como se procede	Resultado/ registo	Fluxo do processo		Quem valida	Quem aprova
					Rececionado de:	Expedido para:		
Salvina Ribeiro	4.6 – Formação sobre o gestor de conteúdos do *website*	Após a implementa-ção técnica do *website*	Atribuído o acesso ao gestor de conteúdos, é realizada formação presencial ou autoformação online	Formação presencial (como funciona a inserção e gestão de conteúdos) ou auto formação online (tutoriais vídeo e guia de pro-cedimentos)	Equipa responsável pelo desenvolvimen-to dos *websites* dos serviços	Serviço/Unida de da escola	Responsá-vel pelo processo	Coordena-dor do núcleo

Responsáveis	Identificação (processo, subprocesso procedimento)	Quando se procede /prazo	Como se procede	Resultado/ registo	Fluxo do processo		Quem valida	Quem aprova
					Rececionado de:	Expedido para:		
Ex. Sandro Fernandes, Tiago Lopes, João Marques, Rita Severo, Salvina Ribeiro	4.7 – Validação visual e da estrutura de conteúdos	Após a inserção de conteúdos pela Unidade ou Serviço respetivo	Revisão e validação do visual e da estrutura de conteúdos, assegurando a implementação da estrutura de páginas e sub-páginas definida, a coerência visual e o respeito pelos requisitos de boas práticas	Validação visual e da estrutura de conteúdos do *website*	Equipa responsável pelo desenvolvimento dos *websites* dos serviços	Serviço/Unidade da escola	Coordenador do núcleo	Serviço/Unidade da escola
NS	4.8 – Publicação online	Após a validação final do *website* por parte do Serviço/Unidade	Publicação do *website*	Publicação do *website*	Equipa responsável pelo desenvolvimento dos *websites* dos serviços	Equipa NS	Responsável pelo processo	Coordenador do núcleo

Capítulo 3 – Núcleo de Suporte ao Utilizador

Processo 1 – Pedido de password (presencial)

O *Front Office* do NSU é responsável por criar e associar passwords à comunidade do Técnico. Quando um utilizador necessita de aceder aos sistemas e serviços informáticos do Técnico faz um pedido ao NSU para gerar uma *password* de acesso. Os colaboradores do *Front Office* do NSU, através do ISTID do utilizador que realiza o pedido, criam uma nova *password* de acesso. Por fim é feita uma breve descrição dos serviços que o utilizador terá acesso.

Subprocesso 1.1 – Receção do pedido de password

Após ser atribuído um *ISTID* (identidade padrão do Técnico) a um membro da comunidade Técnico, o mesmo deverá solicitar, na DSI, a sua *password*.

Subprocesso 1.2 – Gerar password

O operador coloca o *ISTID* no "*ciistadmin*" e gera uma password que será atribuída ao utilizador.

Subprocesso 1.3 – Resposta ao utilizador com descrição dos serviços

Depois disso, o operador faz uma breve descrição sobre os serviços aos quais a *password* dá acesso, informando também o utilizador sobre o local onde poderá alterar a mesma.

Mapa do Processo - Pedido de password (presencial)

Responsáveis	Identificação (processo, subprocesso procedimento)	Quando se procede /prazo	Como se procede	Resultado/ registo	Fluxo do processo		Quem valida	Quem aprova
					Rececionado de:	Expedido para:		
André Carvalho; Fátima Fernandes; Susana Dias;	1.1 – Receção do pedido	Quando um utilizador com vínculo ao Técnico precisa de ter acesso aos sistemas e serviços informáticos	É recebido o pedido de *password* por parte do utilizador com vínculo ao Técnico	Iniciam-se os procedimentos base para a criação de uma *password* a atribuir ao utilizador	Utilizadores com vínculo	André Carvalho; Fátima Fernandes; Susana Dias;	Responsável pelo processo	
André Carvalho; Fátima Fernandes; Susana Dias;	1.2 – Gerar *password*	Após receção do pedido	Colocação de ISTID na interface “ciistadmin”	Importação para o LDAP e criação de PDF com ISTID e password	André Carvalho; Fátima Fernandes; Susana Dias;	Utilizador	Responsável pelo processo	

