
Catálogo de Serviços de TI

Centro de Tecnologia da Informação e Comunicação



ctic
U F O P A

ADMINISTRAÇÃO SUPERIOR

REITORA

Aldenize Ruela Xavier

VICE-REITORA

Solange Helena Ximenes Rocha

PRÓ-REITOR DE ADMINISTRAÇÃO

Warlivan Salvador Leite

PRÓ-REITORA DA CULTURA, COMUNIDADE E EXTENSÃO

Ediene Pena Ferreira

PRÓ-REITORA DE ENSINO DE GRADUAÇÃO

Carla Marina Costa Paxiúba

PRÓ-REITOR DE GESTÃO ESTUDANTIL

Luamim Sales Tapajós

PRÓ-REITORA DE GESTÃO DE PESSOAS

Fabriciana Vieira Guimarães

PRÓ-REITORA DE PESQUISA, PÓS-GRADUAÇÃO E INOVAÇÃO TECNOLÓGICA

Kelly Christina Ferreira Castro

PRÓ-REITOR DE PLANEJAMENTO E DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL

Cauan Ferreira Araújo

ADMINISTRAÇÃO CTIC

Diretor Geral do CTIC

Rafael Rodrigo dos Santos Miranda

rafael.miranda@ufopa.edu.br

Portaria N° 66/2021 - Reitoria, março/2021

Diretor de Sistemas Institucionais

Valkir Santos da Silva

valkir.silva@ufopa.edu.br

Portaria N° 67/2021 - Reitoria, março/2021

Assessor de Governança e Gestão de TI

Adilson Oliveira Pinto

adilson.pinto@ufopa.edu.br

Portaria N° 26/2023 - Gabinete, janeiro/2023

Coordenador de Sistemas

Luciano Parintins Viana

luciano.viana@ufopa.edu.br

Portaria N° 208/2021 - Reitoria, agosto/2021

Coordenador de Redes

Richard Caio Silva Rego

richard.rego@ufopa.edu.br

Portaria N° 60/2024 - Gabinete, fevereiro/2024

Coordenador de Serviços de TI

Marcos Vinício Santos Matos Lisboa

marcos.santos@ufopa.edu.br

Portaria N° 133/2023 - Reitoria, abril/2023



SUMÁRIO

05 SISTEMAS E APLICAÇÕES

06 Sistemas Integrados de Gestão - SIG

15 Soluções desenvolvidas pelo CTIC

19 Portais Eletrônicos

22 Sistemas de Terceiros

25 INFRAESTRUTURA E SERVIÇOS DE REDE

26 Serviços de E-mail

35 Infraestrutura de rede lógica e telefonia

37 Serviços de Nuvem(Udrive)

39 Serviços de Pontos de Rede

43 Serviços de Rede Wireless

46 Serviços de Firewall

49 Gestão de Perfil de Usuários

52 SUPORTE E MANUTENÇÃO DE EQUIPAMENTOS DE TI

55 Avaliação Técnica de Equipamentos de TI

63 Instalação e Configuração de Software

72 Manutenção de Equipamentos

76 Compartilhamento de Serviço

78 Serviços que Não se Aplicam

77 PROCESSOS E OPERAÇÕES INTERNAS

80 Licenças e afastamentos

82 Progressão e qualificação de servidores

85 Concessões e Flexibilizações de Jornada

87 Gestão de Movimentações e Alocações de Pessoal

91 Governança e Gestão de TI



97 TERMOS E DEFINIÇÕES



05 SISTEMAS E APLICAÇÕES





SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTÃO - SIG

- 07** Implantação de Módulos do Sistema Integrado de Gestão - SIG
- 08** Atualização dos sistemas SIG
- 09** Ajuste das funcionalidades do Sistema SIG
- 10** Correção de erro no funcionamento dos Sistemas Institucionais
- 11** Cadastro/Alteração de Unidades Acadêmicas ou Administrativas
- 12** Cadastro de eleição no Sigeleição
- 13** Processamento de Matrícula de discentes de Graduação
- 14** Cadastro de Eventos no Sigeventos



IMPLANTAÇÃO DE MÓDULOS DO SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO - SIG

Descrição do serviço: O objetivo desse serviço é facilitar e automatizar o trabalho da universidade, com a implantação de módulos do sistema SIG, que cuidam de áreas como recursos humanos, finanças, assuntos acadêmicos, pesquisa, bibliotecas e controle de bens.

Os sistemas principais são: SIGAA (para assuntos acadêmicos), SIPAC (para administração) e SIGRH (para recursos humanos). Além disso, novos sistemas, como Polare, Memo e Turma Virtual, serão lançados para apoiar ainda mais a gestão da universidade.

SETOR RESPONSÁVEL

DIRETORIA DE SISTEMAS INSTITUCIONAIS - DSI

QUEM PODE SOLICITAR

A Unidade Demandante deverá solicitar a implantação do módulo ao Comitê de Governança Digital - CGD, que deliberará sua priorização e encaminhará para o CTIC.



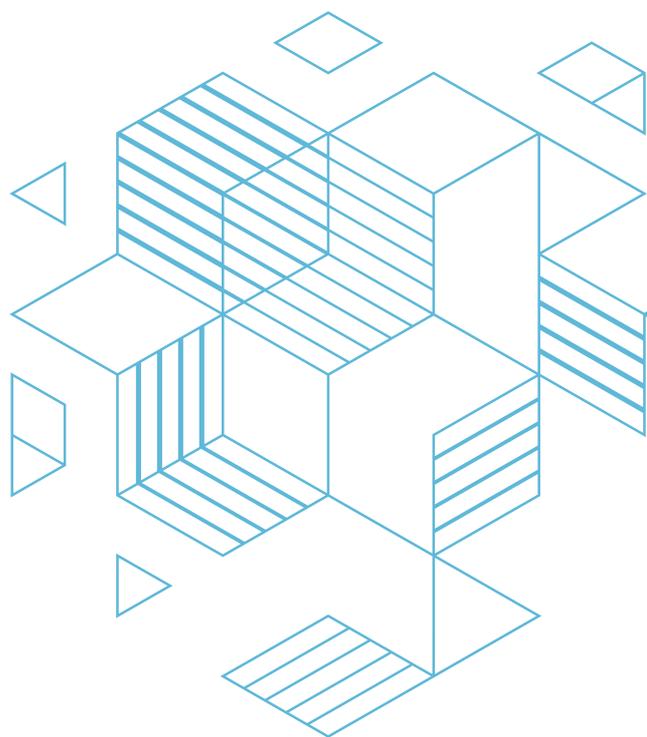
COMO SOLICITAR

Através de envio de [Ofício](#) destinado ao CGD informando a priorização do módulo e a unidade demandante que atuará no projeto de implantação.



PRAZO ESTIMADO PARA SOLUÇÃO

O prazo será definido no cronograma do projeto de implantação.





08

A TUALIZAÇÃO DOS SISTEMAS SIG

Descrição do serviço: O serviço de atualização dos Sistemas Integrados de Gestão tem o objetivo de manter o sistema sempre na versão mais recente da UFRN, com novas funcionalidades, melhorias e atualizações legais. Ele também ajuda a prevenir problemas de segurança e garante que o sistema esteja em conformidade com a legislação.

SETOR RESPONSÁVEL

DIRETORIA DE SISTEMAS INSTITUCIONAIS - DSI

QUEM PODE SOLICITAR

Comitê de Governança Digital - CGD. O CTIC informará ao CGD conforme prioridade.



COMO SOLICITAR

Através de envio de [Ofício](#) destinado ao CTIC solicitando o planejamento do projeto.

PRAZO ESTIMADO PARA SOLUÇÃO

30 dias úteis.





09

AJUSTE DAS FUNCIONALIDADES DO SISTEMA SIG

Descrição do serviço: O objetivo do serviço é adaptar o sistema para atender às necessidades da universidade, garantindo que as mudanças sejam feitas com cuidado e seguindo boas práticas, para permitir futuras atualizações sem problemas.

Antes de realizar as alterações, a equipe técnica da Diretoria de Sistemas deve analisar o impacto das mudanças, e o Comitê de Governança Digital deve aprovar as alterações para garantir que estejam alinhadas com as diretrizes da universidade.

SETOR RESPONSÁVEL

DIRETORIA DE SISTEMAS INSTITUCIONAIS - DSI

QUEM PODE SOLICITAR

A Unidade Demandante deverá solicitar a implantação do módulo ao Comitê de Governança Digital - CGD, que deliberará sua priorização e encaminhará para o CTIC.



COMO SOLICITAR



Através de envio de [Ofício](#) destinado ao CGD informando as funcionalidades que devem ser customizadas e as unidades que atuarão no projeto.

PRAZO ESTIMADO PARA SOLUÇÃO

O cronograma será detalhado no projeto.





10

CORREÇÃO DE ERRO NO FUNCIONAMENTO DOS SISTEMAS INSTITUCIONAIS

Descrição do serviço: Esse serviço deve ser solicitado quando um erro ocorre no sistema, e nesse caso, é importante descrever detalhadamente o problema, explicar o que foi feito antes do erro acontecer e enviar uma imagem da tela para o CTIC para que os analistas possam entender melhor o que aconteceu.

SETOR RESPONSÁVEL

DIRETORIA DE SISTEMAS INSTITUCIONAIS - DSI

QUEM PODE SOLICITAR

Todos os Servidores Públicos da UFOPA.

COMO SOLICITAR

Através de abertura de chamados no [GLPI](#), escolhendo a opção de SERVIÇO DE SISTEMAS, selecionando o Sistema, dentre as opções, e na descrição do problema, deve ser informado o erro ocorrido no sistema com a imagem da tela do erro apresentado.

PRAZO ESTIMADO PARA SOLUÇÃO

05 dias úteis.

NOTA

Serviços fora do escopo: Esse serviço não abrange os sistemas de terceiros, hospedados na infraestrutura do CTIC.



11

CADASTRO/ALTERAÇÃO DE UNIDADES ACADÊMICAS OU ADMINISTRATIVAS

Descrição do serviço: O serviço tem o objetivo de efetuar o cadastro, edição e inativação de unidades administrativas e acadêmicas devidamente aprovado pela gestão superior.

SETOR RESPONSÁVEL

DIRETORIA DE SISTEMAS INSTITUCIONAIS - DSI

QUEM PODE SOLICITAR

Chefias de unidades acadêmicas e administrativas.

COMO SOLICITAR

Através de abertura de chamados no [GLPI](#), escolhendo a opção de SERVIÇO DE SISTEMAS, selecione dentre as opções de Sistema, SIGAA. Na descrição, informe a unidade administrativa ou acadêmica será gerenciada, (cadastrada/editada/ocultada) sempre acompanhada de ato administrativo anexado (Portaria, Resolução, etc), no chamado.

PRAZO ESTIMADO PARA SOLUÇÃO

05 dias úteis.

TUTORIAL OU FLUXOGRAMA

[Cadastro de Unidades Acadêmicas: Cursos de Pós-graduação lato sensu e stricto sensu](#)



CADASTRO DE ELEIÇÃO NO SIGELEIÇÃO

Descrição do serviço: O serviço de configuração de processo eleitoral utiliza o sistema Sigeleição para realização de eleições onlines internas na universidade.

SETOR RESPONSÁVEL

DIRETORIA DE SISTEMAS INSTITUCIONAIS - DSI

QUEM PODE SOLICITAR

Comissão Eleitoral instituído por Portaria.



COMO SOLICITAR



Através de abertura de chamados no [GLPI](#), escolhendo a opção de SERVIÇO DE SISTEMAS, selecionando entre as opções de Sistemas, SIGELEIÇÃO, com até 05 dias

úteis antes da data da eleição, com os seguintes arquivos em anexo:

- Formulário de solicitação de eleição;
- Lista de votantes;
- Edital da eleição;
- Foto dos candidatos (arquivo de imagem);
- Portaria da Comissão Eleitoral.

PRAZO ESTIMADO PARA SOLUÇÃO

03 dias úteis.



TUTORIAL OU FLUXOGRAMA

[Solicitação e configuração de processo eleitoral no sigeleição](#)



13

PROCESSAMENTO DE MATRÍCULA DE DISCENTES DE GRADUAÇÃO

Descrição do serviço: Serviço de processamento de matrículas de discentes do nível de graduação no sistema SIGAA.

