



**MEDICINA**  
LISBOA

## **DESPACHO 39-2015**

### **Processos Internos da Unidade de Tecnologias de Informação e Multimédia**

No contexto da modernização administrativa da Faculdade de Medicina e na sequência do processo de Auto-Avaliação contínua, com base no modelo CAF (*Common Assessment Framework*), após parecer favorável do Conselho de Gestão de 23 de Junho de 2015, aprovo o documento em anexo, que faz parte integrante do presente despacho, no qual se identificam os Processos Internos da Unidade de Tecnologias de Informação e Multimédia da Faculdade de Medicina da Universidade de Lisboa.

14 de agosto de 2015.

**Prof. Doutor Fausto J. Pinto**  
(Director da Faculdade de Medicina da Universidade de Lisboa)



**MEDICINA**  
LISBOA

fl

## ANEXO

### Processos Internos da Unidade de Tecnologias de Informação e Multimédia

Este documento insere-se no contexto da modernização administrativa da Faculdade de Medicina, na sequência do processo de Auto-Avaliação contínua com base no modelo CAF (*Common Assessment Framework*), tendo em vista o incremento de mecanismos de Auditoria de Gestão aos serviços da Faculdade, através da identificação dos Processos Internos da Unidade de Tecnologias de Informação e Multimédia.

A Unidade de Tecnologias de Informação e Multimédia está funcionalmente inserida na Área de Instalações, Equipamentos e Tecnologias de Informação da Faculdade de Medicina da Universidade de Lisboa (FMUL), sob a coordenação do Diretor do Departamento de Gestão Administrativa.

Tem como competências o suporte técnico, a administração de sistemas informáticos, e o apoio técnico audiovisual, designadamente:

- a. Administração de sistemas e gestão centralizada dos serviços disponibilizados;
- b. Projeção, gestão e coordenação da instalação da rede estruturada (voz/dados);
- c. Gestão e manutenção de sistemas de telecomunicações;
- d. Apoio direto ao utilizador nas seguintes áreas (suporte de 1ª linha)
  - Software disponibilizado na rede;
  - Configurações específicas do PC na rede;
  - Manutenção e reparação de *Hardware*;
  - Instalação e configuração em rede de novos equipamentos;
  - Gestão de contas de Utilizadores, Grupos de Utilizadores e Serviços;
  - Triagem de problemas gerais da rede;
- e. Gestão do parque informático e dos equipamentos audiovisuais;
- f. Assegurar tecnicamente o ensino com recurso às novas tecnologias multimédia;
- g. Assessoria técnica na produção de suportes digitais para a prática pedagógica e científica;
- h. Apoio à decisão na aquisição e implementação de sistemas informáticos, de comunicação e audiovisuais através de pesquisa de mercado e teste de soluções.

Parte significativa das suas competências resulta num contacto muito direto com o público-alvo da FMUL, ou seja, colaboradores docentes, investigadores, não docentes, discentes e colaboradores das entidades parceiras: Centro Hospitalar Lisboa Norte (CHLN), Instituto de Medicina Molecular (IMM), Associação para a Investigação e Desenvolvimento da Faculdade de Medicina (AIDFM) e Associação de Estudantes da Faculdade de Medicina de Lisboa (AEFML).

De modo a garantir um serviço de qualidade, com critérios de atuação bem definidos e conhecidos por toda a comunidade, produziu-se o presente documento que regula o funcionamento da Unidade de Tecnologias de Informação e Multimédia (UTIM) em termos de serviços prestados.



**MEDICINA**  
LISBOA

fl

## A. VERTENTE DE TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO

### 1. Contatos

Email – suporte@medicina.ulisboa.pt

Telefone – 44274 / +351 217999404

Localização – Piso 3 do Edifício Central (Junto à Aula Magna)

Horário – 09:00h às 13:00h / 14:00h às 17:00h

### 2. Serviços

#### 2.1. Conta FMUL (@fm.ul.pt)

A conta FMUL é disponibilizada a todos os colaboradores docentes, investigadores e não docentes da FMUL com um vínculo contratual válido com a instituição.

A conta FMUL é também disponibilizada a todos os colaboradores da AIDFM e do IMM.

A conta FMUL é criada e gerida pela Equipa de Suporte da UTIM nas seguintes situações:

- Colaboradores da FMUL, mediante solicitação por parte dos Recursos Humanos;
- Colaboradores da AIDFM, mediante formalização de pedido por parte da sua Direção;

A conta FMUL para colaboradores do IMM é criada e gerida pela Unidade de Sistemas de Informação do IMM.

A conta FMUL permite o acesso aos seguintes serviços:

- **Correio eletrónico:** <http://webmail.ul.pt>

A conta FMUL dá acesso a uma conta de correio eletrónico institucional da Faculdade de Medicina com uma capacidade de 2 GB.