Responsáveis	Identificação (processo, subprocesso procedimento)	Quando se procede /prazo	Como se procede	Resultado/ registo	Fluxo do processo		Quem valida	Quem aprova
					Rececionado de:	Expedido para:		
André Carvalho; Fátima Fernandes; Susana Dias;	1.3 – Breve descrição dos serviços	Aquando da entrega de *password* aos utilizadores	Breve descrição sobre alteração de password e serviços da DSI	PDF com ISTID e password com a descrição de serviços	André Carvalho; Fátima Fernandes; Susana Dias;	Utilizador	Responsável pelo processo	

Processo 2 – Criação de contas *wireless* temporárias

Quando existe um determinado utilizador com vínculo ao Técnico que precisa de uma conta *wireless*, o NSU é responsável por analisar e conceder a esse mesmo utilizador uma conta *wireless* temporária.

Subprocesso 2.1 – Receção do pedido

O utilizador envia um pedido a requerer uma conta *wireless* temporária. Normalmente, os pedidos são requeridos para quando se realizam seminários, reuniões, conferências, entre outras atividades académicas.

Subprocesso 2.2 – Verificação dos dados do utilizador

O NSU verifica se, para a criação da conta, tem todos os elementos necessários para o preenchimento dos campos obrigatórios. É essencial que o utilizador (que fez o pedido) tenha um vínculo ao Técnico.

Subprocesso 2.3 – Ativação da conta wireless temporária

Depois de concluída a verificação dos dados referentes ao utilizador, o operador insere os mesmos num endereço de rede que existe para o efeito, ativando a conta *wireless* temporária.

Subprocesso 2.4 – Envio dos dados da conta para o utilizador

Por fim, são enviados, via *e-mail*, os dados da conta *wireless* temporária para o utilizador.

Mapa do Processo - Criação de contas *wireless* temporárias

Responsáveis	Identificação (processo, subprocesso procedimento)	Quando se procede /prazo	Como se procede	Resultado/ registo	Fluxo do processo		Quem valida	Quem aprova
					Rececionado de:	Expedido para:		
André Carvalho; Fátima Fernandes; Jorge Antas; Susana Dias;	2.1 – Receção do pedido	Quando um utilizador com vínculo ao Técnico envia um pedido para a criação de uma conta *wireless*	Receciona-se o pedido do utilizador	Início dos procedimentos base para a criação de uma conta *wireless* temporária	Unidade da Escola (qualquer utilizador que tenha vínculo ao Técnico)	André Carvalho; Fátima Fernandes; Jorge Antas; Susana Dias;	Responsável pelo processo	
André Carvalho; Fátima Fernandes; Jorge Antas; Susana Dias;	2.2 – Verifica-ção dos dados do utilizador	Após receção do pedido que foi feito por parte do utilizador	Confirmação do vínculo ao Técnico por parte da pessoa que fez o pedido e dos dados necessários para a sua criação.	Análise dos requisitos necessários para se proceder à criação da conta temporária	Unidade da Escola (qualquer utilizador que tenha vínculo ao Técnico)	André Carvalho; Fátima Fernandes; Jorge Antas; Susana Dias;	Responsável pelo processo	

Responsáveis	Identificação (processo, subprocesso procedimento)	Quando se procede /prazo	Como se procede	Resultado/ registo	Fluxo do processo		Quem valida	Quem aprova
					Rececionado de:	Expedido para:		
André Carvalho; Fátima Fernandes; Jorge Antas; Susana Dias;	2.3 – Ativação da conta *wireless* temporária	Com a validação de dados	Registo de dados na interface wifi/visitors	É gerada a mensagem automática de criação de conta	Utilizador com vínculo	André Carvalho; Fátima Fernandes; Jorge Antas; Susana Dias;	Sistema	
André Carvalho; Fátima Fernandes; Jorge Antas; Susana Dias;	2.4 – Envio dos dados da conta para o utilizador	Depois da ativação da conta *wireless* temporária	Envio dos dados da conta *wireless* temporária para o utilizador (via *e-mail*)	O utilizador que fez o pedido recebe os dados da conta *wireless* temporária	André Carvalho; Fátima Fernandes; Jorge Antas; Susana Dias;	Utilizador que efectuou o pedido	Utilizador que efectuou o pedido	

Processo 3 – Criação de grupo

Permitir a uma entidade do Técnico ter uma página *web* coletiva não institucional, bem como vários endereços e tipos de *e-mail*.

