

Catálogo de Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação

ÍNDICE

SEÇÃO 1: SERVIÇOS ONLINE e CORREIO ELETRÔNICO	15
1 - Abertura, recuperação e fechamento de e-mail.	15
1.1 - Abertura de e-mail institucional (pessoal)	15
1.2 - Abertura de e-mail institucional (unidades e subunidades)	15
1.3 - Abertura de e-mail para pós-doc	16
1.4 - Alteração de dados do responsável pelo e-mail da unidade	16
1.5 - E-mail bloqueado por envio de spams	16
1.6 - Exclusão de e-mail institucional (unidades)	17
1.7 - Exclusão de e-mail ou conta institucional (pessoal)	17
1.8 - Mudança da unidade de login institucional	17
1.9 – Recuperação de login e senha do e-mail institucional (Pessoal)	18
1.10 – Recuperação de login e senha do e-mail institucional (Unidades)	18
2 - Adesão ao G Suite	18
2.1 - Adesão ao G Suite	18
2.2 - Alteração da função aluno/professor no Classroom	18
2.3 - Dúvidas Classroom	19
2.4 - Dúvidas sobre o Meet	19
2.5 – Google Agenda	19
2.6 - Problemas de acesso ao G Suite	19
3 - Anti-Spam	19

3.1 - Cancelamento do serviço anti-spam	19
3.2 - Comentários e sugestões	20
3.3 - Dúvidas	20
3.4 - Liberação de Mensagens	20
3.5 - Resolução de problemas	21
3.6 - Prevenção: sinalização de Spams	21
4 - Coordenadorias internas do CTIC	21
4.1 - Solicitar criação de caixa de e-mail INTERNO:	21
5 - Gestão de conta de e-mail	22
5.1 - Administração de e-mails	22
5.2 - Acesso ao e-mail institucional via outros programas (Webmail da UFPA)	22
5.3 - Problema de acesso ao webmail (Webmail da UFPA)	22
6 - Listas de discussão	23
6.1 - Adicionar membro a lista de discussão	23
6.2 - Criação de listas de discussão	23
6.3 - Exclusão de listas de discussão	23
6.4 - Troca de senha do administrador da lista	23
6.5 - Troca do administrador da lista	24
7 - Conta Institucional	24
7.1 - Ativação de conta institucional antiga	24
7.2 - Criação de conta institucional	24

7.3 - Erro ao logar ou criar conta institucional INTERNO	25
7.4 - Redefinir senha	25
8 - Microsoft 365	25
8.1 - Ativação do calendário do Teams	25
8.2 - Problemas de acesso aos aplicativos	25
8.3 - Redefinição de senha do Microsoft 365	25
9 - Prevenção e tratamento de incidentes de segurança.	26
9.1 - Prevenção:	26
9.2 - Segurança de T.I	26
9.3 - Reportar incidentes de segurança	26
SEÇÃO 2: SUPORTE COMPUTACIONAL	27
1 - Compartilhamento de arquivos	27
2 - Diagnóstico/avaliação/instalação de PCs	27
3 - Impressoras/scanner	27
4 - Instalação ou remoção de programas	27
5 - Manutenção de computadores:	28
5.1 - Backup de arquivos:	28
5.2 - Formatação e manutenção de computadores	28
5.3 - Vírus	28
SEÇÃO 3: INFRAESTRUTURA E SERVIÇOS DE REDES	28
1 - Conectividade e acesso à internet	29

2 - Instalação de ponto de rede ou ativação de link	29
2.1 - Ativação de internet em prédios novos	29
2.2 - Instalação de novo ponto de rede	29
3 - Verificação de equipamento de rede	30
3.1 - Configuração de equipamentos	30
3.2 - Instalação/substituição de equipamento INTERNO	30
3.3 - Verificação de equipamento de rede	30
4 - Endereçamento IP e DHCP Institucional	31
4.1 - Ativação do DHCP Institucional	31
4.2 - Problemas no DHCP Institucional	31
4.3 - Solicitação de nova faixa de endereçamento de IP	31
5 - Liberação de IPs e portas no firewall	31
6 - Limitação de acesso a sites e serviços de internet	32
6.1 - Bloqueio/limitação de banda de sites e serviços de internet	32
6.2 - Desbloqueio de sites e serviços de internet	33
7 - Serviços Internos	33
7.1 - Bloqueio de MAC INTERNO	33
7.2 - Configuração de rotas INTERNO	33
7.3 - Consultoria técnica INTERNO	33
7.4 - Visita técnica INTERNO	34
7.5 - Vistoria técnica INTERNO	34

8 - VPN	34
8.1 - Habilitar acesso à VPN	34
8.2 – Habilitar acesso VPN para FTP em sites	34
8.3 - Problemas no acesso à VPN	35
9 - Rede sem fio institucional	35
9.1 - Solicitação para instalação de rede sem fio Institucional	35
9.2 - Instalação de rede sem fio provisória para eventos	36
9.3 - Manutenção na Rede sem Fio	36
9.3.1 - Problemas de acesso à Rede sem fio institucional	36
9.3.2 - Verificação de equipamento de rede	36
10 - Telefonia	36
10.1 - Serviços internos de Telefonia	36
10.2 - Suporte para ramal telefônico	37
10.2.1 - Manutenção em ramal telefônico	37
10.2.2 - Remanejamento de ramal telefônico	37
SEÇÃO 4 - DADOS, SITES E SERVIÇOS	37
1 - Enlace de dados	37
1.1 - Gráfico de tráfego de dados	37
1.2 – Verificação de Enlace de dados	37
2 - Hospedagem de sites e serviços	38
2.1 - Adição ou remoção de usuário externo	38

2.2 - Sites Institucionais e seus assuntos	38
2.2.1 - Alteração de domínio	38
2.2.2 - Backup de restauração do site	39
2.2.3 - Criação de banco de dados para sites da instituição	39
2.2.4 - Emissão de certificado SSL	39
2.2.5 - Hospedagem de site nos servidores da UFPA	40
2.2.6 - Migração de sites para servidores atualizados	40
2.2.7 - Problema relacionado ao funcionamento do site	40
2.2.8 - Redirecionamento de sites externos	40
2.2.9 - Remoção de site	41
2.2.10 - Troca de senhas (FTP e banco de Dados)	41
SEÇÃO 5 – SISTEMAS	41
1 - SIGAA	41
1.1 - Educação a Distância	41
1.1.1 - Erro ou comportamento inesperado	41
1.1.2 - Outro assunto	42
1.2 - Ensino Técnico	42
1.2.1 - Criar/alterar relatório	42
1.2.2 - Desenvolvimento de Funcionalidades	42
1.2.3 - Erro ou comportamento inesperado (stacktrace)	43
1.2.4 - Outro assunto	43

1.3 - Graduação	43
1.3.1 - Alteração de orientador quando o aluno é concluinte.	43
1.3.2 - Alterar título do TCC	44
1.3.3 - Atualização de CRG	44
1.3.4 - Cadastro de entidade financeira	44
1.3.5 - Cadastro de Instituição de ensino	44
1.3.6 - Unificação de cadastro de pessoa	45
1.3.7 - Alteração de atividade para disciplina ou módulo	45
1.3.8 - Alteração de carga horária	45
1.3.9 - Alteração de disciplina ou módulo para atividade	45
1.3.10 - Alteração de disciplina para módulo	46
1.3.11 - Alteração de módulo para disciplina	46
1.3.12 - Criar/alterar relatório	46
1.3.13 - Desenvolvimento de funcionalidades	46
1.3.14 - Dúvidas	47
1.3.15 - Erro ou comportamento inadequado (stacktrace)	47
1.3.16 - Estrutura curricular	47
1.3.17 - Problemas no Histórico	48
1.3.18 - Oferta de turmas	48
1.3.19 - Outros assuntos diferentes dos listados.	48
1.4 - Latu Sensu (especialização)	48

1.4.1 - Dúvidas	48
1.4.2 - Erro ou comportamento inesperado (stacktrace)	49
1.4.3 - Outros assuntos diferentes dos listados.	49
1.5 - Pesquisa	49
1.5.1 - Dúvidas	50
1.5.2 - Erro ou comportamento inesperado (stacktrace)	50
1.5.3 - Outros assuntos diferentes dos listados	50
1.6 - Produção intelectual	50
1.6.1 - Dúvidas	51
1.6.2 - Erro ou comportamento inesperado (stacktrace)	51
1.6.3 - Outros assuntos diferentes dos listados	51
1.7 - Residência em Saúde (multiprofissional)	51
1.7.1 - Erro ou comportamento inesperado (stacktrace)	52
1.7.2 - Outros assuntos diferentes dos listados	52
1.8 - Strictu Sensu	52
1.8.1 - Cadastrar forma de progresso	53
1.8.2 - Cadastro de instituição de ensino	53
1.8.3 - Unificação de cadastro de pessoa	53
1.8.4 - Dúvidas	53
1.8.5 - Erro ou comportamento inesperado (stacktrace)	54
1.8.5 - Outros assuntos diferentes dos listados.	54

2 – SISTEMAS INSTITUCIONAIS	54
2.1 - COC - Cadastro Online de Calouros	54
2.1.1 - Solicitação de carga de dados	54
2.1.2 - Outro assunto	55
2.1.3 - Solicitação de correção de problema	55
2.1.4 - Sugestões	55
2.2 - PTA	55
2.2.1 - Erro ou comportamento inesperado	56
2.3 - SAGITTA - desenvolvimento	56
2.3.1 - Pedido de melhoria/correção do sistema SAGITTA	56
2.3.2 - Solicitação de relatório/dados	57
2.4 - SAGITTA - Implantação	57
2.4.1 - Autorização de perfil de gestor de atendimento e/ou catálogo	57
2.4.2 - Dúvidas -gerência do SAGITTA	57
2.4.3 - Solicitação de implantação do SAGITTA na minha unidade	58
2.4.4 - Solicitar unidade extra de lotação no SAGITTA	58
2.5 - SIGELEIÇÃO	58
2.5.1 - Erro ao tentar votar	59
2.5.2 - Realizar eleição online	59
2.5.3 - Outros assuntos diferentes dos listados	59
3 - SIPAC	59

3.1 - Almoxarifado	59
3.1.1 - Dúvidas	59
3.1.2 - Erro ou comportamento inesperado	60
3.1.3 - Outros assuntos diferentes dos listados	60
3.2 - Bolsas	60
3.2.1 - Dúvidas	60
3.2.2 - Erro ou comportamento inesperado	60
3.2.3 - Outros assuntos diferentes dos listados	61
3.3 - Compras	61
3.3.1 - Dúvidas	61
3.3.2 - Erro ou comportamento inesperado	61
3.3.3 - Outros assuntos diferentes dos listados	61
3.4 - Contratos	62
3.4.1 - Desenvolvimento de funcionalidades	62
3.4.2 - Erro ou comportamento inesperado (Stacktrace)	62
3.4.3 - Outros assuntos diferentes dos listados.	62
3.5 - Liquidação de despesas	62
3.5.1 - Dúvidas	63
3.5.2 - Erro ou comportamento inesperado	63
3.5.3 - Outros assuntos diferentes dos listados	63
3.6 - Orçamento	63

3.6.1 - Dúvidas	63
3.6.2 - Erro ou comportamento inesperado	64
3.6.3 - Outros assuntos diferentes dos listados	64
3.7 - Patrimônio	64
3.7.1 - Dúvidas	64
3.7.2 - Erro ou comportamento inesperado	64
3.7.3 - Outros assuntos diferentes dos listados	65
3.8 - Permissões e responsabilidades	65
3.8.1 - Remoção de permissões e/ou responsabilidades	65
3.8.2 - Solicitação de permissões de acesso	66
3.8.3 - Solicitação de responsabilidades	66
3.9 - Projetos e Convênios	66
3.9.1 - Desenvolvimento de funcionalidades	66
3.9.2 - Erro ou comportamento inesperado (Stacktrace)	67
3.9.3 - Outros assuntos diferentes dos listados	67
3.10 - Protocolo	67
3.10.1 - Erro ou comportamento inesperado (Stacktrace)	68
3.10.2 - Autorização de perfil de usuário	68
3.10.3 - Unidade extra de tramitação de protocolo	68
3.10.4 - Outros assuntos diferentes dos listados	69
3.11 - Requisições	69