- **Rede informática da FMUL**

A conta FMUL permite o acesso à rede informática da Faculdade de Medicina.

- **Rede Wireless Eduroam**

O acesso à rede Eduroam está disponível nos espaços comuns do Edifício Central e do Edifício Egas Moniz, bem como nos vários edifícios da Universidade de Lisboa com cobertura em espaços comuns como sejam zonas de estudo, bibliotecas, refeitórios, bares e algumas salas de aula.

- **VPN Ulisboa**

A VPN permite que a partir de casa ou de outro local se possa aceder à rede privada da Faculdade de Medicina, e dessa forma poder usufruir dos serviços disponibilizados internamente, como por exemplo o acesso à Biblioteca *Online* ou à *Intranet*.



**MEDICINA**  
LISBOA

HP

## 2.2. Conta Campus (@campus.ul.pt)

A conta Campus é disponibilizada a todos colaboradores docentes, investigadores, não docentes e aos alunos da FMUL.

No caso dos alunos a criação da conta Campus é despoletada automaticamente após a criação da ficha de aluno no sistema académico.

No caso dos colaboradores docentes, investigadores e não docentes, a criação da conta Campus é despoletada automaticamente após a criação da ficha de colaborador no sistema de Recursos Humanos, o que pressupõe a existência de um vínculo contratual válido com a instituição.

A conta Campus permite o acesso a todos os serviços transversais disponibilizados pela Universidade de Lisboa:

- **Correio eletrónico:** <http://webmail.campus.ul.pt>  
A conta Campus dá acesso a uma conta de correio eletrónico institucional da Universidade de Lisboa com uma capacidade de 30 GB.
- **Configuração da conta:** <http://utilizadores.campus.ulisboa.pt>  
Este serviço permite, a partir de um único local, a alteração da password que será válida para aceder a todos os serviços (sistema de password única).
- **Portal Académico:** <http://fm.academicos.ulisboa.pt>  
No portal académico os docentes, investigadores, não docentes e os alunos poderão ter acesso aos serviços da secretaria virtual relacionados com a atividade académica.
- **Portal do Funcionário:** <http://mygiaf.ulisboa.pt>  
No portal do funcionário, os colaboradores docentes, investigadores e não docentes, poderão ter acesso à consulta dos seus dados pessoais, dados de assiduidade, consulta e registo de pedidos, e marcação de férias.
- **Rede informática da FMUL**  
A conta Campus permite o acesso à rede informática da FMUL nos computadores disponibilizados nos espaços públicos.
- **Rede Wireless Eduroam**  
O acesso à rede Eduroam está disponível nos espaços comuns do Edifício Central e do Edifício Egas Moniz, bem como nos vários edifícios da Universidade de Lisboa com cobertura em espaços comuns como sejam zonas de estudo, bibliotecas, refeitórios, bares e algumas salas de aula.
- **VPN ULisboa**  
A VPN permite que a partir de casa ou de outro local se possa aceder à rede privada da FMUL, e dessa forma poder usufruir dos serviços disponibilizados internamente. É exemplo desta funcionalidade o acesso à Biblioteca *Online* ou à *Intranet*.
- **eLearning:** <http://elearning.ulisboa.pt>  
O sistema de eLearning da ULisboa é uma plataforma que permite aos alunos interagir com o corpo docente e com os colegas e aceder a conteúdos académicos nas áreas de estudo designadas.



**MEDICINA**  
LISBOA

fl

### **2.3. Suporte informático**

Os pedidos de suporte informático deverão ser encaminhados para o endereço de correio electrónico: *suporte@medicina.ulisboa.pt*.

A resolução dos pedidos de suporte deverá ser efetuada preferencialmente de forma remota.

Caso não seja possível o acesso remoto, ou não seja possível solucionar de imediato o pedido em questão, este ficará registado numa plataforma de *Helpdesk* de modo a ser posteriormente analisado / solucionado por um técnico.

Os pedidos de assistência deverão ser solucionados preferencialmente num prazo limite de 48 horas. Caso não seja possível finalizar o pedido neste prazo, o técnico responsável deverá informar o utilizador periodicamente acerca do seu estado, via correio eletrónico ou telefonicamente.

Os pedidos relativamente à instalação ou ativação de novos pontos de rede (voz e dados) deverão ser efetuados a partir da *Intranet* da FMUL (<http://intranet.medicina.ulisboa.pt>), em “Novos Pedidos > Pedido Rede Voz Dados”, e estão sujeitos à validação e aprovação por parte do Núcleo de Instalações e Equipamentos.

