



PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO - POP
ATENDIMENTO SUPORTE DE TI
COORDENAÇÃO DE INFORMÁTICA

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO	4
HISTÓRICO DE VERSÃO	5
1. PROCESSOS ORGANIZACIONAIS – (PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO – POP).....	6
POP 01 – SOLICITAÇÃO DE SERVIÇO E ATENDIMENTO DE CHAMADO	8
POP 02 – EQUIPAMENTOS/DESKTOP E NOTEBOOK/ INSTALAÇÃO	12
POP 03 – EQUIPAMENTOS/DESKTOP E NOTEBOOK/ MAU FUNCIONAMENTO OU INOPERANTE	15
POP 04 – EQUIPAMENTOS/DESKTOP E NOTEBOOK/ EMPRÉSTIMO	22
POP 05 –EQUIPAMENTOS/DESKTOP E NOTEBOOK/BACKUP OU RESTORE.....	27
POP 06 –EQUIPAMENTOS/AUDIOVISUAL/INSTALAÇÃO.....	30
POP 07 –EQUIPAMENTOS/AUDIOVISUAL/RESERVA	33
POP 08 –EQUIPAMENTOS/AUDIOVISUAL/MAU FUNCIONAMENTO OU INOPERANTE	37
POP 09 - EQUIPAMENTOS/IMPRESSÃO MULTIFUNCIONAL/INSTALAÇÃO	43
POP 10 - EQUIPAMENTOS/IMPRESSÃO MULTIFUNCIONAL/INOPERANTE	48
POP 11 - EQUIPAMENTOS/IMPRESSÃO MULTIFUNCIONAL/CONFIGURAÇÃO OU INSTALAÇÃO EM PERFIL DE USUÁRIO.....	52
POP 12 - EQUIPAMENTOS/IMPRESSÃO MULTIFUNCIONAL/TROCA DE SUPRIMENTOS.....	54
POP 13 – EQUIPAMENTOS/HARDWARES/PERIFÉRICOS – INSTALAÇÃO OU CONFIGURAÇÃO....	59
POP 14 - EQUIPAMENTOS/HARDWARES/PERIFÉRICOS – MAU FUNCIONAMENTO OU INOPERANTE	62
POP 15 – SOFTWARES E APLICATIVOS/INSTALAÇÃO E/OU ATUALIZAÇÃO	65
POP 16 – SOFTWARES E APLICATIVOS/CONFIGURAÇÃO	68
POP 17 – SOFTWARES E APLICATIVOS/MAU FUNCIONAMENTO	71
POP 18 – SOFTWARES E APLICATIVOS/CORREIO ELETRÔNICO_ CRIAÇÃO DE CONTA DE E-MAIL E CRIAÇÃO OU ALTERAÇÃO DE LISTA	75
POP 19 – SOFTWARES E APLICATIVOS/CORREIO ELETRÔNICO_ CONFIGURAÇÃO DE PERFIL	80
POP 20 – SOFTWARES E APLICATIVOS/CORREIO ELETRÔNICO_ MAU FUNCIONAMENTO OU ERRO	82
POP 21 – SOFTWARES E APLICATIVOS/SISTEMAS CORPORATIVOS/INSTALAÇÃO	85
POP 22 – SOFTWARES E APLICATIVOS/SISTEMAS CORPORATIVOS/ATUALIZAÇÃO OU CONFIGURAÇÃO.....	88

Nome do Template: POP_Coordenação de Informática_Suporte TI	Aprovação: UDO - EPP.	Versão: 1.0	Página: 2 de 140
---	---------------------------------	-----------------------	----------------------------

POP 23 – SOFTWARES E APLICATIVOS/SISTEMAS CORPORATIVOS_ MAU FUNCIONAMENTO OU ERRO	91
POP 24 – SOFTWARES E APLICATIVOS/SISTEMAS OPERACIONAIS_ REINSTALAÇÃO.....	95
POP 25 – SOFTWARES E APLICATIVOS/SISTEMAS OPERACIONAIS_ MAU FUNCIONAMENTO ...	99
POP 26 – AMBIENTE CORPORATIVO/REDES/CONFIGURAÇÃO VPN.....	102
POP 27 – AMBIENTE CORPORATIVO/REDES/LIBERAÇÃO DE ACESSO A PASTAS.....	105
POP 28 – AMBIENTE CORPORATIVO/REDES/FALHA DE ACESSO	108
POP 29 – AMBIENTE CORPORATIVO/REDES/ERRO DE LOGON.....	111
POP 30 – AMBIENTE CORPORATIVO/REDES/CONFECÇÃO DE CABOS	113
POP 31 – AMBIENTE CORPORATIVO/REDES/MAU FUNCIONAMENTO DE CABOS	116
POP 32 – AMBIENTE CORPORATIVO/REDES/MAPEAMENTO DE PASTAS	119
POP 33 – AMBIENTE CORPORATIVO/REDES/FALHA DE CONEXÃO DE REDE.....	123
POP 34 – AMBIENTE CORPORATIVO/USUÁRIO/ INCLUSÃO EM GRUPO E BLOQUEIO/DESBLOQUEIO DE USUÁRIO	125
POP 35 – AMBIENTE CORPORATIVO/USUÁRIO/ RESETAR SENHA.	129
POP 36 – EVENTO / PREPARAÇÃO DE AMBIENTE.....	132
POP 37 – EVENTO / ACOMPANHAMENTO DE EVENTO.	134
2. INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES	137

Nome do Template: POP_Coordenação de Informática_Suporte TI	Aprovação: UDO - EPP.	Versão: 1.0	Página: 3 de 140
---	---------------------------------	-----------------------	----------------------------

APRESENTAÇÃO

O Procedimento Operacional Padrão – POP, é o documento no qual são descritas as etapas de um processo, como ele ocorre, quem são os responsáveis, os requisitos para sua realização, de maneira a padroniza-los.

Este documento foi elaborado com o objetivo de promover transparência às ações realizadas pelas Coordenações de Informática dos Departamentos e orientar sobre os procedimentos adotados.

As orientações constantes nas páginas seguintes servirão de apoio aos colaboradores, gestores e todos da comunidade acadêmica interna e externa.

É indicado que este documento seja atualizado sempre que houver alteração nos procedimentos descritos aqui. Sugestões enviar para listaapp@uneb.br.

Nome do Template: POP_Coordenação de Informática_Suporte TI	Aprovação: UDO - EPP.	Versão: 1.0	Página: 4 de 140
---	---------------------------------	-----------------------	----------------------------

HISTÓRICO DE VERSÃO

DATA	VERSÃO	DESCRIÇÃO	AUTOR
08/07/2020	1.0	Elaboração do Documento	Joanne Leite

Nome do Template: POP_Coordenação de Informática_Suporte TI	Aprovação: UDO - EPP.	Versão: 1.0	Página: 5 de 140
---	---------------------------------	-----------------------	----------------------------

ÓRGÃO: Universidade do Estado da Bahia - UNEB		
UNIDADE/SETOR: Coordenações de Informática – CINF's	Versão/Aprovação: 01	Nº Páginas: 140

1. PROCESSOS ORGANIZACIONAIS – (PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO – POP).

POP 01 – Solicitação de Serviço e Atendimento de chamado

POP 02 – Equipamentos/Desktop e Notebook/ Instalação

POP 03 – Equipamentos/Desktop e Notebook/Mau funcionamento ou inoperante

POP 04 – Equipamentos/Desktop e Notebook/Empréstimo

POP 05 - Equipamentos/Desktop e Notebook/Backup ou Restore

POP 06 – Equipamentos/Audiovisual/Instalação

POP 07 – Equipamentos/ Audiovisual /Reserva

POP 08 – Equipamentos/ Audiovisual /Mau funcionamento ou inoperante

POP 09 – Equipamentos/Impressão Multifuncional/Instalação

POP 10 – Equipamentos/ Impressão Multifuncional /Mau funcionamento ou inoperante

POP 11 – Equipamentos/ Impressão Multifuncional /Configuração

POP 12 – Equipamentos/ Impressão Multifuncional /Troca de Suprimento

POP 13 – Equipamento/Hardwares e periféricos/Instalação ou Configuração

POP 14 - Equipamento/Hardwares e periféricos/Mau funcionamento ou inoperante

POP 15 – Software e aplicativos/Instalação e/ou Atualização

POP 16 – Softwares e aplicativos/Configuração

POP 17 – Softwares e aplicativos/Mau Funcionamento

Nome do Template: POP_Coordenação de Informática_Suporte TI	Aprovação: UDO - EPP.	Versão: 1.0	Página: 6 de 140
---	---------------------------------	-----------------------	----------------------------

POP 18 – Softwares e aplicativos/Correio Eletrônico/Criação de Conta de E-mail e Criação e/ou alteração de lista

POP 19 – Softwares e aplicativos/Correio Eletrônico/Configuração de Perfil

POP 20- Softwares e aplicativos/Correio Eletrônico/Mau funcionamento

POP 21 - Softwares e aplicativos/Sistemas Corporativos/Instalação

POP 22 - Softwares e aplicativos/Sistemas Corporativos/Atualização ou Configuração

POP 23 - Softwares e aplicativos/Sistemas Corporativos/Mau funcionamento

POP 24 - Softwares e aplicativos/Sistemas Operacionais/Instalação

POP 25 - Softwares e aplicativos/Sistemas Operacionais/Mau funcionamento

POP 26 – Ambiente Corporativo/ Redes/ Configuração VPN

POP 27- Ambiente Corporativo/ Redes/ Liberação de Acesso

POP 28 - Ambiente Corporativo/ Redes/ Falha de Acesso

POP 29 - Ambiente Corporativo/ Redes/ Erro de Logon

POP 30 - Ambiente Corporativo/ Redes/ Confeção de Cabos

POP 31 - Ambiente Corporativo/ Redes/ Mau funcionamento de Cabos

POP 32 - Ambiente Corporativo/ Redes/ Mapeamento de Pastas

POP 33 – Ambiente Corporativo / Redes / Falha de Conexão de Rede

POP 34 - Ambiente Corporativo/ Usuário/ Inclusão em Grupo ou Bloqueio/Desbloqueio de usuário.

