



CARTA DE SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

CONTROLE DE VERSÕES

Versão	Data	Responsáveis	Tipo de Modificação
1.0	17/05/2024	STI	Elaboração do documento
2.0	30/09/2024	STI	Atualização do documento

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO	4
SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	5
QUAIS OS CANAIS DE ATENDIMENTO/COMUNICAÇÃO NA STI?	6
QUAIS OS CANAIS DE ATENDIMENTO/COMUNICAÇÃO NOS CENTROS?	7
PORTFÓLIO DE SERVIÇOS DA ÁREA DE TI DA UFNT	8
1. ATENDIMENTO DE SUPORTE AO USUÁRIO.....	8
2. MANUTENÇÃO DE EQUIPAMENTOS DE TI.....	9
3. INSTALAÇÃO DE SOFTWARES.....	10
4. INSTALAÇÃO DE EQUIPAMENTOS DE TI	11
5. SERVIÇO DE TELEFONIA FIXA	12
6. SERVIÇO DE IMPRESSÃO	13
7. GERENCIAMENTO DE CENTRAIS TELEFÔNICAS	14
8. GERENCIAMENTO DA INFRAESTRUTURA DE REDE CABEADA	15
9. APOIO A ELABORAÇÃO DE PROJETOS DE IMPLANTAÇÃO DE REDES LÓGICAS	16
10. GERENCIAMENTO DOS ATIVOS DE REDE	17
11. CONECTIVIDADE À REDE EDUROAM.....	18
12. CONECTIVIDADE À REDE ADMIN	19
13. SOLICITAÇÃO DE DNS DO DOMÍNIO UFNT.EDU.BR.....	20
14. GERENCIAMENTO DE MÁQUINAS VIRTUAIS (VM)	21
15. BACKUP E RESTAURAÇÃO DE SERVIÇOS	22
16. GESTÃO DA SEGURANÇA DA REDE	23
17. SUPORTE A SISTEMAS INSTITUCIONAIS.....	24
18. MANUTENÇÃO DE SISTEMAS INSTITUCIONAIS	25
19. SERVIÇO DE DESENVOLVIMENTO/EVOLUÇÃO DE SISTEMAS INSTITUCIONAIS.....	26
20. GERENCIAMENTO DO SISTEMA ELETRÔNICO DE INFORMAÇÕES (SEI).....	28
21. ADMINISTRAÇÃO DE GESTORES NO SEI.....	29
22. CADASTRO DE USUÁRIO EXTERNO NO SEI	30
23. ALTERAÇÃO E RECUPERAÇÃO DE LOGIN INSTITUCIONAL	31
24. GERENCIAMENTO DAS BASES DE DADOS DOS SISTEMAS INSTITUCIONAIS.....	32
25. ALTERAÇÃO E RECUPERAÇÃO DE SENHAS NO SIE (PORTAL DO ALUNO E DO PROFESSOR) ..	33
26. E-MAIL INSTITUCIONAL.....	34
27. PROJETOS E SOLUÇÕES DIGITAIS	36
28. APOIO À ELABORAÇÃO DE ESTUDOS TÉCNICOS PRELIMINAR E TERMOS DE REFERÊNCIA EM PROCESSOS DE AQUISIÇÃO DE TI.....	38
29. FISCALIZAÇÃO TÉCNICA DE CONTRATOS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS NA ÁREA DE TIC.....	39
30. ANÁLISE TÉCNICA DE PROPOSTAS EM FASE DE LICITAÇÃO DE AQUISIÇÕES DE TI	40
31. RESPOSTA TÉCNICA DE QUESTIONAMENTOS NA FASE LICITATÓRIA DE PROCESSOS DE AQUISIÇÃO DE TI.....	41
32. ELABORAÇÃO DE PROPOSTAS DE NORMATIVOS DA ÁREA DE TIC.....	42
33. ATESTO TÉCNICO DE AQUISIÇÕES DE EQUIPAMENTOS DE TI	43

APRESENTAÇÃO

Seja bem-vindo(a) à Carta de Serviços de Tecnologia da Informação, da Universidade Federal do Norte do Tocantins (UFNT). Este documento tem por objetivo apresentar aos usuários, internos e externos, os serviços e soluções ofertadas pelas equipes de TI da UFNT, bem como fornecer informações acerca dos canais de comunicação disponíveis, a fim de facilitar o acesso e otimizar o fluxo de atendimento das demandas dos usuários.

SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

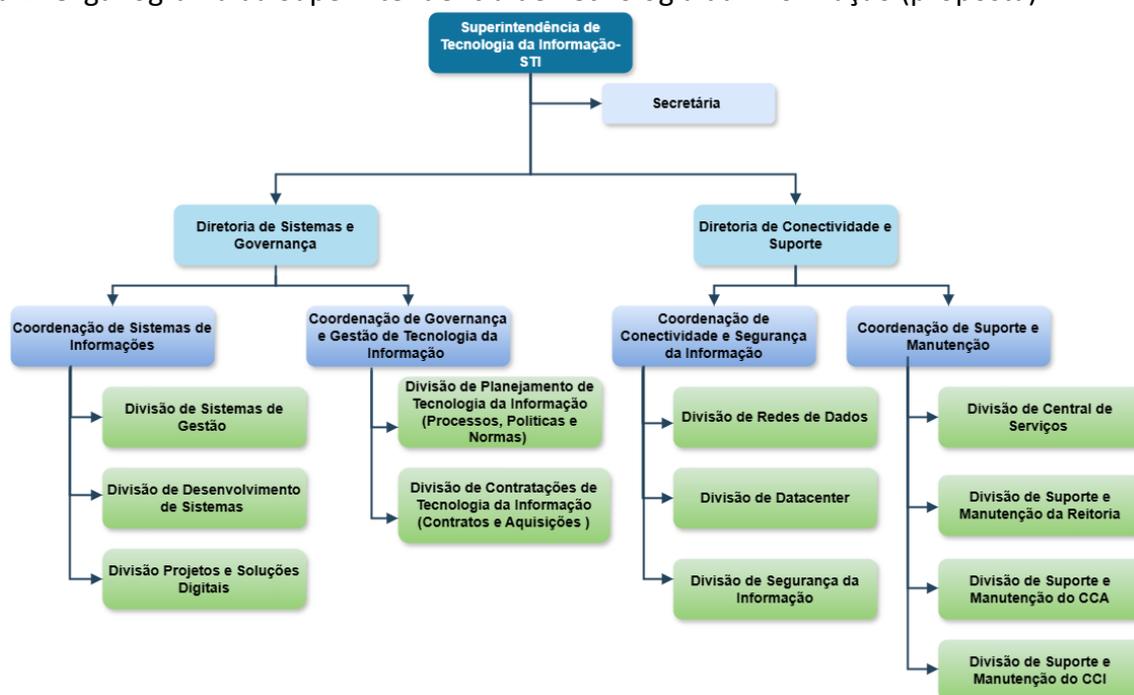
No âmbito da UFNT, a Superintendência da Tecnologia da Informação (STI) é a instância responsável pelo planejamento, desenvolvimento e gestão dos recursos de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC). Desse modo, possui um papel fundamental na formulação e implementação de políticas e normas relacionadas ao uso seguro e eficiente dos recursos de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), monitorando e avaliando constantemente sua utilização, a fim de garantir que a Tecnologia da Informação seja um recurso estratégico para o alcance dos objetivos institucionais. Além disso, é responsável pela oferta dos serviços de suporte tecnológico necessários ao adequado funcionamento das atividades acadêmicas e administrativas da instituição, sendo composta por quatro grandes áreas: Sistemas de Informações Gerenciais, Gestão e Governança de TIC, Conectividade e Segurança da Informação, e Suporte e Manutenção.