#### **2.3.1. Suporte informático a colaboradores docentes, investigadores e não docentes**

- Configuração do acesso e esclarecimento de dúvidas relativamente aos vários serviços disponibilizados pela FMUL e pela Universidade de Lisboa;
- Apoio à configuração da rede *Wireless Eduroam* e da VPN ULisboa;
- Apoio à configuração do cliente (Microsoft Outlook) para as contas de correio eletrónico institucionais disponibilizadas pela FMUL;
- Assistência, manutenção e instalação de *software* licenciado para a FMUL (incluindo o Microsoft Office e o SPSS) nos computadores *desktop* e portáteis registados como sendo património da FMUL (as intervenções em computadores portáteis serão efetuadas nas instalações da UTIM);
- Configuração de impressoras de rede da FMUL;
- Suporte aos terminais telefónicos fixos e móveis disponibilizados pela FMUL;
- Aconselhamento técnico.

#### **2.3.2. Suporte informático a alunos**

- Configuração do acesso e esclarecimento de dúvidas relativamente aos vários serviços disponibilizados pela FMUL e pela Universidade de Lisboa;
- Apoio á configuração da rede *Wireless Eduroam* e da VPN ULisboa;
- Instalação de *software* SPSS (apenas para alunos de Pós-Graduação);
- Aconselhamento técnico.

Copyright © 2011 by Faculdade de Medicina da Universidade de Lisboa



**MEDICINA**  
LISBOA

fl

### 3. Condições de acesso à rede informática da FMUL

A inscrição na rede informática da FMUL, por via da obtenção de uma conta FMUL ou Campus, está reservada aos alunos, colaboradores docentes, investigadores, e não docentes com um vínculo contratual válido com a instituição. Este serviço abrange ainda os colaboradores da AIDFM e do IMM, devidamente reconhecidos como tal.

Não sendo esse o caso, não está autorizada a inscrição na rede informática e o usufruto dos privilégios associados.

A eventual autorização para inscrição na rede informática da instituição deverá ser solicitada pelo Diretor da Unidade Estrutural da Faculdade com a qual exista uma colaboração, através de pedido dirigido ao Senhor Diretor da FMUL com a necessária fundamentação para a atribuição de acesso com carácter de exceção e com a indicação do período de validade, que não deverá exceder um ano.

### 4. Funcionamento do serviço de Suporte Informático

#### 4.1. Suporte a computadores no domínio de rede da FMUL

O suporte informático prestado é, preferencialmente, efetuado de uma forma remota o que implica a necessidade dos equipamentos estarem no domínio de rede da FMUL.

Constitui condição para prestação de serviço:

- O computador estar registado como sendo património da FMUL;
- O único utilizador com privilégios de administração do computador ser o administrador do domínio de rede da FMUL;
- O computador ter instalado, somente, *software* devidamente licenciado para a FMUL;
- O computador ter instalado o *antivírus* e a *firewall* licenciados para a FMUL.

#### 4.2. Suporte a computadores fora do domínio de rede da FMUL

Em casos excecionais, quer pela inexistência da rede informática da FMUL no local, quer pela especificidade de algum equipamento interligado ao computador que impossibilite a sua ligação à rede, será prestado um suporte informático local, ainda que condicionado às restrições resultantes da inexistência do acesso a todos os recursos de rede, o que inclui o acesso ao *software* licenciado para a FMUL.

Constitui condição para prestação de serviço:

- O computador estar registado como sendo património da FMUL;
- O acesso às impressoras de rede da FMUL apenas ser possível através da instalação manual pelo endereço IP;
- Instalação de *software* licenciado para a FMUL (Microsoft Office e SPSS quando em utilização por funcionário com vínculo à instituição);
- O acesso ao correio eletrónico apenas ser possível através de *web browser* (Webmail);



**MEDICINA**  
LISBOA

fl

#### 4.3. Suporte a computadores no domínio de rede do CHLN

Constitui condição para prestação de serviço:

- O computador estar registado como sendo património da FMUL;
- Suporte informático apenas ao nível da garantia do equipamento;
- Instalação de *software* licenciado para a FMUL (Microsoft Office e SPSS quando em utilização por um funcionário com vínculo à instituição).

#### 4.4. Suporte a computadores e dispositivos móveis particulares

- **Sem suporte** para além do apoio na configuração da rede *Wireless Eduroam* e da VPN ULisboa (intervenção efetuada nas instalações da UTIM), salvo em situações de exceção em que os equipamentos não suportem os requisitos necessários à sua configuração, conforme instruções de configuração disponibilizadas pela Universidade de Lisboa:

<http://www.campus.ulisboa.pt>

### 5. Deveres e responsabilidades do utilizador

A utilização dos serviços de Tecnologias de Informação disponibilizados pela FMUL pressupõe que os utilizadores aceitem e respeitem um conjunto de deveres com responsabilidades associadas.

O seu desrespeito poderá dar origem a processo disciplinar com penalização variável em função da gravidade dos atos praticados.