3.11.1 - Dúvidas	69
3.11.2 - Erro ou comportamento inesperado	69
3.11.3 - Outros assuntos diferentes dos listados	69
3.12 - Restaurante	69
3.12.1 - Outros assuntos diferentes dos existentes para o serviço	69
4 - SIGADMIN	70
4.1 - Acesso ao SAGITTA	70
4.1.1 - Criação/remoção de usuário externo para acessar o SAGITTA	70
4.2 - Acesso ao Sistema SIG	70
4.2.1 - Alteração de nome do usuário (login)	70
4.2.2 - Atualização da unidade de lotação (SIGG E SAGITTA)	71
4.2.3 - Cadastro de usuário no SIG para funcionário sem vínculo	71
4.3 - Administração	72
4.3.1 - Outros assuntos diferentes dos que foram listados	72
SEÇÃO 6 - BANCO DE DADOS	72
1 - Banco de Dados SIG UFPA	72
1.1 - Alteração de Banco de Dados (Atualização UFRN)	72
1.2 - Alterar/atribuir permissões em objetos do banco de dados	73
1.3 - Backup/restore da base de dados	73
1.4 - Configurar/ajustar parâmetros do Cluster de banco de dados	73
1.5 - Carga de dados	73

1.6 - Cópia e transferência de informações residentes em servidores de banco de dados	73
1.7 - Criação/alteração de objetos de banco de dados	74
1.8 - Criação de Cluster de banco de dados em servidores apropriados	74
1.9 - Criação de usuários de banco de dados: despejo de carga de dados para novos módulos e sistemas	74
1.10 - Importar/exportar base de dados entre servidores de bancos de dados	74
1.11 - Comandos SQL	74
SEÇÃO 7 – DEMANDAS INTERNAS	75
1 - DATA CENTER	75
1.1 - Certificado digital SSL/TLS INTERNO	75
1.2 - Configuração de novo serviço INTERNO	75
1.3 - Criação de máquina virtual INTERNO	75
1.4 - Espaço (LUN) no serviço de storage INTERNO	75
1.5 - Hospedagem de máquina virtual de terceiros INTERNO	76
1.6 - Hospedagem de servidor físico INTERNO	76
1.7 - Inclusão de registro de aplicação no LDAP	76
1.8 - Nova funcionalidade no Run Deck INTERNO	76
1.9 - Projeto de infraestrutura de serviços INTERNO	77
1.10 - Acesso a servidores da rede DMZ INTERNO	77
1.11 - VPN DMZ INTERNO	77
2 - DESENVOLVIMENTO E IMPLANTAÇÃO DE SISTEMAS	78

2.1 - Atualização de ambiente	78
2.2 - Desenvolver sistemas INTERNO	78
2.3 - Liberação de releases: deploy de aplicação	78
SEÇÃO 8 - OUTROS SERVIÇOS	79
1 - Coordenadoria de Atendimento	79
1.1 - Agendamento de videoconferência INTERNO	79
1.2 - Consultoria de cadastro no site da CAPES INTERNO	79
1.3 - Consultoria do SAGITTA INTERNO	79
1.4 - Consultoria do SIGAA INTERNO	79
1.5 - Consultoria e-mail ou conta institucional INTERNO	80
1.6 - Consultoria para configuração de rede Wi-Fi institucional INTERNO	80
1.7 - Consultoria para criação e manutenção de sites INTERNO	80
1.8 - Consultoria SIE INTERNO	80
2 - Videoconferências	81
2.1 - Cancelamento de videoconferências	81

SEÇÃO 1: SERVIÇOS ONLINE e CORREIO ELETRÔNICO

1 - Abertura, recuperação e fechamento de e-mail.

1.1 - Abertura de e-mail institucional (pessoal)

Neste serviço, novos servidores da UFPA podem solicitar suas contas. A solicitação pode ser feita pelo coordenador do setor/subunidade mediante o envio da portaria e do documento de identificação do novo servidor. **ATENÇÃO:** a sugestão de login (endereço) do e-mail deve conter no mínimo 3 (três) e no máximo 30 (trinta) caracteres e estar relacionado com o seu nome do servidor, não podendo conter números e nenhum outro caractere diferente de letras além de ponto (.), hífen (-) e underline (_).

Prazo estimado: 1 a 3 dias úteis. **Quem pode solicitar:** secretarias de Institutos, técnicos administrativos, secretarias de faculdades, docentes.

1.2 - Abertura de e-mail institucional (unidades e subunidades)

Solicitação de abertura de conta de e-mail para as Unidades (ex Unidade: CTIC / e-mail: ctic@ufpa.br). Este tipo de solicitação só pode ser feito pelos coordenadores, diretores e chefes (subunidade, faculdade, instituto, projeto) mediante a apresentação da sua portaria. **ATENÇÃO:** a sugestão de login (endereço) do e-mail deve conter no mínimo 3 (três) e no máximo 30 (trinta) caracteres e estar relacionado com o seu nome da unidade, não podendo conter números e nenhum outro caractere diferente de letras além de ponto (.), hífen (-) e underline (_).

Prazo estimado: 1 a 3 dias úteis. **Quem pode solicitar:** técnicos administrativos, docentes.

1.3 - Abertura de e-mail para pós-doc

Solicitação de abertura de login institucional para pós-doutorandos. Este tipo de solicitação só pode ser feito pelo ORIENTADOR do pós-doc, mediante documento de comprovação de vínculo do aluno orientado que deve ser anexado à chamada. ATENÇÃO: a sugestão de login (endereço) do e-mail deve conter no mínimo 3 (três) e no máximo 30 (trinta) caracteres e estar relacionado com o seu nome do pós-doutorando, não podendo conter números e nenhum outro caractere diferente de letras além de ponto (.), hífen (-) e underline (_).

Prazo estimado: 1 a 3 dias úteis. **Quem pode solicitar:** docentes.

1.4 - Alteração de dados do responsável pelo e-mail da unidade

Solicitação de alteração dos dados cadastrais do coordenador/diretor responsável por determinado e-mail de Unidade, nos casos de atualização do cadastro ou de substituição por um novo servidor responsável. Este tipo de solicitação só pode ser feito pelos coordenadores, diretores e chefes (subunidade, faculdade, instituto, projeto) mediante a apresentação da sua portaria.

Prazo estimado: 1 a 3 dias úteis. **Quem pode solicitar:** Técnicos administrativos, Docentes.

1.5 - E-mail bloqueado por envio de spams

Este atendimento é oferecido aos usuários cuja conta de e-mail foi explorada para se tornar base de envio de SPAMS. Por isso são provisoriamente bloqueados e o erro é mostrado na execução do envio da mensagem.

Prazo estimado: 1 a 3 dias úteis. **Quem pode solicitar:** secretarias de Institutos, técnicos administrativos, discente ativo, secretarias de faculdades, docentes.

1.6 - Exclusão de e-mail institucional (unidades)

Este tipo de solicitação só pode ser feito pelos coordenadores, diretores e chefes (subunidade, faculdade, instituto, projeto) mediante a apresentação da sua portaria.

Prazo estimado: 1 a 3 dias úteis. **Quem pode solicitar:** *técnicos administrativos, docentes.*

1.7 - Exclusão de e-mail ou conta institucional (pessoal)

Esse procedimento só pode ser solicitado pelo responsável do e-mail ou conta institucional, e quando houver perda de vínculo com a instituição. Em outros casos, o requerimento de exclusão deve ser justificado e enviado via memorando para a Direção do CTIC.

Prazo estimado: 1 a 3 dias úteis. **Quem pode solicitar:** *discente evadido, técnicos administrativos, discente ativo, docentes.*

1.8 - Mudança da unidade de login institucional

Quando o(a) aluno(a) muda de curso e atualmente está vinculado a outro Institutos, pode-se abrir esta chamada para atualizar o *login institucional*, de forma a alterar o nome da unidade anterior para o Institutos atual. Obs.: acesse a aba Redes sem fio em <https://www.wiki.ctic.ufpa.br/> para mais informações sobre o login das redes sem fio.

Prazo estimado: 1 a 3 dias úteis. **Quem pode solicitar:** *discentes ativos.*

1.9 – Recuperação de login e senha do e-mail institucional (Pessoal)

Procedimento para redefinição de senha de forma automática

Prazo estimado: 1 a 3 dias úteis. **Quem pode solicitar:** todos.

1.10 – Recuperação de login e senha do e-mail institucional (Unidades)

Esta solicitação só pode ser feita pelo COORDENADOR ou DIRETOR (faculdade, instituto, projetos, etc), identificando-se com sua portaria. Também poderá ser realizada de forma presencial, mediante apresentação de documento com foto e portaria.

Prazo estimado: 1 a 3 dias úteis. **Quem pode solicitar:** Técnicos administrativos e docentes.

2 - Adesão ao G Suite

2.1 - Adesão ao G Suite

Adesão ao G Suite para e-mails da UFPA preexistentes.

Prazo estimado: 1 a 3 dias úteis. **Quem pode solicitar:** todos.

2.2 - Alteração da função aluno/professor no Classroom

Solicitar a alteração da função Aluno/Professor para a utilização do Classroom, quando o usuário escolhe a categoria incorreta ao se cadastrar.

Prazo estimado: 2 a 5 dias úteis. **Quem pode solicitar:** Todos.

2.3 - Dúvidas Classroom

Dúvidas sobre o Classroom para gerenciar turmas virtuais.

Prazo estimado: 1 a 3 dias úteis. **Quem pode solicitar:** secretarias de institutos, técnicos administrativos, secretarias de faculdades, docentes.

2.4 - Dúvidas sobre o Meet

Dúvidas na utilização do Hangouts Meet para realização de videochamadas e reuniões.

Prazo estimado: 2 a 5 dias úteis. **Quem pode solicitar:** todos.

2.5 – Google Agenda

Dúvidas relacionadas ao Google Agenda.

Prazo estimado: 1 a 4 dias úteis. **Quem pode solicitar:** todos.

2.6 - Problemas de acesso ao G Suite

Relatos de problemas ou dificuldades de acesso ao G Suite institucional da UFPA.

Prazo estimado: 2 a 15 dias úteis. **Quem pode solicitar:** todos.

3 - Anti-Spam

3.1 - Cancelamento do serviço anti-spam

O Chamado deve ser aberto caso o usuário deseje sair do serviço anti-spam.

Prazo estimado: 5 a 45 dias úteis. **Quem pode solicitar:** secretarias de institutos, técnicos administrativos, secretarias de faculdades, docentes.

3.2 - Comentários e sugestões

Com o intuito de melhorarmos a ferramenta anti-spam, os usuários do serviço anti-spam podem enviar comentários sobre a sua experiência de uso assim como sugestões de melhorias para o serviço. É importante ressaltar que os comentários e sugestões serão catalogados e posteriormente analisadas as possibilidades de implantação. Portanto os chamados dessa categoria não serão respondidos.

Prazo estimado: 1 a 12 dias úteis. **Quem pode solicitar:** secretarias de institutos, discente stricto-sensu ativo, técnicos administrativos, secretarias de faculdades, docentes.

3.3 - Dúvidas

Chamado direcionado apenas para esclarecimento de dúvidas em relação a utilização do anti-spam.

Prazo estimado: 5 a 45 dias úteis. **Quem pode solicitar:** secretarias de institutos, discentes stricto-sensu ativo, técnicos administrativos, secretarias de faculdades, docentes.

3.4 - Liberação de Mensagens

Caso utilize o Anti-Spam da UFPA, pode ocorrer bloqueio de mensagens. Algumas das mensagens bloqueadas podem ser falsos-positivos, ou seja, o Anti-Spam bloqueou uma mensagem legítima e que, portanto, não é spam. O Anti-Spam faz dois tipos de bloqueio: por **spam** e por **conteúdo**. No primeiro caso, a liberação é automática. Já no segundo caso (conteúdo) é necessário abrir esse chamado para realizar a liberação da mensagem.

Prazo estimado: 1 a 5 dias úteis. **Quem pode solicitar:** secretarias de institutos, discente stricto-sensu evadido, discente stricto-sensu ativo, técnicos administrativos, secretarias de faculdades, docentes.

3.5 - Resolução de problemas

Descreva qual problema está ocorrendo o mais detalhado possível.

Prazo estimado: 5 a 45 dias úteis. **Quem pode solicitar:** secretarias de institutos, discentes stricto-sensu ativos, técnicos administrativos, secretarias de faculdades, docentes.

3.6 - Prevenção: sinalização de Spams

A nossa Instituição está investindo em recursos para diminuir a incidência de spams na rede interna. Todavia, é possível sinalizar ao nosso atendimento as maiores incidências de spams a fim de ajudar-nos a bloqueá-los.

Prazo estimado: 5 a 60 dias úteis. **Quem pode solicitar:** secretarias de institutos, discentes stricto-sensu ativos, técnicos administrativos, secretarias de faculdades, docentes.

4 - Coordenadorias internas do CTIC

4.1 - Solicitar criação de caixa de e-mail **INTERNO:**

Obrigatoriamente o Coordenador de Atendimento só deve abrir este tipo de chamada após solicitar o login institucional do usuário.

Prazo estimado: 5 a 30 dias úteis. **Quem pode solicitar:** técnicos administrativos vinculados ao CTIC.