POP 35 - Ambiente Corporativo/ Usuário/ Resetar Senha

POP 36 – Evento / Preparação de Ambiente

POP 37 – Evento / Acompanhamento

Nome do Template: POP_Coordenação de Informática_Suporte TI	Aprovação: UDO - EPP.	Versão: 1.0	Página: 7 de 140
---	---------------------------------	-----------------------	----------------------------

POP 01 – SOLICITAÇÃO DE SERVIÇO E ATENDIMENTO DE CHAMADO

PROCESSO	ÁREA DE ATUAÇÃO	POP Nº	DATA DA ELABORAÇÃO
Solicitação de Serviço e Atendimento de chamado.	Administrativo e Acadêmico	01	Julho/2020
UNIDADE GESTORA	UNIDADE REGULADORA	REVISÃO / DATA	
Coordenação de Informática	GERINF – Gerência de Informática UNEB	Nº 00/	

OBJETIVO			
Descrever como ocorre a solicitação de serviços de suporte de informática na Universidade do Estado da Bahia – UNEB e o atendimento dessas solicitações.			
FLUXO BÁSICO			
DEMANDANTE	INSUMO/ENTRADA DO PROCESSO	PRODUTO	BENEFICIÁRIO
Comunidade acadêmica.	<ul style="list-style-type: none"> E-mail; Ligação telefônica; Solicitação presencial. 	Atendimento realizado	Comunidade acadêmica.
DOCUMENTOS NECESSÁRIOS/BASE LEGAL			
<ul style="list-style-type: none"> Resolução 1.355/2019 - Política de Segurança da Informação da UNEB 			

CUIDADOS ESPECIAIS/SITUAÇÕES CRÍTICAS
<ul style="list-style-type: none"> As solicitações devem prioritariamente ser realizadas a partir do e-mail institucional do usuário. Caso a solicitação seja realizada por telefone ou presencial, o técnico deve registrar no GLPI. Caso a solicitação seja feita por meio telefônico ou presencialmente, o técnico deve formalizar a solicitação no GLPI. Se a solicitação tiver urgência, recomenda-se que realize o atendimento primeiro e abra o chamado depois, retroativamente. A solicitação de serviço realizada por usuários dos setores da Administração Central é encaminhada diretamente para o Service Desk (SD) da UNEB. A execução dos serviços ocorre de forma similar aos departamentos, sendo que o atendimento é realizado por um Técnico de Segundo Nível ou Técnico de Terceiro Nível, atribuído pelo SD de acordo com a solicitação.

Nome do Template: POP_Coordenação de Informática_Suporte TI	Aprovação: UDO - EPP.	Versão: 1.0	Página: 8 de 140
---	---------------------------------	-----------------------	----------------------------

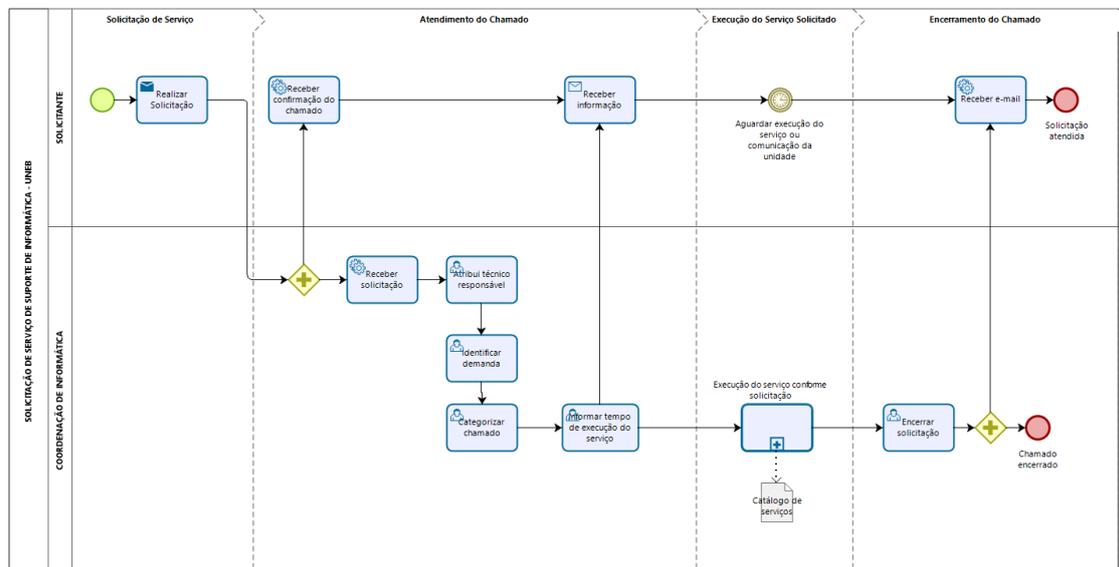
ATIVIDADES DO PROCESSO

- Realizar solicitação;
- Receber solicitação;
- Receber confirmação do chamado;
- Atribuir ao técnico *Responsável*;
- Identificar demanda;
- Categorizar chamado;
- Informar tempo de execução do serviço;
- Receber informação;
- Execução do serviço conforme solicitado;
- Encerrar solicitação;
- Receber e-mail.

SETORES/UNIDADES ENVOLVIDAS NO PROCESSO

- Gerência de Informática – GERINF, para atendimento à Administração Central;
- Coordenações de Informática – CINF's, para atendimento aos Departamentos.

MAPEAMENTO DO PROCESSO



Nome do Template: POP_Coordenação de Informática_Suporte TI	Aprovação: UDO - EPP.	Versão: 1.0	Página: 9 de 140
---	---------------------------------	-----------------------	----------------------------

DETALHAMENTO DO PROCESSO

- **Realizar solicitação**

Responsável: Solicitante

Descrição: O solicitante deverá registrar um chamado, prioritariamente através de e-mail institucional, informando seu nome, usuário, setor, as informações necessárias para o tipo de serviço a ser solicitado, conforme catálogo de serviços.

Atenção: A solicitação de serviço realizada por usuários dos **setores da Administração Central** é encaminhada diretamente para o Service Desk (SD) da UNEB. A execução dos serviços ocorre de forma similar aos departamentos, sendo que o atendimento é realizado por um Técnico de Segundo Nível ou Técnico de Terceiro Nível, atribuído pelo SD de acordo com o atendimento.

- **Receber solicitação**

Responsável: Coordenação de Informática

Descrição: Acessar sistema de acompanhamento de chamados realizando *login* através de usuário e senha. Ao acessar o sistema, deverá ser identificada a solicitação.

- **Receber confirmação de chamado**

Responsável: Solicitante

Descrição: o solicitante recebe uma mensagem automática confirmando o recebimento da solicitação.

- **Atribuir técnico Responsável**

Responsável: Coordenação de Informática

Descrição: a solicitação deve ser atribuída a um técnico responsável.

- **Identificar demanda**

Responsável: Coordenação de Informática

Descrição: O técnico identifica a demanda atribuída.

Nome do Template: POP_Coordenação de Informática_Suporte TI	Aprovação: UDO - EPP.	Versão: 1.0	Página: 10 de 140
---	---------------------------------	-----------------------	-----------------------------

- **Categorizar chamado**

Responsável: Coordenação de Informática

Descrição: o técnico deve categorizar chamado, ou seja, informar no GLPI, do que se trata a solicitação e definir o serviço.

- **Informar tempo de execução;**

Responsável: Coordenação de Informática

Descrição: o técnico deve informar o prazo de execução do serviço para o solicitante, que, por sua vez, aguarda a execução ou novos contatos da unidade. Recomenda-se que, caso necessário, o prazo pode ser recordado. O nível de satisfação do usuário é maior quando ele possui uma expectativa de término.

- **Execução do serviço conforme solicitação**

Responsável: Coordenação de Informática

Descrição: o serviço no departamento é realizado, de acordo com o que foi solicitado pelo solicitante e de acordo com o catálogo de serviços.

- **Encerrar solicitação**

Responsável: Coordenação de Informática

Descrição: o técnico deverá acessar o sistema de chamados e solucionar (concluir) o chamado que acabou de realizar, informando de maneira objetiva o atendimento realizado, se há alguma observação ou qualquer informação relevante para posterior consulta.

- **Receber e-mail**

Responsável: Solicitante

Descrição: o solicitante recebe em sua caixa de e-mail a informação de encerramento do chamado e a solução.

Nome do Template: POP_Coordenação de Informática_Suporte TI	Aprovação: UDO - EPP.	Versão: 1.0	Página: 11 de 140
---	---------------------------------	-----------------------	-----------------------------

POP 02 – EQUIPAMENTOS/DESKTOP E NOTEBOOK/ INSTALAÇÃO

PROCESSO	ÁREA DE ATUAÇÃO	POP N°	DATA DA ELABORAÇÃO
Equipamento/Desktop e Notebook_Instalação	Administrativo e Acadêmico	02	Julho/2020
UNIDADE GESTORA	UNIDADE REGULADORA	REVISÃO / DATA	
Coordenação de Informática	GERINF – Gerência de Informática UNEB	N° 00 /	

OBJETIVO			
Prestar serviço de atendimento ao usuário da Universidade do Estado da Bahia – UNEB, para instalação de equipamento desktop ou notebook em ambiente de trabalho.			
FLUXO BÁSICO			
DEMANDANTE	INSUMO/ENTRADA DO PROCESSO	PRODUTO	BENEFICIÁRIO
Comunidade acadêmica.	<ul style="list-style-type: none"> E-mail; Ligação telefônica; Solicitação presencial. 	Desktop/Notebook instalado	Comunidade acadêmica.
DOCUMENTOS NECESSÁRIOS/BASE LEGAL			
<ul style="list-style-type: none"> Resolução 1.355/2019 - Política de Segurança da Informação da UNEB; Decreto 13473/11 de 28 de Novembro de 2011, que institui a Política de Segurança da Informação nos órgãos e entidades da Administração Pública do Poder Executivo Estadual. 			

CUIDADOS ESPECIAIS/SITUAÇÕES CRÍTICAS
<ul style="list-style-type: none"> As solicitações devem prioritariamente ser realizadas a partir do e-mail institucional do usuário. Caso a solicitação seja realizada por telefone ou presencial, devem ser registradas no GLPI pelo técnico. Caso a solicitação seja feita por meio telefônico ou presencialmente, o técnico deve formalizar a solicitação no GLPI. Se a solicitação tiver urgência, recomenda-se que realize o atendimento primeiro e abra o chamado depois, retroativamente.