#### 5.1. Normas de segurança

- a) Aos utilizadores de uma conta FMUL ou Campus será atribuído um "*username*" e uma "*password*" que serão únicos e que não deverão ser partilhados com nenhum outro utilizador;
- b) A "*password*" não deverá ser escrita, ou deixada onde outros a possam encontrar;
- c) A "*password*" deverá ser alterada periodicamente, pelo menos uma vez por ano, e na sua definição deverá ter em conta as seguintes regras:
  - Deverá conter pelo menos um carácter de 3 das 4 seguintes categorias:
    - i. Um carácter maiúsculo: (A até Z)
    - ii. Um carácter minúsculo: (a até z)
    - iii. Um carácter numérico: (0 até 9)
    - iv. Um carácter especial: (~ ! @ # \$ % ^ & \* \_ - + = ` | \ ( ) { } ; : " ' < > , . ? /)
  - Não poderá fazer referência ao "*username*";
  - Não poderá ser igual a nenhuma das 10 últimas senhas escolhidas;
  - Deverá ter um mínimo de 6 caracteres.
- d) Após algumas tentativas consecutivas inválidas de entrar no sistema, a conta será bloqueada;



**MEDICINA**  
LISBOA

fl

- e) Caso um utilizador se esqueça da sua “password”, poderá dirigir-se à UTIM a fim de solicitar novas credenciais mediante a apresentação de documento de identificação;
- f) Nunca deverá deixar um computador ligado à rede com a sua sessão aberta, a não ser que a bloqueie. De modo algum deverá utilizar um computador com uma sessão aberta por outro utilizador;
- g) O acesso dos utilizadores ou computadores à rede podem ser restringidos ou mesmo barrados, caso seja detetada alguma atividade que possa pôr em causa a segurança ou bom desempenho da rede;
- h) Caso um computador que não se encontre no domínio comprometa a segurança ou desempenho da rede (por estar contaminado com vírus ou outro *malware*, por exemplo), o mesmo será desligado da rede e só poderá voltar a ser ligado novamente após a resolução do problema;
- i) O acesso deliberado a um sistema para o qual não tenha autorização poderá estar sujeito às penalidades criminais e cíveis que daí possam advir, além de procedimento disciplinar por parte da FMUL;
- j) A UTIM verifica regularmente todos os sistemas e servidores a fim de detetar eventuais tentativas de acesso não autorizado aos mesmos. Qualquer tentativa de acesso não autorizado será investigada;
- k) A UTIM não fornecerá dados relativos à atividade de um utilizador, nomeadamente a data do último acesso, páginas web acedidas, entre outras, salvo se solicitado pela Direção da FMUL;
- l) A remoção / abate de equipamento informático será efetuada pela UTIM em coordenação com a Área Financeira e Patrimonial e com o Núcleo de Instalações e Equipamentos, sendo assegurada a destruição / salvaguarda dos dados nos casos aplicáveis, bem como a atualização dos registos de inventário;
- m) As denominadas Áreas Sectoriais e Áreas Pessoais de rede deverão ser utilizadas apenas para fins profissionais, de modo a não comprometerem o espaço existente nos sistemas centrais de armazenamento.

## **5.2. Utilização da infraestrutura de rede**

- a) A gestão de toda a infraestrutura de rede da FMUL, incluindo a cablagem de rede estruturada e todos os equipamentos ativos de rede, é da responsabilidade da UTIM;
- b) Não é permitida qualquer modificação à cablagem de rede, caminhos de cabos, e tomadas de rede, sem o conhecimento e consentimento prévio da UTIM;
- c) Não é permitida a instalação e uso de quaisquer equipamentos de acesso à rede que não os definidos e geridos pela UTIM, tais como *Switchs, HUBs, Routers (Wired e Wireless), Access Points*, etc.





**MEDICINA**  
LISBOA

fl

- d) O acesso à rede poderá ser restringido ou mesmo barrado, caso seja detetada alguma atividade que possa pôr em causa a segurança ou bom desempenho da rede devido ao uso indevido deste tipo de equipamentos.

