



# Plano de Atividades 2012

Universidade Digital



Universidade Digital	2
Gabinete de Planeamento e Controlo de Gestão	6
Administração de Sistemas e Computação	9
Gestão de Informação	12
Novas Tecnologias na Educação	14
Redes e Telecomunicações	17
Serviços ao Utilizador	20
Sistemas de Informação	23

# Índice



# Plano de Atividades 2012

Universidade Digital

Universidade  
Digital  
•••

Objetivos,  
Indicadores e  
Critérios de  
Superação

## Objetivo 1

---

Assegurar os serviços continuados relativos às tecnologias de informação e comunicação com elevados níveis de disponibilidade, desempenho e segurança.

### Indicadores

### Critérios de superação

<ul style="list-style-type: none"><li>■ Taxa de disponibilidade média anual dos serviços classificados como críticos (abrangidos por serviços permanentes de manutenção e prevenção).</li><li>■ Taxa de disponibilidade média anual dos serviços classificados com não críticos.</li><li>■ Número e qualidade de ações de formação/sensibilização oferecidas à comunidade académica sobre segurança informática.</li><li>■ Número de incidentes de quebra de desempenho ou falha de segurança com implicações gravosas para a U.Porto (ex. perda ou corrupção de dados).</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>■ &gt; 99,80%.</li><li>■ &gt; 99,00%.</li><li>■ Realização de pelo menos 1 ação de formação com avaliação superior a 4 (máximo 5) - com gravação e disponibilização de conteúdos <i>online</i> -, e de 3 ações de sensibilização com avaliação média superior a 4 (máximo 5).</li><li>■ Nº de queixas da comunidade académica relativamente a incidentes deste tipo=0.</li></ul>
--	--

## Objetivo 2

---

Executar o plano de atividades para 2012 do projeto SIGARRA da U.Porto.



Indicadores

Critérios de superação

<ul style="list-style-type: none"> <li>Nível de execução do projeto SIGARRA da U.Porto de acordo com a sua calendarização.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Taxa de execução = 100%.</li> </ul>
---	--

Objetivo 3

Assegurar a boa execução dos projetos financiados que a Universidade Digital coordena ou em que participa, disponibilizando à comunidade académica novos recursos e serviços de valor acrescentado para diferentes vertentes da atividade da Universidade.

Indicadores

Critérios de superação

<ul style="list-style-type: none"> <li>Nível de execução do projeto Rede de Comunicações de Nova Geração da U.Porto de acordo com a sua calendarização.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Conclusão do projeto com disponibilização à comunidade académica de todos os recursos e serviços previstos.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Nível de execução do projeto Autenticação e Autorização Eletrónica de acordo com a sua calendarização.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Conclusão do projeto com disponibilização à comunidade académica de todos os recursos e serviços previstos.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Nível de execução do projeto Integração das Medidas SIMPLEX 2010 de acordo com a sua calendarização.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Conclusão do projeto com disponibilização à comunidade académica de todos os recursos e serviços previstos.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Nível de execução das ações previstas para 2012 do projeto Cartão U.Porto.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Taxa de execução das ações previstas para 2012 = 100%.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Nível de execução das ações previstas no projeto DARC – <i>Digital Architecture Representation and Communication</i>.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Taxa de execução das ações previstas = 100% no termo do projeto.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Nível de execução das ações previstas no projeto Engenho e Arte.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Taxa de execução das ações previstas = 100% no termo do projeto.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Nível de execução das ações previstas no projeto GISELA.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Taxa de execução das ações previstas = 100% no termo do projeto.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Nível de execução das ações definidas para 2012 do projeto Balcão Integrado de Atendimento da U.Porto.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Taxa de execução das ações previstas para 2012 = 100%.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Nível de execução das ações definidas para 2012 do projeto e-learning café Campo Alegre (ON.2 - Concurso</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Taxa de execução das ações previstas para 2012 =</li> </ul>



## Plano de Atividades 2012



PCCTDC/2/2010_candidatura nº NORTE-07-0125-FEDER-000004).	100%.
■ Nível de execução das ações definidas para 2012 do projeto U.Porto Alumni/Advancement.	■ Taxa de execução das ações previstas para 2012 = 100%.
■ Nível de execução das ações definidas para 2012 dos projetos Universia (Bolsa de Emprego e projeto de comunicações).	■ Taxa de execução das ações previstas para 2012 = 100%.

## Universidade Digital



Objetivos,  
Indicadores e  
Critérios de  
Superação

### Objetivo 4

Realizar ações conducentes à racionalização e redução de custos nas TIC na U.Porto, promovendo a maior partilha de recursos, a utilização de padrões e de tecnologias abertas.