SETOR RESPONSÁVEL

DIRETORIA DE SISTEMAS INSTITUCIONAIS - DSI

QUEM PODE SOLICITAR

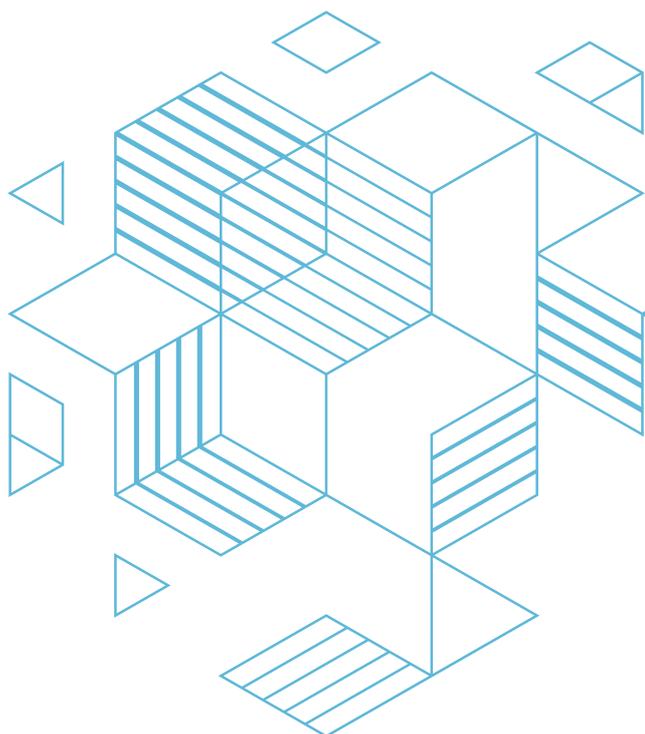
Pró-reitoria de Ensino de Graduação.

COMO SOLICITAR

Através de abertura de chamados no [GLPI](#), escolhendo a opção de SERVIÇO DE SISTEMAS. Selecione dentre as opções de Sistema, SIGAA.

PRAZO ESTIMADO PARA SOLUÇÃO

03 dias úteis.





14

CADASTRO DE EVENTOS NO SIGEVENTOS

Descrição do serviço: O serviço de cadastro de eventos no SIGEVENTOS permite que o gestor faça tudo o que precisa para gerenciar o evento, sem precisar do auxílio do CTIC.

SETOR RESPONSÁVEL

DIRETORIA DE SISTEMAS INSTITUCIONAIS - DSI

QUEM PODE SOLICITAR

Assessoria de Comunicação.

COMO SOLICITAR

Através de abertura de chamados no [GLPI](#), escolhendo a opção de SERVIÇO DE SISTEMAS, selecionando entre as opções de Sistema, SIGEVENTOS.

TUTORIAL OU FLUXOGRAMA

<https://wiki.ufopa.edu.br/artigo/161/manual-de-utilizacao-do-sigeventos>

PRAZO ESTIMADO PARA SOLUÇÃO

02 dias úteis.



SOLUÇÕES DESENVOLVIDAS PELO CTIC

- 16** Atualização de Sistemas Internos
- 17** Desenvolvimento de novas soluções
- 18** Geração de Relatórios Personalizados (VISUM)



A TUALIZAÇÃO DE SISTEMAS INTERNOS

Descrição do serviço: O serviço de atualização de sistemas é solicitado quando há mudanças nos processos, novas funcionalidades ou ajustes para atender nova legislação. A equipe da Diretoria de Sistemas Institucionais analisa o pedido com o setor solicitante e, após essa análise, a Diretoria do CTIC define a prioridade e cria um projeto para atender à solicitação.

SETOR RESPONSÁVEL

DIRETORIA DE SISTEMAS INSTITUCIONAIS - DSI

QUEM PODE SOLICITAR

Chefias das Unidades administrativas e Acadêmicas



COMO SOLICITAR

Através de envio de [Ofício](#) destinado ao CTIC informando o sistema e as funcionalidades que devem ser atualizadas.

PRAZO ESTIMADO PARA SOLUÇÃO

O cronograma será detalhado no projeto.





17

DESENVOLVIMENTO DE NOVAS SOLUÇÕES

Descrição do serviço: Esse serviço consiste em criar, implementar e melhorar um software ou aplicativo feito sob medida para atender às necessidades da instituição. Esse processo passa por várias etapas, desde a ideia inicial até a entrega do sistema.

SETOR RESPONSÁVEL

DIRETORIA DE SISTEMAS INSTITUCIONAIS - DSI

QUEM PODE SOLICITAR

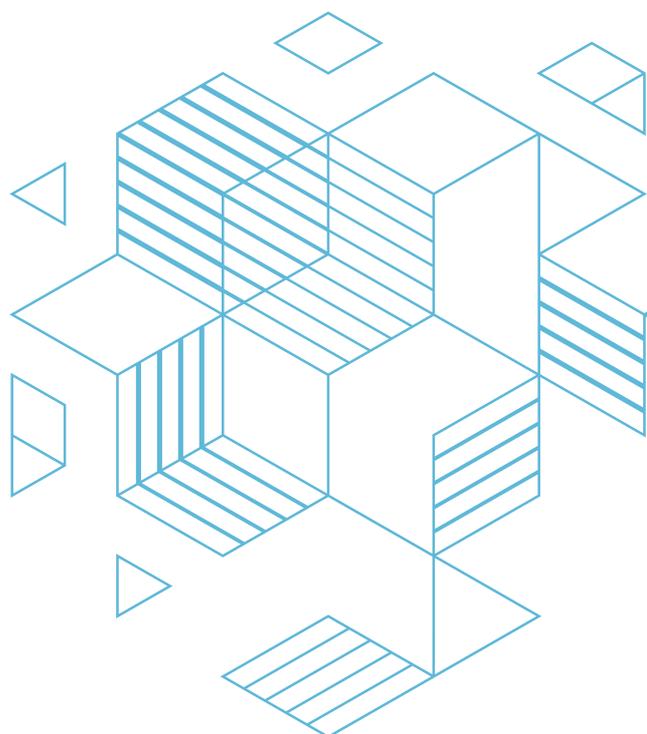
Chefias das Unidades administrativas e Acadêmicas.

COMO SOLICITAR

Através de envio de [Ofício](#) destinado ao CTIC acompanhado da motivação/justificativa do sistema.

PRAZO ESTIMADO PARA SOLUÇÃO

O cronograma será detalhado no projeto.





18

G ERAÇÃO DE RELATÓRIOS PERSONALIZADOS (VISUM)

Descrição do serviço: O serviço facilita a consulta e a extração de relatórios. Se um usuário ou setor precisar de dados que não estão disponíveis nos sistemas, deve solicitar ao CTIC, com a aprovação da chefia, informando os filtros e as colunas necessárias. Os dados serão organizados e apresentados em relatórios que podem ser exportados em formatos abertos.

SETOR RESPONSÁVEL

DIRETORIA DE SISTEMAS INSTITUCIONAIS - DSI

QUEM PODE SOLICITAR

Qualquer servidor com aprovação de sua chefia, via GLPI.

COMO SOLICITAR

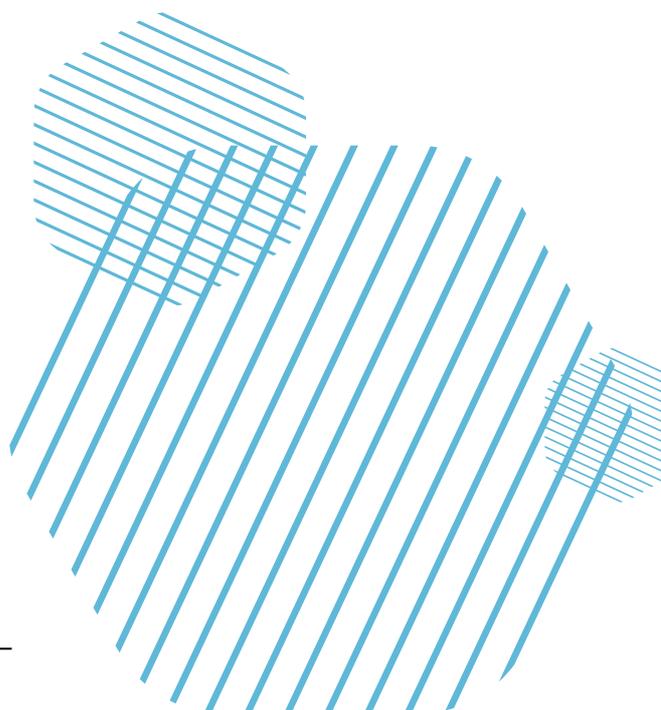
Através de abertura de chamado no [GLPI](#) destinado a Serviços de Sistemas, selecionando a opção VISUM, dentre os Sistemas. Informe as colunas ou informações que devem conter no relatório.

PRAZO ESTIMADO PARA SOLUÇÃO

05 dias úteis.

NOTA

Fora do Escopo:
Elaboração de relatórios que já existem nos sistemas institucionais.





PORTAIS ELETRÔNICOS

20 Criação de Site Institucional

21 Permissão de acesso aos sites
Institucionais



20

CRIAÇÃO DE SITE INSTITUCIONAL

Descrição do serviço: O serviço de desenvolvimento do site institucional envolve a criação de páginas web usando a ferramenta Mamba Negra, desenvolvida pelo CTIC. O processo segue os layouts e as paletas de cores definidos pela Assessoria de Comunicação.

SETOR RESPONSÁVEL

DIRETORIA DE SISTEMAS INSTITUCIONAIS - DSI

QUEM PODE SOLICITAR

Assessoria de Comunicação.

COMO SOLICITAR

Através de abertura de chamado no [GLPI](#) destinado a Serviços de Sistemas, selecionando a opção SITES INSTITUCIONAIS, dentre os Sistemas, solicitando o planejamento do projeto.

PRAZO ESTIMADO PARA SOLUÇÃO

20 dias úteis.



PERMISSÃO DE ACESSO AOS SITES INSTITUCIONAIS

21

Descrição do serviço: O serviço de concessão de acesso permite que usuários tenham diferentes funções em páginas institucionais. O **conteudista** pode apenas redigir conteúdo, enquanto o **administrador** tem a capacidade de redigir e publicar informes e notícias.

SETOR RESPONSÁVEL

DIRETORIA DE SISTEMAS INSTITUCIONAIS - DSI

PRAZO ESTIMADO PARA SOLUÇÃO

01 dia útil.



QUEM PODE SOLICITAR

Chefias das Unidades administrativas e Acadêmicas.

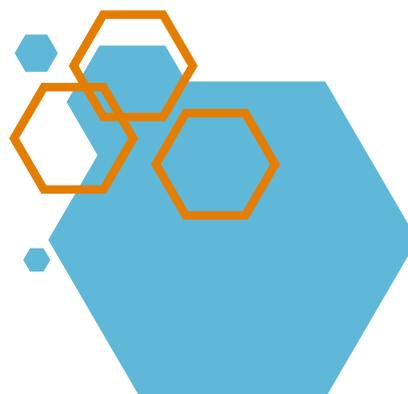


COMO SOLICITAR

Através de abertura de chamados no [GLPI](#), escolhendo a opção de SERVIÇO DE SISTEMAS, entre as opções,



informando Sistemas, selecione SITES INSTITUCIONAIS, na descrição do chamado, informe o perfil de Conteudista ou Administrador.





SISTEMAS DE TERCEIROS

23 Implantação do GLPI nas unidades

24 Apoio na implantação de sistemas desenvolvidos via Editais Piape



23

IMPLANTAÇÃO DO GLPI NAS UNIDADES

Descrição do serviço: O GLPI é um sistema web que oferece várias funções para gestão de helpdesk e gerenciamento de incidentes e requisições, permitindo um atendimento eficiente e proativo. Ele possibilita que as unidades atendam às demandas de serviços que são direcionadas a elas.

SETOR RESPONSÁVEL

DIRETORIA DE SISTEMAS INSTITUCIONAIS - DSI

QUEM PODE SOLICITAR

Chefias das Unidades administrativas e Acadêmicas.



COMO SOLICITAR



Através de envio de [Ofício](#), informando os serviços que serão atendidos e servidores da unidade que atenderão as solicitações.

PRAZO ESTIMADO PARA SOLUÇÃO

15 dias úteis.





24

APOIO NA IMPLANTAÇÃO DE SISTEMAS DESENVOLVIDOS VIA EDITAIS PIAPE

Descrição do serviço: Apoio a implantação de produtos desenvolvidos via editais PIAPE (Programa de Inovação e Atuação Profissional Empreendedora).

