



# dsi.iscte.pt

## Nota do Editor

Uma parte substancial das infra-estruturas, sistemas, serviços, tarefas e projectos da DSI não são observáveis directamente pelos utentes, embora os afectem. A DSI possui inúmeras ferramentas de comunicação que ajudam a promover os serviços que fornece e a relatar e acompanhar as mais diversas situações (incidentes, problemas, requisições, etc.), das quais destacam-se o portal da DSI, as inúmeras listas de correio electrónico, o boletim, o sistema de ajuda, as dicas e as campanhas de divulgação. Neste número, propomos uma leitura guiada pelo portal da DSI.

Henrique.Borges@iscte.pt

## O portal da DSI

<https://dsi.iscte.pt/>

O portal da DSI desdobra-se em cinco grandes áreas: DSI, apoio ao utente, serviços, publicações e projectos.

### DSI

A área dedicada à DSI agrupa um conjunto de ligações com informação sobre a organização, as pessoas, os contactos, a proposta de regulamento e oportunidades.

#### A organização

<https://dsi.iscte.pt/organizacao/>

Informação sobre as unidades, as áreas e os grupos transversais que compõe a DSI.

#### As pessoas

<https://dsi.iscte.pt/equipa/>

Apresenta a equipa da DSI, indicando os contactos individuais, as unidades a que pertencem e as funções que desempenham.

#### Os contactos institucionais

<https://dsi.iscte.pt/contactos/>

Apresenta os contactos institucionais, os coordenadores das diferentes unidades, áreas e grupos, os espaços, a morada e o conjunto de endereços electrónicos fundamentais para a comunicação com a DSI:

- Geral: DSI@iscte.pt
- Director: Director.DSI@iscte.pt
- Secretariado: Secretariado.DSI@iscte.pt

- Boletim: Boletim.DSI@iscte.pt
- Sugestões: Sugestoes.DSI@iscte.pt
- Queixas e reclamações: Reclamacoes.DSI@iscte.pt

### O regulamento

<https://dsi.iscte.pt/regulamento/>

Contém a proposta de regulamento da DSI, do qual se destacam os artigos 4.º ao 8.º, sobre os utentes da DSI, os serviços prestados, os direitos dos utentes, o código de conduta dos utentes e os deveres da DSI e dos seus colaboradores.

### As oportunidades

<https://dsi.iscte.pt/oportunidades/>

Publicita oportunidades de emprego disponíveis na DSI.

### Apoio ao Utente

A segunda área do portal da DSI apresenta, além da página do apoio propriamente dita, ligações para as perguntas frequentes, para o sistema de ajuda (reporte e resolução de incidentes), para o sistema de reporte de erros e pedidos de novas funcionalidades (gralha), para o código de conduta dos utentes da DSI, para a página referente às instalações padrão de computadores pessoais e para a página referente aos laboratórios.

### O apoio

<https://dsi.iscte.pt/apoio/>

Apresenta informação sobre o atendimento presencial, nomeadamente a localização da central de serviços da DSI e o seu horário de funcionamento; indica os contactos dos colaboradores da DSI para o atendimento não presencial; recomenda o recurso à assistência remota e faz uma breve introdução ao sistema de ajuda do ISCTE, no qual se integra o sistema de ajuda da própria DSI. Esta secção do portal da DSI realça a nossa clara orientação para o utente, sem descuidar todos os aspectos infra-estruturais que suportam a melhoria dos seus serviços e a autonomia dos utentes.

