



TÉCNICO LISBOA

# **Manual de Procedimentos**

Volume 23  
Direção de Aplicações e Sistemas de  
Informação

	<h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	Direção de Aplicações e Sistemas de Informação
		Volume: 23.1 – Núcleo de Aplicações e Processos
		Revisão n.º 01-2019 Data: Janeiro de 2019

## Índice

Princípios Gerais .....	5
Abreviaturas e Acrónimos.....	7
Legislação Aplicável .....	8
Mapa de Atualização do Documento .....	9
Núcleo de Aplicações e Processos.....	10
Processo 1 – Resolução de pedidos .....	10
Subprocesso 1.1 – Receção do pedido.....	10
Subprocesso 1.2 – Análise da complexidade de implementação/resolução .....	10
Subprocesso 1.3 – Análise da disponibilidade .....	10
Subprocesso 1.4 – Análise da viabilidade .....	11
Subprocesso 1.5 – Colocação em fila de espera .....	11
Subprocesso 1.6 – Resolução do pedido .....	11
Subprocesso 1.7 – Fechar o pedido.....	12
Processo 2 – <i>Deployment</i> de Aplicações .....	16
Subprocesso 2.1 – Nomeação de um responsável.....	16
Subprocesso 2.2 – Atualização da configuração.....	16
Subprocesso 2.3 – Preparação do ambiente de deployment.....	16
Subprocesso 2.4 – Atualização do ambiente de produção .....	16
Subprocesso 2.5 – Confirmação da atualização .....	17
Núcleo de Integração e Arquitetura de Software .....	20
Núcleo de Design e Multimédia .....	21

<b>Versão 00-06</b> <b>Data: janeiro de 2019</b>	Elaborado por: Ana Bela Pereira	Página: 2
	Verificado por: Luís Cruz	
	Aprovado por: CG	

	<h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	Direção de Aplicações e Sistemas de Informação
		Volume: 23.1 – Núcleo de Aplicações e Processos
		Revisão n.º 01-2019 Data: Janeiro de 2019

Processo 1 – Empréstimo de material audiovisual .....	21
Subprocesso 1.1 – Receção do pedido .....	21
Subprocesso 1.2 – Validação do empréstimo e contacto com o requerente .....	21
Subprocesso 1.3 – Preparação do material .....	22
Subprocesso 1.4 – Levantamento do material .....	22
Subprocesso 1.5 – Entrega do material .....	23
Subprocesso 1.6 – Verificação do estado do equipamento .....	23
Processo 2 – Produção de material para impressão .....	27
Subprocesso 2.1 – Receção do pedido .....	27
Subprocesso 2.2 – Reunião com o cliente .....	27
Subprocesso 2.3 – Processo criativo (Pré-impressão).....	27
Subprocesso 2.4 – Contacto com as gráficas (Produção) .....	27
Subprocesso 2.5 – Teste das cores e do papel .....	28
Subprocesso 2.6 – Aprovação do trabalho.....	28
Subprocesso 2.7 – Arte final (Produção final) .....	28
Processo 3 – Produção de vídeo .....	32
Subprocesso 3.1 – Receção do pedido .....	32
Subprocesso 3.2 – Análise das condições .....	32
Subprocesso 3.3 – Recolha de imagens e som .....	32
Subprocesso 3.4 – Edição de vídeo .....	32
Subprocesso 3.5 – Aprovação por parte do remetente do vídeo .....	33
Subprocesso 3.6 – Divulgação do vídeo .....	33
Processo 4 – Desenvolvimento de um Website de Serviços .....	37
Subprocesso 4.1 – Pedido de construção de um website.....	37

<b>Versão 00-06</b> <b>Data: janeiro de 2019</b>	Elaborado por: Ana Bela Pereira	Página: 3
	Verificado por: Luís Cruz	
	Aprovado por: CG	

	<h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	<b>Direção de Aplicações e Sistemas de Informação</b>
		<b>Volume: 23.1 – Núcleo de Aplicações e Processos</b>
		<b>Revisão n.º 01-2019</b> <b>Data: Janeiro de 2019</b>

Subprocesso 4.2 – Reunião com o cliente .....	37
Subprocesso 4.3 – Definição da estrutura de conteúdos .....	37
Subprocesso 4.4 – Definição da imagem do serviço.....	38
Subprocesso 4.5 – Implementação técnica do website.....	38
Subprocesso 4.6 – Formação sobre o Gestor de Conteúdos .....	38
Subprocesso 4.7 – Validação visual e da estrutura de conteúdos .....	39
Subprocesso 4.8 – Publicação .....	39

<b>Versão 00-06</b> <b>Data: janeiro de 2019</b>	<b>Elaborado por: Ana Bela Pereira</b>	<b>Página: 4</b>
	<b>Verificado por: Luís Cruz</b>	
	<b>Aprovado por: CG</b>	

	<h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	Direção de Aplicações e Sistemas de Informação
		Volume: 23.1 – Núcleo de Aplicações e Processos
		Revisão n.º 01-2019 Data: Janeiro de 2019

## Princípios Gerais

Os Serviços de Informática (de ora em diante designado de SI) gerem e coordenam as Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) nos vários polos do Instituto Superior Técnico (doravante designado IST), são responsáveis pelos recursos informáticos, pela infraestrutura de rede e pelos sistemas de informação central do Técnico.