#### Indicadores

#### Critérios de superação

<ul style="list-style-type: none"> <li>■ N.º de clientes do serviço de <i>cloud</i> privada da U.Porto (a criar).</li> <li>■ Níveis de utilização e de redução de custos do serviço de impressão distribuído na U.Porto.</li> <li>■ Taxa de redução do custo das comunicações móveis na U.Porto.</li> <li>■ N.º de comunicações em eventos nacionais ou internacionais relativos a boas práticas de utilização de recursos de TIC na U.Porto, que incluam aspetos de racionalização e de redução de custos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ N.º de clientes a utilizar o serviço em dezembro de 2012 &gt; 1.</li> <li>■ N.º de UO a utilizar o serviço &gt; 10 e taxa de redução de custos não inferior a 12%.</li> <li>■ Não inferior a 12%.</li> <li>■ Não inferior a 5.</li> </ul>
--	--

### Objetivo 5

Reforçar a divulgação dos recursos e serviços de TIC junto da comunidade académica e promover as boas práticas na sua utilização.

#### Indicadores

#### Critérios de superação

<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Número de artigos científicos publicados no repositório aberto da U.Porto (reforçando a divulgação do repositório e dos benefícios que poderão advir para os docentes e investigadores do registo de publicações em acesso aberto).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Incremento do número de artigos científicos publicados no repositório aberto da U.Porto &gt; 10%.</li> </ul>
---	---



<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Número dissertações e teses publicadas no repositório aberto da U.Porto (realizando ações conducentes ao registo de dissertações e teses pós-Bolonha no SIGARRA com permissão de acesso público).</li> <li>■ Nível de utilização de recursos e serviços de TIC dirigidos à I&amp;D (reforçando a divulgação dos recursos e serviços de apoio à I&amp;D e de boas práticas na sua utilização).</li> <li>■ N.º de ações e de eventos que promovam a facilidade de pesquisa e a visibilidade dos conteúdos do arquivo e repositório temático da U.Porto.</li> <li>■ Nível de acessibilidade digital de ambientes de TIC da U.Porto (promovendo a acessibilidade digital junto da comunidade académica).</li> <li>■ N.º de cursos de formação que promovam a utilização das TIC na U.Porto, em particular dirigidos a docentes.</li> <li>■ N.º de FAQ relativas às diferentes áreas de intervenção da Universidade Digital.</li> <li>■ N.º de acessos ao portal TIC (mantendo e valorizando a informação existente relativa às diferentes áreas de intervenção das unidades constitutivas da Universidade Digital).</li> <li>■ Nível de satisfação dos professores da U.Porto com os recursos, serviços e apoio prestado para a utilização das novas tecnologias na educação.</li> <li>■ Nível de satisfação dos estudantes da U.Porto com os recursos e serviços de TIC de apoio à aprendizagem.</li> <li>■ Nível de satisfação com o apoio técnico e a consultadoria aos serviços congéneres da U.Porto.</li> <li>■ Nível de eficácia da resposta aos TT colocados a cada uma das unidades constitutivas da Universidade Digital.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Incremento do número dissertações e teses publicadas no repositório aberto da U.Porto &gt; 10%.</li> <li>■ Taxa média de incremento de utilização de recursos e serviços de I&amp;D &gt; 5%.</li> <li>■ Realização de pelo menos 3 eventos de sensibilização com avaliação média superior a 4 (máximo 5) e de 3 ações conducentes ao melhoramento da visibilidade e facilidade de pesquisa de conteúdos.</li> <li>■ Nível de acessibilidade AA em pelo menos um dos ambientes de TIC da U.Porto.</li> <li>■ Realização de pelo menos 1 curso de autoformação <i>online</i> dirigida a docentes e 2 cursos de formação dirigidos à comunidade em geral, para cada uma das unidades constitutivas da Universidade Digital, com avaliação média superior a 4 (máximo 5).</li> <li>■ N.º de FAQ para cada uma das unidades constitutivas da Universidade Digital 80% ao número de TT (dúvidas) registados para essa unidade.</li> <li>■ Incremento &gt; a 25% no número de acessos às diferentes áreas, verificado no final de 2012 e relativamente ao observado no final do 1º trimestre de 2012.</li> <li>■ Nível de satisfação global &gt; 4 (máximo 5).</li> <li>■ Nível de satisfação &gt; 4 (máximo 5).</li> <li>■ Nível de satisfação dos serviços congéneres da U.Porto &gt; 4 (máximo 5) – média obtida em relação a cada um dos serviços prestados.</li> <li>■ N.º TT concluídos/ N.º TT colocados (% mensal) &gt; 90%.</li> </ul>
---	---

## Universidade Digital



Objetivos,  
Indicadores e  
Critérios de  
Superação



## Objetivo 1

Realizar todas as atividades necessárias para garantir o planeamento e controlo de gestão da Universidade Digital, nomeadamente a elaboração e execução do plano de atividades e orçamento e relatório de atividades do DUD, bem como assegurar a interface com as UO e a representação externa, procurando melhorar continuamente a qualidade dos serviços prestados e a sua eficiência.