### As perguntas frequentes

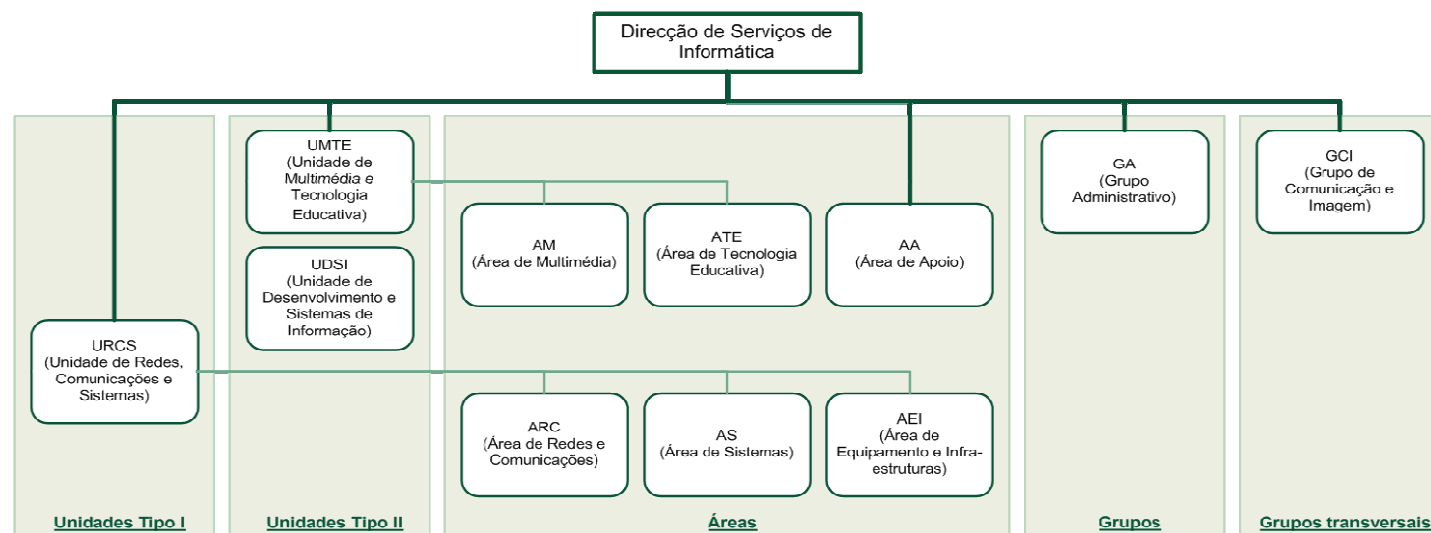
<http://perguntas.iscte.pt/>

Repositório de problemas conhecidos com cerca de 130 perguntas frequentes pesquisáveis por categorias, palavras-chave ou texto. Antes de reportar qualquer incidente, erro, ou problema, consulte este repositório, em franco crescimento.

### A ajuda...

<https://ajuda.iscte.pt/>

Ligação ao Sistema de Ajuda do ISCTE que se baseia no



registo de incidentes. Um incidente é uma interrupção não planeada ou uma redução da qualidade de um serviço. Uma falha de um item de configuração que ainda não tenha tido impacte num serviço é também um incidente. Do ponto de vista dos utentes, um incidente é uma ocorrência que afecta a sua utilização dos serviços disponibilizados pela DSI e cuja resolução, por isso, depende da própria DSI.

#### *O reporte de erros...*

<https://gralha.iscte.pt/>

Serviço de registo de erros e problemas conhecidos, bem como pedidos de melhoria de produtos e serviços da DSI. Cada registo documenta o ciclo de vida de um único problema ou requisição de serviços ou funcionalidades.

#### *O código de conduta dos utentes*

[https://dsi.iscte.pt/regulamento/#codigo\\_de\\_conduta](https://dsi.iscte.pt/regulamento/#codigo_de_conduta)

Apresenta o artigo 7.º da proposta de regulamento da DSI, relativo ao código de conduta dos utentes.

#### *Instalações padrão, incluindo a dedicada aos laboratórios*

<https://dsi.iscte.pt/instalacao/>  
<https://dsi.iscte.pt/instalacao/laboratorios/>

Contém informação sobre o sistema operativo, as aplicações e o ambiente de trabalho das estações de trabalho de docentes e funcionários e das estações de trabalho dos laboratórios de informática.

### **Serviços**

A terceira grande área do portal da DSI anuncia os serviços por si fornecidos. Visando aumentar o conhecimento interno e externo acerca destes serviços, esperamos lançar brevemente a primeira versão do Catálogo de Serviços da DSI.