Face ao exposto, os SI tem como missão fornecer serviços de TIC avançados e inovadores, preferencialmente suportados em tecnologias abertas, que permitam o acesso ubíquo a todos os serviços do IST, com elevados níveis de fiabilidade e resiliência que possibilitem o funcionamento contínuo com elevados níveis de qualidade de serviço e que proporcionem a desmaterialização de processos académicos e administrativos e a utilização dos serviços de forma transparente por parte dos seus utilizadores.

Com vista à concretização da sua missão, constituem competências da SI:

- Criação, gestão e manutenção de uma infraestrutura de comunicações unificada e de elevado desempenho para todos os polos do IST, dotada de níveis de redundância e sistemas de monitorização em tempo real, que possibilitem a oferta de disponibilidade permanente e transversal a todos os locais do IST;
- Criação e gestão de uma arquitetura de serviços que suporte a desmaterialização de processos administrativos e o acesso ubíquo à informação e capaz de responder de forma flexível e eficiente a alterações organizacionais e regulamentares;
- Criação partilhada de aplicações de apoio às atividades académicas e administrativas, usando uma equipa de desenvolvimento suportada em metodologias avançadas de engenharia de software, com a adoção preferencial de modelos de licenciamento baseados em software aberto (*open source*), como via essencial para a preservação e difusão do conhecimento segundo uma filosofia de conhecimento aberto;

Versão 00-06 Data: janeiro de 2019	Elaborado por: Ana Bela Pereira	Página: 5
	Verificado por: Luís Cruz	
	Aprovado por: CG	

	<h2>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h2>	Direção de Aplicações e Sistemas de Informação
		Volume: 23.1 – Núcleo de Aplicações e Processos
		Revisão n.º 01-2019 Data: Janeiro de 2019

- Criação de projetos de desenvolvimento do IST, dos funcionários e dos utilizadores da SI, atualizando os processos, os conhecimentos técnicos e as tecnologias, de acordo com as necessidades e ambições individuais;
- Integração de contributos técnicos e científicos de docentes e investigadores em novos projetos, de forma a capitalizar a excelência científica do IST e potenciar a criação de serviços referenciais a nível académico e administrativo;
- 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;
- Gestão da rede dorsal (*backbone*) da Universidade de Lisboa, bem como de alguns serviços transversais à ULisboa, dado que um dos nós centrais da rede da ULisboa está localizado no IST, no pólo da Alameda.

De acordo com a estrutura orgânica, atualmente em vigor, as Direções de Serviços de Informática, compreende duas Direções, que por sua vez se dividem em diferentes núcleos.

O presente volume refere-se à **Direção de Aplicações e Sistemas de Informação (DASI)**, que se estrutura em três núcleos, a saber:

- Núcleo de Aplicações e Processos
- Núcleo de Integração e Arquitetura de Software
- Núcleo de Design e Multimédia

A DASI exerce as suas atribuições na área de Desenvolvimento Aplicacional do IST e configuração e manutenção de aplicações externas, *open source* ou contratadas, orientadas para a gestão de sistemas de informação e fluxos de informação e procedimentais na gestão do IST e gestão da imagem pública dos serviços de informática e de comunicações.

Versão 00-06 Data: janeiro de 2019	Elaborado por: Ana Bela Pereira	Página: 6
	Verificado por: Luís Cruz	
	Aprovado por: CG	

	<b>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</b>	Direção de Aplicações e Sistemas de Informação
		Volume: 23.1 – Núcleo de Aplicações e Processos
		Revisão n.º 01-2019 Data: Janeiro de 2019

## Abreviaturas e Acrónimos

IST	Instituto Superior Técnico
SI	Serviços de Informática
CG	Conselho de Gestão
DASI	Direção de Aplicações e Sistemas de Informação
DIC	Direção de Infraestruturas Computacionais
NAP	Núcleo de Aplicações e Processos
NIAS	Núcleo de Integração e Arquitetura de Software
NDM	Núcleo de Design e Multimédia
NRC	Núcleo de Redes e Comunicações
NS	Núcleo de Sistemas
NSU	Núcleo de Suporte ao Utilizador
TIC	Tecnologias de Informação e Comunicação
Técnico ID	Instituto Superior Técnico, Identificador ( <i>username</i> )
RT	<i>Request Tracker</i> – Sistema de Gestão de pedidos

<b>Versão 00-06</b> <b>Data: janeiro de 2019</b>	Elaborado por: Ana Bela Pereira	Página: 7
	Verificado por: Luís Cruz	
	Aprovado por: CG	

	<h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	Direção de Aplicações e Sistemas de Informação
		Volume: 23.1 – Núcleo de Aplicações e Processos
		Revisão n.º 01-2019 Data: Janeiro de 2019

## Legislação Aplicável

Legislação	Descrição
Despacho Normativo n.º 5 -A/2013 de 18 de abril, publicado no <i>Diário da República</i> , 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 <i>Diário da República</i> , 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 <i>Diário da República</i> , 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 <i>Diário da República</i> , 2.ª série, n.º 41, de 27 de fevereiro	Regimento do Conselho de Gestão do Instituto Superior Técnico
Despacho n.º 1503/2017, de 14 de fevereiro de 2017, publicado no <i>Diário da República</i> , 2.ª série, n.º 32	Regulamento de Organização e de Funcionamento dos Serviços de Natureza Administrativa e de Apoio Técnico do Instituto Superior Técnico

<b>Versão 00-06</b> <b>Data: janeiro de 2019</b>	Elaborado por: Ana Bela Pereira	Página: 8
	Verificado por: Luís Cruz	
	Aprovado por: CG	