SETOR RESPONSÁVEL

DIRETORIA DE SISTEMAS INSTITUCIONAIS - DSI

QUEM PODE SOLICITAR

Chefias das Unidades administrativas e Acadêmicas.

COMO SOLICITAR

Através de envio de [Ofício](#) ao CTIC solicitando a hospedagem do sistema.

PRAZO ESTIMADO PARA SOLUÇÃO

05 dias úteis.



25 INFRAESTRUTURA E SERVIÇOS DE REDE





SERVIÇOS DE E-MAIL

- 27** Criação de contas de e-mails pessoais dos servidores
- 28** Criação de contas de e-mails dos discentes
- 29** Criação de contas de e-mails setoriais
- 30** Alteração de senhas de contas e-mails setoriais
- 31** Renomeação de contas de emails setoriais
- 32** Atualização do responsável por conta de e-mail setorial
- 33** Desbloqueio de contas de e-mail
- 34** Migração da conta de e-mail discente para servidor ou ex-servidor para discente



CRIAÇÃO DE CONTAS DE E-MAILS PESSOAIS DOS SERVIDORES

Descrição do serviço: O e-mail da UFOPA, com o domínio ufopa.edu.br, é o principal meio de comunicação da universidade. Ele é disponibilizado para todos os servidores que fazem parte do quadro permanente. Cada conta de e-mail tem espaço para armazenar até 10 GB de mensagens.

QUEM PODE SOLICITAR

Servidores públicos ativos da universidade.



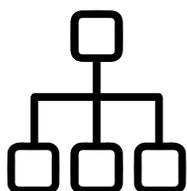
COMO SOLICITAR

Após a posse, o servidor deverá aguardar a inserção de seus dados no Sistema SIAPENET do governo federal. Somente após

esse cadastro o servidor deverá realizar o seu [auto cadastro](#) nos sistemas SIGs. Após isto, em até 24 horas, a sua conta de email será criada automaticamente.

PRAZO ESTIMADO PARA SOLUÇÃO

01 dia útil.



TUTORIAL OU FLUXOGRAMA

<https://wiki.ufopa.edu.br/artigo/205/utlizacao-do-webmail-ufopa>

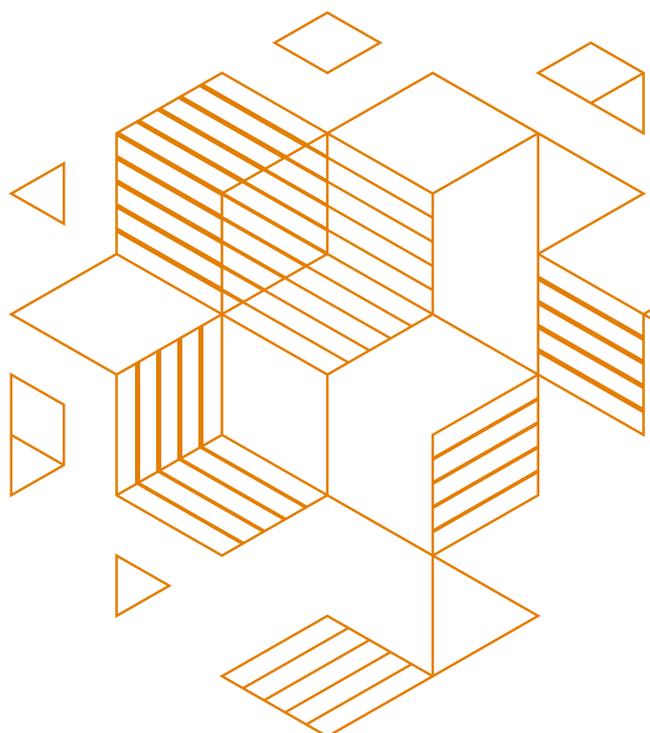
NOTA

O endereço do email institucional pode ser acessado através:

<https://webmail.ufopa.edu.br>

SETOR RESPONSÁVEL

COORDENAÇÃO DE REDES





28

CRIAÇÃO DE CONTAS DE E-MAILS DOS DISCENTES

Descrição do serviço: O e-mail da UFOPA, com o domínio discente.ufopa.edu.br, é a forma oficial de comunicação da universidade. Ele é oferecido a todos os alunos que estão matriculados em cursos de graduação ou pós-graduação. Cada conta de e-mail tem espaço para armazenar até 1 GB de mensagens.

NOTA

Email de discente disponível em:

<https://webmail.ufopa.edu.br>

QUEM PODE SOLICITAR

Discentes da Universidade Federal do Oeste do Pará.



SETOR RESPONSÁVEL

COORDENAÇÃO DE REDES

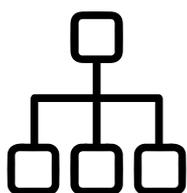


COMO SOLICITAR

Como discente, acessar o SIGAA, clicar no banner "Solicitação de e-mail", ler o termo de uso e clicar em "SIM".

PRAZO ESTIMADO PARA SOLUÇÃO

01 dia útil.



TUTORIAL OU FLUXOGRAMA

<https://wiki.ufopa.edu.br/artigo/205/utiizacao-do-webmail-ufopa>





CRIAÇÃO DE CONTAS DE E-MAILS SETORIAIS

Descrição do serviço: O e-mail institucional setorial do domínio ufopa.edu.br é a forma oficial de comunicação da UFOPA. Ele é oferecido para as pró-reitorias, institutos, secretarias, cursos e outros setores da universidade. Cada setor pode ter apenas uma conta de e-mail, que tem um espaço para armazenar até 20 GB de mensagens.

QUEM PODE SOLICITAR

Chefias ou responsáveis pelo setor devidamente nomeados através de portarias.

COMO SOLICITAR

Através de abertura de chamados através de [GLPI](#), acessar: Serviços de Redes > **Solicitação de E-mail Setorial**. e preencher todos os campos solicitados, informar a sugestão de conta a ser criada e anexar a portaria do responsável. Os dados para acesso serão enviados para a conta de e-mail do responsável.

PRAZO ESTIMADO PARA SOLUÇÃO

02 dias úteis.

TUTORIAL OU FLUXOGRAMA

<https://wiki.ufopa.edu.br/artigo/47/requerimento-de-e-mail-institucional-setorial>

NOTA

- O e-mail setorial pode ser acessado pelo seguinte link: <https://webmail.ufopa.edu.br>.
- Esse serviço refere-se apenas à criação de email para setores e não para atividades temporárias, como editais de seleção, por exemplo.
- A Estrutura organizacional da Ufopa é composta por Conselhos Superiores, Reitoria, pró-reitorias, unidades acadêmicas, órgãos suplementares, direções, coordenações e campi.
- Organograma: <http://www.ufopa.edu.br/ufopa/institucional/sobre-a-ufopa/organograma>

SETOR RESPONSÁVEL

COORDENAÇÃO DE REDES



30

ALTERAÇÃO DE SENHAS DE CONTAS E-MAILS SETORIAIS

Descrição do serviço: Se você perder a senha do e-mail do seu setor ou se houver uma mudança de responsável, será necessário trocar a senha. O servidor responsável pelo e-mail deve entrar em contato com o CTIC para solicitar a troca da senha.

SETOR RESPONSÁVEL

COORDENAÇÃO DE REDES

QUEM PODE SOLICITAR

Chefias ou responsáveis pelo setor devidamente nomeados através de portarias.

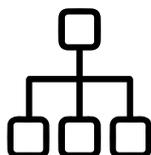


COMO SOLICITAR

Através de abertura de chamados através do [GLPI](#).
Acesse: Serviços de Redes > Atualização de Dados de E-mail Institucional Setorial. Preencher todos os campos solicitados, informar a sugestão de senha a ser criada e anexar a Portaria do responsável. Os dados para acesso serão enviados para a conta de e-mail do responsável.

PRAZO ESTIMADO PARA SOLUÇÃO

01 dia útil.



TUTORIAL OU FLUXOGRAMA

<https://wiki.ufopa.edu.br/artigo/46/mudanca-de-senha-e-mail-setorial>





31

RENOMEAÇÃO DE CONTAS DE EMAILS SETORIAIS

Descrição do serviço: Se houver mudanças nos nomes dos setores, os nomes das contas de e-mail também precisam ser atualizados. Isso é importante porque o nome do e-mail ajuda a identificar o setor para a comunidade acadêmica.

QUEM PODE SOLICITAR

Chefias ou responsáveis pelo setor devidamente nomeados através de portarias.



COMO SOLICITAR

Através de abertura de chamados através do [GLPI](#).
Acesse: Serviços de Redes > Atualização de Dados de E-mail Institucional Setorial. Preencher todos os campos solicitados, informar a sugestão de senha a ser criada e anexar a Portaria do responsável. Os dados para acesso serão enviados para a conta de e-mail do responsável.

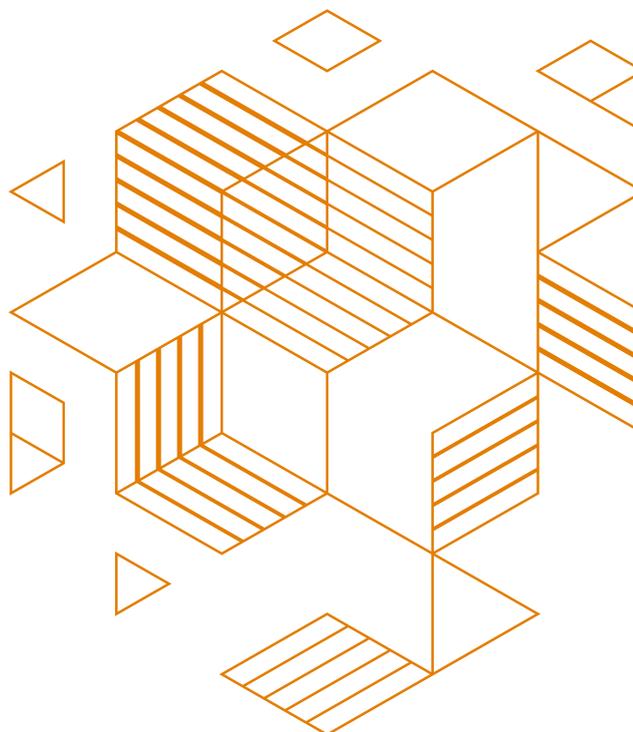
PRAZO ESTIMADO PARA SOLUÇÃO

01 dia útil.



SETOR RESPONSÁVEL

COORDENAÇÃO DE REDES





32

ATUALIZAÇÃO DO RESPONSÁVEL POR CONTA DE E-MAIL SETORIAL

Descrição do serviço: Se houver uma mudança no gestor do setor, é preciso atualizar as informações sobre quem é responsável pelo uso das contas de e-mail do setor.

SETOR RESPONSÁVEL

COORDENAÇÃO DE REDES

QUEM PODE SOLICITAR

Chefias ou responsáveis pelo setor devidamente nomeados através de portarias.

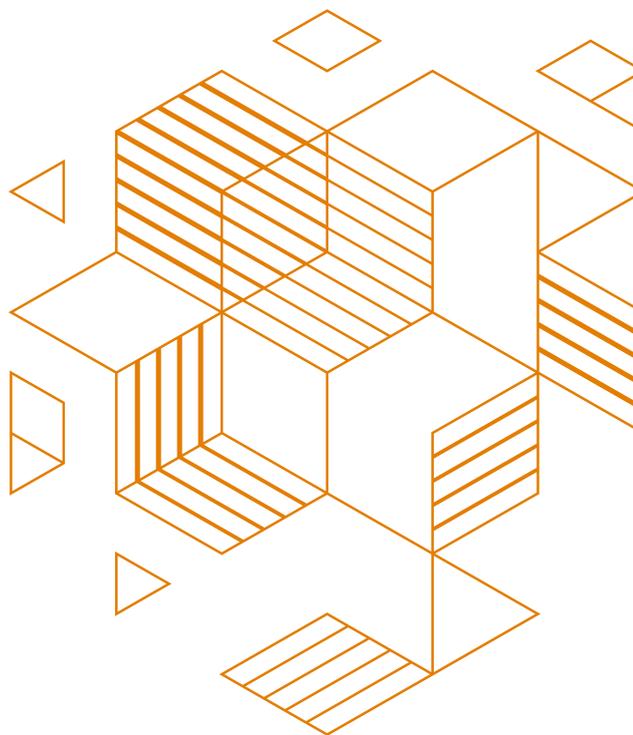


COMO SOLICITAR

Através de abertura de chamados através do [GLPI](#).
Acesse: Serviços de Redes > Atualização de Dados de E-mail Institucional Setorial. Preencher todos os campos solicitados, informar a sugestão de conta a ser criada e anexar a Portaria do responsável. Os dados para acesso serão enviados para a conta de e-mail do responsável.