### **5.3. Utilização dos serviços de internet**

- a) A FMUL disponibiliza o acesso a serviços de Internet a toda a comunidade académica como ferramenta de trabalho para a criação, transmissão e difusão da sua atividade institucional e académica.
- b) O acesso aos serviços de Internet é regulado e monitorizado pela UTIM;
- c) Não é permitida a utilização dos serviços de Internet para fins recreativos ou pessoais, quando os mesmos possam colocar em causa a segurança ou o bom desempenho da rede;
- d) O utilizador em sessão no computador que está ligado na rede será considerado como a pessoa que está a utilizar os serviços de Internet;
- e) Nenhum utilizador deverá utilizar os serviços de Internet de forma que possa ser interpretada como insultuosa ou ofensiva por parte de outra pessoa ou instituição, ou sob qualquer outra forma que possa ser prejudicial à imagem da FMUL;
- f) Os serviços de Internet da FMUL não podem ser usados para ganhos financeiros pessoais, nem poderão servir para alojamento de qualquer página de internet sem autorização expressa da FMUL;
- g) A UTIM reserva-se no direito de eliminar qualquer conteúdo que esteja alojado nos servidores da FMUL, que não esteja em conformidade com as regras definidas neste documento;
- h) Caso necessite de proceder à instalação e utilização de programas disponíveis na Internet, deverá reunir o máximo de informação possível acerca dos mesmos e entrar em contacto com a UTIM, que o poderá orientar nesse sentido;
- i) Sempre que descarrega qualquer material da *Internet* deve ter em consideração que o mesmo poderá estar protegido por direitos de autor, logo deve certificar-se que o seu uso é permitido.
- j) Não deverá ser colocada em nenhuma página de *Internet* qualquer mensagem que possa comprometer a imagem da FMUL, por ser considerada ofensiva ou abusiva;
- k) Não é permitido o acesso a páginas de internet que exibam conteúdos de natureza pornográfica, ou que possam ser considerados ofensivos, obscenos, difamatórios, caluniosos e discriminatórios quanto ao seu caráter étnico, religioso, racial e político.

### **5.4. Serviço de correio eletrónico institucional**

- a) A FMUL disponibiliza um sistema de correio eletrónico institucional para auxiliar os seus colaboradores no desempenho do seu trabalho e a sua utilização deverá ser limitada às atividades oficiais da instituição;



**MEDICINA**  
LISBOA

FP

- b) Todo o correio eletrónico enviado ou recebido será registado e quando considerado apropriado pela Direção da FMUL, poderá ser aberto e lido por entidade devidamente autorizada numa base de confidencialidade absoluta;
- c) O sistema de correio eletrónico institucional não poderá ser utilizado para a obtenção de ganhos financeiros pessoais, para o envio de mensagens com fins publicitários não solicitadas pelos destinatários, ou para o envio de mensagens cujo conteúdo possa estar de alguma forma relacionado com atividades ilegais;
- d) As mensagens de correio eletrónico internas, assim como outros documentos internos, não deverão ser enviados para destinos fora da FMUL;
- e) Se tiver dúvidas quanto à veracidade ou remetente de uma mensagem, contacte a UTIM e não a remeta a nenhum outro colaborador dentro ou fora da FMUL;
- f) O tamanho máximo permitido para o envio de ficheiros anexos não poderá exceder os 10 MB.
- g) Alguns sistemas de correio eletrónico externos poderão não aceitar ficheiros deste tamanho, o que poderá resultar na devolução da mensagem e consequente sobrecarga na quota da sua caixa de correio;
- h) A não receção de mensagens devido à quota da caixa de correio excedida é da responsabilidade do próprio utilizador;
- i) Para o envio de grandes quantidades de dados deverá solicitar apoio à UTIM, que irá procurar a solução mais apropriada para a situação em causa;
- j) Não devem ser abertos anexos de correio eletrónico executáveis a menos que tenham sido solicitados, e mesmo nestes casos recomenda-se extrema precaução;
- k) O envio de mensagens para listas de distribuição de carácter geral da FMUL, está sujeito à moderação e aprovação por parte dos responsáveis de cada uma das listas.

#### **5.5. Utilização de *Software* protegido por direitos de autor**

- a) A lei que regulamenta o uso de propriedade intelectual proíbe a cópia de qualquer *software*, a menos que expressamente permitido pelo legal detentor dos seus direitos de autor;
- b) Nenhum colaborador da FMUL deverá efetuar ou executar cópias de *software* protegido por direitos de autor, salvo em casos devidamente documentados e autorizados;
- c) A FMUL não permitirá o uso de cópias não autorizadas de *software*. Qualquer colaborador que reproduza *software* de forma ilícita ficará sujeito às penalidades criminais e cíveis que daí possam advir, além de procedimento disciplinar por parte da FMUL;
- d) Qualquer utilizador que tenha conhecimento de uso ilícito de *software* na FMUL deverá notificar imediatamente a UTIM.
- e) Todos os computadores da FMUL poderão ser auditados regularmente ou esporadicamente, como forma de assegurar a legalidade de todo o *software* instalado.