 <b>TÉCNICO LISBOA</b>	<h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	Direção de Aplicações e Sistemas de Informação
		Volume: 23.1 – Núcleo de Aplicações e Processos
		Revisão n.º 01-2019 Data: Janeiro de 2019

## Mapa de Atualização do Documento

Responsável	O quê	Quando	Como	Resultado/ Registo
Luís Cruz, Joana Viana	Revisão do volume	Dezembro de 2013		Submissão da revisão ao Prof. Mira da Silva
Prof. Fernando Mira da Silva	Validação da revisão	Dezembro de 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
Luís Cruz, Joana Viana	Revisão do volume	Dezembro de 2015	Adequação de processos	Submissão da revisão ao Prof. Luís Guerra e Silva
Prof. Luís Guerra e Silva	Validação da revisão	Dezembro de 2015		Envio da revisão à AQAI
Ana Bela Pereira Luís Cruz	Revisão do volume	Janeiro de 2019	Adequação de processos	Submissão da revisão ao Prof. Luís Guerra e Silva
Prof. Luís Guerra e Silva				Envio da revisão à AQAI

<b>Versão 00-06</b> <b>Data: janeiro de 2019</b>	Elaborado por: Ana Bela Pereira	Página: 9
	Verificado por: Luís Cruz	
	Aprovado por: CG	

	<h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	Direção de Aplicações e Sistemas de Informação
		Volume: 23.1 – Núcleo de Aplicações e Processos
		Revisão n.º 01-2019 Data: Janeiro de 2019

## Núcleo de Aplicações e Processos

O Núcleo de Aplicações e Processos exerce as suas atribuições na área de análise funcional, desenvolvimento, configuração e suporte de módulos e aplicações de natureza académica, administrativa ou outra.

### Processo 1 – Resolução de pedidos

#### Subprocesso 1.1 – Receção do pedido

É realizado um pedido por uma pessoa ou unidade interessada, relativa a uma nova funcionalidade ou resolução de um problema ou erro identificado.

#### Subprocesso 1.2 – Análise da complexidade de implementação/resolução

O pedido é analisado em termos de complexidade de resolução. Caso o pedido seja de resolução simples, quem o analisa deve proceder em função da sua disponibilidade para a sua resolução (subprocesso 1.3).

Caso o pedido não seja de resolução simples, deve ser levado à consideração da coordenação (subprocesso 1.4).

#### Subprocesso 1.3 – Análise da disponibilidade

Depois da análise da complexidade de implementação ou resolução do pedido, analisa-se a disponibilidade para a sua resolução.

Considera-se que um colaborador tem disponibilidade para resolver um pedido, sempre que o consiga fazer no espaço temporal de poucos dias. Caso não haja disponibilidade para resolver o problema em poucos dias, este deve ser colocado numa fila de pedidos por resolver (subprocesso 1.5).

<b>Versão 00-06</b> <b>Data: janeiro de 2019</b>	Elaborado por: Ana Bela Pereira	Página: 10
	Verificado por: Luís Cruz	
	Aprovado por: CG	

	<h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	Direção de Aplicações e Sistemas de Informação
		Volume: 23.1 – Núcleo de Aplicações e Processos
		Revisão n.º 01-2019 Data: Janeiro de 2019

## Subprocesso 1.4 – Análise da viabilidade

Quando um pedido não é de resolução simples, ou sempre que hajam dúvidas em relação à sua viabilidade, este deve ser analisado junto da coordenação. A alocação de recursos a projetos e a tarefas, e ainda a definição das prioridades é da responsabilidade da direção da DSI.

Caso o pedido tenha viabilidade, deve ser colocado em fila (subprocesso 1.5), caso contrário deve ser fechado (subprocesso 1.7).

## Subprocesso 1.5 – Colocação em fila de espera

Quando não é possível resolver o pedido logo após ser decidida a sua viabilidade, o pedido é colocado em fila de espera. Cada colaborador deve alocar semanalmente algum tempo para a resolução de pedidos, que estejam em fila de espera de resolução ou que lhe sejam solicitados pela direção.

## Subprocesso 1.6 – Resolução do pedido

O ciclo habitual de resolução de pedidos, aproxima-se particularmente da metodologia de desenvolvimento adaptativo, existindo ciclos curtos de desenho, implementação e teste.