#### *Fénix...*

<https://fenix.iscte.pt/>

O sistema Fénix dá acesso ao conjunto de portais associados à gestão académica (Comunicação, Estudante, Docência, DSA, Pessoal, etc.) e faculta aos utentes da DSI, entre outros serviços, a possibilidade de recuperarem de uma forma expedita quer a sua palavra-passe, quer o seu nome de utilizador.

#### *As áreas de trabalho*

[https://dsi.iscte.pt/areas\\_de\\_trabalho/](https://dsi.iscte.pt/areas_de_trabalho/)

Apresenta informação sobre os recursos no domínio Windows iscte.intranet, normalmente referido por domínio ISCTE; os recursos no domínio alunos.intranet, normalmente referido por domínio Alunos; a pasta @Reciclagem que se refere à reciclagem de documentos nas pastas de rede.

#### *A minha caixa de correio...*

<https://correio.iscte.pt/>

Apresenta ligação ao cliente de correio electrónico baseado na Web usado no ISCTE.

#### *Rede sem fios*

[https://dsi.iscte.pt/rede\\_sem\\_fios/](https://dsi.iscte.pt/rede_sem_fios/)  
<https://dsi.iscte.pt/publicacoes/dicas/>

Apresenta uma introdução à rede sem fios acessível através do SSID eduroam. Para facilitar a configuração deste serviço disponibiliza-se um pequeno conjunto de dicas.

#### *VPN*

<https://dsi.iscte.pt/vpn/>  
<https://dsi.iscte.pt/publicacoes/manuais/vpn/>

Contém uma pequena introdução às redes privadas virtuais. Para ajuda na configuração deste serviço consulte a

respectiva secção na página de manuais.

#### *Serviços de impressão*

[https://dsi.iscte.pt/servico\\_de\\_impresao/](https://dsi.iscte.pt/servico_de_impresao/)

Apresenta ajuda sobre a instalação de impressoras de rede nos domínios Windows iscte.intranet e alunos.intranet.

#### *Directório do ISCTE*

<https://dsi.iscte.pt/directorio/>

Ligação ao Directório do ISCTE, onde se podem pesquisar os membros da comunidade de acordo com variados critérios.

#### *Listas*

<https://dsi.iscte.pt/listas/>

Contém informação essencial do serviço de listas de correio electrónico, incluindo informação sobre os diferentes tipos de lista disponíveis e sobre as melhores formas de as utilizar.

#### *Laboratórios de informática*

<https://dsi.iscte.pt/laboratorios/>

Contém informação pormenorizada acerca dos laboratórios de informática do ISCTE, incluindo as respectivas plantas.

#### *Registo de portátil*

[https://dsi.iscte.pt/registo\\_de\\_portatil/](https://dsi.iscte.pt/registo_de_portatil/)

Esta funcionalidade requer autenticação dos utilizadores. Neste momento está disponível apenas para discentes.

#### *e-Learning*

<https://dsi.iscte.pt/e-learning/>

Contém informação sobre a plataforma de e-Learning do ISCTE.

#### *Videoconferência*

<https://dsi.iscte.pt/videoconferencia/>

Informação acerca do serviço de videoconferência.

#### *Videodifusão*

<https://dsi.iscte.pt/videodifusao/>

Informação acerca do serviço de videodifusão.

#### *Fotografia*

<https://dsi.iscte.pt/fotografias/>

Informação acerca deste serviço, incluindo o projecto de catálogo de retratos.

#### *Imprimir ficha pedagógica*

Permite a impressão da ficha pedagógica.

#### *Speedtest...*

<http://speedtest.iscte.pt/>

Ligação a uma ferramenta de avaliação do desempenho da Internet que permite medir o tempo de resposta e as velocidades de carregamento e de descarregamento das ligações ao servidor Web da DSI.

#### *Software*

<https://dsi.iscte.pt/software/>

Apresenta informação acerca de aplicações disponibilizadas pela DSI.

### **Publicações**

A quarta grande área do portal da DSI apresenta ligações para boletins, dicas, manuais, formulários, catálogos, artigos e relatórios técnicos. Não deixe de consultar as dicas, os manuais e os números antigos do dsi.iscte.pt.