**MEDICINA**  
LISBOA

fl

## 6. A equipa

Luís Monteiro – Coordenador // [luismonteiro@medicina.ulisboa.pt](mailto:luismonteiro@medicina.ulisboa.pt) // Ext. 44275

João Ponte – Coordenador // [jponte@medicina.ulisboa.pt](mailto:jponte@medicina.ulisboa.pt) // Ext. 44271

Bruno Fiães // [bfiaes@medicina.ulisboa.pt](mailto:bfiaes@medicina.ulisboa.pt) // Ext. 44272

Rui Correia // [rcorreia@medicina.ulisboa.pt](mailto:rcorreia@medicina.ulisboa.pt) // Ext. 44273

## B. VERTENTE DE TECNOLOGIAS MULTIMÉDIA

### 1. Contatos

Email – [audiovisuaismail@medicina.ulisboa.pt](mailto:audiovisuaismail@medicina.ulisboa.pt)

Telefone – 44277 / +351 217999406

Localização – Piso 6 do Edifício Central (Junto à Biblioteca Central)

Piso 0 do Edifício Egas Moniz (Junto ao Núcleo de Instalações e Equipamentos)

Horário – 08:00 às 13:00 / 14:00 às 18:00

### 2. Serviços multimédia prestados

#### 2.1. Apoio presencial à atividade académica

- Aulas de Mestrado Integrado Medicina / Mestrado Integrado em Engenharia Biomédica / Licenciatura em Ciências da Saúde
- Doutoramentos
- Mestrados
- Jubilações

O serviço de Apoio Audiovisual da FMUL destina-se prioritariamente ao apoio à atividade académica desenvolvida na instituição.

A UTIM reserva-se no direito de avaliar se o pedido de apoio ou requisitante satisfazem os requisitos pretendidos.

#### 2.2. Apoio presencial a eventos científicos

A realização de eventos científicos ou culturais organizados na instituição, e que envolvam os recursos da UTIM, deverão ser previamente agendados junto da Unidade de Gestão Curricular da Área Académica:

Email – [gestoespacos@medicina.ulisboa.pt](mailto:gestoespacos@medicina.ulisboa.pt)

Telefone – 44105 / +351 217985128

Localização – Serviços Técnico Administrativos – Piso 3 do Edifício Central

Para mais informações, deverá ser consultado o Despacho 77/2014 (Regulamento Geral sobre Utilização de Espaços Pedagógicos para Eventos), disponível na página da FMUL.



**MEDICINA**  
LISBOA

### **2.2.1. Apoio Audiovisual**

Apenas serão aprovadas as apresentações que cumpram as normas que a seguir se indicam:

- a) Tempo máximo de exposição definido pela organização;
- b) O material audiovisual de apoio à apresentação deverá ser enviado até 48h antes da atividade, para o endereço *relacoespublicas@medicina.ulisboa.pt*;
- c) A receção e posterior aceitação das apresentações será confirmada, exclusivamente via correio eletrónico, para que seja possível verificar as apresentações que sejam compostas essencialmente por vídeos;
- d) Os palestrantes poderão utilizar o seu computador portátil nas apresentações. Contudo, a FMUL não se responsabiliza pela possível incompatibilidade com o equipamento presente nas salas;
- e) Os espaços da FMUL (Edifício Central e Edifício Egas Moniz) estão equipados com acesso à Internet, via Wireless e/ou cabo de rede. Ambos necessitam de configuração prévia;

### **2.2.2. Responsabilidades e deveres do utilizador**

Os utilizadores dos espaços pedagógicos deverão comunicar à UTIM todos os problemas e/ou deficiências que detetem no auditório e/ou na sala de aula, de modo a serem solucionados no mais curto espaço de tempo.

Todas as alterações aos Programas dos Eventos já agendados, que tenham implicações,

- ao nível dos equipamentos, mobiliário ou serviços de apoio necessários, deverão ser comunicadas à Unidade de Relações Públicas e Comunicação, através do endereço *relacoespublicas@medicina.ulisboa.pt*,
- ao nível do pessoal técnico devem ser comunicadas à Unidade de Gestão Curricular da Área Académica, através do endereço *gestaoespacos@medicina.ulisboa.pt*

com uma antecedência nunca inferior a 48h da realização do evento, de forma a proceder-se ao correto ajustamento entre os eventos efetivamente realizados e os recursos e serviços disponibilizados pela UTIM.

A preparação da sala, mesa de conferências e decoração é da inteira responsabilidade da entidade organizadora, salvaguardando sempre as normas de utilização dos espaços da FMUL.

É expressamente proibido mover o equipamento ou sinalética respeitante à FMUL, ocultar símbolos institucionais ou ainda alterar a disposição do mobiliário, sem autorização prévia dos responsáveis da FMUL.

A entidade organizadora deverá zelar pelo bom uso das instalações e equipamentos, sendo da sua inteira responsabilidade a correção de qualquer dano identificado.



**MEDICINA**  
LISBOA

fl

### 2.3. Resolução de problemas técnicos

- Assistência remota
- Resolução imediata de avarias
- Resolução de ocorrências
- Resolução de problemas de apresentação
- Resolução de problemas de som
- Resolução de problemas de placa gráfica
- Resolução de problemas de projecção

A UTIM tem um elemento com capacidade técnica para dar resposta a ocorrências em espaços lectivos da FMUL, no período compreendido entre as 07:30h e as 18:00h.