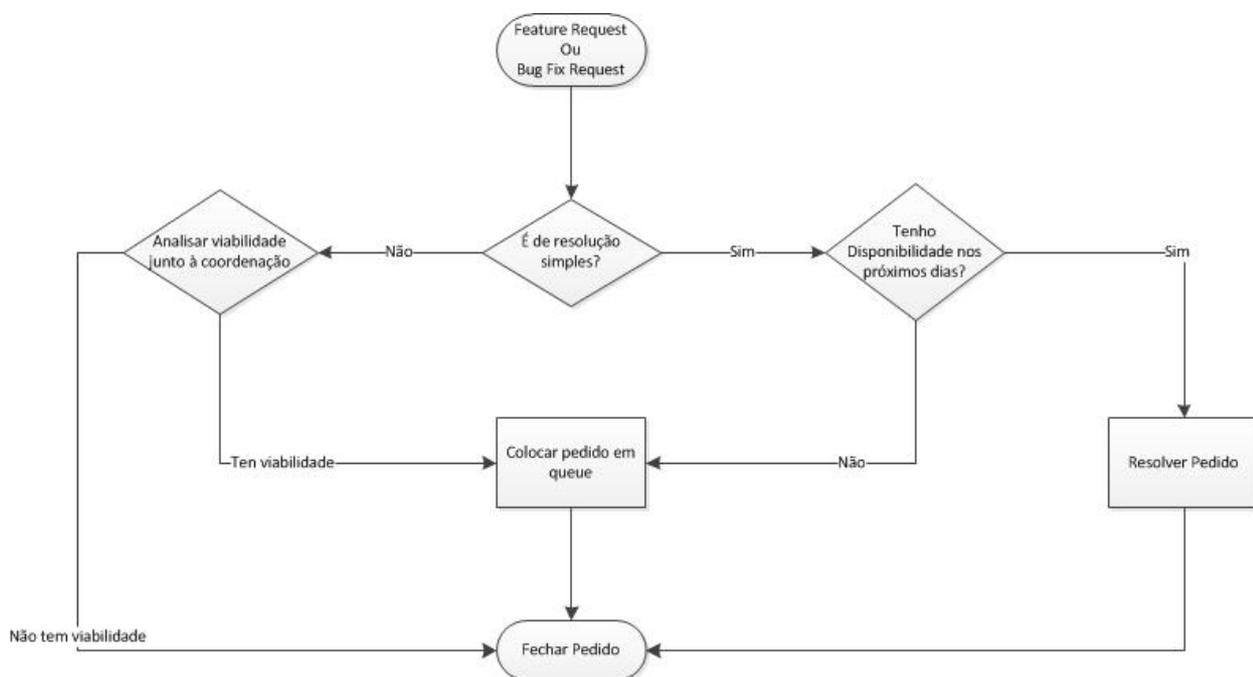
Na fase de desenho há que incluir não só os responsáveis pelos processos do respetivo pedido, mas também as outras áreas da SI, sempre que se justifique. Em todas as fases devem ser incluídos os responsáveis pelos processos, que devem nomear um ponto de contato encarregue por acompanhar a resolução do pedido. Cabe à pessoa nomeada para o efeito, alocar algum do seu tempo diariamente para responder as questões relativas ao pedido e esclarecer requisitos; validar tanto as soluções propostas como a solução implementada.

<b>Versão 00-06</b> <b>Data: janeiro de 2019</b>	Elaborado por: Ana Bela Pereira	Página: 11
	Verificado por: Luís Cruz	
	Aprovado por: CG	

## Subprocesso 1.7 – Fechar o pedido

Sempre que termina a resolução de um pedido ou que seja determinada a sua não viabilidade é comunicado ao requisitante e o pedido é dado como fechado/terminado.

O diagrama seguinte exemplifica o fluxo habitual na análise e resolução de pedidos:



	<h2>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h2>	Direção de Aplicações e Sistemas de Informação
		23.1 – Núcleo de Aplicações e Processos
		Revisão n.º 01-2019 Data: janeiro de 2019

### MAPA DO PROCESSO

Descrição do Processo: Resolução de pedidos

Responsáveis	Identificação (processo, subprocesso procedimento)	Quando se procede /prazo	Como se procede	Resultado/ registo	Fluxo do processo		Quem valida	Quem aprova
					Receciona do de:	Expedido para:		
Equipa do NSU	1.1 – Receção do pedido	Quando é realizado um pedido por uma pessoa ou unidade interessada numa nova funcionalidade ou na resolução de um problema	Recebe-se o pedido através de email	Encaminhamento para os responsáveis pelo processo	Pessoa ou unidade interessada	Responsáveis por este processo	Responsável pela gestão de pedidos do NSU	Coordenador do núcleo responsável pelo processo
	1.2 – Análise da complexidade de implementação/resolução	Quando há disponibilidade por parte do respetivo responsável	Se o pedido é de resolução simples, quem o analisa deve proceder em função da sua disponibilidade; caso não seja de	Identificação da complexidade de implementação/resolução	Equipa NSU	Responsável por este processo	Responsável por este processo ou coordenação	Coordenador do núcleo responsável pelo processo

Versão 00-06 Data: janeiro de 2019	Elaborado por: Ana Bela Pereira	Página: 13
	Verificado por: Luís Cruz	
	Aprovado por: CG	

 <b>TÉCNICO LISBOA</b>	<h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	Direção de Aplicações e Sistemas de Informação
		23.1 – Núcleo de Aplicações e Processos
		Revisão n.º 01-2019 Data: janeiro de 2019

Responsáveis	Identificação (processo, subprocesso procedimento)	Quando se procede /prazo	Como se procede	Resultado/ registo	Fluxo do processo		Quem valida	Quem aprova
					Receciona do de:	Expedido para:		
			resolução simples, deve ser levado à consideração da coordenação					
	1.3 – Análise da disponibilidade	Depois de analisada a complexidade de implementação/resolução	Análise da disponibilidade do responsável para a resolução do pedido, no espaço de poucos dias.	Verificação da disponibilidade para a resolução do pedido ou colocação do pedido numa fila de pedidos por resolver	Responsável por este processo	Responsável por este processo	Responsável por este processo	Coordenador do núcleo responsável pelo processo
	1.4 – Análise da viabilidade	Quando um pedido não é de resolução simples	Análise da viabilidade, considerando a alocação de recursos a projetos e a tarefas e a definição das prioridades	Colocação do pedido em fila de espera	Responsável por este processo	Responsável por este processo	Direção da DSI	Coordenador do núcleo responsável pelo processo