### Indicadores

### Critérios de superação

■ Nivel de execução das atividades planeadas.	■ Taxa de execução = 100%.
■ Nivel de satisfação dos Gestores de Informação do SIGARRA.	■ > 4 (máximo 5).
■ Nivel de satisfação dos responsáveis das entidades constitutivas da U.Porto.	■ > 4 (máximo 5).

## Objetivo 2

Assegurar a boa execução dos projetos financiados que a Universidade Digital coordena ou em que participa, disponibilizando à comunidade académica novos recursos e serviços de valor acrescentado para diferentes vertentes da atividade da Universidade.

### Indicadores

### Critérios de superação

■ Nivel de execução das ações previstas no projeto DARC – <i>Digital Architecture Representation and Communication</i> .	■ Taxa de execução das ações previstas = 100% no termo do projeto.
■ Nivel de execução das ações previstas no projeto Engenho e Arte.	■ Taxa de execução das ações previstas = 100% no termo do projeto.
■ Nivel de execução das ações previstas no projeto GISELA.	■ Taxa de execução das ações previstas = 100% no termo do projeto.
■ Nivel de execução das ações definidas para 2012 do projeto Balcão Integrado de Atendimento da U.Porto.	■ Taxa de execução das ações previstas para 2012 = 100%.
■ Nivel de execução das ações definidas para 2012 do projeto e-learning café Campo Alegre (ON.2 - Concurso PCCTDC/2/2010_candidatura nº NORTE-07-0125-FEDER-000004).	■ Taxa de execução das ações previstas para 2012 = 100%.

Gabinete de Planeamento e Controlo de Gestão



Objetivos, Indicadores e Critérios de Superação

## Plano de Atividades 2012



■ Nível de execução das ações definidas para 2012 do projeto U.Porto Alumni/Advancement.	■ Taxa de execução das ações previstas para 2012 = 100%.
■ Nível de execução das ações definidas para 2012 dos projetos Universia (Bolsa de Emprego e projeto de comunicações).	■ Taxa de execução das ações previstas para 2012 = 100%.
■ Número de acordos de colaboração, nacionais ou internacionais, celebrados no âmbito do projeto espaços informais de aprendizagem.	■ Pelo menos 1.

### Objetivo 3

Contribuir para melhorar as condições de bem-estar dos estudantes através da oferta de espaços que promovam na U.Porto um ambiente cosmopolita e estimulante para o estudo, relacionamento e convívio e desenvolver projetos/redes no domínio dos espaços informais de aprendizagem.

#### Indicadores

#### Critérios de superação

■ Nível de satisfação dos utilizadores do e-Learning café relativamente ao espaço.	■ >4 (máximo 5).
■ Nível de satisfação dos utilizadores do e-Learning café relativamente à programação.	■ >4 (máximo 5).
■ Nível de satisfação dos utilizadores com os canais de comunicação digital do e-Learning café (site, facebook e App).	■ >4 (máximo 5).
■ N.º de artigos publicados sobre espaços informais de aprendizagem.	■ >1.
■ N.º de notícias publicadas sobre espaços informais de aprendizagem na U.Porto.	■ >2.

### Objetivo 4

Assegurar o apoio de qualidade à realização de eventos realizados pela Universidade Digital ou apoiados por esta.

#### Indicadores

#### Critérios de superação

■ Nível de satisfação.	■ >4 (máximo 5).
------------------------	------------------

Gabinete de Planeamento e Controlo de Gestão



Objetivos,  
Indicadores e  
Critérios de  
Superação





## Objetivo 5

---

Contribuir ativamente para a divulgação de recursos e serviços de TIC e para a disseminação de boas práticas na sua utilização.

### Indicadores

### Critérios de superação

■ Número de iniciativas de divulgação/disseminação.	■ >10.
---	--------

Gabinete de  
Planeamento  
e Controlo de  
Gestão



Objetivos,  
Indicadores e  
Critérios de  
Superação



## Objetivo 1

Realizar todas as atividades necessárias para garantir o planeamento e controlo de gestão das atividades da Unidade, promovendo a qualidade dos serviços e das infraestruturas técnicas de suporte.