Subprocesso 3.1 – Receção do pedido

O representante de uma entidade do Técnico faz um pedido, com o objetivo dessa mesma entidade (do representante) ter uma página web coletiva não institucional, bem como vários endereços e tipos de *e-mail*. Neste pedido, o representante do grupo terá ainda que enviar o nome e o(s) ISTID(s) do(s) Administrador(es) do grupo que pretende criar.

Subprocesso 3.2 – Validação dos dados da entidade e do(s) administrador(es)

O colaborador responsável pela resolução do pedido que é efetuado terá de, primeiro, verificar se a entidade está vinculada ao Técnico. Se a entidade estiver vinculada ao Técnico, o NSU passa para o passo seguinte, que consiste na validação dos dados da entidade e do(s) administrador(es) que o representante enviou junto ao seu pedido.

Subprocesso 3.3 – Criação do grupo segundo os dados do representante

Através do “ciistadmin”, o operador cria o grupo colocando os seguintes dados: nome do grupo; breve descrição do grupo; número do *ticket*, caso o pedido tenha sido recebido por mail (mesmo que o primeiro contacto não tenha sido pelo envio do *ticket*, posteriormente terá sempre de ser enviado um pedido por mail); o ISTID do primeiro administrador.

Subprocesso 3.4 – Edição do grupo

Com o grupo criado o operador deverá executar a sua edição de acordo com o pedido do representante da entidade. Deste modo, o operador configura os administradores que o representante deseja acrescentar (dando-lhes os respetivos privilégios), ativar os serviços "web" e "afs" e configurar algum(s) endereço(s) de *e-mail* que venha(m) no pedido.

Subprocesso 3.5 – Encerrar o pedido

O operador encerra o pedido fornecendo indicações/ajuda ao representante da entidade que realiza o pedido, explicando-lhe como aceder ao serviço de gestão do grupo do qual passou a ser administrador.

Mapa do Processo - Criação de grupo

Responsáveis	Identificação (processo, subprocesso procedimento)	Quando se procede /prazo	Como se procede	Resultado/ registo	Fluxo do processo		Quem valida	Quem aprova
					Rececionado de:	Expedido para:		
André Carvalho; Fátima Fernandes, Jorge Amador; Rosa Barbosa.	3.1 – Receção do pedido	Solicitado por parte de uma entidade do Técnico, em ter uma página web coletiva não institucional, bem como vários endereços e tipos de *e-mail*	É realizado o pedido à DSI, requerendo uma página web coletiva não institu-cional, bem como vários endereços e tipos de *e-mail*	Criação formal do pedido	Pessoa ou Unidade da Escola	André Carvalho; Fátima Fernandes, Jorge Amador; Rosa Barbosa.	Responsável pelo processo	