5 - Gestão de conta de e-mail

5.1 - Administração de e-mails

E-mail que não consegue receber mensagens: Acionamento do serviço para investigar o não recebimento das mensagens de e-mail. Observação: **Este assunto não é válido para os casos em que o e-mail se encontra em 100% de uso da quota.** Descreva com detalhes o problema, caso possível anexar arquivo do possível erro.

Prazo estimado: 3 a 7 dias úteis. **Quem pode solicitar:** secretarias de institutos, discentes stricto-sensu ativos, técnicos administrativos, secretarias de faculdades, docentes.

5.2 - Acesso ao e-mail institucional via outros programas (Webmail da UFPA)

Informações sobre acesso ao e-mail institucional utilizando outros programas clientes. (Ex. Outlook, Mozilla Thunderbird).

Prazo estimado: 3 a 7 dias úteis. **Quem pode solicitar:** secretarias de institutos, discente stricto-sensu ativo, técnicos administrativos, secretarias de faculdades, docentes.

5.3 - Problema de acesso ao webmail (Webmail da UFPA)

Chamada relacionada à ocorrência de algum problema referente ao acesso à própria conta institucional.

Prazo estimado: 3 a 7 dias úteis. **Quem pode solicitar:** secretarias de institutos, discentes stricto-sensu ativos, técnicos administrativos, secretarias de faculdades, docentes.

6 - Listas de discussão

6.1 - Adicionar membro a lista de discussão

O administrador da lista pode pedir a inclusão de novos participantes à lista de discussão.

Prazo estimado: 3 a 7 dias úteis. **Quem pode solicitar:** secretarias de institutos, técnicos administrativos, secretarias de faculdades, docentes.

6.2 - Criação de listas de discussão

Para quem quiser formar uma lista de discussão, existe a possibilidade de criar um subgrupo extraído das contas de e-mails institucionais.

Prazo estimado: 3 a 7 dias úteis. **Quem pode solicitar:** técnicos administrativos, secretarias de faculdades, docentes.

6.3 - Exclusão de listas de discussão

A pedido do responsável pela lista de discussão, é possível pedir seu encerramento.

Prazo estimado: 3 a 7 dias úteis. **Quem pode solicitar:** discente graduação ativo, secretarias de institutos, discente stricto-sensu ativo, técnicos administrativos, discente ativo, secretarias de faculdades, docentes.

6.4 - Troca de senha do administrador da lista

O administrador da lista de discussão pode pedir uma nova senha de acesso.

Prazo estimado: 3 a 7 dias úteis. **Quem pode solicitar:** secretarias de institutos, técnicos administrativos, secretarias de faculdades, docentes.

6.5 - Troca do administrador da lista

Ao sub entrar um novo administrador da lista de discussão, o responsável deve autorizar a sua substituição.

Prazo estimado: 3 a 7 dias úteis. **Quem pode solicitar:** secretarias de institutos, técnicos administrativos, secretarias de faculdades, docentes.

7 - Conta Institucional

7.1 - Ativação de conta institucional antiga

Possibilita a ativação de conta institucional antiga do usuário que já possui e-mail com a finalidade de utilizar a rede sem fio da instituição (UFPA 2.0 Institucional ou Eduroam), assim como ter acesso aos Periódicos da CAPES. Obs: A seção “rede sem fio” da Wiki do CTIC contém informações relativas à configuração e autenticação na Rede sem fio Institucional da UFPA e também de como acessar os periódicos da CAPES com a conta institucional.

Prazo estimado: 1 dia útil. **Quem pode solicitar:** secretarias de institutos, técnicos administrativos, discente ativo, secretarias de faculdades, docentes.

7.2 - Criação de conta institucional

Criar conta institucional de alunos para acessar os serviços online. Por exemplo, a rede sem fio institucional (Wi-fi), os Periódicos da CAPES, e o Eduroam. Assim como serve de e-mail para enviar e receber mensagens por meio do Gmail Institucional, para mais informações sobre o G Suite visite a página <http://gsuite.ufpa.br/>.

Prazo estimado: 1 dia útil. **Quem pode solicitar:** discente ativo.

7.3 - Erro ao logar ou criar conta institucional **INTERNO**

Solicitação de atendimento para os casos de erro na criação de conta institucional, ou de problema ao tentar acessar a conta institucional (quando é exibida a mensagem "Falha no Login").

Prazo estimado: 3 a 7 dias úteis. **Quem pode solicitar:** (CTIC).

7.4 - Redefinir senha

Serviço disponibilizado para o caso de esquecimento de senha ou necessidade de alteração.

Prazo estimado: 1 a 30 dias úteis. **Quem pode solicitar:** Todos.

8 - Microsoft 365

8.1 - Ativação do calendário do Teams

Solicitar a ativação do recurso Calendário no aplicativo Microsoft Teams.

Prazo estimado: 1 a 3 dias úteis. **Quem pode solicitar:** todos.

8.2 - Problemas de acesso aos aplicativos

Relatar problemas de acesso aos Aplicativos do Microsoft 365.

Prazo estimado: 1 a 5 dias úteis. **Quem pode solicitar:** Todos.

8.3 - Redefinição de senha do Microsoft 365

Solicitar redefinição de senha por motivo de esquecimento.

Prazo estimado: 1 a 5 dias úteis. **Quem pode solicitar:** todos.

9 - Prevenção e tratamento de incidentes de segurança.

9.1 - Prevenção:

Palestras sobre segurança da internet. A coordenadoria dispõe de um conteúdo atualizado para apresentar palestras sobre a prevenção e ações práticas de segurança da Internet à comunidade acadêmica.

Prazo estimado: 1 a 30 dias úteis. **Quem pode solicitar:** *discente stricto-sensu ativo, técnicos administrativos, secretarias de faculdades, docentes.*

9.2 - Segurança de T.I

Desbloqueio de rede ou computador: Solicitar o desbloqueio de computador ou rede bloqueados por conta de incidentes de segurança.

Prazo estimado: 5 a 30 dias úteis. **Quem pode solicitar:** *técnicos administrativos, discente ativo (CTIC).*

9.3 - Reportar incidentes de segurança

Serviço destinado a todos os usuários da UFPA para reportar qualquer comportamento suspeito relacionado a incidentes de segurança computacional na rede ou nos computadores da UFPA, tais como: recebimento de spam, tentativa de fraude, descarte inadequado de informações, etc.

Prazo estimado: 1 a 15 dias úteis. **Quem pode solicitar:** *discente graduação ativo, secretarias de institutos, discente stricto-sensu evadido, discente stricto-sensu ativo, técnicos administrativos, discente ativo, secretarias de faculdades, discente lato-sensu ativo, docentes.*

SEÇÃO 2: SUPORTE COMPUTACIONAL

1 - Compartilhamento de arquivos

Realiza compartilhamento de arquivos e pastas.

Prazo estimado: 1 a 2 dias úteis. **Quem pode solicitar:** técnicos administrativos, secretarias de faculdades, docentes.

2 - Diagnóstico/avaliação/instalação de PCs

Realiza diagnóstico do computador e avaliação de placas de computadores, bem como a instalação de PCs novos.

Prazo estimado: 1 a 3 dias úteis. **Quem pode solicitar:** técnicos administrativos, secretarias de faculdades, docentes.

3 - Impressoras/scanner

Realiza instalação de impressoras e *scanners. (necessário mídia).

Prazo estimado: 1 a 2 dias úteis. **Quem pode solicitar:** técnicos administrativos, secretarias de faculdades, docentes.

4 - Instalação ou remoção de programas

Realiza a instalação de leitor de PDF, Office, antivírus, SIE, Ufpa2005, navegadores, Sistema Operacional (SO), etc.

Prazo estimado: 1 a 2 dias úteis. **Quem pode solicitar:** técnicos administrativos, secretarias de faculdades, docentes.

5 - Manutenção de computadores:

5.1 - Backup de arquivos:

Realiza cópias de arquivos do computador.

Prazo estimado: 1 a 3 dias úteis. **Quem pode solicitar:** *técnicos administrativos, secretarias de faculdades, docentes.*

5.2 - Formatação e manutenção de computadores

Inclui o backup, formatação, instalação do SO, instalação de drivers do computador e configuração de IP (internet).

Prazo estimado: 1 a 3 dias úteis. **Quem pode solicitar:** *técnicos administrativos, secretarias de faculdades, docentes.*

5.3 - Vírus

Realiza limpeza de vírus no computador.

Prazo estimado: 1 a 2 dias úteis. **Quem pode solicitar:** *técnicos administrativos, secretarias de faculdades, docentes.*

SEÇÃO 3: INFRAESTRUTURA E SERVIÇOS DE REDES

Este serviço fornece suporte técnico à infraestrutura física da rede da UFPA:

Cabeamento físico local: Envolve a instalação/manutenção da infraestrutura de rede local de pontos lógicos necessária para conexão de dispositivos de redes tais como computadores e impressoras.

Enlaces de fibra óptica: Conectam ao CTIC as diversas unidades Administrativas e Acadêmicas da Cidade Universitária por duas vias: os dois lados do anel, o que garante que o serviço de rede e acesso à Internet não seja interrompido em caso de

falha ou rompimento da fibra em um dos lados. A troca de informação entre os setores da Instituição ocorre a uma velocidade de um gigabit por segundo (1 Gbps).

1 - Conectividade e acesso à internet

Computador sem acesso à internet.

Prazo estimado: 1 a 10 dias úteis. **Quem pode solicitar:** secretarias de institutos, técnicos administrativos, secretarias de faculdades, docentes.

2 - Instalação de ponto de rede ou ativação de link

2.1 - Ativação de internet em prédios novos

Solicitar conexão de novos prédios da Cidade Universitária à rede de dados da UFPA, por meio do backbone de fibra óptica da rede Darwin. obs.: Ressaltamos que nos casos em que chamados deste tipo envolvam orçamentos de empresas, onde haja dependência de análises, aprovação ou qualquer outra pendência extra CTIC, é permitido ao solicitante reabrir uma solicitação que já tenha sido fechada quando as pendências forem dirimidas a fim de que seja dado o devido no atendimento da solicitação inicial.

Prazo estimado: 30 a 60 dias úteis. **Quem pode solicitar:** secretarias de institutos, técnicos administrativos, secretarias de faculdades, docentes.

2.2 - Instalação de novo ponto de rede

Solicitar verificação da possibilidade de instalação de novo(s) ponto(s) de rede na unidade. Obs.: ressaltamos que nos casos em que chamados deste tipo envolvam orçamentos de empresas, onde haja dependência de análises, aprovação ou qualquer outra pendência extra CTIC, é permitido ao solicitante reabrir uma solicitação que já tenha sido fechada quando as pendências forem dirimidas a fim de que seja dado o devido no atendimento da solicitação inicial.

Prazo estimado: 1 a 30 dias úteis. **Quem pode solicitar:** Técnicos administrativos, Secretarias de faculdades, Docentes.

3 - Verificação de equipamento de rede

Verificação de equipamento de rede que esteja apresentando algum problema de funcionamento que possa causar prejuízo à utilização da rede, tais como: Equipamento não liga, emite ruído excessivo, instalação inadequada, etc.

3.1 - Configuração de equipamentos

Apenas válido para configuração de equipamentos que são gerenciados pela Coordenadoria de Redes, tais como Switches, Rádios, etc. A Coordenadoria de Redes não atua em equipamentos pessoais ou de outros departamentos.

Prazo estimado: 1 a 10 dias úteis. **Quem pode solicitar:** secretarias de institutos, técnicos administrativos, secretarias de faculdades, docentes.

3.2 - Instalação/substituição de equipamento **INTERNO**

Instalação de Equipamento.

Prazo estimado: 1 a 10 dias úteis. **Quem pode solicitar:** técnicos administrativos (CTIC).

3.3 - Verificação de equipamento de rede

Verificação de equipamento de rede que esteja apresentando algum problema de funcionamento que possa causar prejuízo à utilização da rede, tais como: Equipamento não liga, emite ruído excessivo, instalação inadequada, etc.

Prazo estimado: 1 a 10 dias úteis. **Quem pode solicitar:** secretarias de institutos, técnicos administrativos, secretarias de faculdades, docentes.

4 - Endereçamento IP e DHCP Institucional

4.1 - Ativação do DHCP Institucional

Este serviço habilita a configuração automática de endereços IP dos dispositivos da rede local.

Prazo estimado: 1 a 10 dias úteis. **Quem pode solicitar:** secretarias de Institutos, técnicos administrativos, secretarias de faculdades, docentes.

4.2 - Problemas no DHCP Institucional

Computadores não estão recebendo endereço IP do servidor DHCP Institucional.

Prazo estimado: 1 a 10 dias úteis. **Quem pode solicitar:** secretarias de Institutos, técnicos administrativos, secretarias de faculdades, docentes.

4.3 - Solicitação de nova faixa de endereçamento de IP

Prazo estimado: 1 a 10 dias úteis. **Quem pode solicitar:** secretarias de Institutos, técnicos administrativos, secretarias de faculdades, docentes.