### Indicadores

### Critérios de superação

■ Taxa de disponibilidade média anual dos serviços classificados como críticos (abrangidos por serviços permanentes de manutenção e prevenção).	■ > 99,80%.
■ Taxa de disponibilidade média anual dos serviços classificados com não críticos.	■ > 99,00%.
■ Número de incidentes de quebra de desempenho ou falha de segurança com implicações gravosas para a U.Porto (ex. perda ou corrupção de dados).	■ N° de queixas da comunidade académica relativamente a incidentes deste tipo=0.
■ Taxa de execução do plano de atividades.	■ Se igual a 100%.
■ Reformulação da infraestrutura técnica para cópias de segurança dos serviços centrais da U.PORTO e Reitoria.	■ Se implementada até 31 de julho 2012.
■ N.º de FAQ relativas às diferentes áreas de intervenção da ASC.	■ N° de FAQs equivalente a 80% do n° de TTs (dúvidas) registados na unidade.
■ N.º de cursos de formação que promovam a utilização das TIC na U.Porto, em particular dirigidos a docentes.	■ Realização de pelo menos 1 curso de autoformação <i>online</i> dirigida a docentes e 2 cursos de formação dirigidos à comunidade em geral, com avaliação média superior a 4 (máximo 5).
■ Nivel de satisfação com o apoio técnico e a consultadoria aos contatos administrativos e técnicos da U.Porto.	■ Nivel de satisfação dos contatos administrativos e técnicos da U.Porto > 4 (máximo 5).
■ N° de comunicações em eventos nacionais ou internacionais relativos a boas práticas de utilização de recursos de TIC na U.Porto, que incluam aspetos de racionalização e de redução de custos.	■ N° de comunicações > 1.
■ Nivel de utilização de recursos e serviços de TIC dirigidos à I&D (reforçando a divulgação dos recursos e serviços de apoio à I&D e de boas práticas na sua utilização).	■ Taxa de incremento de utilização de serviço de alojamento > 5%. ■ Taxa de incremento de utilização de serviço GridUP > 5%.

Administração  
de Sistemas e  
Comunicação



Objetivos,  
Indicadores e  
Critérios de  
Superação



## Objetivo 2

---

Concretizar o projeto de Autenticação e Autorização Eletrónica.

### Indicadores

### Critérios de superação

■ Nivel de execução do projeto de acordo com a sua calendarização.	■ Conclusão do projeto com disponibilização à comunidade académica de todos os recursos e serviços previstos.
--	---

Administração  
de Sistemas e  
Comunicação



Objetivos,  
Indicadores e  
Critérios de  
Superação

## Objetivo 3

---

Concretizar o projeto de *Cloud Privada* para a U.PORTO, fornecendo às Unidades Orgânicas a possibilidade da utilização da infraestrutura para as suas necessidades locais.

### Indicadores

### Critérios de superação

■ N.º de clientes do serviço de <i>cloud privada</i> da U.Porto (a criar).	■ N.º de clientes a utilizar o serviço em dezembro de 2012 > 1.
--	---

## Objetivo 4

---

Executar o plano de atividades para 2012 do projeto SIGARRA da U.Porto

### Indicadores

### Critérios de superação

■ Nivel de execução do projeto SIGARRA da U.Porto de acordo com a sua calendarização.	■ Taxa de execução = 100%.
---	----------------------------

## Objetivo 5

---

Dar continuidade e concretizar a análise para a revisão da estrutura do Repositório da U.PORTO, visando armazenar, preservar e disponibilizar a informação produzida e acumulada não só no âmbito das atividades de investigação, mas também no âmbito das atividades pedagógicas, culturais e de gestão da Universidade.



Indicadores

Critérios de superação

■ Disponibilizar estatísticas do repositório idênticas às fornecidas pelo RCAAP.	■ Até duas semanas após a disponibilidade no RCAAP
■ Nº de ações que contribuam para a visibilidade do repositório da U.Porto em relação a funcionalidades associadas.	■ Nº. de ações que impliquem notícias nacionais ou internacionais e/ou a publicação de artigos > 1.
■ Análise do impacto do posicionamento do Repositório Aberto no ranking do Webometrics e respetivas ações de melhoria.	■ Posicionamento da U.PORTO a nível europeu <=60.

Administração  
de Sistemas e  
Comunicação



Objetivos,  
Indicadores e  
Critérios de  
Superação



## Objetivo 1

Disponibilizar recursos e serviços que assegurem uma gestão eficaz e eficiente da informação produzida e acumulada no âmbito das atividades da U.Porto.