Nome do Template: POP_Coordenação de Informática_Suporte TI	Aprovação: UDO - EPP.	Versão: 1.0	Página: 12 de 140
---	---------------------------------	-----------------------	-----------------------------

- É preciso a confirmação do coordenador/chefe do setor onde o desktop/notebook será instalado. A confirmação pode ser oral, telefone ou e-mail.
- Averiguação realizada pelo setor de informática da disponibilidade de desktop/notebook para instalação.

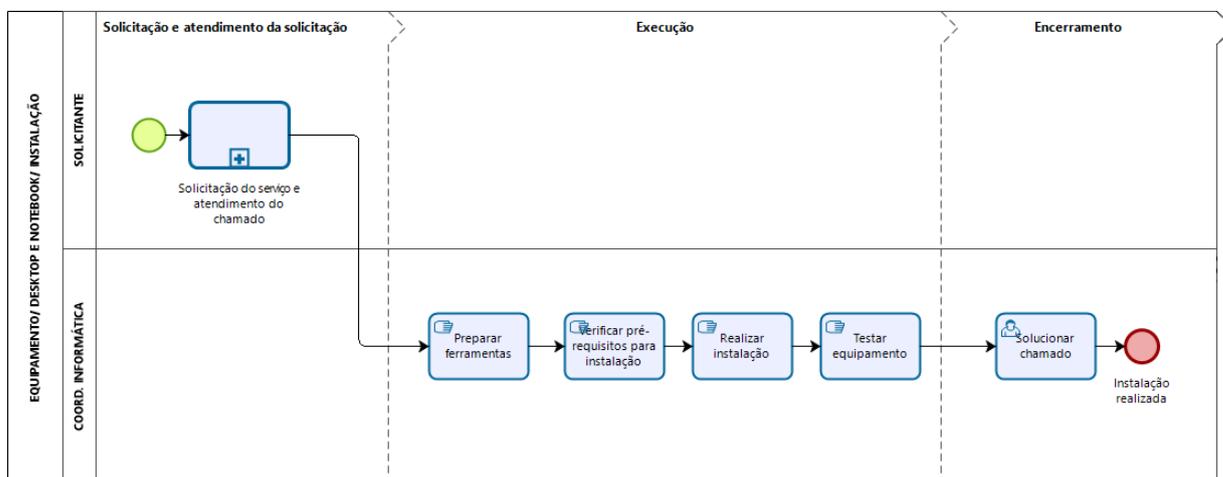
ATIVIDADES DO PROCESSO

- Solicitação do serviço e atendimento do chamado
- Preparar ferramentas;
- Verificar pré-requisitos para instalação;
- Realizar instalação;
- Testar equipamento;
- Solucionar chamado.

SETORES/UNIDADES ENVOLVIDAS NO PROCESSO

- Gerência de Informática – GERINF, para atendimento à Administração Central;
- Coordenações de Informática – CINF's, para atendimento aos Departamentos.

MAPEAMENTO DO PROCESSO



DETALHAMENTO DO PROCESSO

Nome do Template: POP_Coordenação de Informática_Suporte TI	Aprovação: UDO - EPP.	Versão: 1.0	Página: 13 de 140
---	---------------------------------	-----------------------	-----------------------------

- **Solicitação do serviço e atendimento do chamado;**

Responsável: Solicitante

Descrição: O solicitante deverá registrar um chamado, preferencialmente através de e-mail institucional, informando seu nome, tipo de equipamento (desktop ou notebook) e o setor ou local para instalação do equipamento.

- **Preparar ferramentas**

Responsável: Coordenação de Informática

Descrição: Após a identificação inicial da demanda a ser atendida, o técnico responsável deverá preparar as ferramentas que possivelmente terá que utilizar no local de instalação do equipamento, como, por exemplo, adaptadores para tomadas. Caso não seja identificada inicialmente a necessidade de nenhuma ferramenta, o técnico deverá prosseguir para o atendimento presencial.

- **Verificar pré-requisitos para instalação**

Responsável: Coordenação de Informática

Descrição: Antes de iniciar a instalação do equipamento, o técnico deverá verificar os pré-requisitos para instalação, como:

- Instalação de sistema operacional no equipamento;
- Ponto elétrico disponível no local de instalação;
- Ponto lógico (rede) disponível no local de instalação;
- Compatibilidade dos padrões das tomadas (necessidade de adaptador);
- Ambiente de instalação do equipamento disponível.

- **Realizar instalação**

Responsável: Coordenação de Informática

Descrição: Iniciar atividade de instalação do equipamento, verificando conectores de fonte de energia, rede e periféricos.

- **Testar equipamento**

Responsável: Coordenação de Informática

Descrição: Após a instalação, o técnico deverá ligar o equipamento e verificar se o mesmo está funcionando corretamente.

Nome do Template: POP_Coordenação de Informática_Suporte TI	Aprovação: UDO - EPP.	Versão: 1.0	Página: 14 de 140
---	---------------------------------	-----------------------	-----------------------------

- **Solucionar chamado**

Responsável: Coordenação de Informática

Descrição: O técnico deverá acessar o sistema de chamados e solucionar (concluir) o chamado que acabou de realizar, informando de maneira objetiva o atendimento realizado, se há alguma observação ou qualquer informação relevante para posterior consulta.

Recomenda-se validar a solução com o usuário. Pode ser uma mera confirmação por telefone.

POP 03 – EQUIPAMENTOS/DESKTOP E NOTEBOOK/ MAU FUNCIONAMENTO OU INOPERANTE

PROCESSO	ÁREA DE ATUAÇÃO	POP Nº	DATA DA ELABORAÇÃO
Equipamento/Desktop e Notebook_Mau funcionamento	Administrativo e Acadêmico	03	Julho/2020
UNIDADE GESTORA	UNIDADE REGULADORA	REVISÃO / DATA	
Coordenação de Informática	GERINF – Gerência de Informática UNEB	Nº 00 /	

OBJETIVO			
Prestar serviço de atendimento ao usuário da Universidade do Estado da Bahia – UNEB, para manutenção de equipamento desktop ou notebook em ambiente de trabalho.			
FLUXO BÁSICO			
DEMANDANTE	INSUMO/ENTRADA DO PROCESSO	PRODUTO	BENEFICIÁRIO
Comunidade acadêmica.	<ul style="list-style-type: none"> • E-mail; • Ligação telefônica; • Solicitação presencial. 	Equipamento reparado ou em funcionamento.	Comunidade acadêmica.
DOCUMENTOS NECESSÁRIOS/BASE LEGAL			
<ul style="list-style-type: none"> • Resolução 1.355/2019 - Política de Segurança da Informação da UNEB; • Decreto 13473/11 de 28 de Novembro de 2011, que institui a Política de Segurança da Informação nos órgãos e entidades da Administração Pública do Poder Executivo Estadual. 			

Nome do Template: POP_Coordenação de Informática_Suporte TI	Aprovação: UDO - EPP.	Versão: 1.0	Página: 15 de 140
---	---------------------------------	-----------------------	-----------------------------

CUIDADOS ESPECIAIS/SITUAÇÕES CRÍTICAS

- As solicitações devem prioritariamente ser realizadas a partir do e-mail institucional do usuário. Caso a solicitação seja realizada por telefone ou presencial, devem ser registradas no GLPI pelo técnico.
- Caso a solicitação seja feita por meio telefônico ou presencialmente, o técnico deve formalizar a solicitação no GLPI. Se a solicitação tiver urgência, recomenda-se que realize o atendimento primeiro e abra o chamado depois, retroativamente.

ATIVIDADES DO PROCESSO

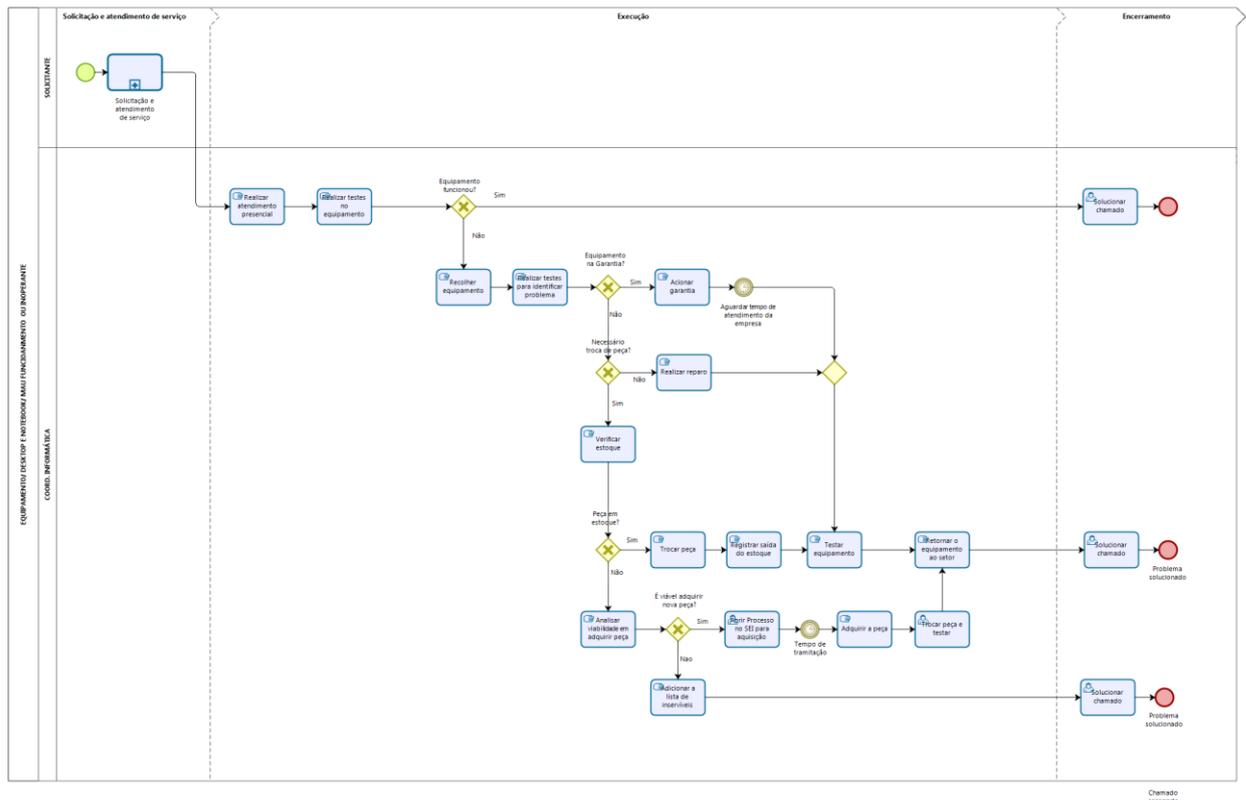
- Solicitação do serviço e atendimento do chamado;
- Realizar atendimento presencial;
- Realizar testes no equipamento;
- Identificar se o equipamento funcionou;
- Recolher equipamento;
- Realizar testes para identificar problema;
- Identificar se o equipamento está na garantia;
- Acionar garantia;
- Identificar se necessita troca de peça;
- Realizar reparo;
- Verificar estoque;
- Identificar se há peça em estoque;
- Trocar peça;
- Registrar saída do estoque;
- Testar equipamento;
- Retornar equipamento ao setor;
- Solucionar chamado;
- Analisar viabilidade em adquirir uma peça;
- Identificar se é viável adquirir nova peça;
- Abrir processo no SEI para aquisição;
- Adquirir peça;
- Trocar e testar;
- Retornar equipamento ao setor;
- Adicionar a lista de inservíveis;
- Solucionar chamado.