5 - Liberação de IPs e portas no firewall

Liberação de IPs/Portas no Firewall para permitir o acesso a partir da Internet. O usuário autorizado pode solicitar a liberação de IPs e portas (serviços de Internet) de computadores/servidores para liberação de acesso de fora da rede da UFPA.

Prazo estimado: 5 a 45 dias úteis. **Quem pode solicitar:** secretarias de institutos, técnicos administrativos, secretarias de faculdades, docentes.

6 - Limitação de acesso a sites e serviços de internet

O bloqueio será executado apenas em duas situações:

- Automaticamente: Quando o site ou serviço infringir alguma lei (quebra de direitos autorais, pedofilia etc.);
- Mediante a Solicitação: Quando, por interesse da Coordenação do Campus, for feita a solicitação de bloqueio ou limitação de banda através de memorando justificando a necessidade de bloqueio/limitação de banda dos sites/serviços afetados.

O desbloqueio poderá ser solicitado quando sites e serviços de Internet:

- Foram bloqueados automaticamente devido à ocorrência de "falso positivo".
- Foram previamente bloqueados a pedido da Coordenação do Campus. Neste caso é necessário que o pedido seja acompanhado de memorando justificando o desbloqueio e os sites/serviços afetados.

Falso Positivo: Em alguns casos o Firewall detecta elementos inofensivos e classifica-os como nocivos e efetua o bloqueio automaticamente.

6.1 - Bloqueio/limitação de banda de sites e serviços de internet

O bloqueio será executado apenas mediante anexação de memorando justificando o bloqueio e os sites/serviços afetados.

Prazo estimado: 1 a 5 dias úteis. **Quem pode solicitar:** secretarias de institutos, técnicos administrativos, secretarias de faculdades, docentes.

6.2 - Desbloqueio de sites e serviços de internet

O desbloqueio será executado apenas mediante anexação de memorando justificando o desbloqueio e os sites/serviços afetados. Se o bloqueio foi feito automaticamente devido à ocorrência de "falso positivo", não há necessidade de anexar memorando, apenas os dados referentes ao site bloqueado. Falso Positivo: Em alguns casos o Firewall detecta elementos inofensivos e classifica-os como nocivos e efetua o bloqueio automaticamente. Importante: Para agilizar o atendimento, insira o máximo de informações sobre o problema enfrentado. Sempre que possível, anexe aos comentários as imagens das mensagens de erro apresentadas.

Prazo estimado: 1 a 5 dias úteis. **Quem pode solicitar:** secretarias de institutos, técnicos administrativos, secretarias de faculdades, docentes.

7 - Serviços Internos

7.1 - Bloqueio de MAC **INTERNO**

Prazo estimado: 1 a 10 dias úteis. **Quem pode solicitar:** Todos (CTIC).

7.2 - Configuração de rotas **INTERNO**

Prazo estimado: 1 a 10 dias úteis. **Quem pode solicitar:** Todos (CTIC).

7.3 - Consultoria técnica **INTERNO**

Prazo estimado: 1 a 10 dias úteis. **Quem pode solicitar:** Todos (CTIC).

7.4 - Visita técnica **INTERNO**

A visita técnica é realizada nos campi do interior e MetroBel mediante solicitação formal ou sempre que for percebida a necessidade pela Coordenadoria de Redes.

Prazo estimado: 1 a 20 dias úteis. **Quem pode solicitar:** Todos (CTIC).

7.5 - Vistoria técnica **INTERNO**

Vistoriar obras ou algum serviço referente a infraestrutura de Redes.

Prazo estimado: 1 a 30 dias úteis. **Quem pode solicitar:** Todos (CTIC).

8 - VPN

A Rede Privada Virtual (VPN) é uma rede de comunicações privada normalmente utilizada por uma empresa ou um conjunto de empresas e/ou instituições, construída em cima de uma rede de comunicações pública (como por exemplo, a Internet). O tráfego de dados é levado pela rede pública utilizando protocolos padrão, não necessariamente seguros.

8.1 - Habilitar acesso à VPN

Canal seguro de acesso à rede Institucional.

Prazo estimado: 5 a 20 dias úteis. **Quem pode solicitar:** técnicos administrativos, docentes.

8.2 – Habilitar acesso VPN para FTP em sites

Chamadas relacionadas ao acesso FTP de sites da UFPA.

Prazo estimado: 1 a 30 dias úteis. **Quem pode solicitar:** secretária de instituto, técnicos administrativos, secretária de curso, docentes.

8.3 - Problemas no acesso à VPN

Chamadas relacionadas a problemas de utilização do canal VPN.

Prazo estimado: 3 a 15 dias úteis. **Quem pode solicitar:** técnicos administrativos, docentes.

9 - Rede sem fio institucional

Instalação de rede sem fio Institucional: É um serviço oferecido à comunidade universitária para acesso à Internet a partir de dispositivos móveis (notebooks, tablets, smartphones, etc.) em locais como institutos, pavilhões de aulas, área de recreação, orla etc. UFPA 2.0 - Institucional: Serviço de rede sem fio, segura, criptografada e com autenticação, disponibilizado em diversas unidades como nos institutos, pavilhões de aulas, reitoria, área de recreação, orla etc., para possibilitar conexão com a rede de dados da UFPA e com a Internet para atender as necessidades acadêmicas e administrativas. A execução deste serviço contempla a instalação de rádios de alta capacidade e alta disponibilidade, sendo necessário um estudo detalhado do ambiente para levantamento de necessidades tais como: quantidade de usuários, quantidade de rádios, local para instalação dos rádios, dentre outros.

9.1 - Solicitação para instalação de rede sem fio Institucional

Instalação de acessos sem fio corporativos que visam atender a todas as unidades do campus e áreas externas com as redes "UFPA 2.0 - Institucional" e "Eduroam".

Prazo estimado: 20 a 60 dias úteis. **Quem pode solicitar:** secretarias de institutos, técnicos administrativos, secretarias de faculdades, docentes.

9.2 - Instalação de rede sem fio provisória para eventos

Solicitar acesso temporário à rede sem fio para eventos.

Prazo estimado: 15 a 45 dias úteis. **Quem pode solicitar:** secretarias de institutos, técnicos administrativos, secretarias de faculdades, docentes.

9.3 - Manutenção na Rede sem Fio

9.3.1 - Problemas de acesso à Rede sem fio institucional

Relatar problemas referentes ao acesso das/as redes sem fio (INSTITUCIONAL 2.0 e Eduroam).

Prazo estimado: 1 a 10 dias úteis. **Quem pode solicitar:** secretaria de instituto, secretaria de curso, técnico administrativo, docente.

9.3.2 - Verificação de equipamento de rede

Verificação de equipamentos de rede que estejam apresentando algum problema de funcionamento que possa causar prejuízo ou impossibilitar a utilização da rede, tais como: equipamento não liga, emite ruído excessivo, instalação inadequada, etc.

Prazo estimado: 1 a 10 dias úteis. **Quem pode solicitar:** secretaria de instituto, secretaria de curso, técnico administrativo, docente.

10 - Telefonia

10.1 - Serviços internos de Telefonia

Instalação de ramal voIP INTERNO: Demanda interna para instalação de ramal VoIP.

Prazo estimado: 1 a 5 dias úteis. **Quem pode solicitar:** Todos (CTIC).

10.2 - Suporte para ramal telefônico

10.2.1 - Manutenção em ramal telefônico

Prazo estimado: 2 a 20 dias úteis. **Quem pode solicitar:** secretarias de institutos, secretarias de faculdades, técnicos administrativos, docentes.

10.2.2 - Remanejamento de ramal telefônico

Este tipo de atendimento está limitado aos limites físicos dos prédios ou às dificuldades técnicas encontradas durante a vistoria técnica prévia.

Prazo estimado: 5 a 30 dias úteis. **Quem pode solicitar:** secretarias de institutos, secretarias de faculdades, técnicos administrativos, docentes.

SEÇÃO 4 - DADOS, SITES E SERVIÇOS

1 - Enlace de dados

1.1 - Gráfico de tráfego de dados

É um serviço oferecido para as unidades poderem ter uma visão do seu consumo de rede. Gerar um gráfico contendo o consumo de dados da unidade, de acordo com o período desejado.

Prazo estimado: 1 a 5 dias úteis. **Quem pode solicitar:** secretarias de institutos, técnicos administrativos, secretarias de faculdades, docentes.

1.2 – Verificação de Enlace de dados

É um serviço oferecido para as unidades poderem ter uma visão do seu consumo de rede. Gerar um gráfico contendo o consumo de dados da unidade, de acordo com o período desejado.

Prazo estimado: 1 a 5 dias úteis. **Quem pode solicitar:** secretarias de institutos, técnicos administrativos, secretarias de faculdades, docentes.

2 - Hospedagem de sites e serviços

2.1 - Adição ou remoção de usuário externo

Esta chamada deve ser criada por um servidor da UFPA que ficará responsável pelo cadastro de usuário sem vínculo com a UFPA (externo). O caso mais comum ocorre na gerência de sites quando o responsável pelo site contrata um prestador de serviço sem vínculo com a Instituição. Nesses casos, para o prestador poder resolver problemas relacionados ao Site pelo sistema SAGITTA, será necessária a criação de um usuário apropriado.

Prazo estimado: 3 a 7 dias úteis. Quem pode solicitar: *secretarias de institutos, técnicos administrativos, secretarias de faculdades, docentes.*

2.2 - Sites Institucionais e seus assuntos

Existem vários problemas inerentes ao mantimento dos sites no ar. A Coordenadoria de Serviços de Internet do CTIC utiliza várias ferramentas para poder identificar e resolver eventuais anomalias mantendo o serviço permanentemente no ar. Não deixe de informar o nome do domínio do site o qual não pode ter mais do que dezesseis caracteres.

Observação: Os sistemas de gerenciamento de conteúdo (Joomla, Wordpress, etc.) devem ser instalados **nos servidores da UFPA.**

2.2.1 - Alteração de domínio

O responsável pela administração do site pode pedir alterações do nome do site. Tratando-se de uma alteração no domínio, não deixe de informar o novo nome desejado e anexar o termo de responsabilidade vigente.

Prazo estimado: 3 a 7 dias úteis. **Quem pode solicitar:** *secretarias de institutos, técnicos administrativos, secretarias de faculdades, docentes.*

2.2.2 - Backup de restauração do site

O CTIC/UFPA disponibiliza de um backup dos sites hospedados nos servidores da instituição. Mesmo não sendo obrigatória a disponibilização de um template de restauro do site, a nossa coordenadoria, pela maioria das vezes, consegue reconstituir o template mais atualizado do backup do site.

Prazo estimado: 3 a 7 dias úteis. **Quem pode solicitar:** Secretarias de institutos, Técnicos administrativos, Secretarias de faculdades, Docentes.

2.2.3 - Criação de banco de dados para sites da instituição

Criação de banco de dados para sites hospedados nos servidores da instituição (não os externos).

Prazo estimado: 3 a 7 dias úteis. **Quem pode solicitar:** secretarias de institutos, técnicos administrativos, secretarias de faculdades, docentes.

2.2.4 - Emissão de certificado SSL

Um Certificado SSL é uma garantia assinada eletronicamente que um determinado servidor é realmente o servidor que diz ser. Ele é utilizado principalmente (mas não exclusivamente) para fornecer serviço de páginas Web com criptografia garantindo a autenticidade da página quando um site https é acessado.

Prazo estimado: 3 a 7 dias úteis. **Quem pode solicitar:** Secretarias de institutos, Técnicos administrativos, Secretarias de faculdades, Docentes.

2.2.5 - Hospedagem de site nos servidores da UFPA

Hospedagem de sites cujo serviço é oferecido pelo datacenter da UFPA.

Prazo estimado: 3 a 5 dias úteis. **Quem pode solicitar:** Secretarias de institutos, Técnicos administrativos, Secretarias de faculdades, Docentes.

2.2.6 - Migração de sites para servidores atualizados

Antes da configuração dos serviços de hospedagem de um servidor da nossa infraestrutura se tornar obsoleta, para evitar acidentes de segurança e para aprimorar o serviço, é feita uma migração dos sites ali hospedados para um host mais atualizado e seguro.

Prazo estimado: 5 a 10 dias úteis. **Quem pode solicitar:** Secretarias de institutos, Técnicos administrativos, Secretarias de faculdades, Docentes.

2.2.7 - Problema relacionado ao funcionamento do site

Descreva sua ocorrência da forma mais detalhada possível para agilizar a sua demanda. Se possível, um print do momento em que o problema ocorre.

Prazo estimado: 5 a 10 dias úteis. **Quem pode solicitar:** Técnicos administrativos, Secretarias de faculdades, Docentes.