### Indicadores

### Critérios de superação

<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Definição da estrutura e dos requisitos para a solução informática que integrará os repositórios e arquivos digitais da U.Porto.</li> <li>■ Alargamento da oferta de capacidade de depósito, acesso e disseminação da informação às entidades constitutivas da U.Porto através do Repositório Temático.</li> <li>■ Promoção da qualidade dos dados disponibilizados pelo Repositório Aberto através da realização de auditorias trimestrais.</li> <li>■ Nível de eficácia da resposta aos TT colocados.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Apresentação da proposta à Direção do DUD até 31 de Março.</li> <li>■ Número de novas entidades com coleções no repositório temático não inferior a 2.</li> <li>■ Se envio de relatório de auditoria para validação da Direção do DUD até ao último dia útil de cada trimestre.</li> <li>■ N.º TT concluídos/ N.º TT colocados (% mensal) &gt; 90%.</li> </ul>
---	---

## Objetivo 2

Prosseguir a disponibilização na Web de recursos informacionais relevantes, gerados pela U.Porto no âmbito da sua Missão.

### Indicadores

### Critérios de superação

<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Incremento do número de artigos científicos publicados no Repositório Aberto.</li> <li>■ Incremento do número de autorizações para publicação de dissertações e teses pré-Bolonha no Repositório Aberto.</li> <li>■ Incremento do número de dissertações e teses pós-Bolonha publicadas no Repositório Aberto.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Se &gt; 10%.</li> <li>■ Se superior a 150 autorizações.</li> <li>■ Se &gt; 10%.</li> </ul>
--	---

Gestão de Informação



Objetivos,  
Indicadores e  
Critérios de  
Superação



### Objetivo 3

Contribuir para a atualização dos conteúdos do SIGARRA, em particular dos disponibilizados pelo Portal TIC.

#### Indicadores

#### Critérios de superação

<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Criação e atualização de conteúdos disponibilizados no Portal TIC.</li> <li>■ Incremento da taxa de tradução de conteúdos em áreas do SIGARRA U.Porto que sejam da responsabilidade da Unidade.</li> <li>■ Atualização da área Historial do SIGARRA U.Porto.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Se igual a 100%.</li> <li>■ Se igual a 100%.</li> <li>■ N.º de áreas criadas ou incrementadas não inferior a 3.</li> </ul>
--	---

### Objetivo 4

Contribuir para aumentar a visibilidade e o reconhecimento da U.Porto através de atividades e projetos em que a Unidade intervém e participa.

#### Indicadores

#### Critérios de superação

<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Reforço da divulgação do Repositório Aberto e dos benefícios que poderão advir para os docentes e investigadores do registo de publicações em acesso aberto.</li> <li>■ Promoção da facilidade de pesquisa no Repositório Temático.</li> <li>■ Promoção da visibilidade dos conteúdos disponibilizados pelo Repositório Temático.</li> <li>■ Promoção da visibilidade dos conteúdos disponibilizados pelo SIGARRA U.Porto.</li> <li>■ Criação de links externos na Wikipédia.</li> <li>■ Incremento da divulgação dos recursos e serviços prestados pela Unidade e da promoção de boas práticas na sua utilização através da criação e atualização das FAQs existentes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Não inferior a 2 ações.</li> <li>■ Não inferior a 2 ações.</li> <li>■ Não inferior a 2 ações.</li> <li>■ Não inferior a 2 ações.</li> <li>■ Não inferior a 50.</li> <li>■ N.º de FAQ não inferior a 80% dos TT colocados.</li> </ul>
---	---

Gestão de Informação



Objetivos,  
Indicadores e  
Critérios de  
Superação



## Objetivo 1

Assegurar o bom funcionamento, o desempenho e a conformidade com padrões de qualidade dos serviços continuados relativos às tecnologias de informação e comunicação.

### Indicadores

### Critérios de superação

<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Taxa de disponibilidade média anual do serviço Moodle U.Porto.</li> <li>■ Implementação da arquitetura técnica integrada de suporte ao Moodle.</li> <li>■ Adaptação para a versão 2.0 dos módulos desenvolvidos para o Moodle 1.9: novas funcionalidades de interligação a outros sistemas utilizados.</li> <li>■ Adaptação do tema gráfico do Moodle 2.0.</li> <li>■ Nível de acessibilidade do portal e-learning.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ &gt; 99,80% .</li> <li>■ Disponível no início do ano letivo 2012/2013.</li> <li>■ Não inferior a 6.</li> <li>■ Disponível no início do ano letivo 2012/2013.</li> <li>■ Nível de acessibilidade AA.</li> </ul>
---	---

## Objetivo 2

Manter um apoio de qualidade aos docentes da U.PORTO na utilização das novas tecnologias na educação e fomentar o conhecimento de ferramentas, de conteúdos e de boas práticas para as diversas áreas do conhecimento.