Versão 00-06 Data: janeiro de 2019	Elaborado por: Ana Bela Pereira	Página: 14
	Verificado por: Luís Cruz	
	Aprovado por: CG	

 <b>TÉCNICO LISBOA</b>	<h2>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h2>	Direção de Aplicações e Sistemas de Informação
		23.1 – Núcleo de Aplicações e Processos
		Revisão n.º 01-2019 Data: janeiro de 2019

Responsáveis	Identificação (processo, subprocesso procedimento)	Quando se procede /prazo	Como se procede	Resultado/ registo	Fluxo do processo		Quem valida	Quem aprova
					Receciona do de:	Expedido para:		
	1.5 – Colocação em fila de espera	Quando não é possível resolver o pedido logo após ser decidida a sua viabilidade	Colocação do pedido em fila de espera	Colocação do pedido em fila de espera de resolução	Responsável por este processo ou da direção da DSI	Responsável por este processo	Responsável por este processo	Coordenador do núcleo responsável pelo processo
	1.6 – Resolução do pedido	Após a análise da viabilidade do pedido	Responder às questões relativas ao pedido, esclarecer requisitos, validar as soluções propostas e a solução implementada	Resolução do pedido	Responsável por este processo	Responsável por este processo	Responsável por este processo	Coordenador do núcleo responsável pelo processo

Versão 00-06 Data: janeiro de 2019	Elaborado por: Ana Bela Pereira	Página: 15
	Verificado por: Luís Cruz	
	Aprovado por: CG	

	<b>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</b>	Direção de Aplicações e Sistemas de Informação
		23.1 – Núcleo de Aplicações e Processos
		Revisão n.º 01-2019 Data: janeiro de 2019

## Processo 2 – *Deployment* de Aplicações

A atualização de *software* nos ambientes de produção deve ser feita de forma a minimizar, sempre que possível, a indisponibilização do serviço. No caso de um *deployment* requerer a indisponibilização do serviço, esta deve ser feita entre as 20h00 e as 8h00. Fora deste intervalo a indisponibilização de serviços deve ser evitada, excetuando casos urgentes, que devem ser justificados junto da Direção da DSI.

### Subprocesso 2.1 – Nomeação de um responsável

Para cada aplicação deve ser nomeada uma pessoa responsável pela sua colocação e atualização nos ambientes de produção.

### Subprocesso 2.2 – Atualização da configuração

Sempre que seja necessário, o ficheiro de configuração de cada aplicação deve ser atualizado de acordo com as alterações que são colocadas no ramo principal de desenvolvimento da aplicação.

### Subprocesso 2.3 – Preparação do ambiente de deployment

A preparação do ambiente para fazer o *deployment* de uma aplicação envolve a obtenção do código fonte da aplicação e dos *scripts* de *deployment* respetivos. Cada aplicação tem requisitos próprios, pelo que deve ser consultada a documentação interna relativa a cada aplicação com vista à correta preparação do ambiente.

### Subprocesso 2.4 – Atualização do ambiente de produção

Depois de preparado o ambiente de *deployment*, a atualização do ambiente de produção deve ser feita apenas dentro do horário estipulado pela direção da DSI. Para efetuar a atualização deve ser invocado o respetivo *script* de *deployment*.

<b>Versão 00-06</b> <b>Data: janeiro de 2019</b>	Elaborado por: Ana Bela Pereira	Página: 16
	Verificado por: Luís Cruz	
	Aprovado por:	

	<b>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</b>	Direção de Aplicações e Sistemas de Informação
		23.1 – Núcleo de Aplicações e Processos
		Revisão n.º 01-2019 Data: janeiro de 2019

### Subprocesso 2.5 – Confirmação da atualização

Após a atualização do ambiente de produção, cabe ao responsável pelo *deployment* da aplicação verificar que aplicação ficou operacional. No caso da aplicação não ter ficado operacional devem ser tomadas as medidas necessárias para repor o correto funcionamento da aplicação, mesmo que isso envolva o regresso à versão anteriormente em produção.

Versão 00-06 Data: janeiro de 2019	Elaborado por: Ana Bela Pereira	Página: 17
	Verificado por: Luís Cruz	
	Aprovado por:	

	<h2>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h2>	Direção de Aplicações e Sistemas de Informação
		23.1 – Núcleo de Aplicações e Processos
		Revisão n.º 01-2019 Data: janeiro de 2019

## MAPA DO PROCESSO

Descrição do Processo: *Deployment* de aplicações

Responsáveis	Identificação (processo, subprocesso procedimento)	Quando se procede /prazo	Como se procede	Resultado/ registo	Fluxo do processo		Quem valida	Quem aprova
					Receciona- do de:	Expedido para:		
Coordenador do núcleo responsável pelo processo	2.1 – Nomeação de um responsável	Quando é criada uma nova aplicação	Nomeação de um responsável pela colocação de uma aplicação e atualização nos ambientes de produção	Nomeação de uma pessoa responsável pelo <i>deployment</i> de uma aplicação	Coordenador do núcleo responsável pelo processo	Responsável pelo processo	Coordenador do núcleo responsável pelo processo	Coordenador do núcleo responsável pelo processo
Responsável pelo <i>deployment</i> de cada aplicação	2.2 – Atualização da configuração	Sempre que hajam alterações no desenvolvimento da aplicação	Atualização do ficheiro de configuração, de acordo com as alterações que são colocadas no ramo principal de desenvolvimento da aplicação	Atualização do ficheiro de configuração da aplicação	Coordenador do núcleo responsável pelo processo	Responsável pelo <i>deployment</i> de cada aplicação	Responsável pelo <i>deployment</i> de cada aplicação	Coordenador do núcleo responsável pelo processo