Endereço: UFNT, BALA 1, Av. Paraguai, esquina com Urixamas, s/nº, CEP 77824-830

Telefones: (63) 3416-5810 e 3416-5810

E-mail: sti@ufnt.edu.br

Figura 1: Organograma da Superintendência de Tecnologia da Informação (proposta)



Fonte: PDTIC UFNT 2024-2025

QUAIS OS CANAIS DE ATENDIMENTO/COMUNICAÇÃO NA STI?

COORDENAÇÃO DE CONECTIVIDADE E SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

Dias/Horários: Segunda à sexta, das 08:00 às 12:00 e das 14:00 às 18:00

Local: STI – Bloco BALA I – Térreo - CCI/UFNT

E-mail: conectividade@ufnt.edu.br

Telefone: 3416-5810

COORDENAÇÃO DE SISTEMAS DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS

Dias/Horário: Segunda à sexta, das 08:00 às 12:00 e das 14:00 às 18:00

Local: STI – Bloco BALA I – Térreo - CCI/UFNT

E-mail: sistemas@ufnt.edu.br, sei@ufnt.edu.br

Telefone: 3416-5811

COORDENAÇÃO DE GESTÃO E GOVERNANÇA DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Dias/Horários: Segunda à sexta, das 08:00 às 12:00 e das 14:00 às 18:00

Local: STI – Bloco BALA I – Térreo - CCI/UFNT

E-mail: sticontratos@ufnt.edu.br, governanca@ufnt.edu.br

Telefone: 3471-5810

COORDENAÇÃO DE SUPORTE E MANUTENÇÃO

Dias/Horários: Segunda à sexta, das 08:00 às 12:00 e das 14:00 às 18:00

Local: STI – Bloco BALA I – Piso Superior - CCI/UFNT

E-mail: suporte@ufnt.edu.br

Telefone: 3416-5706

QUAIS OS CANAIS DE ATENDIMENTO/COMUNICAÇÃO NOS CENTROS?

CENTRO DE CIÊNCIAS AGRÁRIAS (CCA)

Dias/Horários: Segunda à sexta, das 08:00 às 12 e das 14:00 às 18:00

Local: Sala Técnica de TI – Bloco do PPGSASPT - CCA/UFNT

E-mail: ti.cca@ufnt.edu.br, Telefone: 3416-5411

CENTRO DE CIÊNCIAS INTEGRADAS (CCI)

Dias/Horário: Segunda à sexta, das 08:00 às 12 e das 14:00 às 18:00

Local: Sala Técnica de TI – Bloco BALA I – 1º piso - CCI/UFNT

E-mail: suporte@ufnt.edu.br

Telefone: 3416-5706

CENTRO DE ENSINO, SAÚDE E HUMANIDADES (CESH)

Dias/Horários: Segunda à sexta, das 08:00 às 12 e das 14:00 às 18:00

Local: Sala Técnica de TI – Bloco Administrativo - Unidade Babaçu - CESH/UFNT

E-mail: ti.toc@ufnt.edu.br

Telefone: 3471-6010

PORTFÓLIO DE SERVIÇOS DA ÁREA DE TI DA UFNT

1. ATENDIMENTO DE SUPORTE AO USUÁRIO

O que é? O serviço de atendimento de suporte aos usuários é oferecido de forma remota ou presencial, visando fornecer assistência técnica e orientação especializada para garantir o uso eficiente e seguro dos recursos de TIC na instituição. Tipos de serviços: 1. Tirar dúvida dos usuários; 2. Orientar/direcionar a abertura de chamados.

Setor Responsável pelo atendimento: Divisão de suporte de TI dos centros/reitoria

Quem pode solicitar? Discentes, docentes, técnicos administrativos, estagiários e terceirizados.

Como solicitar? O usuário deve observar os horários de atendimento dos centros.

Qual o fluxo do atendimento? 1. O usuário entra em contato com o setor de TI, de forma remota ou presencial; 2. O atendente orienta o usuário e direciona a abertura do chamado;

Quais os meios, locais de acesso e horários? O atendimento às dúvidas e orientações pode ser realizado de forma presencial ou remota (e-mail ou telefone) pelos canais descritos na seção >> [QUAIS OS CANAIS DE ATENDIMENTO/COMUNICAÇÃO NOS CENTROS?](#) <<

Quanto tempo leva? O atendimento é realizado de forma imediata, contudo, pode ser necessário um prazo de análise que poderá variar de acordo com a demanda.

2. MANUTENÇÃO DE EQUIPAMENTOS DE TI

O que é? Os serviços de manutenção de equipamentos de TI visam resolver problemas técnicos, através do acionamento de garantias ou realização de manutenções preventivas e corretivas, assegurando que os equipamentos estejam em pleno funcionamento para atender às demandas da instituição.

Setor Responsável pelo atendimento: Divisão de suporte de TI nos centros ou reitoria

Quem pode solicitar? Docentes, técnicos administrativos, estagiários e terceirizados.

Como solicitar? O equipamento deve estar devidamente patrimoniado. Além disso, o chamado deve conter essencialmente as seguintes informações: Local da solicitação (setor e sala), Horário de funcionamento do setor, Descrição detalhada da solicitação/problema e o contato do solicitante (e-mail ou telefone).

Qual o fluxo do atendimento? 1. O usuário abre o chamado via autoatendimento, detalhando a solicitação. 2. O atendente recebe a solicitação e inicia o atendimento, alterando o status para “Em atendimento”, 3. O atendente realiza duas tentativas de atendimento *in loco*, ou via contatos disponibilizados, 4. O atendente realiza o atendimento da solicitação e altera status para “Concluído”.

Quais os meios, locais de acesso e horários? As solicitações devem ser registradas por meio da abertura de chamado no sistema de autoatendimento: <https://autoatendimento.ufnt.edu.br/>.

Quanto tempo leva? O prazo estimado para o início do atendimento é de 48h. Contudo, esse tempo poderá variar considerando a fila/prioridades dos chamados, bem como a complexidade da demanda.

3. INSTALAÇÃO DE SOFTWARES

O que é? Os serviços de instalação de softwares envolvem a instalação, atualização, configuração, restauração/formatação, entre outras atividades que visam garantir o pleno funcionamento da instituição.

Setor Responsável pelo atendimento: Divisão de suporte de TI nos centros ou reitoria.

Quem pode solicitar? Docentes, técnicos administrativos, estagiários e terceirizados.

Como solicitar? Os softwares solicitados devem ser gratuitos ou devidamente licenciados. Além disso, o chamado deve conter essencialmente as seguintes informações: Local da solicitação (setor e sala), Horário de funcionamento do setor, Descrição detalhada da solicitação/problema e o contato do solicitante (e-mail ou telefone).

Qual o fluxo do atendimento? 1. O usuário abre o chamado via autoatendimento, detalhando a solicitação. 2. O atendente recebe a solicitação e inicia o atendimento, alterando o status para “Em atendimento”, 3. O atendente realiza duas tentativas de atendimento *in loco*, ou via contatos disponibilizados, 4. O atendente realiza o atendimento da solicitação e altera status para “Concluído”.

Quais os meios, locais de acesso e horários? As solicitações devem ser registradas por meio da abertura de chamado no sistema de autoatendimento: <https://autoatendimento.ufnt.edu.br/>

Quanto tempo leva? O prazo estimado para o início do atendimento é de 48h. Contudo, esse tempo poderá variar considerando a fila/prioridades dos chamados, bem como a complexidade da demanda.

4. INSTALAÇÃO DE EQUIPAMENTOS DE TI

O que é? Os serviços de instalação de equipamentos contemplam a instalação, desinstalação e configuração de computadores, monitores, nobreaks e notebooks, novos e usados.