### Indicadores

### Critérios de superação

<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Ações de formação Moodle 2.0 para professores da U.Porto.</li> <li>■ Ações de formação sobre recursos e serviços da unidade junto da comunidade académica da U.Porto.</li> <li>■ Ações de divulgação para promoção de ferramentas de acesso livre.</li> <li>■ Nº de cursos de formação que promovam a utilização das TIC na U.Porto, em particular dirigidos a docentes (cursos que integram o plano de formação técnica e pedagógica para docentes da U.Porto).</li> <li>■ Reforço da produção multimédia de suporte ao ensino e aprendizagem.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Não inferior a 2.</li> <li>■ Não inferior a 4.</li> <li>■ Não inferior a 2.</li> <li>■ Não inferior a 5.</li> <li>■ 25% superior ao ano transato.</li> </ul>
---	---

Novas  
Tecnologias  
na Educação



Objetivos,  
Indicadores e  
Critérios de  
Superação

## Plano de Atividades 2012



<ul style="list-style-type: none"><li>■ Apoiar ações de formação sobre acessibilidade, em articulação com o serviço de apoio ao estudante com deficiência da U.Porto</li><li>■ Nível de satisfação dos professores da U.Porto com os recursos, serviços e apoio prestado para a utilização das novas tecnologias na educação.</li><li>■ Nível de satisfação dos estudantes da U.Porto com os recursos e serviços TIC de apoio à aprendizagem.</li><li>■ Implementação do serviço mobile learning.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>■ Não inferior a 2.</li><li>■ Nível de satisfação global &gt; 4 (máximo 5).</li><li>■ Nível de satisfação global &gt; 4 (máximo 5).</li><li>■ Disponível no início do ano letivo 2012/2013.</li></ul>
---	---

## Novas Tecnologias na Educação



### Objetivos, Indicadores e Critérios de Superação

### Objetivo 3

Reforçar a divulgação de novos recursos e serviços TIC junto da comunidade académica da U.Porto.

#### Indicadores

#### Critérios de superação

<ul style="list-style-type: none"><li>■ Reformulação do portal e-learning da U.Porto adequando-o às exigências de inovação e interoperabilidade da web 2.0.</li><li>■ Reforço na disponibilização de informação sobre serviços prestados pela unidade.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>■ Se concretizado até dezembro 2012.</li><li>■ Nível de satisfação &gt; Muito Bom (média de respostas dos visitantes)</li><li>■ N° de FAQ's &gt; 25</li></ul>
--	---

### Objetivo 4

Assegurar a boa execução dos projetos financiados em áreas de inovação no domínio das novas tecnologias na educação em que a unidade participa.

#### Indicadores

#### Critérios de superação

<ul style="list-style-type: none"><li>■ Gestão do serviço de avaliação baseada em computador.</li><li>■ Ações de sensibilização/esclarecimento sobre avaliação on-line realizados em unidades orgânicas.</li><li>■ Promover eventos/webinars na área de portefólios digitais para promoção das novas tecnologias na educação.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>■ N° de relatórios de análise de resultados de exames não inferior a 3.</li><li>■ Não inferior a 2.</li><li>■ Não inferior a 2.</li></ul>
---	---



## Plano de Atividades 2012



<ul style="list-style-type: none"><li>■ N° de publicações em atas de conferências nacionais ou internacionais.</li><li>■ Participação em novos projetos nacionais e internacionais.</li><li>■ Acompanhamento de projetos nacionais e internacionais em curso.</li><li>■ N° de comunicações em eventos nacionais e internacionais relativos a boas práticas de utilização de recursos TIC.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>■ Não inferior a 3.</li><li>■ Não inferior a 2.</li><li>■ Se cumprir plano de atividades previsto.</li><li>■ Não inferior a 3.</li></ul>
---	--

## Novas Tecnologias na Educação



### Objetivos, Indicadores e Critérios de Superação

## Objetivo 5

Assegurar o bom funcionamento dos serviços de videoconferência para a comunidade académica da U.Porto e promover a sua utilização, nomeadamente em projetos de grande visibilidade para a Universidade.

### Indicadores

### Critérios de superação

<ul style="list-style-type: none"><li>■ Criação de tutoriais interativos para utilização dos vários serviços de videoconferência.</li><li>■ Gestão do projeto EDUcast em parceria com a FCCN.</li><li>■ Realização de ações de formação para serviços de apoio técnico das unidades orgânicas.</li><li>■ Nível de satisfação da comunidade utilizadora dos serviços de videoconferência.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>■ Não inferior a 3.</li><li>■ Nível de satisfação de superior a 4 (utilizadores do serviço).</li><li>■ Não inferior a 3.</li><li>■ Nível de satisfação global &gt; 4 (máximo 5).</li></ul>
--	--



## Objetivo 1

Dotar a rede de dados da U.PORTO (netUP) da capacidade de prestação de serviços Ethernet às Unidades Orgânicas e outras Unidades ligadas à *netUP*, assegurando elevados índices de largura de banda, disponibilidade e qualidade do serviço, e a flexibilidade necessária para bem responder às necessidades da organização da Universidade.