PRAZO ESTIMADO PARA SOLUÇÃO

01 dia útil.





33

DESBLOQUEIO DE CONTAS DE E-MAIL

Descrição do serviço: Se uma conta de e-mail institucional for hackeada, ou seja, se o usuário enviar suas informações de acesso para outras pessoas, a conta pode ser usada para enviar mensagens indesejadas (spam). Nesse caso, o sistema da universidade bloqueia automaticamente a conta para proteger todos.

QUEM PODE SOLICITAR

- Em caso de contas de email de servidores a solicitação deverá ser realizada pelo próprio servidor.
- Em caso de contas de email de discentes a solicitação deverá ser realizada pela Coordenação do curso.
- Em caso de contas setoriais a solicitação deverá ser realizada pela chefia ou responsável devidamente nomeados através de portaria.



COMO SOLICITAR

Através de abertura de chamados no [GLPI](#).

Acesse: Serviços de Redes > Desbloqueio de contas de e-mail e preencha todos os campos solicitados.



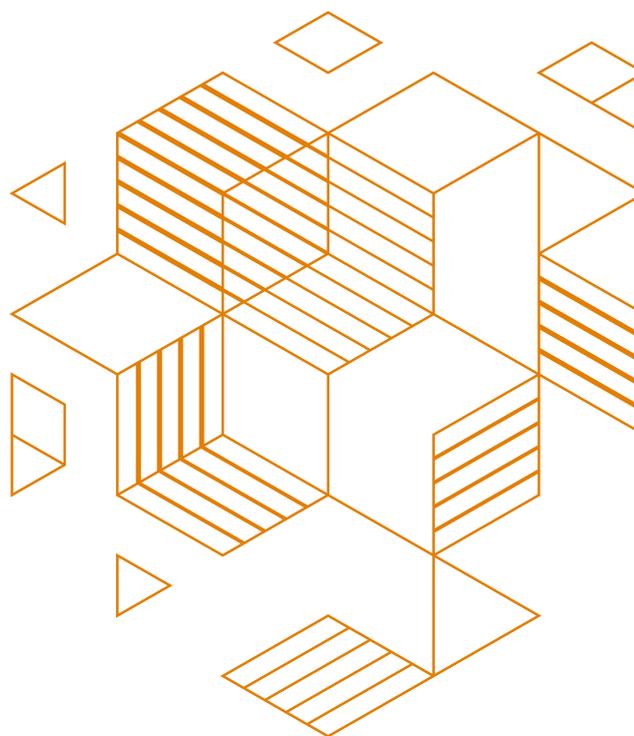
PRAZO ESTIMADO PARA SOLUÇÃO

01 dia útil.



SETOR RESPONSÁVEL

COORDENAÇÃO DE REDES





MIGRAÇÃO DA CONTA DE E-MAIL DISCENTE PARA SERVIDOR OU EX-SERVIDOR PARA DISCENTE

Descrição do serviço: Migração das contas de e-mail entre os domínios @discente.ufopa.edu.br e @ufopa.edu.br.

SETOR RESPONSÁVEL

COORDENAÇÃO DE REDES

QUEM PODE SOLICITAR

- Em caso de servidor, o mesmo deve abrir chamado via [GLPI](#).
- Em caso de contas pessoais de discentes a solicitação deverá ser realizada pela Coordenação do curso.

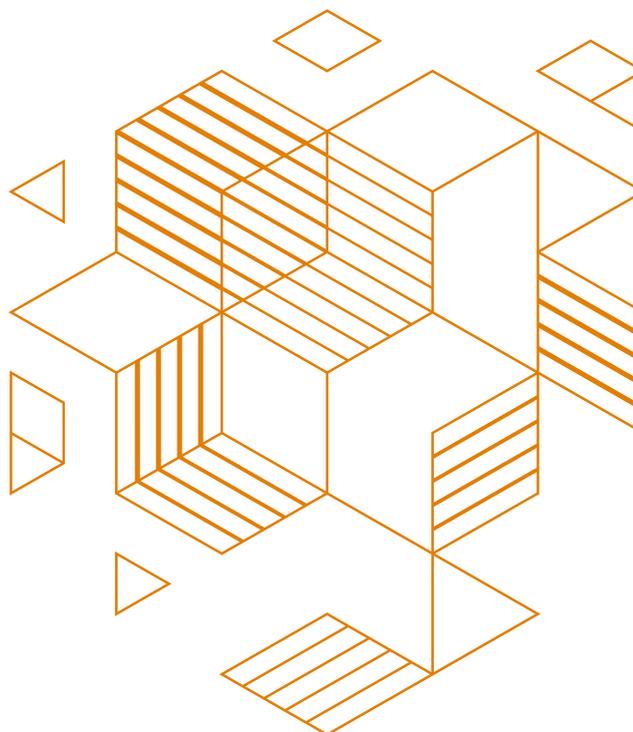


COMO SOLICITAR

Através de abertura de chamados no [GLPI](#).
Acesse: Serviços de Redes > Migração de contas de e-mail e preencha todos os campos solicitados.

PRAZO ESTIMADO PARA SOLUÇÃO

01 dia útil.





INFRAESTRUTURA DE REDE LÓGICA E TELEFONIA

36 Instalação e manutenção de ponto de rede ou de telefone



37

INSTALAÇÃO E MANUTENÇÃO DE PONTO DE REDE OU DE TELEFONE

Descrição do serviço: Serviço na infraestrutura de rede lógica e telefonia para atendimento de novos prédios, estações de trabalho, impressoras, rádios, salas de telecom, entre outros ambientes e usuários da Universidade.

QUEM PODE SOLICITAR

- Qualquer usuário ativo da Universidade pode solicitar a manutenção de pontos de rede e telefonia.
- Somente as chefias de unidades podem solicitar a instalação de novos pontos de rede e telefonia respeitando a layout definido pela SINFRA.



NOTA

- O atendimento às solicitações de instalação ou manutenção estão condicionados à disponibilidade de material.

SETOR RESPONSÁVEL

COORDENAÇÃO DE REDES



COMO SOLICITAR

Através de abertura de chamados através do [GLPI](#).
Acesse: Serviços de Redes > Conexão de Rede e Telefonia e preencha todos os campos solicitados.

PRAZO ESTIMADO PARA SOLUÇÃO

05 dias úteis.





SERVIÇOS DE NUVEM (UDRIVE)

38 Serviço de armazenamento de
Arquivos Nuvem UDrive



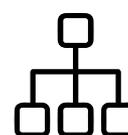
38

SERVIÇO DE ARMAZENAMENTO DE ARQUIVOS NUVEM UDRIVE

Descrição do serviço: O serviço Nuvem uDrive oferece um espaço seguro na nuvem, onde os usuários podem armazenar e compartilhar arquivos. Esses arquivos podem ser acessados de qualquer lugar do mundo pela internet.

Cada conta tem até 50 GB de espaço, onde serão guardados os documentos que precisam ser compartilhados com os outros servidores do setor. A conta usará o mesmo login do e-mail setorial.

Portanto, a pessoa responsável pela solicitação de ativação da conta deve ser a mesma que cuida do setor e precisa pedir a liberação da conta ao CTIC para poder usar o serviço de nuvem.



TUTORIAL OU FLUXOGRAMA

<https://wiki.ufopa.edu.br/artigo/188/primeiro-acesso-ao-udrive>

NOTA

O endereço do serviço é: <https://nuvem.ufopa.edu.br/login>

QUEM PODE SOLICITAR

Chefias responsáveis pelas contas de e-mail setoriais.



SETOR RESPONSÁVEL

COORDENAÇÃO DE REDES



COMO SOLICITAR

Através de abertura de chamados no [GLPI](#).

Acesse: Serviços de Redes > **Nuvem setorial** e preencha todos os campos solicitados.

PRAZO ESTIMADO PARA SOLUÇÃO

01 dia útil.





SERVIÇOS DE PONTOS DE REDE

- 40** Instalação de novos pontos de rede
- 41** Ativação de ponto de Redes
- 42** Manutenção de ponto de rede



40

INSTALAÇÃO DE NOVOS PONTOS DE REDE

Descrição do serviço: Esse serviço se faz necessário quando houver a entrega de novos espaços ou mudanças que exigem a adequação ou ampliação da rede, e nesse caso, deve-se seguir o layout definido pela SINFRA para instalar novos pontos de rede. Esse serviço é realizado por uma empresa terceirizada.

SETOR RESPONSÁVEL

COORDENAÇÃO DE REDES

QUEM PODE SOLICITAR

Somente as chefias de unidades podem solicitar a instalação de novos pontos de rede e telefonia respeitando a layout definido pela SINFRA.



COMO SOLICITAR

Através de abertura de chamados através no [GLPI](#).
Acesse: Serviços de Redes > **Instalação de Ponto de rede** e preencha todos os campos solicitados.

PRAZO ESTIMADO PARA SOLUÇÃO

02 dias úteis.





41

A TIVAÇÃO DE PONTO DE REDES

Descrição do serviço: Esse serviço é necessário no caso de novos pontos de rede ou pontos existentes que não estão funcionando. É preciso ativá-los para que possam se conectar à Internet.

NOTA

Necessário que seja anexado o Layout definido pela SINFRA.

QUEM PODE SOLICITAR

Servidor público ativo da universidade.



SETOR RESPONSÁVEL

COORDENAÇÃO DE REDES



COMO SOLICITAR

Através de abertura de chamados através do [GLPI](#).

Acesse: Serviços de Redes > **Manutenção/ativação de ponto de rede** e preencha todos os campos solicitados.

PRAZO ESTIMADO PARA SOLUÇÃO

02 dias úteis.





42

MANUTENÇÃO DE PONTO DE REDE

Descrição do serviço: Esse serviço é preciso se houver problemas com os pontos de rede que já existem no setor, que pode ser causado por falhas no equipamento de distribuição ou por cabos e tomadas que estejam danificados.

SETOR RESPONSÁVEL

COORDENAÇÃO DE REDES

QUEM PODE SOLICITAR

Servidor público ativo da universidade.



COMO SOLICITAR

Através de abertura de chamados no [GLPI](#).

Acesse: Serviços de Redes > **Manutenção/ativação de ponto de rede** e preencha todos os campos solicitados.

PRAZO ESTIMADO PARA SOLUÇÃO

05 dias úteis.





SERVIÇOS DE REDE SEM FIO

- 44** Avaliação dos pontos de acesso existentes
- 45** Cadastro de usuário externo para acesso à rede sem fio da instituição



AVALIAÇÃO DOS PONTOS DE ACESSO EXISTENTES

Descrição do serviço: Se o usuário perceber que o sinal da rede sem fio BAJARA-WIFI está fraco ou com oscilações, ou que não cobre completamente o local, ele pode solicitar uma avaliação da coordenação de redes. Assim, a equipe poderá verificar o que pode ser feito para melhorar o sinal, como mudar o local do ponto de acesso ou instalar mais pontos de rede.

SETOR RESPONSÁVEL

COORDENAÇÃO DE REDES

QUEM PODE SOLICITAR

Servidor público ativo da universidade.



COMO SOLICITAR

Através de abertura de chamados no [GLPI](#).

Acesse: Serviços de Redes > **Rede sem fio** e preencha todos os campos solicitados.

PRAZO ESTIMADO PARA SOLUÇÃO

02 dias úteis.





45

CADASTRO DE USUÁRIO EXTERNO PARA ACESSO À REDE SEM FIO DA INSTITUIÇÃO

Descrição do serviço: Se usuários externos à universidade precisarem usar à rede sem fio BAJARA-WIFI para trabalho, pesquisa ou participação em eventos, será necessário criar um usuário provisório. Esse usuário terá validade de até 1 ano para acessar a rede.

SETOR RESPONSÁVEL

COORDENAÇÃO DE REDES

QUEM PODE SOLICITAR

- Chefia ou responsável pelo setor no qual o usuário externo acessará a rede sem fio.
- Fiscais de Contrato de empresas terceirizadas no qual os funcionários necessitem de acesso ou,
- Servidores da universidade responsáveis pela organização do evento.