Setor Responsável pelo atendimento: Divisão de suporte de TI nos centros ou reitoria

Quem pode solicitar? Docentes, técnicos administrativos, estagiários e terceirizados.

Como solicitar? O equipamento deve estar devidamente patrimoniado. Além disso, o chamado deve conter essencialmente as seguintes informações: Local da solicitação (setor e sala), Horário de funcionamento do setor, Descrição detalhada da solicitação/problema e o contato do solicitante (e-mail ou telefone).

Qual o fluxo do atendimento? 1. O usuário abre o chamado via autoatendimento, detalhando a solicitação. 2. O atendente recebe a solicitação e inicia o atendimento, alterando o status para “Em atendimento”, 3. O atendente realiza duas tentativas de atendimento *in loco*, ou via contatos disponibilizados, 4. O atendente realiza o atendimento da solicitação e altera status para “Concluído”.

Quais os meios, locais de acesso e horários? As solicitações devem ser registradas por meio da abertura de chamado no sistema de autoatendimento: <https://autoatendimento.ufnt.edu.br/>

Quanto tempo leva? O prazo estimado para o início do atendimento é de 48h. Contudo, esse tempo poderá variar considerando a fila/prioridades dos chamados, bem como a complexidade da demanda.

5. SERVIÇO DE TELEFONIA FIXA

O que é? O serviço de telefonia fixa, corresponde à oferta de ramais telefônicos para os setores administrativos da instituição e contempla a configuração, instalação, desinstalação e substituição de aparelhos telefônicos, bem como a ativação e desativação de ramais.

Setor Responsável pelo atendimento: Divisão de suporte de TI nos centros ou reitoria

Quem pode solicitar? Docentes, técnicos administrativos, estagiários e terceirizados.

Como solicitar? Possuir infraestrutura de rede cabeada no local.

Qual o fluxo do atendimento? 1. O usuário abre o chamado via autoatendimento, detalhando a solicitação. 2. O atendente recebe a solicitação e inicia o atendimento, alterando o status para “Em atendimento”, 3. O atendente realiza duas tentativas de atendimento *in loco*, ou via contatos disponibilizados, 4. O atendente realiza o atendimento da solicitação e altera status para “Concluído”.

Quais os meios, locais de acesso e horários? As solicitações devem ser registradas por meio da abertura de chamado no sistema de autoatendimento: <https://autoatendimento.ufnt.edu.br/>

Quanto tempo leva? O prazo estimado para início do atendimento é de 48 horas, podendo variar de acordo com o tipo de solicitação.

As solicitações de novo ramal ficarão condicionadas à análise de viabilidade técnica quanto às condições de infraestrutura de rede no local, bem como à disponibilidade de ramais e equipamentos para atender novas instalações.

6. SERVIÇO DE IMPRESSÃO

O que é? Os serviços de impressão são ofertados através de empresa terceirizada, a qual é responsável pela instalação, manutenção e reposição de materiais e equipamentos.

Setor Responsável pelo atendimento: STI/Divisão de Contratações de TI

Quem pode solicitar? Docentes, técnicos administrativos, estagiários e terceirizados.

Como solicitar? O chamado deve conter essencialmente as seguintes informações: Número da impressora, Local (setor e sala), Tipo de serviço, e a Descrição detalhada da solicitação/problema.

Qual o fluxo do atendimento? 1. Enviar solicitação via <https://aura.tins.com.br/> e aguardar o prazo de atendimento; 2. Caso o atendimento não seja realizado ou o problema não seja solucionado, o usuário poderá reportar a situação para: sticontratos@ufnt.edu.br.

Quais os meios, locais de acesso e horários? As solicitações devem ser registradas por meio da abertura de chamado no sistema da empresa: <https://aura.tins.com.br/>

Quanto tempo leva? O prazo estimado para o início do atendimento é de 48h. Contudo, esse tempo poderá variar considerando a complexidade do serviço.

7. GERENCIAMENTO DE CENTRAIS TELEFÔNICAS

O que é? O serviço de gerenciamento das centrais telefônicas, físicas ou virtuais, tem por finalidade centralizar as regras de controle de chamadas internas e externas, a fim de garantir a eficiência da comunicação na instituição. O serviço envolve a criação, alteração e exclusão de regras na central telefônica, grupos captura e senhas telefônicas, bem como a inclusão de ramais nos referidos grupos, conforme solicitação.

Setor Responsável pelo atendimento: Coordenação de Infraestrutura e Segurança da Informação - Divisão de Redes e Telecom.

Quem pode solicitar? Suporte de TI dos centros.

Como solicitar? Para solicitar senha, o usuário deve apresentar portaria de designação de função ou outro ato que justifique a necessidade.

Qual o fluxo do atendimento? 1. O usuário abre o chamado via autoatendimento detalhando a solicitação. 2. O atendente recebe a solicitação e inicia o atendimento 3. Após a análise da solicitação, o atendente realiza o atendimento e comunica o usuário.

Quais os meios, locais de acesso e horários? As solicitações devem ser registradas por meio da abertura de chamado no sistema de autoatendimento: <https://autoatendimento.ufnt.edu.br/>

Quanto tempo leva? O prazo estimado para início do atendimento é de 48 horas, podendo variar de acordo com o tipo de solicitação.

8. GERENCIAMENTO DA INFRAESTRUTURA DE REDE CABEADA

O que é? O serviço corresponde a oferta de internet através da infraestrutura de rede cabeada da instituição. Faz parte deste serviço a ativação e desativação de pontos de redes, a manutenção ou substituição de conectores RJ-45, bem como configuração de acesso em computadores, notebooks, aparelhos telefônicos e impressoras de uso institucional, buscando oferecer conectividade de forma estável e segura para o desenvolvimento das atividades acadêmicas e administrativas da instituição.

Setor Responsável pelo atendimento: Divisão de suporte de TI nos centros ou reitoria

Quem pode solicitar? Docentes, técnicos administrativos, estagiários e terceirizados.

Como solicitar? O setor solicitante deve possuir infraestrutura de rede cabeada. Além disso, o chamado deve conter essencialmente as seguintes informações: Local da solicitação (setor e sala), Horário de funcionamento do setor, Descrição detalhada da solicitação/problema e o contato do solicitante (e-mail ou telefone).

Qual o fluxo do atendimento? 1. O usuário abre o chamado via autoatendimento, detalhando a solicitação. 2. O atendente recebe a solicitação e inicia o atendimento, alterando o status para “Em atendimento”, 3. O atendente realiza duas tentativas de atendimento *in loco*, ou via contatos disponibilizados, 4. O atendente realiza o atendimento da solicitação e altera status para “Concluído”.

Quais os meios, locais de acesso e horários? As solicitações devem ser registradas por meio da abertura de chamado no sistema de autoatendimento: <https://autoatendimento.ufnt.edu.br/>

Quanto tempo leva? O prazo estimado para análise da solicitação é de 48 horas. Contudo, caso o local escolhido para a ativação do ponto de rede dependa de alguma intervenção de infraestrutura predial, o tempo estimado poderá ser estendido.

9. APOIO A ELABORAÇÃO DE PROJETOS DE IMPLANTAÇÃO DE REDES LÓGICAS

O que é? O serviço oferece apoio à concepção e desenvolvimento de projetos destinados a implementação de redes lógicas no âmbito institucional, buscando garantir que a transferência de dados entre dispositivos ocorra de forma eficiente e segura.

Setor Responsável pelo atendimento: Coordenação de Conectividade e Segurança da Informação - Divisão de Redes e Telecom.