### Indicadores

### Critérios de superação

■ Disponibilidade média anual (RCTS, <i>backbone</i> e UOs).	■ > 99,90%.
■ Capacidade de prestação de serviços Ethernet.	■ = 100,00%
■ Largura de banda no <i>backbone</i> .	■ Se a 10 Gb/s entre os três pólos da <i>netUP</i> .

## Objetivo 2

Assegurar o bom funcionamento do serviço *VoIP*, promover a utilização do serviço junto das UO nomeadamente na utilização de terminais *VoIP* e implementação de funcionalidades *VoIP*.

### Indicadores

### Critérios de superação

■ Utilização de terminais <i>VoIP</i> nas UO.	■ Se taxa de utilização dos terminais <i>VoIP</i> fornecidos no projeto RNG > 75%.
■ Disponibilidade média anual da arquitetura central <i>VoIP</i> .	■ > 99,00%.
■ Realização de ações de formação sobre a utilização do serviço.	■ Se pelo menos 1 (com gravação).
■ Nivel de satisfação das UO com o apoio prestado.	■ N° de queixas das UO relativas ao serviço, que sejam da responsabilidade da Unidade = 0.

## Objetivo 3

Assegurar a boa execução dos projetos financiados que a Unidade coordena ou em que participa.

Redes e Telecomunicações



Objetivos,  
Indicadores e  
Critérios de  
Superação



Indicadores

Critérios de superação

■ Nivel de execução do projeto Rede de Comunicações de Nova Geração da U.Porto de acordo com a sua calendarização.	■ Conclusão do projeto com disponibilização à comunidade académica de todos os recursos e serviços previstos.
■ Nivel de execução das ações definidas para 2012 do projeto de comunicações Univesia.	■ Taxa de execução das ações previstas para 2012 = 100%.

Objetivo 4

Realizar ações conducentes à racionalização e redução de custos nas TIC na U.Porto, promovendo a maior partilha de recursos, a utilização de padrões e de tecnologias abertas.

Indicadores

Critérios de superação

■ Taxa de redução do custo das comunicações móveis na U.Porto.	■ Não inferior a 12%.
■ Elaboração de um modelo de custeio para a disponibilização de espaço/recursos nos centros de dados da U.Porto.	■ Se disponibilizado até Setembro de 2012.

Objetivo 5

Assegurar a gestão dos serviços e infraestruturas da responsabilidade da Unidade, promovendo a melhoria e visibilidade dos mesmos, e prestar apoio de consultadoria junto das UO.

Indicadores

Critérios de superação

■ N.º de FAQ relativas às diferentes áreas de intervenção da Unidade.	■ N.º de FAQ não inferior a 80% do número de TT (dúvidas) registados.
■ N.º de acessos ao portal TIC (mantendo e valorizando a informação existente relativa à Unidade).	■ Incremento > que 25% no número de acessos às diferentes áreas, verificado no final de 2012 e relativamente ao observado no final do 1º trimestre de 2012.
■ Nivel de satisfação com o apoio técnico e a consultadoria aos contatos técnicos e	■ Nivel de satisfação dos contatos técnicos e

Redes e Telecomunicações



Objetivos, Indicadores e Critérios de Superação

## Plano de Atividades 2012



administrativos da U.Porto.	administrativos da U.Porto > 4 (máximo 5) – média obtida em relação a cada um dos serviços prestados.
■ N.º de ações de formação lecionadas sobre segurança ao nível das redes de dados.	■ Se pelo menos 1.
■ Nível de eficácia da resposta aos TT colocados à Unidade.	■ N.º TT concluídos/ N.º TT por resolver (% mensal) > 90%.
■ Disponibilidade média anual nas LAN administradas pela Unidade.	■ > 99,00%.

Redes e  
Telecomunicações



Objetivos,  
Indicadores e  
Critérios de  
Superação



## Objetivo 1

Assegurar os serviços continuados relativos às tecnologias de informação e comunicação, com elevados níveis de disponibilidade, desempenho e segurança.