SETORES/UNIDADES ENVOLVIDAS NO PROCESSO

- Gerência de Informática – GERINF, para atendimento à Administração Central;
- Coordenações de Informática – CINF's, para atendimento aos Departamentos.

Nome do Template: POP_Coordenação de Informática_Suporte TI	Aprovação: UDO - EPP.	Versão: 1.0	Página: 16 de 140
---	---------------------------------	-----------------------	-----------------------------

MAPEAMENTO DO PROCESSO



DETALHAMENTO DO PROCESSO

- Solicitação do serviço e atendimento do chamado**

Responsável: Solicitante

Descrição: O solicitante deverá registrar um chamado, preferencialmente através de e-mail institucional, informando seu nome, tipo de equipamento (desktop ou notebook), descrever problemas apresentados e o setor ou local em que se encontra o equipamento.

Nome do Template: POP_Coordenação de Informática_Suporte TI	Aprovação: UDO - EPP.	Versão: 1.0	Página: 17 de 140
---	---------------------------------	-----------------------	-----------------------------

- **Realizar atendimento presencial**

Responsável: Coordenação de Informática

Descrição: o técnico deve se deslocar para realizar o atendimento presencial.

- **Realizar testes no equipamento**

Responsável: Coordenação de Informática

Descrição: ao chegar ao setor, o técnico realiza os testes do equipamento na presença do solicitante. Os testes irão depender do tipo de mau funcionamento relatado pelo usuário, podendo variar de acordo com a situação.

- **Identificar se o equipamento funcionou**

Responsável: Coordenação de Informática

Descrição: o técnico, ao realizar os testes, verifica se o equipamento voltou a funcionar. Caso tenha funcionado, o técnico retorna a coordenação, acessa o sistema e soluciona (concluir) o chamado que acabou de realizar, informando de maneira objetiva o atendimento realizado, se há alguma observação ou qualquer informação relevante para posterior consulta.

- **Recolher equipamento**

Responsável: Coordenação de Informática

Descrição: após realizar os testes, caso o técnico identifique que o equipamento não funcionou, deve-se recolher o equipamento.

- **Realizar testes para identificar problema**

Responsável: Coordenação de Informática

Descrição: já com o equipamento, o técnico deve realizar testes a fim de identificar o problema.

- **Identificar se o equipamento está na garantia**

Nome do Template: POP_Coordenação de Informática_Suporte TI	Aprovação: UDO - EPP.	Versão: 1.0	Página: 18 de 140
---	---------------------------------	-----------------------	-----------------------------

Responsável: Coordenação de Informática

Descrição: O técnico deve verificar se o equipamento está na garantia. Caso esteja, não se deve realizar procedimentos no equipamento, sob pena de perda da garantia.

- **Acionar garantia**

Responsável: Coordenação de Informática

Descrição: O técnico deve acionar a garantia informando o problema apresentado. Uma vez o equipamento enviado a empresa, deve-se aguardar o tempo de atendimento ou de realização do serviço.

Recomenda-se, no caso de demandas que dependam de fatores externos, deve-se informar isso ao usuário e atualizá-lo quanto ao possível novo tempo de atendimento. Se a solução do fornecedor estiver demorando, o técnico deve cobrar formalmente e informar ao solicitante que ação foi tomada.

- **Identificar se necessita troca de peça**

Responsável: Coordenação de Informática

Descrição: O técnico identifica se há necessidade de troca de peças.

- **Realizar reparo**

Responsável: Coordenação de Informática

Descrição: caso não necessite trocar peças do equipamento, o técnico realiza o reparo.

- **Verificar estoque**

Responsável: Coordenação de Informática

Descrição: se o técnico identificar a necessidade de troca de peça, ele verifica o estoque.

- **Identificar se há peça em estoque**

Responsável: Coordenação de Informática

Descrição: o técnico identifica se a peça está em estoque para que ele possa proceder a troca.

- **Trocar peça**

Nome do Template: POP_Coordenação de Informática_Suporte TI	Aprovação: UDO - EPP.	Versão: 1.0	Página: 19 de 140
---	---------------------------------	-----------------------	-----------------------------

Responsável: Coordenação de Informática

Descrição: após adquirir a peça, o técnico procede a troca da mesma no equipamento.

- **Registrar saída do estoque**

Responsável: Coordenação de Informática

Descrição: Após realizar a troca da peça, registra a saída da mesma em estoque a fim de manter o controle.

- **Testar equipamento**

Responsável: Coordenação de Informática

Descrição: o técnico deve testar o equipamento, quando retorna da garantia ou quando ele realiza a troca da peça. Recomenda-se que, caso o equipamento ainda não esteja funcionando, se este veio da garantia, deve-se retornar para a empresa. Caso tenha sido reparado pela coordenação de informática, o técnico deve verificar o motivo e sanar o problema.

- **Retornar equipamento ao setor**

Responsável: Coordenação de Informática

Descrição: o técnico retorna o equipamento ao setor de origem.

- **Solucionar chamado**

Responsável: Coordenação de Informática

Descrição: uma vez solucionado o problema, equipamento devolvido ao setor, o técnico acessa o sistema e soluciona (concluir) o chamado que acabou de realizar, informando de maneira objetiva o atendimento realizado, se há alguma observação ou qualquer informação relevante para posterior consulta.

- **Analisar viabilidade em adquirir uma nova peça**

Responsável: Coordenação de Informática

Descrição: caso não tenha peça em estoque, a coordenação analisa, do ponto de vista técnico e orçamentário, se é viável adquirir uma nova peça.

Nome do Template: POP_Coordenação de Informática_Suporte TI	Aprovação: UDO - EPP.	Versão: 1.0	Página: 20 de 140
---	---------------------------------	-----------------------	--------------------------------

- **Identificar a viabilidade em adquirir uma nova peça**

Responsável: Coordenação de Informática

Descrição: caso seja viável, formaliza-se um processo de aquisição no SEI; Caso não seja viável, o equipamento entra para a lista de inservíveis.

- **Abrir processo no SEI para aquisição**

Responsável: Coordenação de Informática

Descrição: caso não tenha a peça em estoque, a coordenação abre um processo no SEI para aquisição da peça.

Recomenda-se que o usuário seja informado dessa ação e reacordar um novo tempo para a solução do chamado.

- **Adquirir peça**

Responsável: Coordenação de Informática

Descrição: Após a tramitação do processo, a coordenação adquire a peça.

- **Trocar peça e testar**

Responsável: Coordenação de Informática

Descrição: o técnico realiza a troca da peça e testa o equipamento. Uma vez, funcionando, retorna-se para o setor.

- **Adicionar a lista de inservíveis**

Responsável: Coordenação de Informática

Descrição: caso não seja viável adquirir uma nova peça, o equipamento entra para a lista de inservíveis. Essa lista é enviada a SAEB em datas específicas para a realização de leilão.

- **Solucionar chamado**

Responsável: Coordenação de Informática

Descrição: uma vez problema solucionado, equipamento devolvido ao setor, o técnico acessa o sistema e soluciona (concluir) o chamado que acabou de realizar, informando de maneira

Nome do Template: POP_Coordenação de Informática_Suporte TI	Aprovação: UDO - EPP.	Versão: 1.0	Página: 21 de 140
---	---------------------------------	-----------------------	-----------------------------

objetiva o atendimento realizado, se há alguma observação ou qualquer informação relevante para posterior consulta.

POP 04 – EQUIPAMENTOS/DESKTOP E NOTEBOOK/ EMPRÉSTIMO

PROCESSO	ÁREA DE ATUAÇÃO	POP Nº	DATA DA ELABORAÇÃO
Equipamento/Desktop e Notebook_Empréstimo	Administrativo e Acadêmico	04	Julho/2020
UNIDADE GESTORA	UNIDADE REGULADORA	REVISÃO / DATA	
Coordenação de Informática	GERINF – Gerência de Informática UNEB	Nº 00 /	

OBJETIVO			
Prestar serviço de atendimento ao usuário da Universidade do Estado da Bahia – UNEB, para empréstimo de equipamento desktop ou notebook em ambiente de trabalho para usuários que necessitem desempenhar suas funções.			
FLUXO BÁSICO			
DEMANDANTE	INSUMO/ENTRADA DO PROCESSO	PRODUTO	BENEFICIÁRIO
Comunidade acadêmica.	<ul style="list-style-type: none"> E-mail; Ligação telefônica; Solicitação presencial. 	Empréstimo realizado	Comunidade acadêmica.
DOCUMENTOS NECESSÁRIOS/BASE LEGAL			
<ul style="list-style-type: none"> Termo de Responsabilidade de Empréstimo; Resolução 1.355/2019 - Política de Segurança da Informação da UNEB; Decreto 13473/11 de 28 de Novembro de 2011, que institui a Política de Segurança da Informação nos órgãos e entidades da Administração Pública do Poder Executivo Estadual. 			