Os contactos estão disponíveis nos equipamentos informáticos existentes em sala, sendo visíveis aquando do “login” por parte do docente. Os contactos estão ainda disponíveis em local visível na sala de aula (junto à porta) ou em último recurso deverá ser contactada a equipa de segurança ao serviço da FMUL.

Os problemas técnicos externos aos espaços lectivos deverão ser encaminhados para o endereço [audiovisuaismail@medicina.ulisboa.pt](mailto:audiovisuaismail@medicina.ulisboa.pt), sendo analisados e atribuída prioridade consoante a natureza do mesmo e a disponibilidade de equipa técnica.

### 2.4. Videoconferência / streaming

- Sessão Skype
- Sessão streaming
- Sessão videoconferência

As sessões em videoconferência/streaming/Skype visam promover, aos utilizadores da FMUL, um maior acesso aos novos meios de comunicação à distância.

Desta forma é possível aos nossos utilizadores realizarem reuniões, participarem em congressos e disponibilizar informação de forma muito mais rápida, fácil e cómoda.

O utilizador deste serviço não necessita de se envolver no processo tecnológico inerente à sua preparação. Assim, o utilizador apenas necessita de fornecer os contactos técnicos das Instituições com os quais pretende realizar sessão de videoconferência e a partir desse momento a equipa da UTIM assume a totalidade da preparação técnica da sessão.

O utilizador é informado das várias etapas do processo de preparação e necessita apenas de se deslocar ao espaço designado, na data e hora marcadas para a sessão/aula.

#### 2.4.1. Como requisitar

A requisição do serviço de Videoconferência / Streaming deverá ser endereçada à UTIM para o endereço [audiovisuaismail@medicina.ulisboa.pt](mailto:audiovisuaismail@medicina.ulisboa.pt).

No caso de se realizar numa aula/congresso/evento num espaço da FMUL, o pedido deverá ser também direccionado à Gestão de Espaços ([gestaoespacos@medicina.ulisboa.pt](mailto:gestaoespacos@medicina.ulisboa.pt)), de forma a salvaguardar a sua disponibilidade.



**MEDICINA**  
LISBOA

#### **2.4.2. Apoio técnico prestado**

O apoio audiovisual consiste no transporte, montagem e desmontagem (sempre que necessário) dos equipamentos nos espaços em que seja pretendido efetuar este tipo de serviço.

O apoio será dado no início do evento, ou em permanência sempre que assim seja solicitado e não coloque em causa o apoio a outros eventos que estejam a decorrer em simultâneo (e eventualmente prioritários).

Serão sempre efetuados testes no dia anterior ao evento, de forma a assegurar que tudo está em conformidade.

#### **2.4.3. Responsabilidades e deveres do utilizador**

O utilizador que requisite este serviço deverá fazê-lo com pelo menos 5 dias de antecedência.

O utilizador deverá, sempre que solicitado, disponibilizar os dados dos outros intervenientes envolvidos nas transmissões, de modo a que se possam efetuar os testes considerados necessários ao bom funcionamento do serviço requisitado.

### **2.5. Realização de vídeo**

- Promocionais
- Educativos
- EDUCAST
- Captura em Analógico / Digital
- Conversão de Formatos
- Edição
- Produção de Efeitos
- Animações 3D Blender

O vídeo é atualmente uma das mais poderosas ferramentas de comunicação ao nível institucional, corporativo, educativo e científico.

Por esse motivo a UTIM disponibiliza um vasto leque de serviços na área da conceção, captura, edição e produção de vídeo nas várias vertentes.

A UTIM possui competência técnica para produzir vídeos institucionais para as diferentes unidades estruturais da FMUL, vídeos pedagógicos (eLearning) para as diferentes áreas disciplinares, e ainda vídeos de carácter científico para apresentação em eventos científicos.

#### **2.5.1. Como requisitar**

Os pedidos para criação de vídeos institucionais ou pedagógicos (*eLearning*) deverão ser remetidos para o endereço [audiovisuaismail@medicina.ulisboa.pt](mailto:audiovisuaismail@medicina.ulisboa.pt), sendo a considerar o tempo necessário para a sua elaboração uma vez que não constitui atividade prioritária.

Pequenos ajustes em vídeos como conversões de formato, cortes de secções do vídeo, legendagem, etc., podem ser requisitados através dos contactos telefónicos da unidade, ou pessoalmente num dos gabinetes do Edifício Central ou do Edifício Egas Moniz.



**MEDICINA**  
LISBOA

De referir que a execução destes trabalhos estará sempre dependente da disponibilidade dos meios técnicos e humanos da unidade.

#### **2.5.2. Apoio técnico prestado**

Apoio na conceção do vídeo, projeto de comunicação de ideia, captura de imagens, edição, produção, efeitos, legendagem, são serviços que a UTIM disponibiliza para satisfazer as necessidades dos utilizadores.