2.2.8 - Redirecionamento de sites externos

Na alternativa de hospedar o site fora da estrutura de TI da UFPA, você pode manter a categoria do domínio nesse formato: seusite.ufpa.br.

Prazo estimado: 3 a 7 dias úteis. **Quem pode solicitar:** técnicos administrativos, docentes.

2.2.9 - Remoção de site

A pedido do responsável, um site pode ser, provisoriamente ou definitivamente retirado do ar.

Prazo estimado: 3 a 7 dias úteis. **Quem pode solicitar:** Secretarias de institutos, Técnicos administrativos, Secretarias de faculdades, Docentes.

2.2.10 - Troca de senhas (FTP e banco de Dados)

Na eventualidade do extravio das senhas de acesso ao site, o responsável pode pedir novas senhas à nossa coordenadoria.

Prazo estimado: 3 a 7 dias úteis. **Quem pode solicitar:** Secretarias de institutos, Técnicos administrativos, Secretarias de faculdades, Docentes.

SEÇÃO 5 – SISTEMAS

1 - SIGAA

1.1 - Educação a Distância

1.1.1 - Erro ou comportamento inesperado

Erro na execução ou finalização de alguma funcionalidade do sistema. Ou um Comportamento Inesperado se o sistema apresentou a mensagem: "Comportamento Inesperado: O sistema comportou-se de forma inesperada e por isso não foi possível realizar com sucesso a operação selecionada." **Atenção:** STACKTRACE é a informação que descreve a exceção e/ou a causa do erro que ocorreu durante a execução da funcionalidade. Basta clicar no link "Exibir stacktrace" para a sua visualização na página. O texto completo do stacktrace deve ser copiado para um arquivo de texto e anexado a esta chamada.

Prazo estimado: 5 a 30 dias úteis. **Quem pode solicitar:** todos.

1.1.2 - Outro assunto

Outro assunto diferente dos que foram listados.

Prazo estimado: 1 a 10 dias úteis. **Quem pode solicitar:** todos.

1.2 - Ensino Técnico

O módulo Técnico tem a finalidade de auxiliar a gerência das atividades acadêmicas dos cursos técnicos da instituição. as principais funções do módulo são: execução do processo seletivo, cadastro de discente, matrícula de discente, movimentação do discente e identificação do coordenador.

1.2.1 - Criar/alterar relatório

Serviço relacionado a solicitação de relatórios através de geração de consultas no Banco de Dados.

Prazo estimado: 2 a 30 dias úteis. **Quem pode solicitar:** técnicos administrativos, docentes.

1.2.2 - Desenvolvimento de Funcionalidades

Criar ou melhorar uma funcionalidade do sistema.

Prazo estimado: 1 a 60 dias úteis. **Quem pode solicitar:** técnicos administrativos, docentes.

1.2.3 - Erro ou comportamento inesperado (stacktrace)

Erro na execução ou finalização de alguma funcionalidade do sistema. Ou um Comportamento Inesperado se o sistema apresentou a mensagem: "Comportamento Inesperado: O sistema comportou-se de forma inesperada e por isso não foi possível realizar com sucesso a operação selecionada." **Atenção:** STACKTRACE é a informação que descreve a exceção e/ou a causa do erro que ocorreu durante a execução da funcionalidade. Basta clicar no link "Exibir stacktrace" para a sua visualização na página. O texto completo do stacktrace deve ser copiado para um arquivo de texto e anexado a esta chamada.

Prazo estimado: 5 a 30 dias úteis. **Quem pode solicitar:** todos.

1.2.4 - Outro assunto

Assuntos diferentes dos listados.

Prazo estimado: 1 a 10 dias úteis. **Quem pode solicitar:** todos.

1.3 - Graduação

O Módulo Graduação objetiva apoiar todos os procedimentos relativos ao Ensino de graduação, de modo a auxiliar as atividades intrínsecas à gestão dos cursos de graduação sob todos os aspectos, desde o momento da criação do curso e sua estrutura, bem como o gerenciamento dos cursos e seus alunos, e a possibilidade do acompanhamento da vida acadêmica do aluno, desde o ingresso até o momento em que ele se desvincula da instituição.

1.3.1 - Alteração de orientador quando o aluno é concluinte.

Prazo estimado: 1 a 10 dias úteis. **Quem pode solicitar:** CIAC.

1.3.2 - Alterar título do TCC

Essa operação será realizada sempre que for identificado que o CIAC não consegue realizar o procedimento (o aluno possui movimentação de afastamento permanente) e desde que o mesmo esteja como solicitante na abertura da chamada.

Prazo estimado: 1 a 10 dias úteis. **Quem pode solicitar:** CIAC.

1.3.3 - Atualização de CRG

Serviço relacionado ao Histórico dos discentes de graduação possuem o índice CRG zerado.

Prazo estimado: 1 a 10 dias úteis. Quem pode solicitar: CIAC.

1.3.4 - Cadastro de entidade financeira

Solicitar cadastramento de entidade que financia o estágio supervisionado de um discente.

Prazo estimado: 1 a 3 dias úteis. **Quem pode solicitar:** secretarias de faculdades.

1.3.5 - Cadastro de Instituição de ensino

Solicitar cadastro de uma nova instituição de ensino requerida ao cadastrar membro externo à instituição para uma banca de TCC, ou no cadastro de Docentes Externo referente à instituição de ensino de formação dos docentes.

Prazo estimado: 1 a 3 dias úteis. **Quem pode solicitar:** secretarias de faculdades, secretarias de institutos.

1.3.6 - Unificação de cadastro de pessoa

Unificar cadastro de dados pessoais, por exemplo, quando o gestor da graduação (CIAC) tentou atualizar o número do CPF da pessoa e o sistema emitiu a seguinte mensagem: "*Já existe outro cadastro com este CPF*".

Prazo estimado: 1 a 3 dias úteis. **Quem pode solicitar:** CIAC.

1.3.7 - Alteração de atividade para disciplina ou módulo

Solicitar alteração do componente curricular de disciplina para atividade. Só pode ser realizado se não houver discentes com matrícula em aberto na atividade.

Prazo estimado: 1 a 3 dias úteis. **Quem pode solicitar:** técnicos administrativos vinculados ao CIAC.

1.3.8 - Alteração de carga horária

Solicitar alteração de carga horária.

Prazo estimado: 1 a 3 dias úteis. **Quem pode solicitar:** técnicos administrativos vinculados ao CIAC.

1.3.9 - Alteração de disciplina ou módulo para atividade

Solicitar alteração do componente curricular de disciplina ou módulo para atividade.

Prazo estimado: 1 a 3 dias úteis. **Quem pode solicitar:** técnicos administrativos vinculados ao CIAC.

1.3.10 - Alteração de disciplina para módulo

Solicitar alteração do componente curricular de disciplina para módulo.

Prazo estimado: 1 a 3 dias úteis. **Quem pode solicitar:** secretarias de institutos, secretarias de faculdades, técnicos administrativos.

1.3.11 - Alteração de módulo para disciplina

Solicitar alteração do componente curricular de módulo para disciplina. Só pode ser realizado se não houver turmas abertas do componente.

Prazo estimado: 1 a 3 dias úteis. **Quem pode solicitar:** técnicos administrativos vinculados ao CIAC.

1.3.12 - Criar/alterar relatório

Serviço relacionado a solicitação de relatórios através de geração de consultas no Banco de Dados.

Prazo estimado: 1 a 60 dias úteis. **Quem pode solicitar:** técnicos administrativos, docentes.

1.3.13 - Desenvolvimento de funcionalidades

Criar ou melhorar uma funcionalidade do sistema.

Prazo estimado: 1 a 60 dias úteis. **Quem pode solicitar:** técnicos administrativos, docentes.

1.3.14 - Dúvidas

Selecione este assunto caso tenha dúvidas ou necessite de alguma informação adicional sobre o módulo de Graduação do SIGAA.

Prazo estimado: 1 a 10 dias úteis. **Quem pode solicitar:** técnicos administrativos, docentes.

1.3.15 - Erro ou comportamento inadequado (stacktrace)

Erro na execução ou finalização de alguma funcionalidade do sistema. Ou um Comportamento Inesperado se o sistema apresentou a mensagem: "Comportamento Inesperado: O sistema comportou-se de forma inesperada e por isso não foi possível realizar com sucesso a operação selecionada." **Atenção:** STACKTRACE é a informação que descreve a exceção e/ou a causa do erro que ocorreu durante a execução da funcionalidade. Basta clicar no link "Exibir stacktrace" para a sua visualização na página. O texto completo do stacktrace deve ser copiado para um arquivo de texto e anexado a esta chamada.

Prazo estimado: 5 a 30 dias úteis. **Quem pode solicitar:** discente de graduação ativo, secretarias de institutos, secretarias de faculdades, técnicos administrativos, docentes.

1.3.16 - Estrutura curricular

Correção de equivalência de componente curricular: este assunto refere-se a correções nas equivalências entre componentes curriculares.

Prazo estimado: 1 a 3 dias úteis. **Quem pode solicitar:** CIAC.

1.3.17 - Problemas no Histórico

Problemas em geral encontrados nos históricos dos discentes da graduação, como dados inválidos, erro de caracteres, etc.

Prazo estimado: 1 a 10 dias úteis. **Quem pode solicitar:** CIAC.

1.3.18 - Oferta de turmas

Erro ao trocar ou inserir docentes em turma.

Prazo estimado: 1 a 5 dias úteis. **Quem pode solicitar:** secretarias de institutos, técnicos administrativos.

1.3.19 - Outros assuntos diferentes dos listados.

Prazo estimado: 1 a 10 dias úteis. **Quem pode solicitar:** todos.

1.4 - Lato Sensus (especialização)

O Módulo Lato Sensus possibilita controlar e gerenciar os cursos de nível de Pós-Graduação Lato Sensus existentes na Instituição. O gestor Lato pode realizar diversas operações administrativas enquanto que o coordenador de curso gerencia o andamento de seu curso. A Pró-reitora de Pesquisa e Pós Graduação (PROPESP) é responsável pelo gerenciamento e ações aplicadas aos cursos Lato Sensus.

1.4.1 - Dúvidas

Selecione este assunto caso tenha dúvidas ou necessite de alguma informação adicional sobre o módulo Lato Sensus do SIGAA.

Prazo estimado: 1 a 10 dias úteis. **Quem pode solicitar:** técnicos administrativos, docentes.

1.4.2 - Erro ou comportamento inesperado (stacktrace)

Erro na execução ou finalização de alguma funcionalidade do sistema. Ou um Comportamento Inesperado se o sistema apresentou a mensagem: "Comportamento Inesperado: O sistema comportou-se de forma inesperada e por isso não foi possível realizar com sucesso a operação selecionada." **Atenção:** STACKTRACE é a informação que descreve a exceção e/ou a causa do erro que ocorreu durante a execução da funcionalidade. Basta clicar no link "Exibir stacktrace" para a sua visualização na página. O texto completo do stacktrace deve ser copiado para um arquivo de texto e anexado a esta chamada.



Prazo estimado: 5 a 30 dias úteis. **Quem pode solicitar:** técnicos administrativos, discentes ativos e docentes.

1.4.3 - Outros assuntos diferentes dos listados.

Prazo estimado: 1 a 10 dias úteis. **Quem pode solicitar:** todos.

1.5 - Pesquisa

O Módulo de Pesquisa do SIGAA auxilia a execução das atividades relacionadas à Pesquisa no âmbito da UFPA, que compreendem o gerenciamento de Projetos de Pesquisa, do Programa de Iniciação Científica e do diretório das Bases de Pesquisa. A Pró-reitora de Pesquisa e Pós-Graduação (PROPESP/UFPA) é a unidade responsável por esse módulo, cabendo à mesma todas as operações administrativas tais como: definição do calendário de pesquisa, cadastros de informações auxiliares (Áreas de conhecimento, Linhas de Pesquisa, Entidades Financiadoras, Tipos de Bolsas, Docentes Externos, entre outras), análise e acompanhamento dos projetos e das bases de Pesquisa (Grupos de Pesquisa), e o gerenciamento e supervisão das ações globais relacionadas ao programa de iniciação científica (bolsas e congressos).

1.5.1 - Dúvidas

Selecione este assunto caso tenha dúvidas ou necessite de alguma informação adicional sobre o módulo Pesquisa do SIGAA.

Prazo estimado: 1 a 10 dias úteis. **Quem pode solicitar:** técnicos administrativos, discente ativo, docentes.

1.5.2 - Erro ou comportamento inesperado (stacktrace)

Erro na execução ou finalização de alguma funcionalidade do sistema. Ou um Comportamento Inesperado se o sistema apresentou a mensagem: "Comportamento Inesperado: O sistema comportou-se de forma inesperada e por isso não foi possível realizar com sucesso a operação selecionada." **Atenção:** STACKTRACE é a informação que descreve a exceção e/ou a causa do erro que ocorreu durante a execução da funcionalidade. Basta clicar no link "Exibir stacktrace" para a sua visualização na página. O texto completo do stacktrace deve ser copiado para um arquivo de texto e anexado a esta chamada.