CUIDADOS ESPECIAIS/SITUAÇÕES CRÍTICAS
<ul style="list-style-type: none"> As solicitações devem prioritariamente ser realizadas a partir do e-mail institucional do usuário. Caso a solicitação seja realizada por telefone ou presencial, devem ser registradas no GLPI pelo técnico.

Nome do Template: POP_Coordenação de Informática_Suporte TI	Aprovação: UDO - EPP.	Versão: 1.0	Página: 22 de 140
---	---------------------------------	-----------------------	--------------------------------

- Caso a solicitação seja feita por meio telefônico ou presencialmente, o técnico deve formalizar a solicitação no GLPI. Se a solicitação tiver urgência, recomenda-se que realize o atendimento primeiro e abra o chamado depois, retroativamente.
- O empréstimo será realizado para consecução dos seus objetivos institucionais e mediante assinatura de termo de responsabilidade.
- É necessária a verificação da disponibilidade do equipamento na data/hora pretendida pelo solicitante.

ATIVIDADES DO PROCESSO

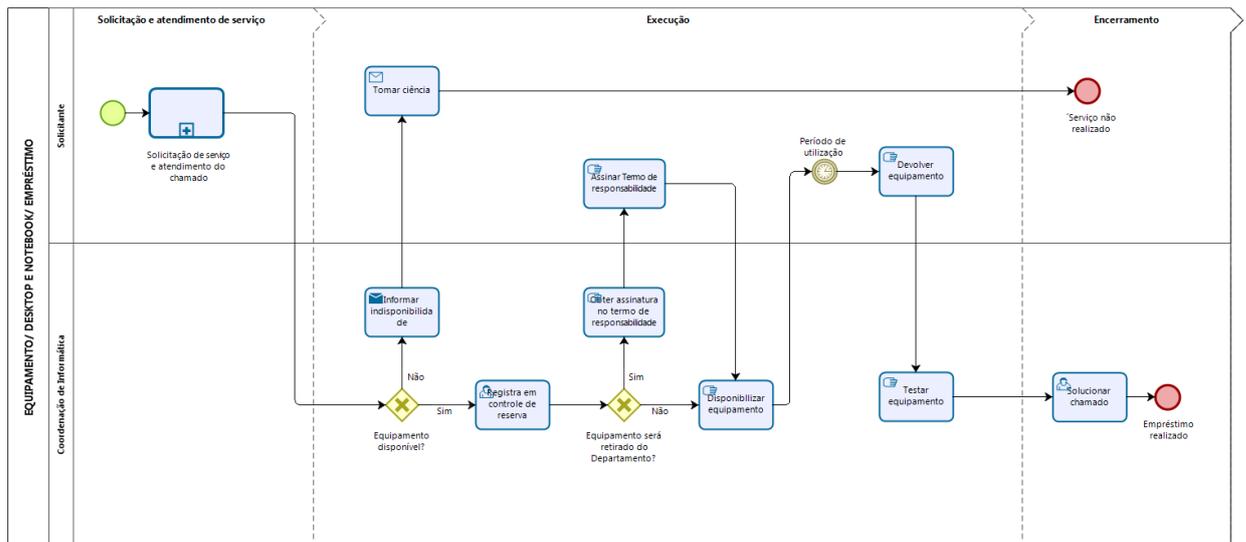
- Solicitação do serviço e atendimento do chamado
- Identificar se o equipamento está disponível
- Informar indisponibilidade;
- Tomar ciência;
- Registrar no sistema de reserva;
- Identificar se o equipamento será retirado do Departamento;
- Obter assinatura do termo de Responsabilidade;
- Assinar termo de responsabilidade;
- Disponibilizar equipamento;
- Devolver equipamento;
- Testar equipamento;
- Solucionar chamado.

SETORES/UNIDADES ENVOLVIDAS NO PROCESSO

- Gerência de Informática – GERINF, para atendimento à Administração Central;
- Coordenações de Informática – CINF's, para atendimento aos Departamentos.

MAPEAMENTO DO PROCESSO

Nome do Template: POP_Coordenação de Informática_Suporte TI	Aprovação: UDO - EPP.	Versão: 1.0	Página: 23 de 140
---	---------------------------------	-----------------------	-----------------------------



DETALHAMENTO DO PROCESSO

- Solicitação do serviço e atendimento do chamado**

Responsável: Solicitante

Descrição: O solicitante deverá registrar um chamado, preferencialmente através de e-mail institucional, informando seu nome, além de:

- Solicitante precisa comprovar utilização institucional;
- Disponibilizar dados pessoais (nome, RG, CPF, matrícula e tipo de vínculo com a Instituição);
- Informar se o equipamento será retirado do Departamento.

- Identificar se o equipamento está disponível**

Responsável: Coordenação de Informática

Descrição: o técnico verificar a disponibilidade do equipamento para realizar o empréstimo.

- Informar indisponibilidade**

Responsável: Coordenação de Informática

Nome do Template: POP_Coordenação de Informática_Suporte TI	Aprovação: UDO - EPP.	Versão: 1.0	Página: 24 de 140
---	---------------------------------	-----------------------	-----------------------------

Descrição: caso o equipamento não esteja disponível, o técnico deve informar a indisponibilidade deste e encerra (soluciona) o chamado.

- **Tomar ciência**

Responsável: Solicitante

Descrição: o solicitante recebe e-mail informando que o equipamento solicitado não está disponível.

- **Registrar em um controle de empréstimos**

Responsável: Coordenação de Informática

Descrição: caso haja disponibilidade, o técnico registra a reserva do equipamento em um controle interno dos empréstimos.

- **Identificar se o equipamento será retirado do Departamento**

Responsável: Coordenação de Informática

Descrição: o técnico verifica na solicitação, se o solicitante irá retirar o equipamento do departamento.

- **Obter assinatura no termo de responsabilidade**

Responsável: Coordenação de Informática

Descrição: O técnico deve obter a assinatura do solicitante no termo de responsabilidade, caso o equipamento seja retirado do departamento.

- **Assinar o termo de Responsabilidade**

Responsável: Solicitante

Descrição: o solicitante deve assinar o termo de responsabilidade, termo no qual o solicitante se responsabiliza pela guarda e uso do equipamento.

- **Disponibilizar equipamento**

Responsável: Coordenação de Informática

Nome do Template: POP_Coordenação de Informática_Suporte TI	Aprovação: UDO - EPP.	Versão: 1.0	Página: 25 de 140
---	---------------------------------	-----------------------	--------------------------------

Descrição: o técnico deve disponibilizar o equipamento para o solicitante, que fará a retirada na Coordenação de Informática. Antes de disponibilizar o equipamento, o técnico deve verificar se o equipamento está em bom funcionamento e verificar seus componentes. Caso seja necessário realizar alguma instalação, o solicitante deve abrir um novo chamado para esse serviço.

- **Devolver equipamento**

Responsável: Solicitante

Descrição: o solicitante deve devolver o equipamento na data e hora definida junto com a Coordenação de Informática.

- **Testar equipamento**

Responsável: Coordenação de Informática

Descrição: o técnico deve realizar testes no equipamento no ato da devolução a fim de verificar seu funcionamento. Caso não esteja funcionando, a Coordenação de Informática deve verificar o tipo de problema identificado. Se for identificado que o problema foi causado por mau uso por parte do solicitante, a Coordenação deve reunir as informações possíveis e encaminhar para a Direção do Departamento tomar providências. A Direção precisa avaliar as informações apresentadas pela Coordenação e dar os encaminhamentos devidos quanto aos possíveis prejuízos causados. O mesmo procedimento deve ser adotado em caso de perda ou extravio.

Obs.: Para as situações dos setores da Administração Central, as Pró-Reitorias devem ser informadas para avaliar, e dar os encaminhamentos devidos.

- **Solucionar chamado**

Responsável: Coordenação de Informática

Descrição: uma vez problema solucionado, equipamento devolvido ao setor, o técnico acessa o sistema e soluciona (concluir) o chamado que acabou de realizar, informando de maneira objetiva o atendimento realizado, se há alguma observação ou qualquer informação relevante para posterior consulta.

Nome do Template: POP_Coordenação de Informática_Suporte TI	Aprovação: UDO - EPP.	Versão: 1.0	Página: 26 de 140
---	---------------------------------	-----------------------	--------------------------------

POP 05 –EQUIPAMENTOS/DESKTOP E NOTEBOOK/BACKUP OU RESTORE

PROCESSO	ÁREA DE ATUAÇÃO	POP N°	DATA DA ELABORAÇÃO
Equipamentos/Desktop e Notebook_Backup ou Restore	Administrativo e Acadêmico	05	Julho/2020
UNIDADE GESTORA	UNIDADE REGULADORA	REVISÃO / DATA	
Coordenação de Informática	GERINF – Gerência de Informática UNEB	N° 00 /	

OBJETIVO			
Descrever as solicitações para Backup ou restauração em Desktop ou Notebook.			
FLUXO BÁSICO			
DEMANDANTE	INSUMO/ENTRADA DO PROCESSO	PRODUTO	BENEFICIÁRIO
Comunidade acadêmica.	<ul style="list-style-type: none"> E-mail; Ligação telefônica; Solicitação presencial. 	Backup/Restore realizado	Comunidade acadêmica.
DOCUMENTOS NECESSÁRIOS/BASE LEGAL			
<ul style="list-style-type: none"> Resolução 1.355/2019 - Política de Segurança da Informação da UNEB; Decreto 13473/11 de 28 de Novembro de 2011, que institui a Política de Segurança da Informação nos órgãos e entidades da Administração Pública do Poder Executivo Estadual. Termo de Responsabilidade para realização de Backup. 			