### Indicadores

### Critérios de superação

<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Taxa de disponibilidade média anual dos serviços classificados com não críticos (Serviço áreas de disco; Sistema de Impressão; <i>Active Directory</i>; <i>DesktopNG</i>; Serviço de Terminais no e-learning Café; Terminais Finos de apoio à formação na Reitoria; <i>Software-as-a-Service</i>; Gestão de Posto de Trabalho).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ &gt; 99,00%.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Número e qualidade de ações de formação/sensibilização oferecidas à comunidade académica sobre segurança informática.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Realização de pelo menos 1 ação de formação com avaliação superior a 4 (máximo 5) - com gravação e disponibilização de conteúdos online -, e de 3 ações de sensibilização com avaliação média superior a 4 (máximo 5).</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Número e qualidade de ações de formação/sensibilização oferecidas à comunidade académica sobre assinatura digital.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Realização de pelo menos 1 ação de formação com avaliação superior a 4 (máximo 5) - com gravação e disponibilização de conteúdos online -, e de 3 ações de sensibilização com avaliação média superior a 4 (máximo 5).</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Número de incidentes de quebra de desempenho ou falha de segurança com implicações gravosas para a U.Porto (ex. perda ou corrupção de dados).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nº de queixas da comunidade académica relativamente a incidentes deste tipo=0.</li> </ul>

## Objetivo 2

Realizar todas as atividades necessárias para garantir o planeamento e controlo de gestão da Unidade, assegurando a boa execução dos projetos que a Unidade coordena ou em que participa.

### Indicadores

### Critérios de superação

<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nível de execução do projeto Integração das Medidas SIMPLEX 2010 de acordo com</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Conclusão do projeto com disponibilização à</li> </ul>
--	---

Serviços ao Utilizador



Objetivos,  
Indicadores e  
Critérios de  
Superação

## Plano de Atividades 2012



a sua calendarização.	comunidade académica de todos os recursos e serviços previstos.
■ Nivel de execução das ações previstas para 2012 do projeto Cartão U.Porto.	■ Taxa de execução das ações previstas para 2012 = 100%.
■ Nivel de execução das ações definidas para 2012 do projeto Balcão Integrado de Atendimento da U.Porto.	■ Taxa de execução das ações previstas para 2012 = 100%.
■ Nivel de execução das ações definidas para 2012 do projeto e-learning café Campo Alegre.	■ Taxa de execução das ações previstas para 2012 = 100%.

## Serviços ao Utilizador



Objetivos,  
Indicadores e  
Critérios de  
Superação

### Objetivo 3

Realizar ações conducentes à racionalização e redução de custos nas TIC na U.Porto, promovendo a maior partilha de recursos, a utilização de padrões e de tecnologias abertas.

#### Indicadores

#### Critérios de superação

■ Níveis de utilização e de redução de custos do serviço de impressão distribuído na U.Porto.	■ N.º de UO a utilizar o serviço > 10 e taxa de redução de custos não inferior a 12%.
■ N.º de propostas conducentes à racionalização e redução de custos de TIC (HW/SW) na U.Porto.	■ Número de propostas, fundamentadas, não inferior a 4.
■ Data de apresentação de proposta de configuração de posto de trabalho U.Porto baseado em Software Livre, por parte de grupo de trabalho criado para o efeito.	■ Constituição do GT e definição do Posto de Trabalho Modelo (Distribuição + Ferramentas) até 30 de novembro.
■ N.º de notícias no portal TIC.	■ > 50.
■ Data de disponibilização na Web de catálogo com todos os serviços prestados pela Unidade.	■ < 30 de Maio.

### Objetivo 4

Reforçar a divulgação dos recursos e serviços de TIC junto da comunidade académica e promover as boas práticas na sua utilização.



Indicadores

Critérios de superação

■ N.º de FAQ relativas às diferentes áreas de intervenção da Unidade.	■ N.º de FAQ não inferior a 80% do número de TT (Tipo: Dúvida) registados para a Unidade.
■ N.º de acessos ao portal TIC (mantendo e valorizando a informação existente relativa às diferentes áreas de intervenção da Unidade).	■ Incremento > a 25% no número de acessos às diferentes áreas, verificado no final de 2012 e relativamente ao observado no final do 1º trimestre de 2012.
■ Nível de satisfação com o apoio técnico e a consultadoria aos serviços congéneres da U.Porto.	■ Nível de satisfação dos serviços congéneres da U.Porto > 4 (máximo 5) – média obtida em relação a cada um dos serviços prestados.
■ Nível de eficácia da resposta aos TT colocados à Unidade.	■ N.º TT concluídos/ N.º TT por resolver (% mensal) > 90%.
■ N.º de comunicações em eventos nacionais ou internacionais relativos a boas práticas de utilização de recursos de TIC na U.Porto, que incluam aspetos de racionalização e de redução de custos.	■ Não inferior a 2.

Serviços ao Utilizador



Objetivos,  
Indicadores e  
Critérios de  
Superação

## Plano de Atividades 2012



Ver Plano de Atividades do projeto SIGARRA da U.Porto, em <http://tic.up.pt> > SIGARRA > Organização > Documentos > Planos de Atividade > 2012.

## Sistemas de Informação



Objetivos,  
Indicadores e  
Critérios de  
Superação