Prazo estimado: 5 a 30 dias úteis. **Quem pode solicitar:** técnicos administrativos, discentes ativos e docentes.

1.5.3 - Outros assuntos diferentes dos listados

Prazo estimado: 1 a 10 dias úteis. **Quem pode solicitar:** técnicos administrativos, discente ativo, docentes.

1.6 - Produção intelectual

O módulo de produção intelectual permite cadastrar e gerenciar as atividades acadêmicas desenvolvidas pelos docentes, funcionando como uma espécie de currículo dos docentes.

1.6.1 - Dúvidas

Selecione este assunto caso tenha dúvidas ou necessite de alguma informação adicional sobre o módulo Pesquisa do SIGAA.

Prazo estimado: 1 a 10 dias úteis. **Quem pode solicitar:** técnicos administrativos, docentes.

1.6.2 - Erro ou comportamento inesperado (stacktrace)

Erro na execução ou finalização de alguma funcionalidade do sistema. Ou um Comportamento Inesperado se o sistema apresentou a mensagem: "Comportamento Inesperado: O sistema comportou-se de forma inesperada e por isso não foi possível realizar com sucesso a operação selecionada." **Atenção:** STACKTRACE é a informação que descreve a exceção e/ou a causa do erro que ocorreu durante a execução da funcionalidade. Basta clicar no link "Exibir stacktrace" para a sua visualização na página. O texto completo do stacktrace deve ser copiado para um arquivo de texto e anexado a esta chamada.

Prazo estimado: 5 a 30 dias úteis. **Quem pode solicitar:** técnicos administrativos, discentes ativos e docentes.

1.6.3 - Outros assuntos diferentes dos listados

Prazo estimado: 1 a 10 dias úteis. **Quem pode solicitar:** técnicos administrativos, docentes.

1.7 - Residência em Saúde (multiprofissional)

O módulo foi desenvolvido com a finalidade de proporcionar aos gestores da residência o gerenciamento dos programas de residência multiprofissional e médica.

1.7.1 - Erro ou comportamento inesperado (stacktrace)

Erro na execução ou finalização de alguma funcionalidade do sistema. Ou um Comportamento Inesperado se o sistema apresentou a mensagem: "Comportamento Inesperado: O sistema comportou-se de forma inesperada e por isso não foi possível realizar com sucesso a operação selecionada." **Atenção:** STACKTRACE é a informação que descreve a exceção e/ou a causa do erro que ocorreu durante a execução da funcionalidade. Basta clicar no link "Exibir stacktrace" para a sua visualização na página. O texto completo do stacktrace deve ser copiado para um arquivo de texto e anexado a esta chamada.



Prazo estimado: 5 a 30 dias úteis. **Quem pode solicitar:** todos.

1.7.2 - Outros assuntos diferentes dos listados

Prazo estimado: 1 a 10 dias úteis. Quem pode solicitar: todos.

1.8 - Strictu Sensu

O módulo Strictu Sensu tem a finalidade de auxiliar a gerência do contexto acadêmico dos programas de Pós-Graduação Strictu Sensu. As principais funções deste módulo são: controlar o processo seletivo, a estrutura curricular, as matrículas e a emissão de diplomas.

1.8.1 - Cadastrar forma de progresso

Cadastrar forma de ingresso de acordo como a descrição do ingresso do discente no programa de pós-graduação Stricto Sensu.

Prazo estimado: 1 a 3 dias úteis. **Quem pode solicitar:** secretarias de faculdades.

1.8.2 - Cadastro de instituição de ensino

Cadastrar Instituição de Ensino à qual os docentes membro de banca de defesa está vinculado, ou no cadastro de Docentes Externo referente à instituição de ensino de formação dos docentes.

Prazo estimado: 1 a 3 dias úteis. **Quem pode solicitar:** secretarias de institutos, secretarias de faculdades, docentes, técnicos administrativos.

1.8.3 - Unificação de cadastro de pessoa

Unificar cadastro de dados pessoais quando o gestor da pós-graduação Stricto Sensu (PROPESP) tentou atualizar o número do CPF da pessoa e o sistema emitiu a seguinte mensagem: "Já existe outro cadastro com este CPF".

Prazo estimado: 1 a 3 dias úteis. **Quem pode solicitar:** PROPESP.

1.8.4 - Dúvidas

Selecione este assunto caso tenha dúvidas ou necessite de alguma informação adicional sobre o módulo Pesquisa do SIGAA.

Prazo estimado: 1 a 10 dias úteis. **Quem pode solicitar:** técnicos administrativos, docentes.

1.8.5 - Erro ou comportamento inesperado (stacktrace)

Erro na execução ou finalização de alguma funcionalidade do sistema. Ou um Comportamento Inesperado se o sistema apresentou a mensagem: "Comportamento Inesperado: O sistema comportou-se de forma inesperada e por isso não foi possível realizar com sucesso a operação selecionada." **Atenção:** STACKTRACE é a informação que descreve a exceção e/ou a causa do erro que ocorreu durante a execução da funcionalidade. Basta clicar no link "Exibir stacktrace" para a sua visualização na página. O texto completo do stacktrace deve ser copiado para um arquivo de texto e anexado a esta chamada.

Prazo estimado: 5 a 30 dias úteis. **Quem pode solicitar:** todos.

1.8.5 - Outros assuntos diferentes dos listados.

Prazo estimado: 1 a 10 dias úteis. **Quem pode solicitar:** todos.

2 – SISTEMAS INSTITUCIONAIS

2.1 - COC - Cadastro Online de Calouros

O CoC é o sistema responsável pela habilitação dos candidatos aprovados nos processos seletivos realizados pela Universidade.

2.1.1 - Solicitação de carga de dados

Este assunto representa a solicitação de auxílio para a carga de dados de processos seletivos para o COC.

Prazo estimado: 2 a 5 dias úteis. **Quem pode solicitar:** CTIC, CIAC.

2.1.2 - Outro assunto

Caso não tenha encontrado um assunto que corresponda a sua necessidade, faça uma chamada neste assunto.

Prazo estimado: 1 a 30 dias úteis. **Quem pode solicitar:** CIAC, PROPLAN.

2.1.3 - Solicitação de correção de problema

Este assunto representa o relato de um problema encontrado no COC, objetivando a solução do mesmo.

Prazo estimado: 1 a 7 dias úteis. **Quem pode solicitar:** CTIC, CIAC.

2.1.4 - Sugestões

Este assunto representa o desejo de implementação de uma nova funcionalidade para o COC.

Prazo estimado: 3 a 15 dias úteis. **Quem pode solicitar:** CTIC, CIAC, PROPLAN.

2.2 - PTA

O sistema de Protocolo da UFPA / PTA é um sistema corporativo que oferece informações sobre os processos que tramitam na UFPA. Estas informações vão desde o protocolo de um documento até o arquivamento de um processo.

O sistema permite que sejam registradas as tramitações de um processo, disponibilizando o seu acompanhamento pelos usuários interessados em saber do seu andamento.

2.2.1 - Erro ou comportamento inesperado

O sistema comportou-se de forma inesperada e por isso não foi possível realizar com sucesso a operação selecionada.

Prazo estimado: 5 a 30 dias úteis. **Quem pode solicitar:** técnicos administrativos.

2.3 - SAGITTA - desenvolvimento

O SAGITTA é um sistema de atendimento que disponibiliza à Comunidade Universitária os serviços institucionais por meio de um Catálogo de Serviços, com a possibilidade de solicitação de atendimento via web, provendo o acompanhamento das solicitações, desde a criação da chamada até o seu fechamento e avaliação serviço prestado.

Por ser integrado com o SIG-UFPA (Sistema Integrado de Gestão da UFPA), qualquer usuário do SIGAA, SIGRH ou SIPAC pode realizar login no SAGITTA com o mesmo usuário e senha desses sistemas, assim, as informações relevantes para quem atende a chamada já são visualizadas pelas unidades que realizam atendimento pelo SAGITTA, como matrícula do discente ou SIAPE dos servidores, unidade de lotação de servidores ou curso dos alunos, contatos, cargos que ocupam, etc., o que agiliza o atendimento.

2.3.1 - Pedido de melhoria/correção do sistema SAGITTA

Solicitar melhorias ou correção de erros do sistema de atendimento SAGITTA. De uso interno das Coordenadorias do CTIC.

Prazo estimado: 1 a 15 dias úteis. **Quem pode solicitar:** CTIC, CIAC, ARQGERAL.

2.3.2 - Solicitação de relatório/dados

Selecione este assunto para solicitar relatórios que não existem no sistema.

Prazo estimado: 1 a 30 dias úteis. **Quem pode solicitar:** técnicos administrativos, docentes.

2.4 - SAGITTA - Implantação

2.4.1 - Autorização de perfil de gestor de atendimento e/ou catálogo

Solicitar a implantação da permissão de Gestor Administrador para determinados usuários no SAGITTA.

Prazo estimado: 1 a 5 dias úteis. **Quem pode solicitar:** técnicos administrativos.

2.4.2 - Dúvidas -gerência do SAGITTA

Esclarecer dúvidas sobre a Gerência do Catálogo de Serviços, e da alocação e atendimento das Chamadas do SAGITTA, especialmente quando a unidade está no início da implantação do SAGITTA. Direcionados a usuários do SAGITTA com perfis de Gestor.

Prazo estimado: 1 a 5 dias úteis. **Quem pode solicitar:** técnicos administrativos, docentes.

2.4.3 - Solicitação de implantação do SAGITTA na minha unidade

Devem selecionar este assunto os responsáveis por unidades que desejam oferecer serviços de sua unidade pelo SAGITTA.

Prazo estimado: 1 a 15 dias úteis. **Quem pode solicitar:** técnicos administrativos, docentes.

2.4.4 - Solicitar unidade extra de lotação no SAGITTA

Solicitação para que determinados usuários possam ter uma Unidade de lotação adicional no SAGITTA, para os casos em que o usuário vai operar o SAGITTA em uma unidade distinta da que originalmente estão lotados no SIG.

Prazo estimado: 1 a 3 dias úteis. **Quem pode solicitar:** técnicos administrativos, docentes.

2.5 - SIGELEIÇÃO

O sistema de eleição tem como objetivo gerenciar as eleições das instituições. O sistema possui os seguintes perfis de usuários:

Administrador de eleição: cadastra a eleição, cadastra grupos de eleitores, visualiza apuração online de eleição, visualiza resultado da eleição e seus relatórios de votantes entre outras funções.

Membro da Comissão da eleição: visualiza apuração de votos e visualiza o resultado.

Presidente da Comissão da eleição: tem as mesmas responsabilidades do membro da comissão e pode ainda encerrar a eleição.

Eleitor: vota na eleição.

2.5.1 - Erro ao tentar votar

Solicitar ajuda técnica para tratar de erro de votação via sistema.

Prazo estimado: 1 a 2 dias úteis. **Quem pode solicitar:** técnicos administrativos, discente ativo, docentes.

2.5.2 - Realizar eleição online

Solicitar a análise de viabilidade para realizar um processo de eleição utilizando-se o SIGEleição.

Prazo estimado: 1 a 30 dias úteis. **Quem pode solicitar:** Discente Graduação Ativo, Técnicos administrativos, Discente Stricto-Sensu Ativo, Docentes.

2.5.3 - Outros assuntos diferentes dos listados

Prazo estimado: 1 a 10 dias úteis. **Quem pode solicitar:** todos.

3 - SIPAC

3.1 - Almoxarifado

3.1.1 - Dúvidas

Selecione este assunto caso tenha dúvidas ou necessite de alguma informação adicional sobre o módulo de Almoxarifado do SIPAC.

Prazo estimado: 1 a 10 dias úteis. **Quem pode solicitar:** todos.

3.1.2 - Erro ou comportamento inesperado

Erro na execução de alguma funcionalidade do sistema ou se o sistema apresentou a mensagem: "Comportamento Inesperado: O sistema comportou-se de forma inesperada e por isso não foi possível realizar com sucesso a operação selecionada".

Prazo estimado: 5 a 30 dias úteis. **Quem pode solicitar:** todos.

3.1.3 - Outros assuntos diferentes dos listados

Prazo estimado: 1 a 10 dias úteis. **Quem pode solicitar:** todos.

3.2 - Bolsas

3.2.1 - Dúvidas

Selecione este assunto caso tenha dúvidas ou necessite de alguma informação adicional sobre o módulo de Bolsas do SIPAC.

Prazo estimado: 1 a 10 dias úteis. **Quem pode solicitar:** todos.