COMO SOLICITAR



Através de abertura de chamados no [GLPI](#).
Acesse: Serviços de Redes > **Rede sem fio** e preencher todos os campos solicitados.

PRAZO ESTIMADO PARA SOLUÇÃO

02 dias úteis.





SERVIÇOS DE FIREWALL

47 Desbloqueio no Firewall da rede

48 Redirecionamento de um IP local para IP público



47

D ESBLOQUEIO NO FIREWALL DA REDE

Descrição do serviço: Se for necessário usar softwares ou sistemas para atividades administrativas ou acadêmicas na universidade que precisem de portas específicas, e essas portas estiverem bloqueadas pelo sistema de segurança da rede (firewall), é preciso pedir para a coordenação de redes desbloqueá-las. Para isso, deve-se informar qual software ou sistema precisa da porta.

QUEM PODE SOLICITAR

Servidor público ativo da universidade.

COMO SOLICITAR

Através da abertura de chamados no [GLPI](#).
Acesse: Serviços de Redes > **Configurações de rede** e preencha todos os campos solicitados.

PRAZO ESTIMADO PARA SOLUÇÃO

01 dia útil.

SETOR RESPONSÁVEL

COORDENAÇÃO DE REDES



48

R EDIRECIONAMENTO DE UM IP LOCAL PARA IP PÚBLICO

Descrição do serviço: Quando for necessário acessar um serviço ou sistema da universidade pela internet, que está hospedado em um computador da rede interna, será necessário fazer a mudança do endereço de acesso para um endereço válido na internet. É importante verificar se esse acesso realmente é necessário, pois a universidade tem um número limitado de endereços válidos disponíveis. Além disso, a pessoa que pedir esse serviço deve entender as responsabilidades que isso traz.

QUEM PODE SOLICITAR

Chefia ou responsável pelo setor no qual o dispositivo a ser conectado na rede necessita estar disponível na internet.

COMO SOLICITAR

Através da abertura de chamados no [GLPI](#).
Acesse: Serviços de Redes > **Configurações de rede** e preencha todos os campos solicitados.

PRAZO ESTIMADO PARA SOLUÇÃO

02 dias úteis.

SETOR RESPONSÁVEL

COORDENAÇÃO DE REDES



GESTÃO DE PERFIL DE USUÁRIOS

- 50** Atualização de perfil estudante < > servidor
- 51** Atualização do perfil para acesso à rede sem fio e e-mail



50

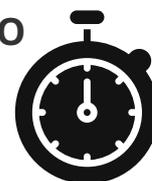
A ATUALIZAÇÃO DE PERFIL ESTUDANTE <> SERVIDOR

Descrição do serviço: Cada usuário da UFOPA tem uma identificação única. Quando um aluno se cadastra, ele recebe um login que será o mesmo caso ele venha a se tornar servidor da UFOPA.

Se um aluno se tornar servidor, é necessário atualizar o perfil dele de aluno para servidor. Em alguns casos, pode ser necessário mudar o perfil de ex-servidor de volta para aluno.

PRAZO ESTIMADO PARA SOLUÇÃO

02 dias úteis.



SETOR RESPONSÁVEL

COORDENAÇÃO DE REDES

QUEM PODE SOLICITAR

- Em caso de servidor, o mesmo deve abrir chamado.
- Em caso de contas pessoais de discentes a solicitação deverá ser realizada pela coordenação do curso, via chamado também.



COMO SOLICITAR

Através da abertura de chamados no [GLPI](#)

Acesse: Serviços de Redes > **Atualização de perfil estudante <> servidor** e preencher todos os campos solicitados.



51

A TUALIZAÇÃO DO PERFIL PARA ACESSO À REDE SEM FIO E E-MAIL

Descrição do serviço: Dependendo do perfil do usuário, ele terá acesso a serviços específicos, como a rede sem fio e o e-mail, sempre seguindo as regras de uso de cada um desses serviços.

SETOR RESPONSÁVEL

COORDENAÇÃO DE REDES

QUEM PODE SOLICITAR

- Em caso de servidor, o mesmo deve abrir chamado.
- Em caso de contas pessoais de discentes a solicitação deverá ser realizada pela coordenação do curso, via chamado também.



COMO SOLICITAR

Através da abertura de chamados no [GLPI](#)

Acesse: Serviços de Redes > **Atualização de perfil estudante <> servidor** e preencher todos os campos solicitados.

PRAZO ESTIMADO PARA SOLUÇÃO

02 dias úteis.





52 SUPORTE E MANUTENÇÃO DE EQUIPAMENTOS DE TI





AVALIAÇÃO TÉCNICA DE EQUIPAMENTOS DE TI

- 54** Avaliação Técnica de Computadores
- 55** Avaliação Técnica de Monitor
- 56** Avaliação Técnica de Impressoras
- 57** Avaliação Técnica de Nobreak
- 58** Avaliação Técnica de Scanners
- 59** Avaliação Técnica de Projetores
- 60** Avaliação Técnica para desfazimento de equipamentos de TI



54

A VALIAÇÃO TÉCNICA DE COMPUTADORES

Descrição do serviço: Consiste na avaliação se o equipamento tem problemas físicos, como peças danificadas, ou problemas com o sistema ou programas instalados. Dependendo da avaliação, pode ser necessário fazer uma manutenção ou considerar o equipamento inativo devido a falhas que não podem ser consertadas.

QUEM PODE SOLICITAR

Servidores públicos da Universidade Federal do Oeste do Pará.



COMO SOLICITAR

Abertura de chamado através do [GLPI](#) destinado a Coordenação de Serviços de TI.

PRAZO ESTIMADO PARA SOLUÇÃO

05 dias úteis.



SETOR RESPONSÁVEL

COORDENAÇÃO DE SERVIÇOS DE TI



55

AVALIAÇÃO TÉCNICA DE MONITOR

Descrição do serviço: Trata-se de avaliação das condições do equipamento, incluindo falhas que ele apresenta, se liga ou não, e se há algum problema que não pode ser identificado pelos nossos técnicos.

PRAZO ESTIMADO PARA SOLUÇÃO

05 dias úteis.



SETOR RESPONSÁVEL

COORDENAÇÃO DE SERVIÇOS DE TI

QUEM PODE SOLICITAR

Servidores públicos da Universidade Federal do Oeste do Pará.



COMO SOLICITAR

Abertura de chamado através do [GLPI](#) destinado a Coordenação de Serviços de TI.





56

A VALIAÇÃO TÉCNICA DE IMPRESSORAS

Descrição do serviço: Avaliação do funcionamento dos equipamentos de impressão, onde se verifica se é necessário trocar o toner, fazer limpeza ou realizar manutenção para corrigir falhas.

SETOR RESPONSÁVEL

COORDENAÇÃO DE SERVIÇOS DE TI

QUEM PODE SOLICITAR

Servidores públicos da Universidade Federal do Oeste do Pará.



COMO SOLICITAR

Abertura de chamado através do [GLPI](#) destinado a Coordenação de Serviços de TI.

PRAZO ESTIMADO PARA SOLUÇÃO

05 dias úteis.



NOTA

Verifica-se se o equipamento faz parte do contrato de *outsourcing* de impressão (empresa terceirizada) ou se é propriedade da Universidade.

- Se for da Universidade, o parecer técnico será emitido por um servidor do CTIC.
- Se for da empresa prestadora de serviços de impressão, essa tarefa será encaminhada para a empresa.



AVALIAÇÃO TÉCNICA DE NOBREAK

Descrição do serviço: Consiste em realizar testes para verificar se o equipamento precisa trocar pequenos componentes, se há falhas na bateria ou se não está funcionando devido a problemas irreparáveis.

QUEM PODE SOLICITAR

Servidores públicos da Universidade Federal do Oeste do Pará.



COMO SOLICITAR

Abertura de chamado através do [GLPI](#) destinado a Coordenação de Serviços de TI.



PRAZO ESTIMADO PARA SOLUÇÃO

05 dias úteis.



NOTA

O CTIC não realiza consertos em equipamentos com falhas em componentes eletrônicos que sejam difíceis de resolver. Nesses casos, é necessário contar com um contrato ativo de manutenção com uma empresa externa para solucionar o problema.

SETOR RESPONSÁVEL

COORDENAÇÃO DE SERVIÇOS DE TI



A VALIAÇÃO TÉCNICA DE SCANNERS

58

Descrição do serviço: Verifica por meio de testes se o equipamento apresenta falhas de software ou falhas de equipamento.

QUEM PODE SOLICITAR

Servidores públicos da Universidade Federal do Oeste do Pará.



COMO SOLICITAR

Abertura de chamado através do [GLPI](#) destinado a Coordenação de Serviços de TI.

PRAZO ESTIMADO PARA SOLUÇÃO

05 dias úteis.



SETOR RESPONSÁVEL

COORDENAÇÃO DE SERVIÇOS DE TI

NOTA

O CTIC não realiza consertos em equipamentos com falhas em componentes eletrônicos que sejam difíceis de resolver. Nesses casos, é necessário contar com um contrato ativo de manutenção com uma empresa externa para solucionar o problema.



AVALIAÇÃO TÉCNICA DE PROJETORES

Descrição do serviço: Esse serviço consiste na avaliação do funcionamento de lâmpada, cabos e botões de controle do equipamento.

QUEM PODE SOLICITAR

Servidores públicos da Universidade Federal do Oeste do Pará.



COMO SOLICITAR

Abertura de chamado através do [GLPI](#) destinado a Coordenação de Serviços de TI.



PRAZO ESTIMADO PARA SOLUÇÃO

05 dias úteis.



NOTA

O CTIC não realiza consertos em equipamentos com falhas em componentes eletrônicos que sejam difíceis de resolver. Nesses casos, é necessário contar com um contrato ativo de manutenção com uma empresa externa para solucionar o problema.

SETOR RESPONSÁVEL

COORDENAÇÃO DE SERVIÇOS DE TI



60

AVALIAÇÃO TÉCNICA PARA DESFAZIMENTO DE EQUIPAMENTOS DE TIC

Descrição do serviço: Avaliação de equipamentos conforme seu tipo, que serão classificados como: recuperável, irrecuperável, antieconômico ou ocioso.

QUEM PODE SOLICITAR

Servidores públicos da Universidade Federal do Oeste do Pará.



COMO SOLICITAR

Através de dois procedimentos: Envio de [ofício](#) para o CTIC e Abertura de chamado através do [GLPI](#) destinado a Coordenação de Serviços de TI para os membros da comissão de desfazimento da Coordenação de Serviços de TI.

PRAZO ESTIMADO PARA SOLUÇÃO

10 dias úteis.



SETOR RESPONSÁVEL

COORDENAÇÃO DE SERVIÇOS DE TI

NOTA

- O desfazimento em si é efetuado pelo Departamento de Almoxarifado através de ações conjuntas com o CTIC.
- Mais informações: dap@ufopa.edu.br



INSTALAÇÃO E CONFIGURAÇÃO DE SOFTWARE

- 62** Instalação e Configuração de Softwares Utilitários
- 63** Instalação de antivírus
- 64** Instalação/Atualização de Sistemas Operacionais
- 65** Instalação e Configuração de Software de Impressão
- 66** Instalação e Configuração de Software de Scanner
- 67** Instalação de Cliente de e-mail



INSTALAÇÃO E CONFIGURAÇÃO DE SOFTWARES UTILITÁRIOS

Descrição do serviço: Instalação de pacotes utilitários como Microsoft Office (desde que haja licença), produtos com licenciamento gratuito como Libre Office, dentre outros, como leitores de PDF e navegadores para internet.

QUEM PODE SOLICITAR

Servidores públicos da Universidade Federal do Oeste do Pará.



COMO SOLICITAR

Abertura de chamado através do [GLPI](#) destinado a Coordenação de Serviços de TI.

PRAZO ESTIMADO PARA SOLUÇÃO

05 dias úteis.



SETOR RESPONSÁVEL

COORDENAÇÃO DE SERVIÇOS DE TI

NOTA

A universidade nem sempre dispõe de licenças para softwares utilitários, visto que a demanda é grande e os recursos para compra destas licenças nem sempre estão disponíveis.





INSTALAÇÃO DE ANTIVÍRUS

Descrição do serviço: Instalação de software antivírus nos computadores da instituição, utilizando uma solução contratada, para garantir a segurança das informações nos equipamentos de tecnologia da instituição.

NOTA

O serviço pode estar ativo ou inativo, desde que o contrato de fornecimento da solução esteja em vigor.