#### **2.5.3. Responsabilidades e deveres do utilizador**

O utilizador deverá efetuar o pedido com a antecedência adequada ao projecto a desenvolver e de modo a poderem ser cumpridos os requisitos do trabalho pretendido.

Os vídeos deverão ser destinados a apresentações pedagógicas da FMUL. Os vídeos que se consideram de carácter pessoal ou com finalidade não educativa estarão sujeitos a validação superior ou disponibilidade de meios técnicos e humanos.

### **2.6. Assessoria técnica**

A UTIM colabora de forma ativa na assessoria a projetos de natureza multimédia, bem como na preparação de espaços com características técnicas específicas, e no apoio à elaboração de procedimentos de aquisição de equipamentos e serviços diferenciados.

### **2.7. Outros serviços**

- **Fotografia**
  - Registo Fotográfico
  - Edição de Imagem
- **Apresentações / Cartazes**
  - Elaboração de Cartazes
  - Elaboração de Ilustração
  - Elaboração de Panfletos
  - Elaboração de PowerPoint (excluindo-se a conceção da apresentação)
- **Multimédia**
  - Digitalização de Imagens
  - Gravação de DVD's
  - Impressões
  - Atualização de Site
  - PDF - Conversão
  - PDF - Elaboração de Links
  - PDF - Organização de Páginas

#### **2.7.1. Como requisitar**

A requisição destes serviços Multimédia deverá ser efetuada à UTIM através do endereço [audiovisuaismail@medicina.ulisboa.pt](mailto:audiovisuaismail@medicina.ulisboa.pt), ou através dos contactos telefónicos da unidade.



**MEDICINA**  
LISBOA

18

### **2.7.2. Apoio técnico prestado**

A UTIM dará apoio neste tipo de trabalhos mediante a sua disponibilidade de meios técnicos e humanos.

### **2.7.3. Responsabilidades e deveres do utilizador**

O utilizador que pretenda usufruir destes serviços deverá efetuar a requisição com uma antecedência não inferior a 5 dias úteis, de modo permitir que a equipa da UTIM possa aferir da disponibilidade para executar o pedido (cartazes, panfletos), bem como permitir agendar com o utilizador a melhor hora para executá-lo (PowerPoint, digitalizações, conversões de ficheiros).

## **3. Utilizadores alvo dos Serviços Multimédia**

Todos os colaboradores docentes, investigadores e não docentes, com um vínculo contratual válido com a FMUL, colaboradores da AIDFM e do IMM, e também todos os destinatários intermédios, como médicos do CHLN e congressistas ocasionais, de um modo geral.

## **4. Critérios de funcionamento de atividade**

A resposta a todos os pedidos formulados terá em atenção as seguintes prioridades:

- Prioridade 1 - Atividade letiva presencial
- Prioridade 2 - Atividade académica não prevista no ponto anterior
- Prioridade 3 - Assessoria aos Órgãos de Governo da FMUL
- Prioridade 4 - Atividade não letiva presencial
- Prioridade 4 - Resolução de problemas técnicos
- Prioridade 5 - Outros serviços

## **5. Responsabilidades e deveres gerais do utilizador**

A utilização dos serviços de Tecnologias de Multimédia disponibilizados pela FMUL pressupõe que os utilizadores aceitem e respeitem um conjunto de deveres com responsabilidades associadas.

O seu desrespeito poderá dar origem a processo disciplinar com penalização variável em função da gravidade dos atos praticados.

### **5.1. É expressamente proibido aos utentes:**

- O desenvolvimento de atividades que invadam a privacidade de terceiros;
- O fornecimento de materiais de natureza clínica sem o consentimento informado;
- Publicitar, solicitar, transmitir, armazenar, publicar ou apresentar, ou de qualquer outra forma tornar disponíveis imagens, áudio ou outro material considerado obsceno ou indecente;





**MEDICINA**  
LISBOA

HL

- Transmitir, publicar, apresentar ou de qualquer outra forma tornar disponível linguagem ou materiais considerados difamatórios, abusivos, ameaçadores ou persecutórios que encorajem violência física, destruição de propriedade ou que incomodem terceiros;
- Aceder de forma ilícita ou sem autorização a computadores, contas de utilizador, equipamentos ou redes pertença de terceiros ou tentativa de penetrar as medidas de segurança de outro sistema.

#### **6. A equipa**

João Godinho – Coordenador // [jgodinho@medicina.ulisboa.pt](mailto:jgodinho@medicina.ulisboa.pt) // Ext. 44279

Paulo Caeiro // [pcaeiro@medicina.ulisboa.pt](mailto:pcaeiro@medicina.ulisboa.pt) // Ext. 47045

Rui Vila // [rvila@medicina.ulisboa.pt](mailto:rvila@medicina.ulisboa.pt) // Ext. 44277

Hugo Silva // [hugokap@medicina.ulisboa.pt](mailto:hugokap@medicina.ulisboa.pt) // Ext. 44277