3.2.2 - Erro ou comportamento inesperado

Erro na execução de alguma funcionalidade do sistema ou se o sistema apresentou a mensagem: "Comportamento Inesperado: O sistema comportou-se de forma inesperada e por isso não foi possível realizar com sucesso a operação selecionada".

Prazo estimado: 5 a 30 dias úteis. **Quem pode solicitar:** todos.

3.2.3 - Outros assuntos diferentes dos listados

Prazo estimado: 1 a 10 dias úteis. **Quem pode solicitar:** todos.

3.3 - Compras

3.3.1 - Dúvidas

Selecione este assunto caso tenha dúvidas ou necessite de alguma informação adicional sobre o módulo de Compras do SIPAC.

Prazo estimado: 1 a 10 dias úteis. **Quem pode solicitar:** todos.

3.3.2 - Erro ou comportamento inesperado

Erro na execução de alguma funcionalidade do sistema ou se o sistema apresentou a mensagem: "Comportamento Inesperado: O sistema comportou-se de forma inesperada e por isso não foi possível realizar com sucesso a operação selecionada".

Prazo estimado: 5 a 30 dias úteis. **Quem pode solicitar:** todos.

3.3.3 - Outros assuntos diferentes dos listados

Prazo estimado: 1 a 10 dias úteis. **Quem pode solicitar:** todos.

3.4 - Contratos

3.4.1 - Desenvolvimento de funcionalidades

Criar ou melhorar uma funcionalidade do sistema.

Prazo estimado: 1 a 60 dias úteis. **Quem pode solicitar:** técnicos administrativos.

3.4.2 - Erro ou comportamento inesperado (Stacktrace)

Erro na execução ou finalização de alguma funcionalidade do sistema. Ou um Comportamento Inesperado se o sistema apresentou a mensagem: "Comportamento Inesperado: O sistema comportou-se de forma inesperada e por isso não foi possível realizar com sucesso a operação selecionada." **Atenção:** STACKTRACE é a informação que descreve a exceção e/ou a causa do erro que ocorreu durante a execução da funcionalidade. Basta clicar no link "Exibir stacktrace" para a sua visualização na página. O texto completo do stacktrace deve ser copiado para um arquivo de texto e anexado a esta chamada.

Prazo estimado: 5 a 30 dias úteis. **Quem pode solicitar:** técnicos administrativos.

3.4.3 - Outros assuntos diferentes dos listados.

Prazo estimado: 1 a 10 dias úteis. **Quem pode solicitar:** todos.

3.5 - Liquidação de despesas

O módulo de Liquidação de Despesas tem a finalidade de apresentar todo o fluxo de negociações do processo de Liquidação de Despesa, desde a criação do processo de licitação, até serem realizadas notificações aplicadas ao fornecedor, consulta de atrasos, prazos e pronunciamentos, registro de ocorrências pela entrega de produtos de baixa qualidade, penalidades e/ou multas, e operações que indicam que o

fornecedor tenha cumprido suas obrigações com sucesso para com o contratante, quanto a entrega de produtos e realização de serviços.

3.5.1 - Dúvidas

Selecione este assunto caso tenha dúvidas ou necessite de alguma informação adicional sobre o módulo de Compras do SIPAC.

Prazo estimado: 1 a 10 dias úteis. **Quem pode solicitar:** todos.

3.5.2 - Erro ou comportamento inesperado

Erro na execução de alguma funcionalidade do sistema ou se o sistema apresentou a mensagem: "Comportamento Inesperado: O sistema comportou-se de forma inesperada e por isso não foi possível realizar com sucesso a operação selecionada".

Prazo estimado: 5 a 30 dias úteis. **Quem pode solicitar:** todos.

3.5.3 - Outros assuntos diferentes dos listados

Prazo estimado: 1 a 10 dias úteis. **Quem pode solicitar:** todos.

3.6 - Orçamento

3.6.1 - Dúvidas

Selecione este assunto caso tenha dúvidas ou necessite de alguma informação adicional sobre o módulo de Orçamento do SIPAC.

Prazo estimado: 1 a 10 dias úteis. **Quem pode solicitar:** todos.

3.6.2 - Erro ou comportamento inesperado

Erro na execução de alguma funcionalidade do sistema ou se o sistema apresentou a mensagem: "Comportamento Inesperado: O sistema comportou-se de forma inesperada e por isso não foi possível realizar com sucesso a operação selecionada".

Prazo estimado: 5 a 30 dias úteis. **Quem pode solicitar:** todos.

3.6.3 - Outros assuntos diferentes dos listados

Prazo estimado: 1 a 10 dias úteis. **Quem pode solicitar:** todos.

3.7 - Patrimônio

3.7.1 - Dúvidas

Selecione este assunto caso tenha dúvidas ou necessite de alguma informação adicional sobre o módulo de Patrimônio do SIPAC.

Prazo estimado: 1 a 10 dias úteis. **Quem pode solicitar:** todos.

3.7.2 - Erro ou comportamento inesperado

Erro na execução de alguma funcionalidade do sistema ou se o sistema apresentou a mensagem: "Comportamento Inesperado: O sistema comportou-se de forma inesperada e por isso não foi possível realizar com sucesso a operação selecionada".

Prazo estimado: 5 a 30 dias úteis. **Quem pode solicitar:** todos.

3.7.3 - Outros assuntos diferentes dos listados

Prazo estimado: 1 a 10 dias úteis. **Quem pode solicitar:** todos.

3.8 - Permissões e responsabilidades

Serviço para disponibilizar permissões de acesso às funcionalidades do SIPAC para os usuários e atribuir responsabilidades para servidores com função administrativa vinculados a unidades organizacionais. Essa solicitação pode ser em lote ou individual.

Para submeter uma solicitação deve ser anexado um dos formulários correspondentes, disponível abaixo:

Ficha de Responsabilidades (falta o hiperlink)

Ficha de Permissões de Acesso (falta o hiperlink)

3.8.1 - Remoção de permissões e/ou responsabilidades

Esse assunto destina-se a solicitações de remoção de permissões e/ou responsabilidades de usuários no SIPAC por motivos como aposentadoria, cessão, saída ou mudança de unidade de exercício.

Prazo estimado: 1 a 10 dias úteis. **Quem pode solicitar:** todos.

3.8.2 - Solicitação de permissões de acesso

Solicitação de permissões de acesso a funcionalidades dos sistemas SIG-UFPA: SIPAC, SIGRH e SIGAA. Essa ação deve ser realizada com a ciência da chefia da unidade, portanto, deve conter um documento assinado pelo mesmo para respaldar a atribuição das permissões.

Prazo estimado: 1 a 10 dias úteis. **Quem pode solicitar:** todos.

3.8.3 - Solicitação de responsabilidades

Pedido de cadastro ou atualização de responsáveis de unidade.

Prazo estimado: 1 a 10 dias úteis. **Quem pode solicitar:** todos.

3.9 - Projetos e Convênios

O módulo de Projetos/Convênios dispõe aos usuários responsáveis um leque amplo de operações, tais como registrar convênios, associá-los aos contratos firmados pela instituição, submeter projetos, encaminhá-los para instâncias competentes os aprovarem, dentre outras diversas funcionalidades para a gerência das atividades concernentes ao módulo.

3.9.1 - Desenvolvimento de funcionalidades

Criar ou melhorar uma funcionalidade do sistema.

Prazo estimado: 1 a 60 dias úteis. **Quem pode solicitar:** técnicos administrativos.

3.9.2 - Erro ou comportamento inesperado (Stacktrace)

Erro na execução ou finalização de alguma funcionalidade do sistema. Ou um Comportamento Inesperado se o sistema apresentou a mensagem: "Comportamento Inesperado: O sistema comportou-se de forma inesperada e por isso não foi possível realizar com sucesso a operação selecionada." **Atenção:** STACKTRACE é a informação que descreve a exceção e/ou a causa do erro que ocorreu durante a execução da funcionalidade. Basta clicar no link "Exibir stacktrace" para a sua visualização na página. O texto completo do stacktrace deve ser copiado para um arquivo de texto e anexado a esta chamada.

Prazo estimado: 5 a 30 dias úteis. **Quem pode solicitar:** técnicos administrativos

3.9.3 - Outros assuntos diferentes dos listados

Prazo estimado: 1 a 10 dias úteis. **Quem pode solicitar:** todos.

3.10 - Protocolo

O módulo de Protocolo é parte do Sistema Integrado de Patrimônio, Administração e Contratos (SIPAC). O objetivo é auxiliar a gestão documental na instituição, abrangendo o controle de Processos, Documentos e Memorandos Eletrônicos com informações de registro, conteúdo, tramitações e despachos. A finalidade é possibilitar o registro de processos de protocolo, documentos e memorandos eletrônicos, auxiliar operações básicas de autuação, despacho, tramitação entre unidades e arquivamento.

3.10.1 - Erro ou comportamento inesperado (Stacktrace)

Erro na execução ou finalização de alguma funcionalidade do sistema. Ou um Comportamento Inesperado se o sistema apresentou a mensagem: "Comportamento Inesperado: O sistema comportou-se de forma inesperada e por isso não foi possível realizar com sucesso a operação selecionada." **Atenção:** STACKTRACE é a informação que descreve a exceção e/ou a causa do erro que ocorreu durante a execução da funcionalidade. Basta clicar no link "Exibir stacktrace" para a sua visualização na página. O texto completo do stacktrace deve ser copiado para um arquivo de texto e anexado a esta chamada.

Prazo estimado: 5 a 30 dias úteis. **Quem pode solicitar:** técnicos administrativos.

3.10.2 - Autorização de perfil de usuário

Solicitar a autorização para a utilização do Sistema de Protocolo para um determinado perfil de usuário atribuído pelo Arquivo Central. Este procedimento deve ser solicitado diretamente ao Arquivo Central.

Prazo estimado: 1 a 3 dias úteis. **Quem pode solicitar:** técnicos administrativos vinculados ao arquivo geral (ARQGERAL).

3.10.3 - Unidade extra de tramitação de protocolo

Solicitação para atribuir uma unidade extra a um determinado usuário do Protocolo. Dessa forma dá permissão ao usuário para tramitar processo em outra unidade, além da sua unidade de lotação. Unidade Extra para tramitar processo do SIPAC-Protocolo.

Prazo estimado: 1 a 3 dias úteis. **Quem pode solicitar:** técnicos administrativos vinculados ao arquivo geral (ARQGERAL).

3.10.4 - Outros assuntos diferentes dos listados

Prazo estimado: 1 a 10 dias úteis. **Quem pode solicitar:** todos.

3.11 - Requisições

3.11.1 - Dúvidas

Selecione este assunto caso tenha dúvidas ou necessite de alguma informação adicional sobre Requisições do SIPAC.

Prazo estimado: 1 a 10 dias úteis. **Quem pode solicitar:** todos.

3.11.2 - Erro ou comportamento inesperado

Erro na execução de alguma funcionalidade do sistema ou se o sistema apresentou a mensagem: "Comportamento Inesperado: O sistema comportou-se de forma inesperada e por isso não foi possível realizar com sucesso a operação selecionada".

Prazo estimado: 5 a 10 dias úteis. **Quem pode solicitar:** todos.

3.11.3 - Outros assuntos diferentes dos listados

Prazo estimado: 1 a 10 dias úteis. **Quem pode solicitar:** todos.

3.12 - Restaurante

3.12.1 - Outros assuntos diferentes dos existentes para o serviço

Prazo estimado: 1 a 30 dias úteis. **Quem pode solicitar:** todos.

4 - SIGADMIN

4.1 - Acesso ao SAGITTA

4.1.1 - Criação/remoção de usuário externo para acessar o SAGITTA

Esta chamada deve ser criada por um servidor da UFPA que ficará responsável pelo cadastro de usuário sem vínculo com a UFPA (externo). O caso mais comum ocorre na gerência de sites quando o responsável pelo site contrata um prestador de serviço sem vínculo com a Instituição. Nesses casos, para o prestador poder resolver problemas relacionados ao Site pelo sistema SAGITTA, será necessária a criação de um usuário apropriado.

Prazo estimado: 1 a 15 dias úteis. **Quem pode solicitar:** técnicos administrativos, docentes.

4.2 - Acesso ao Sistema SIG

As chamadas relacionadas ao acesso do SIG podem ser solicitadas via SAGITTA ou presencialmente.

4.2.1 - Alteração de nome do usuário (login)

Solicitar a troca do nome de usuário no SIG.

Prazo estimado: 1 a 3 dias úteis. **Quem pode solicitar:** todos.

4.2.2 - Atualização da unidade de lotação (SIGG E SAGITTA)

Alteração da Unidade de Lotação no SigAdmin de usuários que estejam com sua unidade de lotação desatualizada no SIGAdmin e SAGITTA, mas que já estejam vinculados a uma nova lotação no SIGRH ou no SIGAA.

Prazo estimado: 1 a 4 dias úteis. **Quem pode solicitar:** todos.