QUEM PODE SOLICITAR

Servidores públicos da Universidade Federal do Oeste do Pará.



COMO SOLICITAR

Abertura de chamado através do [GLPI](#) destinado a Coordenação de Serviços de TI.

PRAZO ESTIMADO PARA SOLUÇÃO

05 dias úteis.



SETOR RESPONSÁVEL

COORDENAÇÃO DE SERVIÇOS DE TI





INSTALAÇÃO/ATUALIZAÇÃO DE SISTEMAS OPERACIONAIS

Descrição do serviço: Instalação ou atualização de Sistema Operacional Microsoft Windows ou Distribuições Linux em máquinas que fazem parte do parque computacional da UFOPA.

QUEM PODE SOLICITAR

Servidores públicos da Universidade Federal do Oeste do Pará.



COMO SOLICITAR

Abertura de chamado através do [GLPI](#) destinado a Coordenação de Serviços de TI, informando o quantitativo de computadores e o número de tomo dos equipamentos que precisam receber o serviço.

PRAZO ESTIMADO PARA SOLUÇÃO

05 dias úteis.



SETOR RESPONSÁVEL

COORDENAÇÃO DE SERVIÇOS DE TI





INSTALAÇÃO E CONFIGURAÇÃO DE SOFTWARE DE IMPRESSÃO

Descrição do serviço: Instalação de drivers de impressoras conforme modelo/marca, disponível em nosso repositório de programas ou no site das empresas fabricantes do produto, permitindo que usuários possam utilizar o serviço de impressão.

QUEM PODE SOLICITAR

Servidores públicos da Universidade Federal do Oeste do Pará.



COMO SOLICITAR

Abertura de chamado através do [GLPI](#) destinado a Coordenação de Serviços de TI.



PRAZO ESTIMADO PARA SOLUÇÃO

05 dias úteis.



SETOR RESPONSÁVEL

COORDENAÇÃO DE SERVIÇOS DE TI





INSTALAÇÃO E CONFIGURAÇÃO DE SOFTWARE DE SCANNER

Descrição do serviço: Instalação de programas para Scanners, de acordo com modelo e marca. Esses programas estão disponíveis em nosso repositório ou no site dos fabricantes, permitindo que os usuários utilizem o serviço de digitalização.

QUEM PODE SOLICITAR

Servidores públicos da Universidade Federal do Oeste do Pará.



COMO SOLICITAR

Abertura de chamado através do [GLPI](#) destinado a Coordenação de Serviços de TI.

PRAZO ESTIMADO PARA SOLUÇÃO

05 dias úteis.



SETOR RESPONSÁVEL

COORDENAÇÃO DE SERVIÇOS DE TI





INSTALAÇÃO DE CLIENTE DE E-MAIL

Descrição do serviço: Instalação de um programa de e-mail nos computadores da UFOPA, que baixa as mensagens do serviço de e-mail da instituição diretamente para o computador do usuário. Isso ajuda a liberar espaço na caixa de entrada do e-mail.

QUEM PODE SOLICITAR

Servidores públicos da Universidade Federal do Oeste do Pará.



COMO SOLICITAR

Abertura de chamado através do [GLPI](#) destinado a Coordenação de Serviços de TI.



PRAZO ESTIMADO PARA SOLUÇÃO

05 dias úteis.



SETOR RESPONSÁVEL

COORDENAÇÃO DE SERVIÇOS DE TI

NOTA

Baixar todas as mensagens para o gerenciador de e-mail pode ocasionar perda de mensagens, caso ocorra algum tipo de falha na máquina que está sendo feita a armazenagem.





INSTALAÇÃO E CONFIGURAÇÃO DE SOFTWARE PARA CERTIFICADO DIGITAL

Descrição do serviço: Instalação de programas para uso de dispositivos físicos (Token) com Certificado Digital. Esses dispositivos precisam de softwares específicos para funcionar corretamente.

NOTA

O serviço pode estar ativo ou inativo, desde que o contrato de fornecimento da solução esteja vigente.

QUEM PODE SOLICITAR

Servidores públicos da Universidade Federal do Oeste do Pará.



COMO SOLICITAR

Abertura de chamado através do [GLPI](#) destinado a Coordenação de Serviços de TI.



PRAZO ESTIMADO PARA SOLUÇÃO

05 dias úteis.



SETOR RESPONSÁVEL

COORDENAÇÃO DE SERVIÇOS DE TI





MANUTENÇÃO DE EQUIPAMENTOS

70 Manutenção de Computadores

71 Monitor
impressora
scanner
projektor
chromebook

72 Backup de dados



70

MANUTENÇÃO DE COMPUTADORES

Descrição do serviço: Esse serviço é de manutenção para equipamentos que estão apresentando problemas, onde se verifica se o equipamento precisa de melhorias, como mais espaço de armazenamento ou memória. Também pode incluir reinstalar o sistema, corrigir erros e trocar peças, se necessário.

QUEM PODE SOLICITAR

Servidores públicos da Universidade Federal do Oeste do Pará.



COMO SOLICITAR



Abertura de chamado através do [GLPI](#) destinado a Coordenação de Serviços de TI.

PRAZO ESTIMADO PARA SOLUÇÃO

05 dias úteis.



SETOR RESPONSÁVEL

COORDENAÇÃO DE SERVIÇOS DE TI





M

ONITOR
IMPRESSORA
SCANNER
PROJETOR
CHROMEBOOK

SETOR RESPONSÁVEL

COORDENAÇÃO DE SERVIÇOS DE TI

Descrição do serviço: Esse serviço consiste em verificar se o equipamento liga normalmente ou se algum de seus componentes apresenta defeito.

NOTA

A manutenção desses equipamentos pode depender do nível de dificuldade para resolver os problemas de funcionamento.

QUEM PODE SOLICITAR

Servidores públicos da Universidade Federal do Oeste do Pará.



COMO SOLICITAR

Abertura de chamado através do [GLPI](#) destinado a Coordenação de Serviços de TI.



PRAZO ESTIMADO PARA SOLUÇÃO

05 dias úteis.





B

ACKUP DE DADOS

Descrição do serviço: Esse serviço envolve fazer uma cópia temporária dos dados armazenados no equipamento para proteger as informações durante a manutenção. Assim que o equipamento voltar a funcionar, essas cópias podem ser apagadas.

NOTA

Somente backup de dados em computadores da UFOPA e não em computadores pessoais.

QUEM PODE SOLICITAR

Servidores públicos da Universidade Federal do Oeste do Pará.



COMO SOLICITAR



Abertura de chamado através do [GLPI](#) destinado a Coordenação de Serviços de TI.

PRAZO ESTIMADO PARA SOLUÇÃO

05 dias úteis.



SETOR RESPONSÁVEL

COORDENAÇÃO DE SERVIÇOS DE TI





COMPARTILHAMENTO DE SERVIÇO

74 Impressão, Digitalização, Dados



IMPRESSÃO DIGITALIZAÇÃO DADOS

Descrição do serviço: Consiste na configuração do compartilhamento de recursos de impressão e digitalização com outros usuários na rede, possibilitando também que dados sejam compartilhados por meio do compartilhamento de pastas.

QUEM PODE SOLICITAR

Servidores públicos da Universidade Federal do Oeste do Pará.



COMO SOLICITAR

Através de abertura de chamado [GLPI](#) destinado a Coordenação de Serviços de TI.



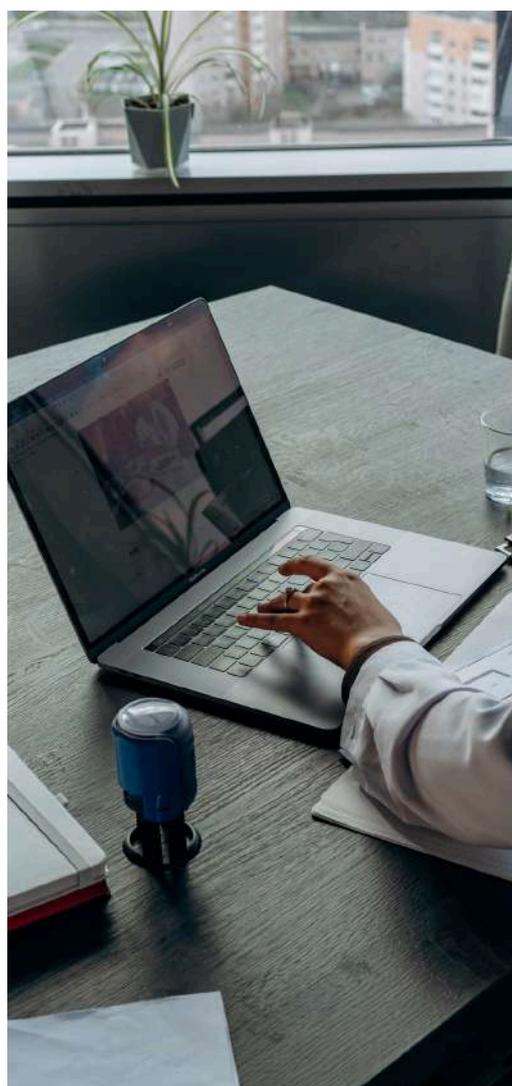
PRAZO ESTIMADO PARA SOLUÇÃO

05 dias úteis.



SETOR RESPONSÁVEL

COORDENAÇÃO DE SERVIÇOS DE TI





SERVIÇOS QUE NÃO SE APLICAM

- 76** Monitoramento de aulas;
Manutenção e serviços em equipamentos particulares de servidores e não servidores;
Transporte de equipamentos;
Manutenção de Televisores;
Fornecimento de equipamentos e acessórios;
Higienização de equipamentos sujos
Transporte de mobiliário;



M ONITORAMENTO DE AULAS
MANUTENÇÃO E SERVIÇOS EM
EQUIPAMENTOS PARTICULARES DE
SERVIDORES E NÃO SERVIDORES
TRANSPORTE DE EQUIPAMENTOS
MANUTENÇÃO DE TELEVISORES
FORNECIMENTO DE
EQUIPAMENTOS E ACESSÓRIOS
HIGIENIZAÇÃO DE EQUIPAMENTOS
SUJOS
TRANSPORTE DE MOBILIÁRIO

Descrição do serviço: Não se aplica.

QUEM PODE SOLICITAR

Não se aplica.

COMO SOLICITAR

Não se aplica.

PRAZO ESTIMADO PARA SOLUÇÃO

Não se aplica.





77 PROCESSOS E OPERAÇÕES INTERNAS





LICENÇAS E AFASTAMENTOS

79 Assuntos particulares
Atividade política
Capacitação
Casamento
Curso de formação
Doação de sangue
Falecimento parental
Justiça eleitoral
Maternidade
Paternidade
Qualificação

80 Tratamento de Saúde, Doença em
pessoa da família

81 Estudo ou missão no exterior
(técnicos)



79

A SSUNTOS PARTICULARES,
 ATIVIDADE POLÍTICA,
 CAPACITAÇÃO,
 CASAMENTO,
 CURSO DE FORMAÇÃO,
 DOAÇÃO DE SANGUE,
 FALECIMENTO PARENTAL,
 JUSTIÇA ELEITORAL
 MATERNIDADE,
 PATERNIDADE,
 QUALIFICAÇÃO,

Internos ao CTIC, e a opção **Solicitação de licenças e Afastamentos** para abertura de processos, anexando todos os documentos necessários à abertura do processo.

PRAZO ESTIMADO PARA SOLUÇÃO



05 dias úteis para abertura e encaminhamento do processo ao setor responsável.

Descrição do serviço: Solicitação de afastamentos pelo servidor, em sua maioria, sem prejuízo da remuneração, dentro dos prazos previstos, conforme a legislação vigente, quando da ocorrência de circunstâncias elencadas legalmente.

SETOR RESPONSÁVEL

Assessoria de Governança e Gestão de TI - AGGTI

QUEM PODE SOLICITAR

Servidores lotados no CTIC.