CUIDADOS ESPECIAIS/SITUAÇÕES CRÍTICAS
<ul style="list-style-type: none"> As solicitações devem prioritariamente ser realizadas a partir do e-mail institucional do usuário. Caso a solicitação seja realizada por telefone ou presencial, devem ser registradas no GLPI pelo técnico. Caso a solicitação seja feita por meio telefônico ou presencialmente, o técnico deve formalizar a solicitação no GLPI. Se a solicitação tiver urgência, recomenda-se que realize o atendimento primeiro e abra o chamado depois, retroativamente. Necessário verificar se o equipamento é compartilhado.

Nome do Template: POP_Coordenação de Informática_Suporte TI	Aprovação: UDO - EPP.	Versão: 1.0	Página: 27 de 140
---	---------------------------------	-----------------------	--------------------------------

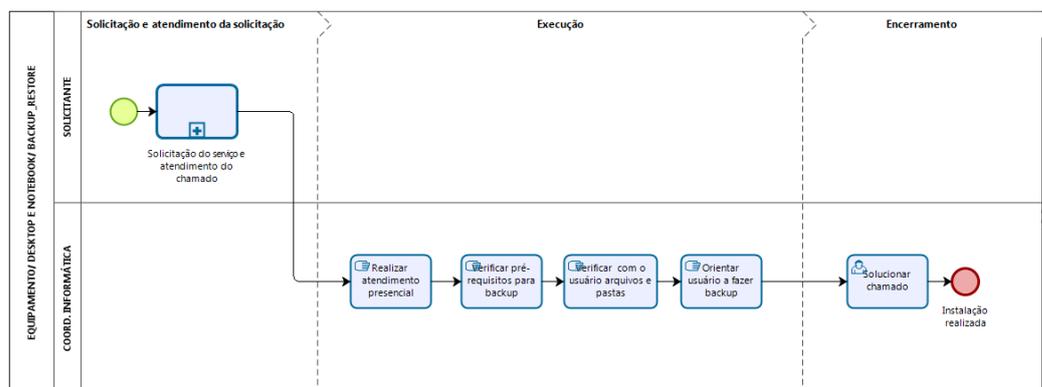
ATIVIDADES DO PROCESSO

- Solicitação de serviço e atendimento do chamado;
- Realizar atendimento presencial;
- Verificar pré-requisitos de backup;
- Verificar com o usuário arquivos e pastas;
- Orientar usuário a fazer o backup;
- Solucionar chamado.

SETORES/UNIDADES ENVOLVIDAS NO PROCESSO

- Gerência de Informática – GERINF, para atendimento à Administração Central;
- Coordenações de Informática – CINF's, para atendimento aos Departamentos.

MAPEAMENTO DO PROCESSO



Powered by
bizaqi
Modeler

DETALHAMENTO DO PROCESSO

- **Solicitação do serviço e atendimento do chamado**

Responsável: Solicitante

Descrição: O solicitante deverá registrar um chamado, preferencialmente através de e-mail institucional, informando seu nome, motivo do backup.

Nome do Template: POP_Coordenação de Informática_Suporte TI	Aprovação: UDO - EPP.	Versão: 1.0	Página: 28 de 140
---	---------------------------------	-----------------------	--------------------------------

- **Verificar pré-requisitos**

Responsável: Coordenação de Informática

Descrição: o técnico deve verificar os pré-requisitos para o backup.

- Verificar se a máquina é compartilhada. Caso seja compartilhada os demais usuários precisam estar cientes do procedimento.
- Assinatura do termo de responsabilidade. (anexo)
- O chefe imediato também deve assinar o termo.
- Se o backup for de arquivos institucionais, o dispositivo externo será fornecido pela Coordenação de Informática.
- Se o backup for para arquivos pessoais, o solicitante deve fornecer o dispositivo externo.

- **Verificar com o usuário os arquivos e pastas**

Responsável: Coordenação de Informática

Descrição: O técnico deve verificar com o solicitante quais os arquivos/pastas que ele precisa realizar o backup. O solicitante deve separar o que ele precisa copiar.

- **Orientar o usuário a fazer o backup**

Responsável: Coordenação de Informática

Descrição: O técnico deve orientar o usuário a realizar o backup. A responsabilidade pela execução é do solicitante, ou seja, ele mesmo deve executar. O técnico deve apenas ajudá-lo orientando, caso o solicitante não saiba realizar.

- **Solucionar chamado**

Responsável: Coordenação de Informática

Descrição: uma vez problema solucionado, equipamento devolvido ao setor, o técnico acessa o sistema e soluciona (concluir) o chamado que acabou de realizar, informando de maneira objetiva o atendimento realizado, se há alguma observação ou qualquer informação relevante para posterior consulta.

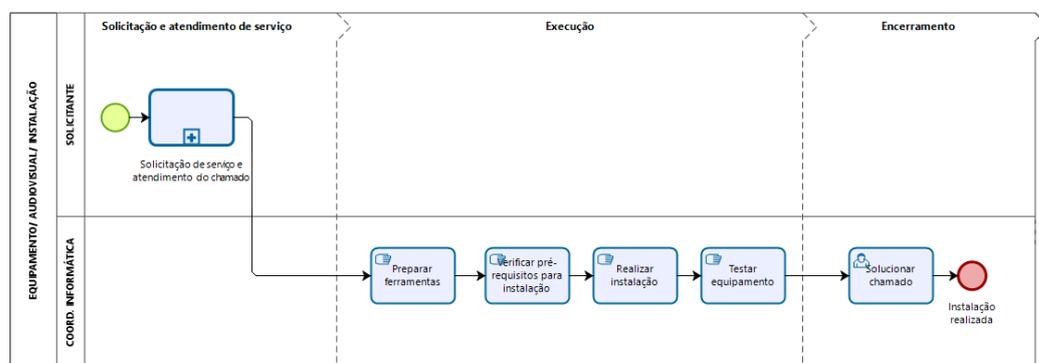
Nome do Template: POP_Coordenação de Informática_Suporte TI	Aprovação: UDO - EPP.	Versão: 1.0	Página: 29 de 140
---	---------------------------------	-----------------------	--------------------------------

- Realizar instalação;
- Testar equipamento;
- Solucionar chamado.

SETORES/UNIDADES ENVOLVIDAS NO PROCESSO

- Gerência de Informática – GERINF, para atendimento à Administração Central;
- Coordenações de Informática – CINF's, para atendimento aos Departamentos.

MAPEAMENTO DO PROCESSO



Powered by
bizagi
Modeler

DETALHAMENTO DO PROCESSO

• Solicitação do serviço e atendimento do chamado

Responsável: Solicitante

Descrição: O solicitante deverá registrar um chamado, preferencialmente através de e-mail institucional, informando seu nome, o setor a que pertence e local para instalação do equipamento.

• Preparar ferramentas

Responsável: Coordenação de Informática

Descrição: Após a identificação inicial da demanda a ser atendida, o técnico responsável deverá preparar as ferramentas que possivelmente terá que utilizar no local de instalação do equipamento, como, por exemplo, adaptadores para tomadas. Caso não seja identificada inicialmente a necessidade de nenhuma ferramenta, o técnico deverá prosseguir para o atendimento presencial.

• Verificar pré-requisitos para instalação

Nome do Template: POP_Coordenação de Informática_Suporte TI	Aprovação: UDO - EPP.	Versão: 1.0	Página: 31 de 140
---	---------------------------------	-----------------------	-----------------------------

Responsável: Coordenação de Informática

Descrição: Antes de iniciar a instalação do equipamento, o técnico deverá verificar os pré-requisitos para instalação, como:

- Ponto elétrico disponível no local de instalação;
- Voltagem da Rede elétrica x Voltagem do Equipamento
- Compatibilidade dos padrões das tomadas (necessidade de adaptador);
- Carga de baterias;
- Ambiente de instalação disponível

- **Realizar instalação**

Responsável: Coordenação de Informática

Descrição: Iniciar atividade de instalação do equipamento, verificando conectores de fonte de energia, rede e periféricos.

- **Testar equipamento**

Responsável: Coordenação de Informática

Descrição: Após a instalação, o técnico deverá ligar o equipamento e verificar se o mesmo está funcionando corretamente. Caso o problema persista, o técnico deve verificar o motivo e, persistindo, deve substituir o equipamento.

- **Solucionar chamado**

Responsável: Coordenação de Informática

Descrição: O técnico deverá acessar o sistema de chamados e solucionar (concluir) o chamado que acabou de realizar, informando de maneira objetiva o atendimento realizado, se há alguma observação ou qualquer informação relevante para posterior consulta.

Nome do Template: POP_Coordenação de Informática_Suporte TI	Aprovação: UDO - EPP.	Versão: 1.0	Página: 32 de 140
---	---------------------------------	-----------------------	-----------------------------

POP 07 –EQUIPAMENTOS/AUDIOVISUAL/RESERVA

PROCESSO	ÁREA DE ATUAÇÃO	POP N°	DATA DA ELABORAÇÃO
Equipamentos/Audiovisual_Reserva	Administrativo e Acadêmico	07	Julho/2020
UNIDADE GESTORA	UNIDADE REGULADORA	REVISÃO / DATA	
Coordenação de Informática	GERINF – Gerência de Informática UNEB	N° 00 /	

OBJETIVO			
Descrever as solicitações de reserva de equipamento audiovisual.			
FLUXO BÁSICO			
DEMANDANTE	INSUMO/ENTRADA DO PROCESSO	PRODUTO	BENEFICIÁRIO
Comunidade acadêmica.	<ul style="list-style-type: none"> E-mail; Ligação telefônica; Solicitação presencial. 	Equipamento Audiovisual disponibilizado	Comunidade acadêmica.
DOCUMENTOS NECESSÁRIOS/BASE LEGAL			
<ul style="list-style-type: none"> Resolução 1.355/2019 - Política de Segurança da Informação da UNEB; Decreto 13473/11 de 28 de Novembro de 2011, que institui a Política de Segurança da Informação nos órgãos e entidades da Administração Pública do Poder Executivo Estadual. Termo de Responsabilidade de Empréstimo. 			

CUIDADOS ESPECIAIS/SITUAÇÕES CRÍTICAS
<ul style="list-style-type: none"> As solicitações devem prioritariamente ser realizadas a partir do e-mail institucional do usuário. Caso a solicitação seja realizada por telefone ou presencial, devem ser registradas no GLPI pelo técnico. Caso a solicitação seja feita por meio telefônico ou presencialmente, o técnico deve formalizar a solicitação no GLPI. Se a solicitação tiver urgência, recomenda-se que realize o atendimento primeiro e abra o chamado depois, retroativamente. A reserva será realizada para consecução dos seus objetivos institucionais e mediante assinatura de termo de responsabilidade.