Responsáveis	Identificação (processo, subprocesso procedimento)	Quando se procede /prazo	Como se procede	Resultado/ registo	Fluxo do processo		Quem valida	Quem aprova
					Rececionado de:	Expedido para:		
André Carvalho; Fátima Fernandes Jorge Amador; Rosa Barbosa.	3.2 – Validação dos dados da entidade e do(s) administra-dor(es)	Após a validação por parte da Direcção do nome do grupo/e-mail. Caso seja uma Associação após validação do Núcleo de Parcerias Empresariais	Verificar se a entidade está vinculada ao Técnico. Se estiver, efetua-se a validação dos dados da entidade e do(s) administra-dor(es) que o representante enviou junto ao seu pedido	Validação do pedido efetuado e dos dados formais da entidade	Pessoa ou Unidade da Escola	Direção	Direção	Direção
André Carvalho; Fátima Fernandes Jorge Amador; Rosa Barbosa.	3.3 – Criação do grupo segundo os dados do representante	Após a validação dos dados da entidade e do(s) administrador (es)	Através do “ciistadmin” > Grupo	Criação do grupo	André Carvalho; Fátima Fernandes Jorge Amador; Rosa Barbosa.	André Carvalho; Fátima Fernandes Jorge Amador; Rosa Barbosa	Responsável pelo processo	Coordenador do núcleo responsável pelo processo

Responsáveis	Identificação (processo, subprocesso procedimento)	Quando se procede /prazo	Como se procede	Resultado/ registo	Fluxo do processo		Quem valida	Quem aprova
					Rececionado de:	Expedido para:		
André Carvalho; Fátima Fernandes Jorge Amador; Rosa Barbosa.	3.4 – Edição do grupo	Depois da criação do grupo	Configuração dos administrado-res; ativação dos serviços "web" e "afs" e caso solicitado de algum(s) endereço(s) de *e-mail*	É realizada a edição do grupo segundo o pedido do representante da entidade.	André Carvalho; Fátima Fernandes Jorge Amador; Rosa Barbosa.	André Carvalho; Fátima Fernandes Jorge Amador; Rosa Barbosa.	Responsável pelo processo	Coordenador do núcleo responsável pelo processo
André Carvalho; Fátima Fernandes Jorge Amador; Rosa Barbosa.	3.5 – Encerrar o pedido	Após a edição do grupo	É encerrado o pedido fornecendo indicações/aju-da ao repre-sentante da entidade que realiza o pedido	Dá-se por concluído o pedido com o contacto do operador junto do representante da entidade	André Carvalho; Fátima Fernandes Jorge Amador; Rosa Barbosa.	Representan-te da entidade.	Responsável pelo processo	Coordenador do núcleo responsável pelo processo

Processo 4 – Registo de pessoas externas convidadas

Subprocesso 4.1 – Receção do pedido

O pedido é feito ao núcleo responsável, através do preenchimento de um formulário de pessoa externa convidada, disponível em versão portuguesa e/ou inglesa. O pedido é aceite diretamente em 1.ª linha, através de suporte em papel, ou em 2.ª linha, via *e-mail*.

Subprocesso 4.2 – Verificação da relação do convidado com o Técnico

Após a receção e aceitação do pedido, passa-se à verificação da relação que o convidado tem com o Técnico, existindo dois cenários possíveis para a criação de convites: o primeiro, caso o convidado já tenha ligação com a instituição; e o segundo, caso o convidado não tenha nenhum vínculo com a instituição.

Subprocesso 4.3 – Criação de convite

No primeiro cenário, o convidado pode já ter tido algum vínculo com a instituição e possuir ISTID. Neste caso, a pessoa responsável pela criação de convites procede à alteração e atualização dos dados do utilizador e criação do convite.

No segundo cenário, o convidado não possui vínculo ao Técnico, pelo que serão preenchidos os campos de informação necessários, no gestor de convites, gerando-se um ISTID.

Subprocesso 4.4 – Validade do convite

Em todos os convites é colocado um período de validade máxima de dois anos, podendo ser efetuados por um período de tempo inferior, ajustado caso a caso.

Subprocesso 4.5 – Informar o utilizador da criação da conta

O utilizador é informado através de *e-mail* que a sua conta já foi criada e que poderá proceder à obtenção da sua *password* na receção da DSI ou através do telemóvel.