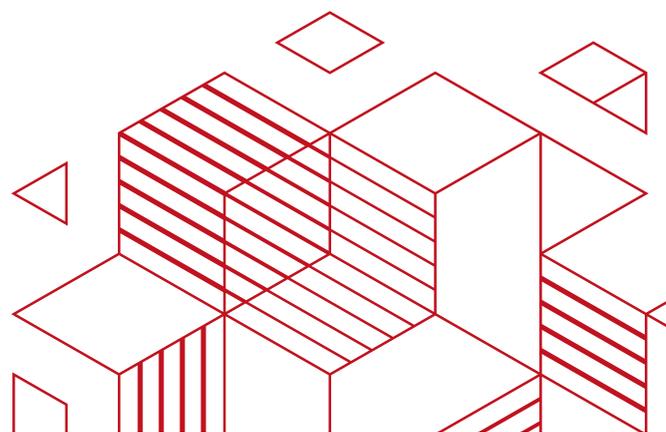


COMO SOLICITAR

Através de abertura de chamado no [GLPI](#), escolhendo a opção de Serviços Administrativos

NOTA

A descrição do **Nome do Serviço** possui link que direciona à página do CIPROD para consulta dos documentos necessários à abertura dos processos selecionados.





80

T RATAMENTO DA SAÚDE DOENÇA EM PESSOA DA FAMÍLIA

Descrição do serviço: Solicitação de afastamentos pelo servidor para tratamento de saúde, dentro dos prazos previstos, conforme a legislação vigente, quando da ocorrência de circunstâncias elencadas legalmente.

SETOR RESPONSÁVEL

Assessoria de Governança e Gestão de TI - AGGTI

QUEM PODE SOLICITAR

Servidores lotados no CTIC.



COMO SOLICITAR

O procedimento padrão é o envio da imagem do atestado através do [sou.gov](https://sou.gov.br).

PRAZO ESTIMADO PARA SOLUÇÃO

Verificar com a demanda da diretoria responsável da PROGEP.



para consulta dos documentos necessários à abertura dos processos selecionados.

- A abertura do processo digital é para os casos em que o servidor perde o prazo do SOUGOV, de 05 dias ou se está em trânsito ou para uma situação que não consegue fazer pelo sou.gov. Então, o servidor deverá justificar o motivo de não ter enviado o atestado antes.
- Mais informações da PROGEP: <https://www.ufopa.edu.br/progep/boletins/afastamentos-2/>

NOTA

- Qualquer atestado com mais de 01 dia é licença para tratamento de saúde.
- A descrição do nome do serviço possui link que direciona à página do CIPROD,



81

E STUDO OU MISSÃO NO EXTERIOR (TÉCNICOS)

Descrição do serviço: Solicitação de afastamentos pelo servidor, dentro dos prazos previstos, conforme a legislação vigente, quando da ocorrência de circunstâncias elencadas legalmente.

SETOR RESPONSÁVEL

Assessoria de Governança e Gestão de TI - AGGTI

QUEM PODE SOLICITAR

Servidores lotados no Centro de Tecnologia da Informação e Comunicação



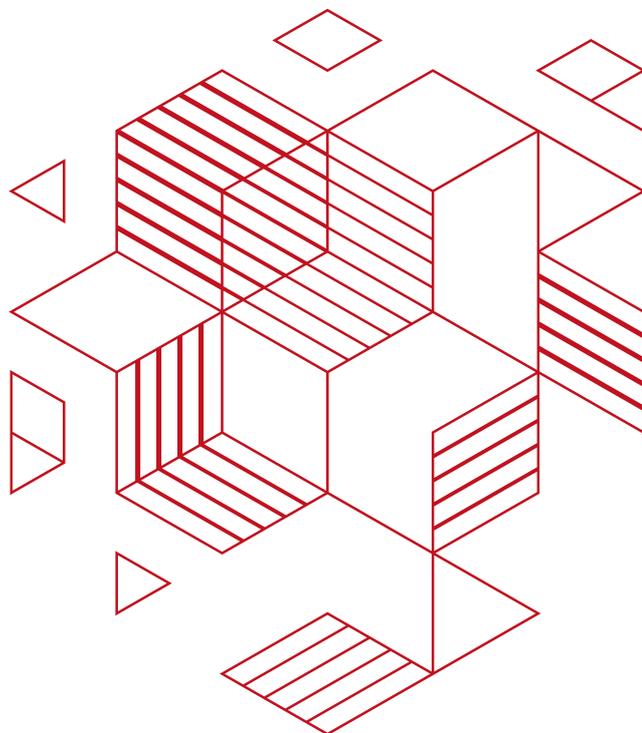
COMO SOLICITAR



Através de abertura de chamado através do [GLPI](#), clique na opção Serviços Administrativos Internos ao CTIC, ao preencher os campos obrigatórios, no campo Abertura de Processos, selecione **Solicitação de licenças e afastamentos**, anexando todos os documentos necessários à abertura do processo.

NOTA

A descrição do **Nome do Serviço** possui link que direciona à página do CIPROD, para consulta dos documentos necessários à abertura dos processos selecionados.



PRAZO ESTIMADO PARA SOLUÇÃO

05 dias úteis para abertura e encaminhamento do processo ao setor responsável.





PROGRESSÃO E QUALIFICAÇÃO DE SERVIDORES

83 Progressão por capacitação,
Progressão por mérito

84 Incentivo à Qualificação



83

PROGRESSÃO POR CAPACITAÇÃO, PROGRESSÃO POR MÉRITO

Descrição do serviço: Servidores podem solicitar progressões no Plano de Carreira, conforme a lei, nas seguintes formas:

- Progressão por Capacitação Profissional: mudança de nível de capacitação no mesmo cargo, ao obter certificação em programa compatível, respeitando a carga horária mínima e o intervalo legal.
- Progressão por Mérito Profissional: aumento de vencimento a cada dois anos de serviço efetivo, desde que o servidor tenha um resultado positivo na avaliação de desempenho, de acordo com seu nível de capacitação.

SETOR RESPONSÁVEL

Assessoria de Governança e Gestão de TI - AGGTI

QUEM PODE SOLICITAR

Servidores lotados no CTIC.



COMO SOLICITAR



Através de abertura de chamado através do [GLPI](#), clique na opção Serviços Administrativos Internos ao CTIC, ao preencher os campos obrigatórios, no campo Abertura de Processos, selecione **Solicitação de Progressão**, anexando todos os documentos necessários à abertura do processo.

PRAZO ESTIMADO PARA SOLUÇÃO



05 dias úteis para abertura e encaminhamento do processo ao setor responsável.

TUTORIAL OU FLUXOGRAMA

Ver modelo de requerimentos da PROGEP em:

<https://www.ufopa.edu.br/progep/documentos-1/formularios-e-requerimentos/>

NOTA

A descrição do **Nome do Serviço** possui link que direciona à página do CIPROD, para consulta dos documentos necessários à abertura dos processos selecionados.



INCENTIVO À QUALIFICAÇÃO

Descrição do serviço: Servidores podem solicitar o Incentivo à Qualificação (IQ), uma vantagem financeira concedida aos que completam um curso superior além do exigido para seu cargo.

SETOR RESPONSÁVEL

Assessoria de Governança e Gestão de TI - AGGTI

QUEM PODE SOLICITAR

Assessoria de Comunicação.

COMO SOLICITAR

Através de abertura de chamado [GLPI](#), destinado ao CTIC, clique na opção Serviços Administrativos Internos ao CTIC, ao preencher os campos obrigatórios, no campo Abertura de Processos, selecione **Incentivo à Qualificação**, anexando todos os documentos necessários à abertura do processo.

PRAZO ESTIMADO PARA SOLUÇÃO

05 dias úteis para abertura e encaminhamento do processo ao setor responsável.

TUTORIAL OU FLUXOGRAMA

Ver modelo de requerimentos da PROGEP em: <https://www.ufopa.edu.br/progep/documentos-1/formularios-e-requerimentos/>

NOTA

A descrição do **Nome do Serviço** possui link que direciona à página do CIPROD, para consulta dos documentos necessários à abertura dos processos selecionados.



CONCESSÕES E FLEXIBILIZAÇÕES DE JORNADA

86 Servidor estudante,
Servidor ou familiar - pessoa com
deficiência,
Flexibilização de jornada



87

SERVIDOR ESTUDANTE, SERVIDOR OU FAMILIAR - PESSOA COM DEFICIÊNCIA, FLEXIBILIZAÇÃO DE JORNADA

Descrição do serviço: Este é um pedido feito por um servidor para ter uma carga horária reduzida, sem a necessidade de compensar as horas não trabalhadas.

QUEM PODE SOLICITAR

Servidores lotados no Centro de Tecnologia da Informação e Comunicação.



COMO SOLICITAR

Através de abertura de chamado no [GLPI](#), anexando todos os documentos necessários à abertura do processo, selecione **Concessões e Flexibilizações**, anexando

todos os documentos necessários à abertura do processo.

PRAZO ESTIMADO PARA SOLUÇÃO

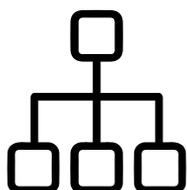
05 dias úteis para abertura e encaminhamento do processo ao setor responsável.



TUTORIAL OU FLUXOGRAMA

Ver modelo de requerimentos da PROGEP em:

<https://www.ufopa.edu.br/progep/documentos-1/formularios-e-requerimentos/>

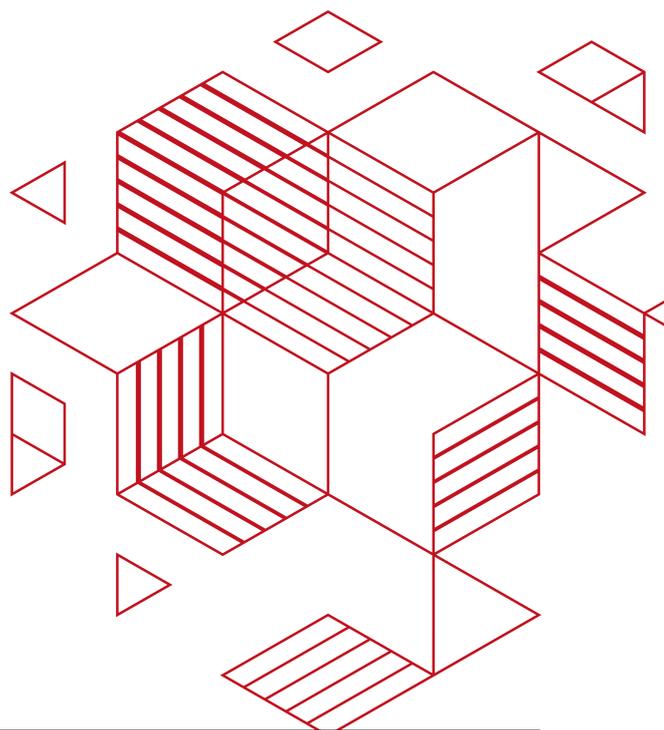


NOTA

A descrição do **Nome do Serviço** possui link que direciona à página do CIPROD, para consulta dos documentos necessários à abertura dos processos selecionados.

SETOR RESPONSÁVEL

Assessoria de Governança e Gestão de TI - AGGTI





GESTÃO DE MOVIMENTAÇÕES E ALOCAÇÕES DE PESSOAL

- 88** Designação de CD/FG;
Substituição de CD/FG;
- 89** Remoção de servidores;
Interrupção de férias;
Exoneração a pedido e vacância;
- 90** Férias concomitantes a licenças;
Interrupção de Férias



88

DESIGNAÇÃO DE CD/FG, SUBSTITUIÇÃO DE CD/FG,

Descrição do serviço: Solicitações para obter vantagens previstas em leis específicas que regulamentam a atuação dos servidores.

SETOR RESPONSÁVEL

Assessoria de Governança e Gestão de TI - AGGTI

QUEM PODE SOLICITAR

Servidores lotados no Centro de Tecnologia da Informação e Comunicação.

COMO SOLICITAR

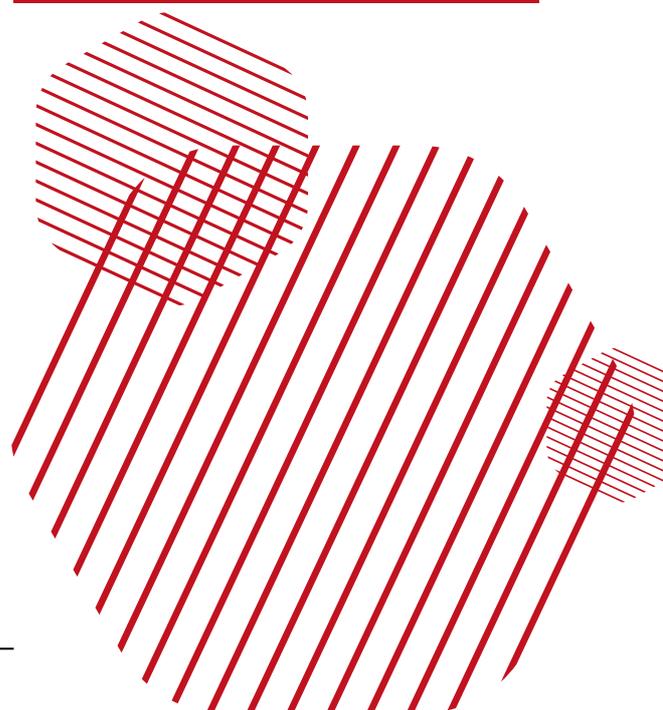
Através de abertura de chamado através do [GLPI](#), clique na opção Serviços Administrativos Internos ao CTIC, ao preencher os campos obrigatórios, no campo Abertura de Processos, **Movimentações e Alterações de pessoal**, anexando todos os documentos necessários à abertura do processo.

