

PRESIDÊNCIA

DESPACHO N.º 55/2026

Assunto: Coordenação do Núcleo de Suporte ao Utilizador (NSU) do Departamento de Operações Tecnológicas e Segurança Digital (DOTSD)

Considerando que o **Regulamento Orgânico dos Serviços do Município de Oeiras**, publicado em Diário da República, 2ª série, n.º 221, de 14 novembro (Regulamento n.º 1304/2024), na redação que lhe foi dada pelo Despacho n.º 4235/2026, de 31 de março, prevê a existência do **Núcleo de Suporte ao Utilizador (NSU), na dependência direta do Departamento de Operações Tecnológicas e Segurança Digital (DOTSD)**, com as funções identificadas no ponto 2.1. do artigo 51.º, a saber:

- a) Assegurar o funcionamento do ponto único de contacto (*Service Desk*) do Município;
- b) Prestar suporte de 1.ª e 2.ª linha, remoto e presencial, aos utilizadores;
- c) Assegurar a gestão do parque microinformático e dos equipamentos tecnológicos afetos aos utilizadores;
- d) Assegurar a gestão de identidades, acessos e perfis de utilizador, em conformidade com as políticas de segurança da informação do Município;
- e) Registrar, acompanhar e resolver incidentes, pedidos e problemas;
- f) Colaborar na deteção precoce de incidentes de segurança e na resposta coordenada a incidentes tecnológicos;
- g) Produzir informação operacional e indicadores de desempenho do suporte;
- h) Promover boas práticas de utilização segura, eficiente e responsável dos recursos tecnológicos;

- i) Monitorizar a satisfação dos utilizadores relativamente aos serviços de suporte, promovendo ações de melhoria contínua da qualidade do serviço prestado;
- j) Apoiar os serviços municipais através de um modelo de suporte de proximidade, acompanhando a utilização dos sistemas e aplicações e contribuindo para a melhoria contínua da experiência dos utilizadores;
- k) Assegurar a integração de novos utilizadores e a adoção de sistemas e aplicações municipais, em articulação com as unidades responsáveis, assegurando apoio inicial e esclarecimento funcional;
- l) Assegurar a gestão do ciclo de vida do posto de trabalho digital, incluindo instalação, configuração, atualização, substituição e descontinuação de equipamentos e soluções associadas;
- m) Contribuir para a criação e manutenção de bases de conhecimento, guias e procedimentos de suporte, promovendo a resolução eficiente e a autonomia progressiva dos utilizadores;
- n) Assegurar o suporte tecnológico a eventos municipais, iniciativas institucionais e ações públicas promovidas pelo Município, garantindo o funcionamento dos equipamentos, sistemas e comunicações necessários;
- o) Assegurar o suporte tecnológico às escolas do concelho e a outras entidades absorvidas no âmbito dos processos de descentralização de competências, garantindo a continuidade, a qualidade do serviço e a satisfação dos utilizadores, em articulação com as estruturas municipais competentes.

E, ademais, que:

- À luz do número 2, do artigo 12.º do Decreto-Lei n.º 88/2023, de 10 de outubro, quando os projetos ou atividades o exigirem, pode ser designado mais de um trabalhador por cada órgão ou serviço, com um limite de 20% dos trabalhadores das carreiras especiais de especialista de sistemas e tecnologias de informação e de técnicos de sistemas e tecnologias de informação do respetivo mapa de pessoal;

- A multiplicidade de tarefas envolvidas nas áreas de competência deste Núcleo justifica a necessidade de uma coordenação a desempenhar por quem possua os conhecimentos e experiência adequados para essa função;

- **António Manuel Rodrigues Barroso**, técnico de sistemas e tecnologias de informação, possui o perfil adequado, bem como as competências técnicas e organizacionais necessárias ao desempenho da função de **Coordenador do Núcleo de Suporte ao Utilizador**;

DESIGNO, ao abrigo do número 3, do artigo 23.º do Regulamento Orgânico dos Serviços do Município de Oeiras, e nos termos do artigo 12.º do Decreto-Lei n.º 88/2023, de 10 de outubro, **o técnico de sistemas e tecnologias de informação António Manuel Rodrigues Barroso como Coordenador do Núcleo de Suporte ao Utilizador, pelo período de dois anos, renovável nos termos legais, com direito ao suplemento remuneratório no montante de 150,00€ (cento e cinquenta euros).**

O presente despacho produz efeitos a 1 de abril de 2026.

Paços do Concelho, 29 de abril de 2026

O Presidente