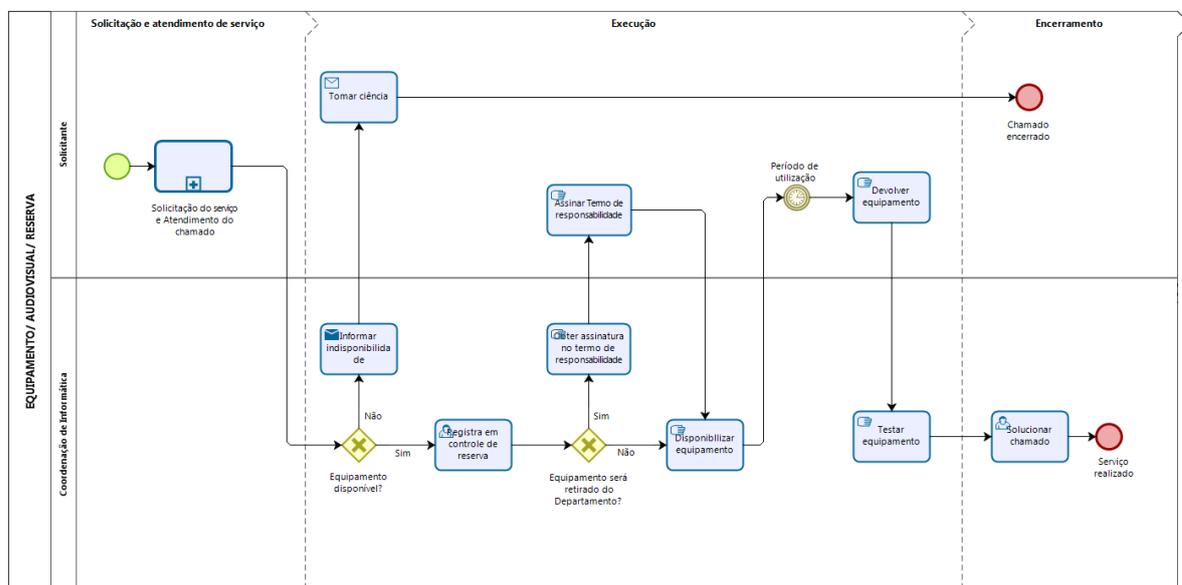
ATIVIDADES DO PROCESSO			
<ul style="list-style-type: none"> Solicitação do serviço e atendimento do chamado 			
Nome do Template: POP_Coordenação de Informática_Suporte TI	Aprovação: UDO - EPP.	Versão: 1.0	Página: 33 de 140

- Identificar se o equipamento está disponível
- Informar indisponibilidade;
- Tomar ciência;
- Registrar em controle de reserva;
- Identificar se o equipamento será retirado do Departamento;
- Obter assinatura do termo de Responsabilidade;
- Assinar termo de responsabilidade;
- Disponibilizar equipamento;
- Devolver equipamento;
- Testar equipamento;
- Solucionar chamado.

SETORES/UNIDADES ENVOLVIDAS NO PROCESSO

- Gerência de Informática – GERINF, para atendimento à Administração Central;
- Coordenações de Informática – CINF's, para atendimento aos Departamentos.

MAPEAMENTO DO PROCESSO



DETALHAMENTO DO PROCESSO

Nome do Template: POP_Coordenação de Informática_Suporte TI	Aprovação: UDO - EPP.	Versão: 1.0	Página: 34 de 140
---	---------------------------------	-----------------------	--------------------------------

- **Solicitação do serviço e atendimento do chamado**

Responsável: Solicitante

Descrição: O solicitante deverá registrar um chamado, preferencialmente através de e-mail institucional, informando seu nome, além de:

- Solicitante precisa comprovar utilização institucional
- Disponibilizar dados pessoais (nome, RG, CPF, matrícula e tipo de vínculo com a Instituição)
- Informar se o equipamento será retirado do Departamento;
- Assinar termo de responsabilidade (caso de retirada do equipamento do Departamento)
- Devolver equipamento na data/hora combinada

- **Identificar se o equipamento está disponível**

Responsável: Coordenação de Informática

Descrição: o técnico verificar a disponibilidade do equipamento para realizar a reserva.

- **Informar indisponibilidade**

Responsável: Coordenação de Informática

Descrição: caso o equipamento não esteja disponível, o técnico deve informar a indisponibilidade deste e encerra (soluciona) o chamado.

- **Tomar ciência**

Responsável: Solicitante

Descrição: o solicitante recebe e-mail informando que o equipamento solicitando não está disponível.

- **Registrar em controle de reservas**

Responsável: Coordenação de Informática

Descrição: caso haja disponibilidade, o técnico registra a reserva do equipamento em um controle interno das reservas. Antes de liberar o equipamento, o técnico deve verificar o funcionamento do equipamento, se estão com os cabos e demais acessórios e deve registrar os status do equipamento antes da saída.

Nome do Template: POP_Coordenação de Informática_Suporte TI	Aprovação: UDO - EPP.	Versão: 1.0	Página: 35 de 140
---	---------------------------------	-----------------------	-----------------------------

- **Identificar se o equipamento será retirado do Departamento**

Responsável: Coordenação de Informática

Descrição: o técnico verifica na solicitação, se o solicitante irá retirar o equipamento do departamento.

- **Obter assinatura no termo de responsabilidade**

Responsável: Coordenação de Informática

Descrição: O técnico deve obter a assinatura do solicitante no termo de responsabilidade, caso o equipamento seja retirado do departamento.

- **Assinar o termo de Responsabilidade**

Responsável: Solicitante

Descrição: o solicitante deve assinar o termo de responsabilidade, termo no qual o solicitante se responsabiliza pela guarda e uso do equipamento.

- **Disponibilizar equipamento**

Responsável: Coordenação de Informática

Descrição: o técnico deve disponibilizar o equipamento para o solicitante, que fará a retirada na Coordenação de Informática. Antes de disponibilizar o equipamento, o técnico deve verificar se o equipamento está em bom funcionamento e verificar seus componentes. Caso seja necessário realizar alguma instalação, o solicitante deve abrir um novo chamado para esse serviço.

- **Devolver equipamento**

Responsável: Solicitante

Descrição: o solicitante deve devolver o equipamento na data e hora definida junto com a Coordenação de Informática.

- **Testar equipamento**

Responsável: Coordenação de Informática

Nome do Template: POP_Coordenação de Informática_Suporte TI	Aprovação: UDO - EPP.	Versão: 1.0	Página: 36 de 140
---	---------------------------------	-----------------------	--------------------------------

Descrição: o técnico deve realizar testes no equipamento a fim de verificar seu funcionamento. Caso não esteja funcionando, a Coordenação de Informática deve verificar o tipo de problema identificado. Se for identificado que o problema foi causado por mau uso por parte do solicitante, a Coordenação deve reunir as informações possíveis e encaminhar para a Direção do Departamento tomar providências. A Direção precisa avaliar as informações apresentadas pela Coordenação e dar os encaminhamentos devidos quanto aos possíveis prejuízos causados. O mesmo procedimento deve ser adotado em caso de perda ou extravio.

Obs.: Para as situações dos setores da Administração Central, as Pró-Reitorias devem ser informadas para avaliar, e dar os encaminhamentos devidos.

- **Solucionar chamado**

Responsável: Coordenação de Informática

Descrição: uma vez problema solucionado, equipamento devolvido ao setor, o técnico acessa o sistema e soluciona (concluir) o chamado que acabou de realizar, informando de maneira objetiva o atendimento realizado, se há alguma observação ou qualquer informação relevante para posterior consulta.

POP 08 –EQUIPAMENTOS/AUDIOVISUAL/MAU FUNCIONAMENTO OU INOPERANTE

PROCESSO	ÁREA DE ATUAÇÃO	POP N°	DATA DA ELABORAÇÃO
Equipamentos/Audiovisual_Mau funcionamento ou inoperante	Administrativo e Acadêmico	08	Julho/2020
UNIDADE GESTORA	UNIDADE REGULADORA	REVISÃO / DATA	
Coordenação de Informática	GERINF – Gerência de Informática UNEB	N° 00 /	

OBJETIVO			
Descrever as solicitações para reparo de equipamento audiovisual por estar em mau funcionamento ou inoperante.			
FLUXO BÁSICO			
DEMANDANTE	INSUMO/ENTRADA DO PROCESSO	PRODUTO	BENEFICIÁRIO

Nome do Template: POP_Coordenação de Informática_Suporte TI	Aprovação: UDO - EPP.	Versão: 1.0	Página: 37 de 140
---	---------------------------------	-----------------------	-----------------------------

Comunidade acadêmica.	<ul style="list-style-type: none"> • E-mail; • Ligação telefônica; • Solicitação presencial. 	Equipamento audiovisual em funcionamento	Comunidade acadêmica.
DOCUMENTOS NECESSÁRIOS/BASE LEGAL			
<ul style="list-style-type: none"> • Resolução 1.355/2019 - Política de Segurança da Informação da UNEB; • Decreto 13473/11 de 28 de Novembro de 2011, que institui a Política de Segurança da Informação nos órgãos e entidades da Administração Pública do Poder Executivo Estadual. 			

CUIDADOS ESPECIAIS/SITUAÇÕES CRÍTICAS
<ul style="list-style-type: none"> • As solicitações devem prioritariamente ser realizadas a partir do e-mail institucional do usuário. Caso a solicitação seja realizada por telefone ou presencial, devem ser registradas no GLPI pelo técnico. • Caso a solicitação seja feita por meio telefônico ou presencialmente, o técnico deve formalizar a solicitação no GLPI. Se a solicitação tiver urgência, recomenda-se que realize o atendimento primeiro e abra o chamado depois, retroativamente.