4.2.3 - Cadastro de usuário no SIG para funcionário sem vínculo

Solicitação para cadastrar usuário no SIG para funcionário que NÃO tenha vínculo com a UFPA (colaboradores, contratados, etc.), que necessite utilizar o sistema SIG. Exceto para o cadastro de Docentes Externos, que deve ser realizado pela Direção do INSTITUTO / Coordenação do CAMPUS. NOTA: Para os funcionários que tenham vínculo com a instituição (Servidor ou Aluno), se ainda não possuírem usuário no SIG, basta realizar o seu auto cadastro, clicando no link na página principal do SIG.

Prazo estimado: 1 a 3 dias úteis. **Quem pode solicitar:** todos.

4.2.4 - Esqueci o login, a senha e o e-mail de cadastro do SIG

Este tipo de solicitação pode ser realizada por um servidor da UFPA que tenha acesso ao sistema, mediante a uma Procuração (assinada pelo outorgante e carimbada pelas Secretarias), autorizando a alteração cadastral e/ou recuperação da senha de acesso ao SIGAA, além de cópia do Documento de identidade do outorgante anexados a chamada. Alternativamente, o próprio interessado deve comparecer ao CTIC munido de documento de identificação para recuperar seu acesso ao SIG.

Prazo estimado: 1 a 2 dias úteis. **Quem pode solicitar:** secretarias de institutos, secretarias de faculdades, técnicos administrativos, docentes.

4.2.5 - Problemas de permissão ao logar no SIG

Ao tentar logar no sistema, o usuário recebe na tela a seguinte mensagem: "Usuário não autorizado a acessar o sistema", mesmo informando usuário e senha corretamente.

Prazo estimado: 1 a 2 dias úteis. **Quem pode solicitar:** todos.

4.3 - Administração

O SIGAdmin é o módulo de administração e gestão dos três sistemas integrados: SIGAA, SIGRH e SIPAC. Este sistema gerencia entidades comuns entre os sistemas informatizados, tais como: usuários, permissões, unidades, mensagens, notícias, gerência de sites e portais, dentre outras funcionalidades. Apenas gestores e administradores do sistema têm acesso ao SIGAdmin.

4.3.1 - Outros assuntos diferentes dos que foram listados

Serviço único para todas as solicitações ligadas ao SIGAdmin.

Prazo estimado: 1 a 30 dias úteis. **Quem pode solicitar:** todos.

SEÇÃO 6 - BANCO DE DADOS

1 - Banco de Dados SIG UFPA

Atividades de administração de banco de dados do SIG-UFPA.

1.1 - Alteração de Banco de Dados (Atualização UFRN)

Executar os scripts de atualização da UFRN nas bases de dados.

Prazo estimado: 1 a 20 dias úteis. **Quem pode solicitar:** técnicos administrativos vinculados ao CTIC ou a PROGEP.

1.2 - Alterar/atribuir permissões em objetos do banco de dados

Alteração e/ou atribuição de permissões em objetos do banco de dados conforme o perfil do usuário e o ambiente utilizado.

Prazo estimado: 1 a 3 dias úteis. **Quem pode solicitar:** técnicos administrativos vinculados ao CTIC ou a PROGEP.

1.3 - Backup/restore da base de dados

Prazo estimado: 1 a 5 dias úteis. **Quem pode solicitar:** o CTIC ou a PROGEP.

1.4 - Configurar/ajustar parâmetros do Cluster de banco de dados

Prazo estimado: 1 a 7 dias úteis. **Quem pode solicitar:** técnicos administrativos vinculados ao CTIC, a PROPLAN, a PROEG ou a PROGEP.

1.5 - Carga de dados

Despejo de carga de dados de novos módulos e sistemas.

Prazo estimado: 1 a 15 dias úteis. **Quem pode solicitar:** técnicos administrativos vinculados ao CTIC ou a PROGEP.

1.6 - Cópia e transferência de informações residentes em servidores de banco de dados

Prazo estimado: 1 a 7 dias úteis. **Quem pode solicitar:** técnicos administrativos vinculados ao CTIC ou a PROGEP.

1.7 - Criação/alteração de objetos de banco de dados

Ex: tabelas, views, sequences, índices entre outros.

Prazo estimado: 1 a 3 dias úteis. **Quem pode solicitar:** técnicos administrativos vinculados ao CTIC ou a PROGEP.

1.8 - Criação de Cluster de banco de dados em servidores apropriados

Prazo estimado: 1 a 5 dias úteis. **Quem pode solicitar:** técnicos administrativos vinculados ao CTIC ou a PROGEP.

1.9 - Criação de usuários de banco de dados: despejo de carga de dados para novos módulos e sistemas

Prazo estimado: 1 a 3 dias úteis. **Quem pode solicitar:** técnicos administrativos vinculados ao CTIC ou a PROGEP.

1.10 - Importar/exportar base de dados entre servidores de bancos de dados

Prazo estimado: 1 a 5 dias úteis. **Quem pode solicitar:** técnicos administrativos vinculados ao CTIC ou a PROGEP.

1.11 - Comandos SQL

scripts SQL, INSERT, UPDATE, DELETE, DROP, TRUNCATE, FUNCTIONS.

Prazo estimado: 1 a 7 dias úteis. **Quem pode solicitar:** técnicos administrativos vinculados ao CTIC ou a PROGEP.

SEÇÃO 7 – DEMANDAS INTERNAS

Catálogo de Serviços de TIC disponibilizados para as coordenadorias internas do CTIC.

1 - DATA CENTER

1.1 - Certificado digital SSL/TLS **INTERNO**

Solicitação de emissão.

Prazo estimado: 1 a 30 dias úteis. **Quem pode solicitar:** secretarias de institutos, secretarias de faculdades, técnicos administrativos, docentes.

1.2 - Configuração de novo serviço **INTERNO**

Solicitação de configuração de novos serviços nos servidores administrados pelo CTIC.

Prazo estimado: 5 a 40 dias úteis. **Quem pode solicitar:** técnicos administrativos vinculados ao CTIC.

1.3 - Criação de máquina virtual **INTERNO**

Solicitação de Criação de Máquina Virtual no serviço de virtualização do CIDC UFPA.

Prazo estimado: 1 a 30 dias úteis. **Quem pode solicitar:** técnicos administrativos vinculados ao CTIC.

1.4 - Espaço (LUN) no serviço de storage **INTERNO**

Solicitação de disponibilização de LUN nos Storages da UFPA.

Prazo estimado: 5 a 30 dias úteis. **Quem pode solicitar:** técnicos administrativos vinculados ao CTIC.

1.5 - Hospedagem de máquina virtual de terceiros **INTERNO**

Solicitação de hospedagem de máquina virtual de terceiros (não instaladas pela equipe do Datacenter).

Prazo estimado: 1 a 30 dias úteis. **Quem pode solicitar:** técnicos administrativos vinculados ao CTIC.

1.6 - Hospedagem de servidor físico **INTERNO**

Serviço de Colocation de servidores físicos no Datacenter.

Prazo estimado: 1 a 30 dias úteis. **Quem pode solicitar:** técnicos administrativos vinculados ao CTIC.

1.7 - Inclusão de registro de aplicação no **LDAP**

Solicitação de inclusão de usuário parser de aplicação que autenticar no LDAP da UFPA.

Prazo estimado: 1 a 30 dias úteis. **Quem pode solicitar:** técnicos administrativos vinculados ao CTIC.

1.8 - Nova funcionalidade no Run Deck **INTERNO**

Solicitações de novas funcionalidades na interface do RunDeck.

Prazo estimado: 1 a 30 dias úteis. **Quem pode solicitar:** técnicos administrativos vinculados ao CTIC.

1.9 - Projeto de infraestrutura de serviços **INTERNO**

Solicitação de Projeto de Infraestrutura de Soluções, Serviços e Sistemas.

Prazo estimado: 1 a 30 dias úteis. **Quem pode solicitar:** *técnicos administrativos vinculados ao CTIC.*

1.10 - Acesso a servidores da rede DMZ **INTERNO**

Liberação de acesso a servidores da rede DMZ: 200.239.64.0/24 200.239.104.0/24.

Prazo estimado: 1 a 5 dias úteis. **Quem pode solicitar:** *secretarias de faculdades, secretarias de institutos, técnicos administrativos, docentes.*

1.11 - VPN DMZ **INTERNO**

Liberação de usuários para acesso via VPN à rede de servidores (DMZ).

Prazo estimado: 1 a 5 dias úteis. **Quem pode solicitar:** *técnicos administrativos, docentes.*

2 - DESENVOLVIMENTO E IMPLANTAÇÃO DE SISTEMAS

2.1 - Atualização de ambiente

Esse assunto trata da atualização de alguma tecnologia relativa ao ambiente de execução de um sistema, seja versão de SO, JVM, SGBD, SERVIDOR DE APLICAÇÃO, etc.

Prazo estimado: 1 a 30 dias úteis. **Quem pode solicitar:** técnicos administrativos vinculados ao CTIC e a PROGEP.

2.2 - Desenvolver sistemas **INTERNO**

Desenvolver sistemas que atendam às necessidades dos usuários.

Prazo estimado: 1 a 60 dias úteis. **Quem pode solicitar:** técnicos administrativos.

2.3 - Liberação de releases: deploy de aplicação

Esse assunto será responsável por tratar as demandas de deploy de aplicações dos sistemas da Coordenadoria de Sistemas para todos os ambientes (desenvolvimento, treinamento, homologação, produção, etc). Após criada a chamada, o solicitante deve fazer um upload dos arquivos para a pasta correspondente no servidor de arquivos da Coordenadoria de Sistemas. Por exemplo, uma chamada de número 701590 de deploy do SIGAA deve ter seus arquivos enviados para a seguinte pasta: \\aruana:\Coordenadoria de Sistemas de Informação\Desenvolvimento e Implantação de Sistemas\Liberação de Releases\SIGAA\#701590.

Prazo estimado: 1 a 3 dias úteis. **Quem pode solicitar:** técnicos administrativos vinculados a CTIC ou a PROGEP.

SEÇÃO 8 - OUTROS SERVIÇOS

1 - Coordenadoria de Atendimento

1.1 - Agendamento de videoconferência **INTERNO**

Solicitação de agendamento de videoconferência. Realizado pela equipe da Coordenadoria de Atendimento presencialmente ou por telefone.

Prazo estimado: 1 a 3 dias úteis. **Quem pode solicitar:** técnicos administrativos.

1.2 - Consultoria de cadastro no site da CAPES **INTERNO**

Solicitação de orientações de como se cadastrar no site da CAPES.

Prazo estimado: 1 a 3 dias úteis. **Quem pode solicitar:** técnicos administrativos.

1.3 - Consultoria do SAGITTA **INTERNO**

Solicitação de orientações durante a implantação do SAGITTA em determinada unidade, e dúvidas relacionadas a como executar as funcionalidades do sistema.

Prazo estimado: 1 a 3 dias úteis. **Quem pode solicitar:** técnicos administrativos.

1.4 - Consultoria do SIGAA **INTERNO**

Serviço relacionado à prestação de consultoria dos módulos da Graduação, Stricto Sensu, Lato Sensu, Portal do Docentes, Portal do Discente, e Portal Público do SIGAA.

Prazo estimado: 1 a 3 dias úteis. **Quem pode solicitar:** técnicos administrativos.

1.5 - Consultoria e-mail ou conta institucional INTERNO

Solicitar orientação ou esclarecimento de dúvidas relacionadas ao E-mail ou Conta institucional.

Prazo estimado: 1 a 3 dias úteis. **Quem pode solicitar:** técnicos administrativos.

1.6 - Consultoria para configuração de rede Wi-Fi institucional INTERNO

Solicitação de orientações para configurar da rede Wi-Fi institucional em notebook, tablet ou celular. Realizado pela equipe da Coordenadoria de Atendimento.

Prazo estimado: 1 a 3 dias úteis. **Quem pode solicitar:** técnicos administrativos.

1.7 - Consultoria para criação e manutenção de sites INTERNO

Solicitação de orientações para Criação e Manutenção de Sites. Consultoria realizada pela equipe da Coordenadoria de Atendimento.

Prazo estimado: 1 a 3 dias úteis. **Quem pode solicitar:** técnicos administrativos.

1.8 - Consultoria SIE INTERNO

Consultoria a respeito do sistema SIE para cursos EAD e Residência.

Prazo estimado: 1 a 7 dias úteis. **Quem pode solicitar:** todos.

2 - Videoconferências

2.1 - Cancelamento de videoconferências

Solicitação de cancelamento de videoconferência agendada ou pré-agendada no Auditório do CTIC. Somente o servidor responsável pela videoconferência (designado no Termo de Responsabilidade) é que pode solicitar o cancelamento do agendamento.

Prazo estimado: 1 a 2 dias úteis. **Quem pode solicitar:** técnicos administrativos, docentes.