PRAZO ESTIMADO PARA SOLUÇÃO

05 dias úteis para abertura e encaminhamento do processo ao setor responsável.

NOTA

A descrição do **Nome do Serviço** possui link que direciona à página do CIPROD, para consulta dos documentos necessários à abertura dos processos selecionados.





89

E XONERAÇÃO A PEDIDO E VACÂNCIA, REDISTRIBUIÇÃO A PEDIDO, REMOÇÃO DE SERVIDORES,

Descrição do serviço: Solicitações para obter vantagens previstas em leis específicas que regulamentam a atuação dos servidores.

SETOR RESPONSÁVEL

Assessoria de Governança e Gestão de TI - AGGTI

QUEM PODE SOLICITAR

Servidores lotados no Centro de Tecnologia da Informação e Comunicação.

COMO SOLICITAR

Através de envio de [Ofício](#), anexando todos os documentos necessários à abertura do processo.

PRAZO ESTIMADO PARA SOLUÇÃO

05 dias úteis para abertura e encaminhamento do processo ao setor responsável.

NOTA

A descrição do **Nome do Serviço** possui link que direciona à página do CIPROD, para consulta dos documentos necessários à abertura dos processos selecionados.



90

FÉRIAS CONCOMITANTES A LICENÇAS, INTERRUPÇÃO DE FÉRIAS

Descrição do serviço: Solicitações para obter vantagens previstas em leis específicas que regulamentam a atuação dos servidores.

SETOR RESPONSÁVEL

Assessoria de Governança e Gestão de TI - AGGTI

QUEM PODE SOLICITAR

Servidores lotados no Centro de Tecnologia da Informação e Comunicação.

COMO SOLICITAR

Através de envio de [Ofício](#), anexando todos os documentos necessários à abertura do processo.

PRAZO ESTIMADO PARA SOLUÇÃO

05 dias úteis para abertura e encaminhamento do processo ao setor responsável.

NOTA

A descrição do **Nome do Serviço** possui link que direciona à página do CIPROD, para consulta dos documentos necessários à abertura dos processos selecionados.



GOVERNANÇA E GESTÃO DE TI

- 92** Solicitação de abertura de processo de aquisição de bens/serviços
- 93** Requisição de material permanente e de consumo
- 94** Elaboração de Memorando;
Elaboração de atas de reunião;
Cadastro de documentos no Sipac;
Elaboração e encaminhamento de despachos em processos;
Apoio na documentação de viagem a serviço;
Inserção de itens no sistema do PGC;
- 95** Elaboração do relatório anual de gestão da unidade;
Elaboração do PCTIC (Planejamento de Contratação de soluções de TI e comunicação);
- 96** Apoio na elaboração de minutas e normativos interno



92

SOLICITAÇÃO DE ABERTURA DE PROCESSO DE AQUISIÇÃO DE BENS/SERVIÇOS

Descrição do serviço: Solicitações realizadas pelo servidor público relacionadas a direitos e vantagens concedidos pela legislação infraconstitucional.

SETOR RESPONSÁVEL

Assessoria de Governança e Gestão de TI - AGGTI

QUEM PODE SOLICITAR

Diretoria e coordenações do CTIC.



COMO SOLICITAR

Através de envio de [Ofício](#), anexando todos os documentos necessários à abertura do processo.

PRAZO ESTIMADO PARA SOLUÇÃO

- 03 dias úteis para avaliação da viabilidade da solicitação;
- 03 meses para elaboração de todos os artefatos e encaminhamento do processo;





93

REQUISIÇÃO DE MATERIAL PERMANENTE E DE CONSUMO

Descrição do serviço: Serviços relacionados à gestão patrimonial da Unidade e Solicitação de Materiais de Consumo.

SETOR RESPONSÁVEL

Assessoria de Governança e Gestão de TI - AGGTI

QUEM PODE SOLICITAR

Servidores lotados no CTIC.



COMO SOLICITAR

Através de envio de mensagem para o e-mail:
governanca.ctic@ufopa.edu.br

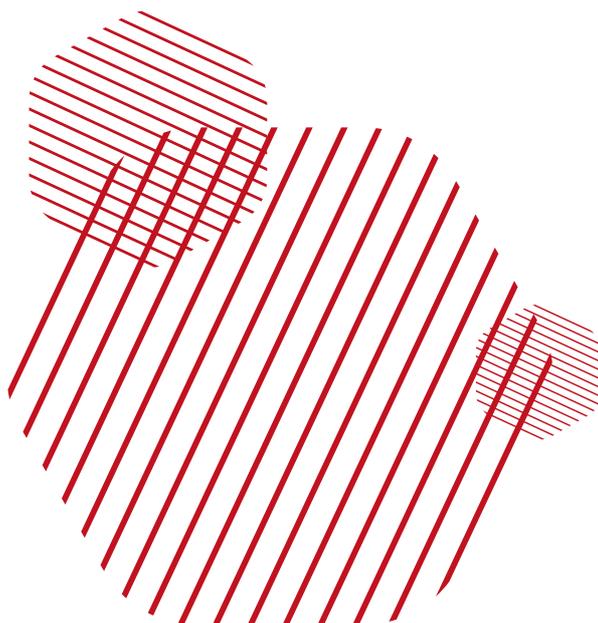
PRAZO ESTIMADO PARA SOLUÇÃO

- Inventário – 60 dias
- Material permanente e de consumo, segue o calendário definido pela DAP.



NOTA

- Material permanente e material de consumo, deve ser verificado calendário da DAP.
- Além disso, deverá ser verificado se tem orçamento para o CTIC com a Reitoria para aquisição desses materiais.





94

E ELABORAÇÃO DE MEMORANDO; ELABORAÇÃO DE ATAS DE REUNIÃO; CADASTRO DE DOCUMENTOS NO SIPAC; ELABORAÇÃO E ENCAMINHAMENTO DE DESPACHOS EM PROCESSOS; APOIO NA DOCUMENTAÇÃO DE VIAGEM A SERVIÇO; INSERÇÃO DE ITENS NO SISTEMA DO PGC;

Descrição do serviço: Elaboração de documentos para solicitar bens/serviços, apoiar viagens a trabalho, encaminhar despachos ou registrar reuniões importantes. Também é feita a consolidação e inserção dos itens no sistema do PGC (Planejamento e Gerenciamento de Contratações).

SETOR RESPONSÁVEL

Assessoria de Governança e Gestão de TI - AGGTI

QUEM PODE SOLICITAR

Gestores do CTIC.



COMO SOLICITAR

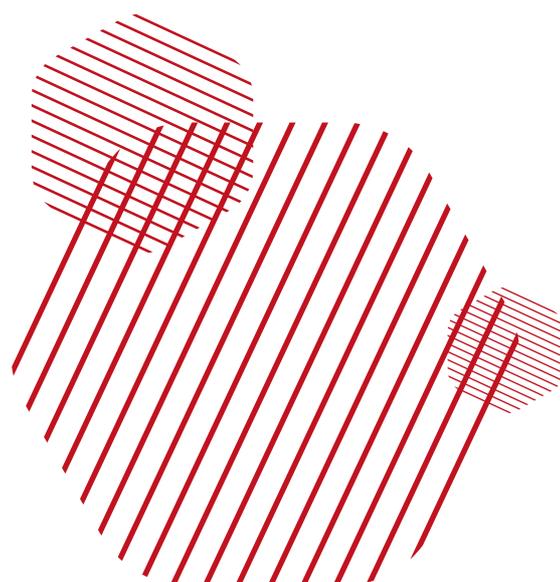


Através de envio de [Ofício](#), anexando os documentos necessários à realização da demanda.

PRAZO ESTIMADO PARA SOLUÇÃO



- Elaboração de memorandos, despachos, cadastro de documentos e apoio à viagens - 02 dias úteis.
- Atas de reunião – 05 dias úteis.
- PGC – 30 dias.





95

E ELABORAÇÃO DO RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO DA UNIDADE; ELABORAÇÃO DO PCTIC (PLANEJAMENTO DE CONTRATAÇÃO DE SOLUÇÕES DE TI E COMUNICAÇÃO);

Descrição do serviço: Levantamento, acompanhamento e elaboração de relatórios sobre a relação entre as estratégias e planos de TIC (PDTIC, PGO e PCA) e as estratégias organizacionais.

SETOR RESPONSÁVEL

Assessoria de Governança e Gestão de TI - AGGTI

QUEM PODE SOLICITAR

Direção do CTIC.



COMO SOLICITAR

Através de envio de [Ofício](#), anexando os documentos necessários à realização da demanda.

NOTA

- PDTIC - Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação.
- PGO - Plano de Gestão Operacional.
- PCA - Plano de Contratações Anual.

PRAZO ESTIMADO PARA SOLUÇÃO

45 a 60 dias.





96

APOIO NA ELABORAÇÃO DE MINUTAS E NORMATIVOS INTERNO

Descrição do serviço: Levantamento, acompanhamento e elaboração de relatórios sobre a relação entre as estratégias e planos de TIC (PDTIC, PGO e PCA) e as estratégias organizacionais.

SETOR RESPONSÁVEL

Assessoria de Governança e Gestão de TI - AGGTI

QUEM PODE SOLICITAR

CGD, Direção e Coordenações do CTIC.



COMO SOLICITAR

Através de envio [Ofício](#), anexando os documentos necessários à realização da demanda.

PRAZO ESTIMADO PARA SOLUÇÃO

45 a 60 dias.



NOTA

- PDTIC - Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação.
- PGO - Plano de Gestão Operacional.
- PCA - Plano de Contratações Anual.





TERMOS E DEFINIÇÕES

97

BACKUP

É uma cópia de segurança dos dados que estão guardados em um dispositivo de armazenamento ou sistema para outro ambiente.

TOKEN

Token é uma espécie de certificado digital que serve para identificar, autenticar e autorizar o compartilhamento de informações entre partes de maneira segura.

IP

(Internet Protocol) Identificador de um dispositivo na Internet ou em uma rede local.

DRIVER

São programas responsáveis pela comunicação entre o sistema operacional de computador e o hardware conectado a ele.

SOFTWARE

São os programas utilizados nos dispositivos que permitem ao usuário executar uma série de tarefas nas mais diversas áreas de atividade.

HARDWARE

São as partes físicas de que compõem um computador (Teclado, mouse, monitor etc)

CERTIFICADO DIGITAL

Documento eletrônico que comprova a identidade de pessoas ou empresas em meios digitais.

GERENCIADOR DE E-MAIL

É um software que facilita a gestão de múltiplas contas de e-mail a partir de uma interface unificada.

PARQUE COMPUTACIONAL DA UFOPA

Engloba todos os recursos tecnológicos e infraestrutura interligados, como servidores, computadores, cabeamentos de redes.

SISTEMAS OPERACIONAIS

É um software que gerencia e administra os recursos de um sistema, como computador, celular ou console.

TONER

É o responsável por fornecer a tinta necessária para imprimir documentos e imagens com qualidade e precisão em uma impressora.

OUTSOURCING DE IMPRESSÃO

É a terceirização do fornecimento e manutenção de impressoras e insumo.

USUÁRIO ATIVO

Refere-se a qualquer indivíduo que interage regularmente com um produto ou serviço digital.

FIREWALL

É uma barreira que gerenciam o percurso de atividades da Web permitidas e proibidas em uma rede privada.

HELPDESK

É um serviço de suporte técnico que auxilia usuários com problemas relacionados a software, hardware e sistemas.

PIAPE

Programa de Inovação Institucional e Atuação Profissional Empreendedora (UFOPA)



ctic
UFOPA