Mapa do processo - Registo de pessoas externas convidadas

Responsáveis	Identificação (processo, subprocesso procedimento)	Quando se procede / prazo	Como se procede	Resultado/ registo	Fluxo do processo		Quem valida	Quem aprova
					Rececionado de:	Expedido para:		
André Carvalho, Fátima Fernandes, Jorge Antas, Susana Dias	4.1 – Receção do pedido		Recebe-se o pedido através de *e-mail* ou presencialmente, através do preenchimento de um formulário;	Encaminha-mento para a pessoa responsável do núcleo pelo processo;	Convidado externo ou de um anfitrião com vínculo ao Técnico que autorize o convite;	Responsável do núcleo pelo processo;	Responsável do núcleo pelo processo;	
André Carvalho, Fátima Fernandes, Jorge Antas, Susana Dias	4.2 – Verifica-ção da relação do convidado com o Técnico;		Fénix > Gestão de Contas > Procurar Pessoa > Informação Profissional	Resultado com o "role" e indicação do local de trabalho aonde o anfitrião está afecto	Responsável do núcleo pelo processo;	Responsável do núcleo pelo processo;	Responsá-vel do núcleo pelo processo;	

Responsáveis	Identificação (processo, subprocesso procedimento)	Quando se procede / prazo	Como se procede	Resultado/ registo	Fluxo do processo		Quem valida	Quem aprova
					Rececionado de:	Expedido para:		
André Carvalho, Fátima Fernandes, Jorge Antas, Susana Dias	4.3 – Criação de convite;	Após pesquisa pelo nome do convidado na interface Gestão de Contas > Gerir Pessoas Externas > Criar Pessoa Externa Convidada	Clicando em "criar nova pessoa externa/ convida" e registando os dados do convidado > submeter	Criação de ISTID	Responsável do núcleo pelo processo;	Responsável do núcleo pelo processo;	Sistema	
André Carvalho, Fátima Fernandes, Jorge Antas, Susana Dias	4.4 – Validade do convite;	Aquando do registo dos dados do convidado na interface Criar Pessoa Externa	Através da definição de data de término	Histórico com validade do convite	Responsável do núcleo pelo processo;	Responsável do núcleo pelo processo;	Responsável do núcleo pelo processo	

Responsáveis	Identificação (processo, subprocesso procedimento)	Quando se procede / prazo	Como se procede	Resultado/ registo	Fluxo do processo		Quem valida	Quem aprova
					Rececionado de:	Expedido para:		
André Carvalho, Fátima Fernandes, Jorge Antas, Susana Dias	4.5 – Informar o utilizador da criação da conta	Após criação de ISTID	Avisa-se o utilizador que poderá obter a sua *password*;	E-mail com informação	Responsável do núcleo pelo processo;	Responsável do núcleo pelo processo;	Responsável do núcleo pelo processo;	O utilizador

Processo 5 – Gestão de pedidos

Os pedidos de suporte técnico à DSI são efetuados para o e-mail geral da DSI (dsi@tecnico.ulisboa.pt) sendo geridos através de uma aplicação específica para este efeito (gestão de pedidos) que é o *Request Tracker* (RT).

Estes pedidos são geridos no contexto de todos os serviços e aplicações disponibilizadas pela DSI.

Subprocesso 5.1 – Análise/Triagem dos Pedidos

A equipa do Núcleo de Suporte ao Utilizador faz a análise dos pedidos que chegam à DSI, dando resposta aos utilizadores, com a resolução dos pedidos ou a passagem destes para equipas técnicas internas, quando necessário.

Subprocesso 5.2 – Resposta/resolução dos pedidos

Após a análise/triagem dos pedidos, os mesmos são respondidos pelo NSU, sendo o seu estado alterado para resolvido.

Subprocesso 5.3 – Transferência do pedido

Caso o pedido necessite de intervenção técnica, o mesmo é transferido para a respetiva fila no sistema de gestão de pedidos, de modo que o mesmo seja analisado por uma equipa técnica específica.

Por norma, depois da intervenção técnica, o pedido volta ao NSU para que seja fornecida uma resposta final ao utilizador segundo os parâmetros definidos.