Quem pode solicitar? Docentes, técnicos administrativos, estagiários e terceirizados.

Qual o fluxo do atendimento? 1. O usuário envia a solicitação via SEI especificando a necessidade. 2. O atendente recebe a solicitação e inicia o atendimento marcando uma reunião de alinhamento com o demandante. 3. Após a análise da solicitação, o atendente realiza o atendimento atuando de forma colaborativa para a elaboração do projeto.

Como solicitar? Verificar o alinhamento da demanda às metas e ações previstas nos documentos orientadores da área de TIC da UFNT (PE, PDI e PDTIC).

Quais os meios, locais de acesso e horários? As solicitações devem ser encaminhadas via SEI.

Quanto tempo leva? O prazo estimado para análise da solicitação é de 72 horas. Contudo, o tempo estimado poderá ser estendido, considerando a prioridade e a complexidade.

10. GERENCIAMENTO DOS ATIVOS DE REDE

O que é? O serviço de gerenciamento de ativos de rede contempla a configuração, instalação, desinstalação e atualização de equipamentos de rede como roteadores, access point, switches, entre outros.

Setor Responsável pelo atendimento: Coordenação de Conectividade e Segurança da Informação - Divisão de Redes e Telecom.

Quem pode solicitar? Suporte de TI dos centros.

Como solicitar? O solicitante deve fornecer a descrição do equipamento.

Qual o fluxo do atendimento? 1. O usuário abre o chamado via autoatendimento detalhando a solicitação. 2. O atendente recebe a solicitação e inicia o atendimento 3. Após a análise da solicitação, o atendente realiza o atendimento e comunica o usuário.

Quais os meios, locais de acesso e horários? As solicitações devem ser registradas por meio da abertura de chamado no sistema de autoatendimento: <https://autoatendimento.ufnt.edu.br/>

Quanto tempo leva? O prazo estimado para início do atendimento é de 48 horas, podendo variar de acordo com o tipo de solicitação.

11. CONECTIVIDADE À REDE EDUROAM

O que é? O serviço de acesso federado à rede sem fio Eduroam é feito de forma simples, rápida e segura, permitindo que a comunidade acadêmica se conecte à Internet, em qualquer instituição que ofereça o serviço, utilizando as mesmas credenciais da instituição de origem.

Setor Responsável pelo atendimento: Coordenação de Conectividade e Segurança da Informação- Divisão de Redes e Telecom; Divisão de suporte de TI nos centros ou reitoria.

Quem pode solicitar? O serviço é disponibilizado a todos os discentes e servidores, docentes e técnicos administrativos da UFNT, através do login institucional.

Como solicitar? O usuário deve possuir login institucional e o local da utilização deve possuir cobertura da rede sem fio.

Qual o fluxo do atendimento? Se o usuário encontrar dificuldade na conexão deve acessar o tutorial de orientações disponibilizado no link: <https://ufnt.edu.br/2024/02/23/tutoriais/>

Caso o problema persista, deve procurar atendimento presencial no setor de TI do centro: 1. O usuário entra em contato com o setor de TI, por um dos canais de atendimento e informar sua demanda; 2. O atendente realiza o atendimento inicial buscando orientar o usuário na resolução do problema, se necessário, o atendente deve reportar o problema para a coordenação de conectividade por meio da abertura de chamado no sistema de autoatendimento: <https://autoatendimento.ufnt.edu.br/>

Quais os meios, locais de acesso e horários? Suporte remoto ou presencial nos setores de TI dos centros.

Quanto tempo leva? O prazo estimado para início do atendimento é de 24 horas, podendo variar de acordo com o tipo de solicitação.

12. CONECTIVIDADE À REDE ADMIN

O que é? O serviço de acesso à rede sem fio Admin é disponibilizado, exclusivamente, para uso em computadores institucionais, localizados em setores que não dispõem de infraestrutura de rede cabeada.

Setor Responsável pelo atendimento: Divisão de suporte de TI nos centros ou reitoria; Coordenação de Conectividade e Segurança da Informação - Divisão de Redes e Telecom.

Quem pode solicitar? Docentes e técnicos administrativos, que atuam em setores que não dispõem de infraestrutura de rede cabeada.

Como solicitar? O local da utilização deve possuir cobertura da rede sem fio; e o chamado deve conter essencialmente as seguintes informações: Local da solicitação (setor e sala), Horário de funcionamento do setor, descrição detalhada da necessidade e o contato do solicitante (e-mail ou telefone).

Qual o fluxo do atendimento? 1. O usuário abre o chamado via autoatendimento, detalhando a solicitação. 2. O atendente recebe a solicitação e inicia o atendimento, alterando o status para “Em atendimento”, 3. O atendente realiza duas tentativas de atendimento *in loco*, ou via contatos disponibilizados, 4. O atendente realiza o atendimento da solicitação e altera status para “Concluído”.

Quais os meios, locais de acesso e horários? As solicitações devem ser registradas por meio da abertura de chamado no sistema de autoatendimento: <https://autoatendimento.ufnt.edu.br/>

Quanto tempo leva? O prazo estimado para início do atendimento é de 24 horas, podendo variar de acordo com o tipo de solicitação.

13. SOLICITAÇÃO DE DNS DO DOMÍNIO UFNT.EDU.BR

O que é? O serviço contempla o processo de registro e alteração de DNS (*Domain Name System* – Sistema de nome de domínio), que consiste na tradução de nomes de domínio em endereços IP.

Setor Responsável pelo atendimento: Coordenação de Conectividade e Segurança da Informação. - Divisão de Datacenter.

Quem pode solicitar? Coordenação de Sistemas de Informações Gerenciais.

Como solicitar? O usuário deve comprovar a necessidade.

Qual o fluxo do atendimento? 1. O usuário abre o chamado via autoatendimento contendo os dados necessários para a criação ou alteração de DNS. 2. O atendente recebe a solicitação e inicia o atendimento; 3. Após a análise, o atendente realiza o atendimento da solicitação. 4. Após finalizar, o atendente informa o solicitante da conclusão.

Quais os meios, locais de acesso e horários? As solicitações devem ser registradas por meio da abertura de chamado no sistema de autoatendimento: <https://autoatendimento.ufnt.edu.br/>

Quanto tempo leva? O prazo inicial de atendimento é de 5 dias úteis, podendo variar de acordo com o trâmite da solicitação.

14. GERENCIAMENTO DE MÁQUINAS VIRTUAIS (VM)

O que é? O serviço de Gerenciamento de Máquinas Virtuais (VM) contempla a criação, exclusão, configuração, monitoramento e manutenção de ambientes virtuais, possibilitando maior flexibilidade, escalabilidade e eficiência na utilização dos recursos de TIC.

Setor Responsável pelo atendimento: Coordenação de Conectividade e Segurança da Informação - Divisão de Datacenter.

Quem pode solicitar? Coordenação de Sistemas de Informações Gerenciais.

Como solicitar? Descrever de forma detalhada os recursos necessários.

Qual o fluxo do atendimento? 1. O usuário abre o chamado via autoatendimento contendo a descrição detalhada dos recursos necessários para a criação da VM. 2. O atendente recebe a solicitação e inicia o atendimento; 3. Após a análise, o atendente procede com o atendimento da solicitação. 4. Ao finalizar, o atendente informa o solicitante da conclusão.

Quais os meios, locais de acesso e horários? As solicitações devem ser registradas por meio da abertura de chamado no sistema de autoatendimento: <https://autoatendimento.ufnt.edu.br/>

Quanto tempo leva? O prazo inicial de atendimento é de 5 dias úteis, podendo variar de acordo com o trâmite da solicitação.