Versão 00-06 Data: janeiro de 2019	Elaborado por: Ana Bela Pereira	Página: 18
	Verificado por: Luís Cruz	
	Aprovado por: CG	

Responsável pelo <i>deployment</i> de cada aplicação	2.3 – Preparação do ambiente de <i>deployment</i>	Depois da atualização do ficheiro de configuração	Obtenção do código fonte da aplicação e dos <i>scripts</i> de <i>deployment</i> respetivos	Preparação do ambiente de <i>deployment</i> da aplicação	Responsável pelo <i>deployment</i> de cada aplicação	Responsável pelo <i>deployment</i> de cada aplicação	Responsável pelo <i>deployment</i> de cada aplicação	Coordenador do núcleo responsável pelo processo
Responsável pelo <i>deployment</i> de cada aplicação	2.4 – Atualização do ambiente de produção	Depois de preparado o ambiente de produção	Através da invocação do respetivo <i>script</i> de <i>deployment</i> , no horário estipulado pela direção da DSI	Atualização do ambiente de produção	Responsável pelo <i>deployment</i> de cada aplicação	Responsável pelo <i>deployment</i> de cada aplicação	Responsável pelo <i>deployment</i> de cada aplicação	Coordenador do núcleo responsável pelo processo
Responsável pelo <i>deployment</i> de cada aplicação	2.5 – Confirmação da atualização	Depois da atualização do ambiente de produção	Verificar que a aplicação ficou operacional	Confirmação da atualização da aplicação sem problemas	Responsável pelo <i>deployment</i> de cada aplicação	Responsável pelo <i>deployment</i> de cada aplicação	Responsável pelo <i>deployment</i> de cada aplicação	Coordenador do núcleo responsável pelo processo

 <b>TÉCNICO LISBOA</b>	<b>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</b>	<b>Direção de Aplicações e Sistemas de Informação</b>
		<b>Volume: 23.2 – Núcleo de Design e Multimédia</b>
		<b>Revisão n.º 01-2019</b> <b>Data: Janeiro de 2019</b>

## Núcleo de Integração e Arquitetura de Software

O Núcleo de Integração e Arquitetura de Software exerce as suas atribuições na área de análise funcional, desenvolvimento, configuração e suporte da infraestrutura de software, e respetiva arquitetura e tecnologias subjacentes, sobre a qual é efetuado o desenvolvimento aplicacional.

A descrição dos processos e subprocessos constantes do Núcleo de Integração e Arquitetura de software são equivalentes aos mencionados no capítulo 23.1 – Núcleo de Aplicações e Processos, no que respeita ao Processo 1 e Processo 2.

<b>Versão 00-06</b> <b>Data: janeiro de 2019</b>	<b>Elaborado por: Ana Bela Pereira</b>	Página: 20
	<b>Verificado por: Luís Cruz</b>	
	<b>Aprovado por: CG</b>	

 <b>TÉCNICO LISBOA</b>	<h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	Direção de Aplicações e Sistemas de Informação
		Volume: 23.2 – Núcleo de Design e Multimédia
		Revisão n.º 01-2019 Data: Janeiro de 2019

## Núcleo de Design e Multimédia

O Núcleo de Design e Multimédia exerce as suas atribuições na área do Design e planeamento das páginas web institucionais do IST e outras páginas web do IST que lhe sejam solicitadas; análise de usabilidade e design dos portais dos serviços web do IST; produção e apresentação de conteúdos web e multimédia de acordo com informação e requisitos que lhe sejam transmitidos ou previamente definidos pelo Conselho de Gestão do IST ou em quem este delegar.

### 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 NDM.

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

O responsável no NDM 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

Versão 00-06 Data: janeiro de 2019	Elaborado por: Ana Bela Pereira	Página: 21
	Verificado por: Luís Cruz	
	Aprovado por: CG	

 <b>TÉCNICO LISBOA</b>	<h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	Direção de Aplicações e Sistemas de Informação
		Volume: 23.2 – Núcleo de Design e Multimédia
		Revisão n.º 01-2019 Data: Janeiro de 2019

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 NDM 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.

<b>Versão 00-06</b> <b>Data: janeiro de 2019</b>	Elaborado por: Ana Bela Pereira	Página: 22
	Verificado por: Luís Cruz	
	Aprovado por: CG	

 <b>TÉCNICO LISBOA</b>	<b>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</b>	<b>Direção de Aplicações e Sistemas de Informação</b>
		<b>Volume: 23.2 – Núcleo de Design e Multimédia</b>
		<b>Revisão n.º 01-2019</b> <b>Data: Janeiro de 2019</b>

### 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 NDM 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).

<b>Versão 00-06</b> <b>Data: janeiro de 2019</b>	<b>Elaborado por: Ana Bela Pereira</b>	Página: 23
	<b>Verificado por: Luís Cruz</b>	
	<b>Aprovado por: CG</b>	

### 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 <i>e-mail</i> .	Através da receção de um <i>e-mail</i>	Encaminhamento para a pessoa responsável pelo processo RT- NDM Equipamento Vídeo	Membro da comunidade do Técnico que efetua o pedido	Responsável no NDM pelo processo em causa	Responsável no NDM pelo processo em causa	Coordenador do núcleo responsável 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 NDM pelo processo em causa	Coordenador do núcleo responsável pelo processo