Mapa do Processo - Gestão de Pedidos

Responsáveis	Identificação (processo, subprocesso procedimento)	Quando se procede / prazo	Como se procede	Resultado/ registo	Fluxo do processo		Quem valida	Quem aprova
					Rececionado de:	Expedido para:		
NSU	5.1 – Análise/Triagem dos pedidos	Recepção de pedido para o RT e-mail: dsi@tecnico.ulisboa.pt Os pedidos são recebidos no sistema de gestão de pedidos (RT)	Utilizando os ambientes de testes disponíveis e/ou interagindo com as outras equipas da DSI	Mudança de fila no RT ou resposta enviada pelo NSU	Qualquer utiilizador	Equipas Técnicas ou atribuída resposta pelo NSU	Responsável do núcleo pelo processo e/ou Responsável pelo NSU	Se necessário, o Responsável pelo NSU.

Responsáveis	Identificação (processo, subprocesso procedimento)	Quando se procede / prazo	Como se procede	Resultado/ registo	Fluxo do processo		Quem valida	Quem aprova
					Rececionado de:	Expedido para:		
NSU	5.2 – Resposta/ resolução dos pedidos	Após análise do pedido	Depois de análise/triagem inicial, ou quando estes são devolvidos pelas equipas técnicas, o NSU fornece a resposta final ao utilizador e marca o pedido como resolvido.	O pedido fica registado no sistema de gestão de pedidos (RT) como resolvido.	RT	Unidade e /ou utilizador	Responsável pelo NSU ou Responsável de outros Núcleos onde o pedido tenha estado em análise/ resolução.	Responsável pelo NSU ou Responsável de outros Núcleos onde o pedido tenha estado em análise/ resolução.
NSU	5.3 – Transferência do pedido	Após análise	Colocação do pedido na fila respetiva do RT	O pedido fica registado no histórico do sistema RT	Unidade e/ou Utilizador	Unidade e/ou Utilizador	Resposnável de outros Núcleos onde o pedido tenha estado em análise/ resolução	Resposnável de outros Núcleos onde o pedido tenha estado em análise/ resolução.

Processo 6 – Associar Cartão do Técnico ao parque de estacionamento

A associação do Cartão do Técnico ao parque de estacionamento, permite que o mesmo seja utilizado no acesso ao Parque. Estes Acessos (grupo de Acesso) são geridos pela Administração do Parque. A DSI intervem somente para associar o Cartão do Técnico de modo que o mesmo seja utilizado no acesso ao parque.

Subprocesso 6.1 – Atribuição do Cartão do Técnico

Depois de um Utilizador ter um Cartão do Técnico, o mesmo pode ser associado ao parque de estacionamento, bastando para tal, dirigir-se com o mesmo à receção da DSI.

Subprocesso 6.2 – Associar o Cartão do Técnico ao Parque de Estacionamento

O membro do FrontOffice deve introduzir o Cartão do Técnico, do Utilizador, no leitor de cartões e executar a aplicação ISTParking.

De seguida clicar em Ler Cartão e por fim em Associar.

Depois do procedimento anterior, o Utilizador pode utilizar o cartão do Técnico para aceder ao parque de estacionamento(desde que esteja autorizado pela Administração do Parque).

Mapa do Processo – Associar Cartão do Técnico ao parque de estacionamento

Responsáveis	Identificação (processo, subprocesso procedimento)	Quando se procede / prazo	Como se procede	Resultado/ registo	Fluxo do processo		Quem valida	Quem aprova
					Rececionado de:	Expedido para:		
NSU	6.1 – Atribuição do Cartão do Técnico	Depois da obtenção do Cartão do Técnico.	Presencialmente na DSI.	Inicializar a operação de associação do Cartão.	Qualquer utilizador com Cartão do Técnico.	Executado pelo NSU	Qualquer Membro do NSU	Qualquer Membro do NSU
NSU	6.2 – Associar o Cartão do Técnico ao Parque de Estacionamento	Depois da obtenção do Cartão do Técnico.	Utilizando a aplicação ISTParking	Ler o Cartão e Associar.	Qualquer utilizador com Cartão do Técnico.	Executado pelo NSU	Qualquer Membro do NSU	Qualquer Membro do NSU