15.BACKUP E RESTAURAÇÃO DE SERVIÇOS

O que é? O backup e a restauração de serviços armazenados na infraestrutura de TI da UFNT são fundamentais para garantir a segurança dos dados, bem como a configuração de serviços em caso de perda de dados ou falhas de sistemas ou hardwares. Neste sentido são realizados procedimentos periódicos de cópias de segurança e testes de recuperação.

Setor Responsável pelo atendimento: Coordenação de Conectividade e Segurança da Informação - Divisão de Datacenter.

Quem pode solicitar? Coordenação de Sistemas de Informações Gerenciais.

Como solicitar? O solicitante deve comprovar a necessidade.

Qual o fluxo do atendimento? 1. O usuário abre o chamado via autoatendimento, detalhando a solicitação. 2. O atendente recebe a solicitação e inicia a análise; 3. Após a análise, o atendente procede com o atendimento da solicitação. 4. Ao finalizar, o atendente informa o solicitante da conclusão.

Quais os meios, locais de acesso e horários? As solicitações devem ser registradas por meio da abertura de chamado no sistema de autoatendimento: <https://autoatendimento.ufnt.edu.br/>

Quanto tempo leva? O prazo inicial de atendimento é de 2 dias úteis, podendo variar de acordo com a complexidade da solicitação.

16.GESTÃO DA SEGURANÇA DA REDE

O que é? O serviço de gestão da segurança da rede envolve uma série de atividades como, a configuração de regras de segurança, análise de ataques e acessos não autorizados, bloqueio e liberação de sites, monitoramento do tráfego de rede, bem como o controle de criação, alteração e exclusão de VPNs.

Setor Responsável pelo atendimento: Coordenação de Conectividade e Segurança da Informação - Divisão de Segurança da Informação.

Quem pode solicitar? Comitê de Segurança da Informação, STI.

Como solicitar? A solicitação deve estar em consonância com a Política de Segurança da Informação da instituição.

Qual o fluxo do atendimento? 1. O usuário abre o chamado via autoatendimento, detalhando a solicitação. 2. O atendente recebe a solicitação e inicia o atendimento 3. Após a análise da solicitação, o atendente realiza o atendimento e comunica o solicitante.

Quais os meios, locais de acesso e horários? As solicitações devem ser registradas por meio da abertura de chamado no sistema de autoatendimento: <https://autoatendimento.ufnt.edu.br/>

Quanto tempo leva? O prazo estimado para início do atendimento é de 48 horas, podendo variar de acordo com o tipo de solicitação.

17.SUPORTE A SISTEMAS INSTITUCIONAIS

O que é? O serviço de suporte a sistemas institucionais oferece orientação técnica para auxiliar os usuários a resolverem demandas específicas relacionadas ao uso dos seguintes sistemas: SIE, SEI, SIM, SAU e SLI.

Setor Responsável pelo atendimento: Coordenação de Sistemas de Informações Gerenciais - Divisão de Desenvolvimento de Sistemas.

Quem pode solicitar? Discentes, docentes e técnicos administrativos.

Como solicitar? O usuário deve possuir autorização para acessar o sistema.

Qual o fluxo do atendimento? 1. O usuário solicita atendimento através do sistema de autoatendimento ou por e-mail. 2. O atendente recebe a solicitação e inicia o atendimento 3. Após a análise da solicitação, o atendente realiza o atendimento e comunica o solicitante.

Quais os meios, locais de acesso e horários? As solicitações podem ser registradas por meio da abertura de chamado no sistema de autoatendimento: <https://autoatendimento.ufnt.edu.br/>.

Quanto tempo leva? O prazo estimado para início do atendimento é de 48 horas, podendo variar de acordo com o tipo de solicitação.

18.MANUTENÇÃO DE SISTEMAS INSTITUCIONAIS

O que é? O serviço de atualização/manutenção de sistemas institucionais visa garantir a funcionalidade contínua e a segurança dos sistemas de software existentes na instituição. A manutenção de software trabalha para identificar e corrigir possíveis falhas, aplicando atualizações de segurança e implementando melhorias com o objetivo de manter em pleno funcionamento os seguintes sistemas: Portal institucional, SIM, SAU e SLI.

Setor Responsável pelo atendimento: Coordenação de Sistemas de Informações Gerenciais - Divisão de Desenvolvimento de Sistemas.

Quem pode solicitar? Discentes, docentes e técnicos administrativos.

Como solicitar? Possuir autorização de acesso ao sistema.

Qual o fluxo do atendimento? 1. O usuário ou responsável pelo sistema deve solicitar a atualização/manutenção do software através do sistema de autoatendimento. 2. Após receber a solicitação, a equipe realizará uma avaliação inicial do sistema para identificar as áreas que precisam de atualização ou manutenção. 3. Com base na avaliação inicial, elabora-se um plano detalhado para a atualização/manutenção do software, incluindo uma estimativa de tempo e recursos necessários. 4. As atividades de implementação das atualizações e correções necessárias terão início conforme o prazo estimado na etapa anterior, buscando garantir o mínimo de impacto aos usuários finais. 5. Ao longo do processo de atualização/manutenção serão realizados testes abrangentes para garantir que as atualizações tenham sido aplicadas com sucesso e que o sistema funcione conforme o esperado. 6. Após a conclusão e validação dos testes, será feita a implantação das atualizações no ambiente de produção. 7. Após a implantação o sistema será monitorado buscando garantir sua contínua disponibilidade e estabilidade. Além disso, forneceremos suporte técnico adicional conforme a necessidade do usuário.

Quais os meios, locais de acesso e horários? As solicitações podem ser registradas por meio da abertura de chamado no sistema de autoatendimento: <https://autoatendimento.ufnt.edu.br/>

Quanto tempo leva? O prazo estimado para início do atendimento é de 48 horas, podendo variar de acordo com o tipo de solicitação.

19.SERVIÇO DE DESENVOLVIMENTO/EVOLUÇÃO DE SISTEMAS INSTITUCIONAIS

O que é? O serviço de desenvolvimento/evolução de sistemas é ofertado pela Coordenação de Sistemas de Informações Gerenciais, em parceria com as áreas acadêmicas e administrativas, buscando criar, manter e aprimorar soluções tecnológicas personalizadas para atender às necessidades da instituição. As atividades incluem o desenvolvimento de novos sistemas, a melhoria contínua de aplicações existentes e a integração de tecnologias para otimizar processos acadêmicos e administrativos.

Setor Responsável pelo atendimento: Coordenação de Sistemas de Informações Gerenciais - Divisão de Desenvolvimento de Sistemas.

Quem pode solicitar? O gestor máximo da área demandante (ex. pró-reitor, diretor do centro).

Como solicitar? Alinhamento da demanda às metas e ações previstas nos documentos orientadores da área de TIC da UFNT (PE, PDI e PDTIC).

Qual o fluxo do atendimento? 1. O gestor máximo da área demandante formaliza a solicitação através da abertura do Documento de Oficialização de Demanda via SEI. 2. A equipe técnica recebe a demanda e verifica o alinhamento da solicitação às metas e ações previstas nos documentos orientadores da área de TIC da UFNT (PE, PDI e PDTIC). 3. Caso haja alinhamento, a equipe técnica realizará um estudo técnico para Análise da Viabilidade de atendimento da solicitação. 4. Caso seja viável de execução, seguindo os prazos estimados na etapa anterior, terá início a fase de desenvolvimento do projeto, conforme segue: Levantamento de Requisitos: Análise detalhada dos requisitos do sistema, incluindo as necessidades de diferentes departamentos e usuários finais; Desenvolvimento e Integração: Desenvolvimento do sistema, seguindo as diretrizes estabelecidas na proposta de projeto. A integração adequada com os sistemas existentes da universidade, quando aplicável; Testes e Validação: Testes rigorosos para garantir a qualidade e a funcionalidade do sistema, em conformidade com os requisitos estabelecidos; Implantação e Treinamento: Após a devida implantação no servidor de aplicação, planeja-se o treinamento para os usuários finais e administradores responsáveis; Suporte Contínuo: Fornecemos suporte técnico contínuo e manutenção do sistema após a implantação, garantindo seu bom funcionamento e atendendo às necessidades em constante evolução da universidade.