<p>Versão 00-06 Data: janeiro de 2019</p>	Elaborado por: Ana Bela Pereira	<p>Página: 24</p>
	Verificado por: Luís Cruz	
	Aprovado por: CG	

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 – Preparação 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 NDM pelo processo em causa	Coordenador do núcleo responsável pelo processo
Equipa do NSU	1.4 – Levantamento 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 responsável 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 responsável pelo processo

<p>Versão 00-06 Data: janeiro de 2019</p>	Elaborado por: Ana Bela Pereira	<p>Página: 25</p>
	Verificado por: Luís Cruz	
	Aprovado por: CG	

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 NDM pelo processo em causa	Coordenador do núcleo responsável pelo processo

	<h2 style="color: blue;">MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h2>	Direção de Aplicações e Sistemas de Informação
		Volume: 23.3 – Núcleo de Design e Multimédia
		Revisão n.º 01-2019 Data: Janeiro de 2019

## 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 NDM 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.

<b>Versão 00-06</b> <b>Data: janeiro de 2019</b>	<b>Elaborado por: Tiago Machado</b>	Página: 27
	<b>Verificado por: Luís Cruz</b>	
	<b>Aprovado por: CG</b>	

	<b>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</b>	Direção de Aplicações e Sistemas de Informação
		Volume: 23.3 – Núcleo de Design e Multimédia
		Revisão n.º 01-2019 Data: Janeiro de 2019

### 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.

<b>Versão 00-06</b> <b>Data: janeiro de 2019</b>	<b>Elaborado por: Tiago Machado</b>	Página: 28
	<b>Verificado por: Luís Cruz</b>	
	<b>Aprovado por: CG</b>	

## 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 <i>e-mail</i> .	Através da receção de um <i>e-mail</i>	Encaminhamento para a pessoa responsável pelo processo RT- NDM	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 <i>print a realizar</i>	Unidade da escola que solicita o serviço	Responsáveis pelo processo em causa	Equipa de produção de material <i>print</i>	Coordenador do núcleo responsável pelo processo

<p>Versão 00-06 Data: janeiro de 2019</p>	Elaborado por: Tiago Machado	<p>Página: 29</p>
	Verificado por: Luís Cruz	
	Aprovado por: CG	

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 <i>print</i> 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 <i>print</i>	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

Versão 00-06 Data: janeiro de 2019	Elaborado por: Tiago Machado	Página: 30
	Verificado por: Luís Cruz	
	Aprovado por: CG	

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	Responsáveis pelo processo em causa	Equipa de produção de material <i>print</i>	Coordenador do núcleo responsável pelo processo
Patrícia Guerreiro, Telma Baptista, Tiago Lopes, Tiago Machado	2.6 – Aprovação 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	Coordenador 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	Coordenador do núcleo responsável pelo processo

<p>Versão 00-06 Data: janeiro de 2019</p>	Elaborado por: Tiago Machado	<p>Página: 31</p>
	Verificado por: Luís Cruz	
	Aprovado por: CG	

	<b>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</b>	Direção de Aplicações e Sistemas de Informação
		Volume: 23.3 – Núcleo de Design e Multimédia
		Revisão n.º 01-2019 Data: Janeiro de 2019

## 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

<b>Versão 00-06</b> Data: janeiro de 2019	Elaborado por: Tiago Machado	Página: 32
	Verificado por: Luís Cruz	
	Aprovado por: CG	

	<b>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</b>	Direção de Aplicações e Sistemas de Informação
		Volume: 23.3 – Núcleo de Design e Multimédia
		Revisão n.º 01-2019 Data: Janeiro de 2019

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.

<b>Versão 00-06</b> <b>Data: janeiro de 2019</b>	Elaborado por: Tiago Machado	Página: 33
	Verificado por: Luís Cruz	
	Aprovado por: CG	

## 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 <i>e-mail</i>	Encaminhamento para a pessoa responsável pelo processo RT-fila NDM	Uma unidade da escola ou da Área de Comunicação e Imagem, a partir do Conselho de Gestão	Responsável pelo processo	Responsável pelo processo	Coordenador do núcleo responsável pelo processo
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,	Análise das condições e conclusões sobre a viabilidade de produção do vídeo. Desenvolvimento de	Unidade da escola ou Conselho de Gestão (ACI)	Tiago Costa	Unidade da escola ou Conselho de Gestão (ACI)	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:		
			intervenientes e finalidades do vídeo pedido	orçamentação, caso se aplique.				
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
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	Aprovação do vídeo para poder ser divulgado	Tiago Costa	Unidade da escola ou Conselho de Gestão (ACI)	Unidade da escola ou Conselho	Coordenador do núcleo

<p>Versão 00-06 Data: janeiro de 2019</p>	Elaborado por: Tiago Machado	<p>Página: 35</p>
	Verificado por: Luís Cruz	
	Aprovado por: CG	

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:		
			vídeo visualiza e aprovação				de Gestão (ACI)	
Tiago Costa	3.6 – Divulgação do vídeo	Após aprovação 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

<p>Versão 00-06 Data: janeiro de 2019</p>	Elaborado por: Tiago Machado	<p>Página: 36</p>
	Verificado por: Luís Cruz	
	Aprovado por: CG	

	<h2 style="color: blue;">MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h2>	Direção de Aplicações e Sistemas de Informação
		Volume: 23.3 – Núcleo de Design e Multimédia
		Revisão n.º 01-2019 Data: Janeiro de 2019