Quais os meios, locais de acesso e horários? O gestor máximo da área demandante deve formalizar a solicitação através do Documento de Oficialização de Demandas (DOD), disponibilizado via SEI: <https://sei.ufnt.edu.br/>. Outras informações podem ser solicitadas via e-mail: sistemas@ufnt.edu.br

Quanto tempo leva? O prazo estimado para análise da viabilidade de execução é de até seis meses, considerando a priorização das demandas e a disponibilidade de recursos humanos e tecnológicos. O tempo previsto para execução total do projeto será estimado após a análise de viabilidade.

20. GERENCIAMENTO DO SISTEMA ELETRÔNICO DE INFORMAÇÕES (SEI)

O que é? O SEI é uma importante ferramenta que permite tramitar e acessar documentos e processos digitais, contribuindo para a maior transparência, melhor aproveitamento de espaço, suprimindo o papel impresso, e dando maior agilidade e confiabilidade na tramitação de documentos e informações. Neste sentido, são oferecidos os seguintes serviços: Cadastro de servidor na base de dados dos usuários do SEI; Atribuição de permissões a usuários; Reset de Senhas; Criação de Unidades no SEI; Atribuição de perfis administrativos aos Gestores; Inclusão de modelos de documentos; Inclusão de Tipos de Processos, entre outros;

Setor Responsável pelo atendimento: Coordenação de Sistemas de Informações Gerenciais - Divisão de Sistemas de Gestão.

Quem pode solicitar? Docentes e técnicos administrativos.

Como solicitar? O usuário deverá estar devidamente cadastrado no sistema para solicitar alteração de senha.

Qual o fluxo do atendimento? 1. O usuário solicita atendimento através do sistema de autoatendimento ou por e-mail. 2. O atendente recebe a solicitação e analisa a demanda. Após análise o atendente atende à solicitação. Caso seja necessário o atendente poderá solicitar informações complementares para prosseguir com o atendimento. 3. Após a conclusão do atendimento o usuário será informado através do e-mail de solicitação.

Quais os meios, locais de acesso e horários? As solicitações podem ser registradas por meio da abertura de chamado no sistema de autoatendimento: <https://autoatendimento.ufnt.edu.br/>

Quanto tempo leva? O prazo inicial de atendimento é de 48h, podendo variar de acordo com o trâmite da solicitação.

21.ADMINISTRAÇÃO DE GESTORES NO SEI

O que é? O serviço contempla a atribuição ou remoção de permissões para que servidores atuem como Administradores do Sistema SEI em suas respectivas unidades. Com o perfil de “Administrador” o usuário terá acesso ao SIP, possibilitando cadastrar, editar, desativar e excluir usuários, cadastrar e desativar unidades, montar hierarquias das unidades, criar e atribuir permissões, entre outras funcionalidades do SEI.

Setor Responsável pelo atendimento: Coordenação de Sistemas de Informações Gerenciais - Divisão de Sistemas de Gestão.

Quem pode solicitar? O gestor máximo da área demandante (ex. pró-reitor, diretor do centro).

Como solicitar? O servidor indicado deve realizar o curso *SEI Administrar* na plataforma ENAP.

Qual o fluxo do atendimento? 1. O gestor máximo da unidade elege o servidor que será o Gestor do SEI; 2. O gestor máximo da unidade formaliza a solicitação junto à Coordenação de Sistemas, informando os dados de contato do servidor indicado através do e-mail: sistemas@ufnt.edu.br.; 3. O atendente entra em contato com o servidor indicado para o treinamento inicial; 4. O servidor fica habilitado para atuar como administrador do SEI, sendo responsável por administrar os usuários da sua unidade e das unidades a ela vinculadas na hierarquia, além dos atendimentos e manutenção de primeiro nível.

Quais os meios, locais de acesso e horários? O gestor máximo da unidade (ex. pró-reitor, diretor do centro) deve formalizar a solicitação de indicação do servidor que será o Gestor do SEI da respectiva unidade através do seguinte e-mail: sistemas@ufnt.edu.br.;

Quanto tempo leva? O prazo inicial de atendimento é de 48h, podendo variar de acordo com o trâmite da solicitação.

22. CADASTRO DE USUÁRIO EXTERNO NO SEI

O que é? O serviço de cadastro de usuários externos no SEI, refere-se à liberação de acesso à usuário que não possuem login institucional, mas que precisam ter acesso a processos específicos que foram abertos no SEI da UFNT.

Setor Responsável pelo atendimento: Coordenação de Sistemas de Informações Gerenciais - Divisão de Sistemas de Gestão.

Quem pode solicitar? Fornecedores, alunos e representantes jurídicos, servidores de outros órgãos ou qualquer outra pessoa que precise acompanhar um processo específico.

Como solicitar? Ser participante de um processo já existente no SEI iniciado por um servidor devidamente cadastrado.

Qual o fluxo do atendimento?

1. O usuário preenche o formulário do SEI disponível em:

https://sei.ufnt.edu.br/sei/controlador_externo.php?acao=usuario_externo_enviar_cadastro&acao_origem=usuario_externo_avisar_cadastro&id_orgao_acesso_externo=0, 2. O usuário preenche e assina eletronicamente o Termo de Concordância e Veracidade, preferencialmente no Gov.br.

3. O usuário envia o termo assinado para o e-mail sistemas@ufnt.edu.br, com o título: Usuário Externo SEI, junto com os seguintes documentos:

- **Alunos:** Atestado de vínculo emitido no Portal do Aluno portal.ufnt.edu.br/aluno (enviar os documentos preferencialmente através do seu e-mail institucional);
- **Público externo:** Comprovante de endereço válido (emitido até 90 dias); Documento pessoal, válido, com foto;

4. O atendente recebe a solicitação e verifica a conformidade das informações apresentadas. 5. Após verificar a conformidade o atendente procede com a liberação do acesso, respondendo a solicitação do usuário via e-mail.

Quais os meios, locais de acesso e horários? Formulário do SEI, link: https://sei.ufnt.edu.br/sei/controlador_externo.php?acao=usuario_externo_enviar_cadastro&acao_origem=usuario_externo_avisar_cadastro&id_orgao_acesso_externo=0

Quanto tempo leva? O prazo estimado para início do atendimento é de 72 horas, podendo variar de acordo com o tipo de solicitação.

23.ALTERAÇÃO E RECUPERAÇÃO DE LOGIN INSTITUCIONAL

O que é? O serviço de alteração/recuperação de senha do login institucional permite aos usuários dos sistemas da UFNT modificar/recuperar suas senhas de acesso por meio do SLI (Sistema de Login Institucional). Essa funcionalidade oferece uma maneira segura e conveniente para os usuários manterem suas credenciais de login atualizadas, garantindo a segurança dos sistemas e protegendo as informações confidenciais da universidade.

Setor Responsável pelo atendimento: Coordenação de Sistemas de Informações Gerenciais.

Quem pode solicitar? Discentes, docentes e técnicos administrativos.

Como solicitar? O usuário deverá estar devidamente cadastrado no sistema para solicitar alteração de senha.

Qual o fluxo do atendimento?

- Recuperar senha: 1. O usuário acessa o SLI através do link: <https://sli.ufnt.edu.br/forgot-password>, 2. Clica na opção esqueci a senha, 3. O usuário preenche os campos indicados.
- Alterar senha: 1. O usuário acessa o SLI através do link: <https://sli.ufnt.edu.br/login> 2. O usuário acessa o sistema e clica na opção “mudar senha” 3. O usuário preenche os campos indicados

Quais os meios, locais de acesso e horários? Não é necessário solicitar o serviço, pois a opção encontra-se disponível a todos os usuários via SLI. Contudo, caso seja detectada indisponibilidade ou falhas do sistema, o usuário deve reportar sua solicitação para o e-mail: sistemas@ufnt.edu.br.

Quanto tempo leva? Não se aplica, pois a alteração é realizada pelo usuário de forma instantânea via sistema.

24. GERENCIAMENTO DAS BASES DE DADOS DOS SISTEMAS INSTITUCIONAIS

O que é? O serviço de gerenciamento das bases de dados dos sistemas institucionais inclui a gestão de acessos aos bancos de dados, realização de operações DML e DDL, além da importação/exportação de bases de dados.

Setor Responsável pelo atendimento: Coordenação de Sistemas de Informações Gerenciais.

Quem pode solicitar? STI.

Como solicitar? O usuário deverá estar devidamente cadastrado no sistema para solicitar alteração de senha.

Qual o fluxo do atendimento? 1. O solicitante deve enviar um e-mail contendo o detalhamento da solicitação para o e-mail: sistemas@ufnt.edu.br. 2. O atendente recebe a solicitação e analisa a demanda. Após análise o atendente atende à solicitação. Caso seja necessário o atendente poderá solicitar informações complementares para prosseguir com o atendimento. 3. Após a conclusão do atendimento o usuário será informado através do e-mail de solicitação.

Quais os meios, locais de acesso e horários? As solicitações podem ser registradas por meio da abertura de chamado no sistema de autoatendimento: <https://autoatendimento.ufnt.edu.br/>

Quanto tempo leva? O prazo inicial de atendimento é de 72h, podendo variar de acordo com a complexidade da solicitação.

25.ALTERAÇÃO E RECUPERAÇÃO DE SENHAS NO SIE (PORTAL DO ALUNO E DO PROFESSOR)

O que é? O serviço de alteração de senha no SIE oferece uma solução para os usuários que esqueceram suas senhas de acesso. Por meio da funcionalidade "Esqueci minha senha", os usuários podem solicitar o reset de senha de forma autônoma, seguindo um processo seguro e eficiente. Essa funcionalidade permite que os usuários recuperem o acesso ao SIE de maneira rápida e sem a necessidade de intervenção manual por parte da equipe de suporte. Ao utilizar a opção "Esqueci minha senha", os usuários receberão instruções sobre como redefinir sua senha por meio de um link enviado para o endereço de e-mail associado à sua conta no SIE.

Setor Responsável pelo atendimento: Coordenação de Sistemas de Informações Gerenciais - Divisão de Sistemas de Gestão.

Quem pode solicitar? Discentes, docentes e técnicos administrativos.

Como solicitar? O usuário deverá estar devidamente cadastrado no sistema para solicitar alteração de senha.

Qual o fluxo do atendimento?

Recuperação de senha: 1. O usuário acessa o sistema e clica na opção "esqueci minha senha". 2. O usuário receberá um e-mail com instruções para prosseguir com o processo de recuperação de senha. 3. O usuário informa os dados solicitados e conclui a recuperação da senha.

Alteração de senha: 1. O usuário acessa o sistema e clica no seu perfil e em seguida na opção "alterar senha". 2. O usuário informa os dados solicitados e conclui o processo de alteração de senha.

Quais os meios, locais de acesso e horários? Não é necessário solicitar o serviço, pois a opção encontra-se disponível a todos os usuários na tela inicial do sistema. Contudo, caso seja detectada indisponibilidade ou falhas do sistema, o usuário deve reportar sua solicitação para o e-mail: sistemas@ufnt.edu.br.

Quanto tempo leva? Não se aplica, pois a alteração é realizada pelo usuário de forma instantânea via sistema.

26. E-MAIL INSTITUCIONAL

O que é? O serviço contempla o processo de criação/desativação das contas e-mails de acordo com as regras estabelecidas nas políticas de e-mail, para novos alunos, servidores e departamentos.

Setor Responsável pelo atendimento: Coordenação de Sistemas de Informações Gerenciais.

Quem pode solicitar? Discentes, docentes e técnicos administrativos.

Como solicitar? A criação de novas contas de e-mails deve observar as regras da Política de e-mail, bem como os seguintes critérios:

- A criação de novas contas de e-mails de alunos poderá ser solicitada somente pela Secretaria Acadêmica e PROGRAD;
- A criação de novas contas de e-mails de servidores poderá ser solicitada somente pela PROPESSOAS.
- A criação de contas de e-mails de departamentais deve ser solicitada pelo responsável do respectivo departamento.

Qual o fluxo do atendimento? 1. O solicitante envia um e-mail contendo os dados necessários para a criação dos logins institucionais através do e-mail: sistemas@ufnt.edu.br. 2. O atendente recebe a solicitação e procede com a criação dos logins na base de usuários, conforme as regras estabelecidas na política de e-mail; 3. Na etapa seguinte é realizado o registro das contas de e-mails no diretório do Google, bem como o reset das senhas. 4. Após finalizada a etapa anterior, são enviados para o usuário o login e a senha da conta institucional, para a conta de e-mail pessoal, previamente informada.

- Para a criação de e-mails, em lote, deve-se gerar uma planilha contendo todos os novos entrantes e os dados principais: Nome, CPF, Data de nascimento, e-mail secundário e descrição.
- No caso da criação das contas de alunos é necessário ter a quantidade total e exata de entrantes do semestre para que o processo seja feito somente uma vez por semestre.
- Para a criação de e-mail departamentais é necessário enviar a portaria de designação para a função e/ou apresentar documentos formais que justifiquem a necessidade de criação do e-mail.

Quais os meios, locais de acesso e horários? As solicitações podem ser encaminhadas para o e-mail: sistemas@ufnt.edu.br

Quanto tempo leva? O prazo inicial de atendimento é de 5 dias úteis, podendo variar de acordo com o trâmite da solicitação.

27. PROJETOS E SOLUÇÕES DIGITAIS

O que é? O serviço de Projetos e Soluções Digitais oferece apoio para o desenvolvimento e implementação de soluções digitais personalizadas para atender às necessidades específicas da instituição. O serviço contempla a análise, modelagem e documentação de projetos e soluções, que contemplem o atendimento das demandas institucionais na área de TI.

Setor Responsável pelo atendimento: Coordenação de Sistemas de Informações Gerenciais - Divisão de Projetos e Soluções Digitais.

Quem pode solicitar? O gestor máximo da área demandante (ex. pró-reitor, diretor do centro).

Como solicitar? Alinhamento da demanda às metas e ações previstas nos documentos orientadores da área de TIC da UFNT (PE, PDI e PDTIC).