## 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.

<b>Versão 00-06</b> <b>Data: janeiro de 2019</b>	<b>Elaborado por: Tiago Machado</b>	Página: 37
	<b>Verificado por: Luís Cruz</b>	
	<b>Aprovado por: CG</b>	

	<h2 style="color: blue;">MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h2>	Direção de Aplicações e Sistemas de Informação
		Volume: 23.3 – Núcleo de Design e Multimédia
		Revisão n.º 01-2019 Data: Janeiro de 2019

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*;

<b>Versão 00-06</b> <b>Data: janeiro de 2019</b>	<b>Elaborado por: Tiago Machado</b>	Página: 38
	<b>Verificado por: Luís Cruz</b>	
	<b>Aprovado por: CG</b>	

	<b>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</b>	Direção de Aplicações e Sistemas de Informação
		Volume: 23.3 – Núcleo de Design e Multimédia
		Revisão n.º 01-2019 Data: Janeiro de 2019

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.

<b>Versão 00-06</b> <b>Data: janeiro de 2019</b>	<b>Elaborado por: Tiago Machado</b>	Página: 39
	<b>Verificado por: Luís Cruz</b>	
	<b>Aprovado por: CG</b>	

## 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 <i>website</i>	Quando é realizado um pedido por um Serviço ou Unidade do Técnico para a criação de um <i>website</i> do respetivo Serviço	Através da receção de um <i>e-mail</i>	Definição de quem vai desenvolver o <i>website</i>	Serviço/Unidade da escola	Equipa responsável pelo desenvolvimento dos <i>websites</i> dos serviços	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:		
Tiago Lopes, João Marques, Rita Severo	4.2 – Reunião com o cliente	Depois de recebido o pedido de construção de um <i>website</i>	Reunião entre os responsáveis pelo processo no núcleo e um representante da Unidade que solicita o <i>website</i> , com apresentação do âmbito do <i>website</i>	Definição do âmbito do <i>website</i>	Equipa responsável pelo desenvolvimento dos <i>websites</i> dos serviços	Serviço/Unidade da escola	Responsável pelo processo	Coordenador do núcleo
Tiago Lopes, João Marques, Rita Severo	4.3 – Definição da estrutura de conteúdos	Depois de definido o âmbito do <i>website</i>	Definição da estrutura de conteúdos	Definição da arquitetura de informação do <i>website</i>	<i>Webdesigner</i> responsável pelo desenvolvimento do <i>website</i>	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:		
Tiago Lopes, João Marques, Rita Severo	4.4 – Definição da imagem do Serviço	Depois de definida a estrutura do <i>website</i>	Definição da imagem a dar ao <i>website</i> , garantindo a coerência visual dos <i>websites</i> de serviços em geral e da disposição da informação específica de cada um	Solução visual para o <i>banner</i> do <i>website</i>	Webdesigner responsável pelo desenvolvimento do <i>website</i>	Serviço/Unidade da escola	Responsável pelo processo	Coordenador do núcleo

<p>Versão 00-06 Data: janeiro de 2019</p>	Elaborado por: Tiago Machado	<p>Página: 42</p>
	Verificado por: Luís Cruz	
	Aprovado por: CG	

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 <i>website</i>	Durante a definição da estrutura do <i>website</i> e da sua imagem	Criação do <i>backoffice</i> (gestor de conteúdos) do <i>website</i> e respetivo <i>front-end</i> , e implementação da estrutura de conteúdos definida anteriormente	Implementação técnica do <i>website</i> , com criação do <i>backoffice</i> (gestor de conteúdos) e respetivo <i>front-end</i>	Webdesigner responsável pelo desenvolvimento do <i>website</i>	Serviço/Unidade da escola	Responsável pelo processo	Coordenador do núcleo

<p>Versão 00-06 Data: janeiro de 2019</p>	Elaborado por: Tiago Machado	<p>Página: 43</p>
	Verificado por: Luís Cruz	
	Aprovado por: CG	

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 <i>website</i>	Após a implementação técnica do <i>website</i>	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 procedimentos)	Equipa responsável pelo desenvolvimento dos <i>websites</i> dos serviços	Serviço/Unidade da escola	Responsável pelo processo	Coordenador do núcleo

<p>Versão 00-06 Data: janeiro de 2019</p>	Elaborado por: Tiago Machado	<p>Página: 44</p>
	Verificado por: Luís Cruz	
	Aprovado por: CG	

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:		
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 <i>website</i>	Equipa responsável pelo desenvolvimento dos <i>websites</i> dos serviços	Serviço/Unidade da escola	Coordenador do núcleo	Serviço/Unidade da escola

<p>Versão 00-06 Data: janeiro de 2019</p>	Elaborado por: Tiago Machado	<p>Página: 45</p>
	Verificado por: Luís Cruz	
	Aprovado por: CG	

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:		
NS	4.8 – Publicação online	Após a validação final do <i>website</i> por parte do Serviço/Unidade	Publicação do <i>website</i>	Publicação do <i>website</i>	Equipa responsável pelo desenvolvimento dos <i>websites</i> dos serviços	Equipa NS	Responsável pelo processo	Coordenador do núcleo

<p>Versão 00-06 Data: janeiro de 2019</p>	Elaborado por: Tiago Machado	<p>Página: 46</p>
	Verificado por: Luís Cruz	
	Aprovado por: CG	