Qual o fluxo do atendimento? 1. O gestor máximo da área demandante formaliza a solicitação através da abertura do Documento de Oficialização de Demanda via SEI. 2. A equipe técnica recebe a demanda e verifica o alinhamento da solicitação às metas e ações previstas nos documentos orientadores da área de TIC da UFNT (PE, PDI e PDTIC). 3. Caso haja alinhamento, a equipe técnica realizará um estudo técnico para Análise da Viabilidade de atendimento da solicitação. 4. Caso seja viável de execução, seguindo os prazos estimados na etapa anterior, terá início a fase de desenvolvimento do projeto, conforme segue: Levantamento de Requisitos: Análise detalhada dos requisitos do sistema, incluindo as necessidades de diferentes departamentos e usuários finais; Desenvolvimento e Integração: Desenvolvimento do sistema, seguindo as diretrizes estabelecidas na proposta de projeto. A integração adequada com os sistemas existentes da universidade, quando aplicável; Testes e Validação: Testes rigorosos para garantir a qualidade e a funcionalidade do sistema, em conformidade com os requisitos estabelecidos; Implantação e Treinamento: Após a devida implantação no servidor de aplicação, planeja-se o treinamento para os usuários finais e administradores responsáveis; Suporte Contínuo: Fornecemos suporte técnico contínuo e manutenção do sistema após a implantação, garantindo seu bom funcionamento e atendendo às necessidades em constante evolução da universidade.

Quais os meios, locais de acesso e horários? As solicitações podem ser encaminhadas para o e-mail: sistemas@ufnt.edu.br

Quanto tempo leva? O prazo estimado para análise da necessidade é de até dois meses, considerando a priorização das demandas e a disponibilidade de recursos humanos e tecnológicos. O tempo previsto para execução total do projeto será estimado após a análise de viabilidade técnica.

28.APOIO À ELABORAÇÃO DE ESTUDOS TÉCNICOS PRELIMINAR E TERMOS DE REFERÊNCIA EM PROCESSOS DE AQUISIÇÃO DE TI

O que é? O serviço contempla o apoio técnico nas fases iniciais de planejamento dos processos de aquisição de TI, a fim de garantir a conformidade dos requisitos técnicos da solução.

Setor Responsável pelo atendimento: Coordenação de Governança e Gestão de TI - Divisão de Contratações de TI.

Quem pode solicitar? Demandante.

Como solicitar? O processo deve contemplar essencialmente a aquisição de equipamentos e soluções da área de TIC.

Qual o fluxo do atendimento? 1. O atendente recebe a solicitação via SEI; 2. e inicia a análise; 3. Após a análise, o atendente elabora um cronograma para elaboração/validação dos requisitos técnicos.

Quais os meios, locais de acesso e horários? Dúvidas e orientações podem ser atendidas via e-mail: sticontratos@ufnt.edu.br

Quanto tempo leva? Não existe um prazo previamente estabelecido. Após a análise da solicitação será formalizado o cronograma de elaboração.

29. FISCALIZAÇÃO TÉCNICA DE CONTRATOS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS NA ÁREA DE TIC

O que é? O serviço busca garantir que os contratos firmados entre a instituição e seus fornecedores sejam executados em conformidade com os requisitos técnicos, padrões de qualidade e prazos estabelecidos no contrato.

Setor Responsável pelo atendimento: Coordenação de Governança e Gestão de TI - Divisão de Contratações de TI.

Quem pode solicitar? PROAF.

Como solicitar? O contrato deve ser inerente à área de TIC.

Qual o fluxo do atendimento? 1. A STI indica um servidor para fiscalizar o contrato. 2. Após emissão de portaria, o servidor fica responsável pelo acompanhamento técnico da execução do serviço.

Quais os meios, locais de acesso e horários? As solicitações podem ser encaminhadas para o e-mail: sticontratos@ufnt.edu.br

Quanto tempo leva? Não existe um prazo previamente definido. O serviço é realizado durante toda a vigência do contrato.

30. ANÁLISE TÉCNICA DE PROPOSTAS EM FASE DE LICITAÇÃO DE AQUISIÇÕES DE TI

O que é? O serviço busca garantir que as soluções propostas nos processos de licitação atendam aos requisitos técnicos, normativos e funcionais estabelecidos no edital, a fim de assegurar a seleção da melhor opção para atender às necessidades da instituição.

Setor Responsável pelo atendimento: Coordenação de Governança e Gestão de TI - Divisão de Contratações de TI.

Quem pode solicitar? DCL/PROAF.

Como solicitar? A aquisição deve ser inerente à área de TIC.

Qual o fluxo do atendimento? 1. A DCL envia as propostas via processo SEI. 2 O integrante técnico analisa a proposta e emite parecer quanto ao atendimento dos requisitos técnicos da solução.

Quais os meios, locais de acesso e horários? As solicitações podem ser encaminhadas via SEI. Dúvidas e orientações podem ser atendidas via e-mail: sticontratos@ufnt.edu.br

Quanto tempo leva? Segue o prazo previamente determinado pelo fluxo do processo.

31.RESPOSTA TÉCNICA DE QUESTIONAMENTOS NA FASE LICITATÓRIA DE PROCESSOS DE AQUISIÇÃO DE TI

O que é? A resposta técnica especializada visa garantir a clareza, imparcialidade e conformidade técnica em processos licitatórios relacionados à aquisição de soluções de TI.

Setor Responsável pelo atendimento: Coordenação de Governança e Gestão de TI - Divisão de Contratações de TI.

Quem pode solicitar? DCL/PROAF.

Como solicitar? O processo licitatório deve ser inerente à área de TIC.

Qual o fluxo do atendimento? 1. A DCL envia as propostas via processo SEI. 2. O atendente recebe o questionamento, analisa e responde o fornecedor.

Quais os meios, locais de acesso e horários? As solicitações podem ser encaminhadas via SEI. Dúvidas e orientações podem ser atendidas via e-mail: sticontratos@ufnt.edu.br

Quanto tempo leva? Segue o prazo previamente determinado pelo fluxo do processo.

32. ELABORAÇÃO DE PROPOSTAS DE NORMATIVOS DA ÁREA DE TIC

O que é? A STI, no âmbito de suas atribuições, atua no desenvolvimento de políticas, diretrizes e regulamentos relacionados à área da Tecnologia da Informação e Comunicação, visando promover a eficiência, segurança e conformidade na operacionalização dos recursos de TIC.

Setor Responsável pelo atendimento: Coordenação de Governança e Gestão de TI - Divisão de Planejamento de TI.

Quem pode solicitar? STI, Comitê de Governança Digital, Comitê de Segurança da Informação.

Como solicitar? Observância aos demais normativos vigentes.

Qual o fluxo do atendimento? 1. O solicitante envia a solicitação via SEI ou por e-mail. 2. O atendente recebe a solicitação e inicia a análise; 3. Após a análise, o atendente elabora um cronograma para elaboração da minuta. 4. Após finalizar a minuta, o atendente encaminha ao solicitante que submeta à apreciação das instâncias competentes.

Quais os meios, locais de acesso e horários? As solicitações devem ser encaminhadas via SEI

Quanto tempo leva? Não existe um prazo previamente estabelecido. Após a análise da solicitação será formalizado o cronograma de elaboração.

33.ATESTO TÉCNICO DE AQUISIÇÕES DE EQUIPAMENTOS DE TI

O que é? O serviço contempla o processo de testagem de equipamentos novos, a fim de garantir a qualidade e a conformidade dos equipamentos entregues aos requisitos descritos no termo de referência.

Setor Responsável pelo atendimento: STI.

Quem pode solicitar? Almojarifado Central.

Como solicitar? Observância aos demais normativos vigentes.

Qual o fluxo do atendimento? 1. O solicitante envia a demanda para o e-mail: sti@ufnt.edu.br. 2. A equipe técnica recebe a solicitação e inicia a testagem dos equipamentos, verificando a conformidade com os requisitos previstos no termo de referência. 3. Após finalizar, a equipe de planejamento realiza o teste da nota e encaminha para o setor responsável.

Quais os meios, locais de acesso e horários? As solicitações podem ser encaminhadas para o e-mail: sti@ufnt.edu.br

Quanto tempo leva? Segue o prazo previamente determinado pelo fluxo do processo.