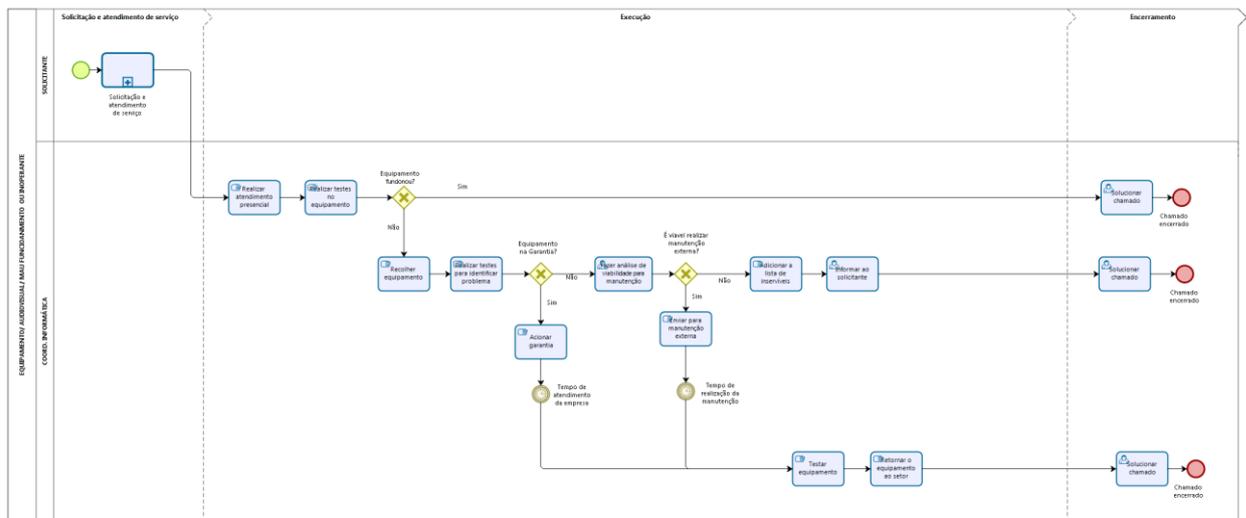
ATIVIDADES DO PROCESSO
<ul style="list-style-type: none"> • Solicitação do serviço e atendimento do chamado; • Realizar atendimento presencial; • Realizar testes no equipamento; • Identificar se o equipamento funcionou; • Solucionar Chamado; • Recolher equipamento; • Realizar testes para identificar problema; • Identificar se o equipamento está na garantia; • Acionar garantia; • Testar equipamento; • Retornar o equipamento ao setor; • Solucionar chamado; • Fazer análise de viabilidade da manutenção; • Identificar se é viável realizar manutenção externa; • Enviar para manutenção externa • Adicionar a lista de inservíveis; • Informar ao solicitante; • Solucionar chamado;

Nome do Template: POP_Coordenação de Informática_Suporte TI	Aprovação: UDO - EPP.	Versão: 1.0	Página: 38 de 140
---	---------------------------------	-----------------------	--------------------------------

SETORES/UNIDADES ENVOLVIDAS NO PROCESSO

- Gerência de Informática – GERINF, para atendimento à Administração Central;
- Coordenações de Informática – CINF's, para atendimento aos Departamentos.

MAPEAMENTO DO PROCESSO



DETALHAMENTO DO PROCESSO

- **Solicitação do serviço e atendimento do chamado**

Responsável: Solicitante

Descrição: O solicitante deverá registrar um chamado, preferencialmente através de e-mail institucional, informando seu nome, setor e descrição do problema.

- **Realizar atendimento presencial**

Responsável: Coordenação de Informática

Descrição: o técnico se desloca para o setor para realizar o atendimento presencial.

Nome do Template: POP_Coordenação de Informática_Suporte TI	Aprovação: UDO - EPP.	Versão: 1.0	Página: 39 de 140
---	---------------------------------	-----------------------	-----------------------------

- **Realizar testes no equipamento**

Responsável: Coordenação de Informática

Descrição: o técnico realiza testes no equipamento no setor.

- **Identificar se o equipamento funcionou**

Responsável: Coordenação de informática

Descrição: o técnico, após realizar o teste, deve identificar se o equipamento funcionou ou não. Caso ele tenha funcionado, o técnico informa ao solicitante e, ao chegar na Coordenação de informática, deve solucionar o chamado, encerrando-o.

- **Solucionar chamado**

Responsável: Coordenação de Informática

Descrição: Ao retornar à Coordenação de Informática o técnico deverá acessar o sistema de chamados e solucionar (concluir) o chamado que acabou de realizar, informando de maneira objetiva o atendimento realizado, se há alguma observação ou qualquer informação relevante para posterior consulta.

- **Recolher equipamento**

Responsável: Coordenação de Informática

Descrição: o técnico, caso identifique que o equipamento não funcionou no primeiro teste durante o atendimento presencial, deve recolher o equipamento para a coordenação a fim de realizar mais testes.

- **Realizar testes para identificar o problema**

Responsável: Coordenação de Informática

Descrição: após recolher o equipamento, o técnico realiza testes a fim de identificar qual o problema do equipamento.

- **Identificar se o equipamento está na garantia**

Responsável: Coordenação de Informática

Nome do Template: POP_Coordenação de Informática_Suporte TI	Aprovação: UDO - EPP.	Versão: 1.0	Página: 40 de 140
---	---------------------------------	-----------------------	--------------------------------

Descrição: antes de realizar qualquer tipo de reparo, o técnico deve verificar se o equipamento está na garantia.

- **Acionar garantia**

Responsável: Coordenação de Informática

Descrição: caso o técnico identifique que o equipamento está na garantia, deve-se acionar a empresa para que se proceda ao reparo. Após, é necessário aguardar o prazo informado pela empresa. Recomenda-se que essa atualização seja informada para o solicitante a fim de conhecimento.

Recomenda-se que o usuário seja informado da ação e, caso necessário, reacionar um novo prazo para conclusão o atendimento.

- **Testar equipamento**

Responsável: Coordenação de Informática

Descrição: ao retornar da garantia, o técnico faz os testes do equipamento. Caso identifique que o equipamento ainda não funciona, deve-se retornar para a empresa responsável pela garantia.

- **Retornar equipamento ao setor**

Responsável: Coordenação de Informática

Descrição: o equipamento reparado é retornado ao setor.

- **Solucionar chamado**

Responsável: Coordenação de Informática

Descrição: Ao retornar à Coordenação de Informática o técnico deverá acessar o sistema de chamados e solucionar (concluir) o chamado que acabou de realizar, informando de maneira objetiva o atendimento realizado, se há alguma observação ou qualquer informação relevante para posterior consulta.

- **Fazer análise de viabilidade da manutenção**

Responsável: Coordenação de Informática

Descrição: caso não esteja na garantia, o técnico deve fazer um orçamento para verificar se é ou não viável realizar uma manutenção ou reparo externo.

Nome do Template: POP_Coordenação de Informática_Suporte TI	Aprovação: UDO - EPP.	Versão: 1.0	Página: 41 de 140
---	---------------------------------	-----------------------	-----------------------------

- **Identificar se é viável**

Responsável: Coordenação de Informática

Descrição: após realizar o orçamento, o técnico verifica se é ou não viável realizar manutenção externa.

- **Enviar para manutenção externa**

Responsável: Coordenação de Informática

Descrição: o equipamento é enviado para manutenção externa. Aguarda-se o prazo informado para a realização do reparo. Recomenda-se que o solicitante seja informado da ação a fim de conhecimento.

- **Adicionar a lista de inservíveis**

Responsável: Coordenação de Informática

Descrição: caso não seja viável realizar manutenção externa no equipamento, o técnico adiciona na lista de inservíveis.

Os equipamentos da lista de inservíveis são encaminhados para a SAEB, a fim de realizar leilão. Recomenda-se que essa ação seja informada ao solicitante.

- **Informar ao solicitante**

Responsável: Coordenação de Informática

Descrição: o técnico deve informar ao solicitante que o equipamento não pode ser reparado.

- **Solucionar chamado**

Responsável: Coordenação de Informática

Descrição: O técnico deverá acessar o sistema de chamados e solucionar (concluir) o chamado que acabou de realizar, informando de maneira objetiva o atendimento realizado, se há alguma observação ou qualquer informação relevante para posterior consulta.

Nome do Template: POP_Coordenação de Informática_Suporte TI	Aprovação: UDO - EPP.	Versão: 1.0	Página: 42 de 140
---	---------------------------------	-----------------------	--------------------------------

POP 09 - EQUIPAMENTOS/IMPRESSÃO MULTIFUNCIONAL/INSTALAÇÃO

PROCESSO	ÁREA DE ATUAÇÃO	POP N°	DATA DA ELABORAÇÃO
Equipamentos/Impressão multifuncional_Instalação	Administrativo e Acadêmico	09	Julho/2020
UNIDADE GESTORA	UNIDADE REGULADORA	REVISÃO / DATA	
Coordenação de Informática	GERINF – Gerência de Informática UNEB	N° 00 /	

OBJETIVO			
<p>Descrever as solicitações para reparo de equipamento audiovisual por estar em mau funcionamento ou inoperante.</p>			
FLUXO BÁSICO			
DEMANDANTE	INSUMO/ENTRADA DO PROCESSO	PRODUTO	BENEFICIÁRIO
Comunidade acadêmica.	<ul style="list-style-type: none"> E-mail; Ligação telefônica; Solicitação presencial. 	Impressora multifuncional instalada	Comunidade acadêmica.
DOCUMENTOS NECESSÁRIOS/BASE LEGAL			
<ul style="list-style-type: none"> Resolução 1.355/2019 - Política de Segurança da Informação da UNEB; Decreto 13473/11 de 28 de Novembro de 2011, que institui a Política de Segurança da Informação nos órgãos e entidades da Administração Pública do Poder Executivo Estadual. 			

CUIDADOS ESPECIAIS/SITUAÇÕES CRÍTICAS
<ul style="list-style-type: none"> As solicitações devem prioritariamente ser realizadas a partir do e-mail institucional do usuário. Caso a solicitação seja realizada por telefone ou presencial, devem ser registradas no GLPI pelo técnico. Caso a solicitação seja feita por meio telefônico ou presencialmente, o técnico deve formalizar a solicitação no GLPI. Se a solicitação tiver urgência, recomenda-se que realize o atendimento primeiro e abra o chamado depois, retroativamente.

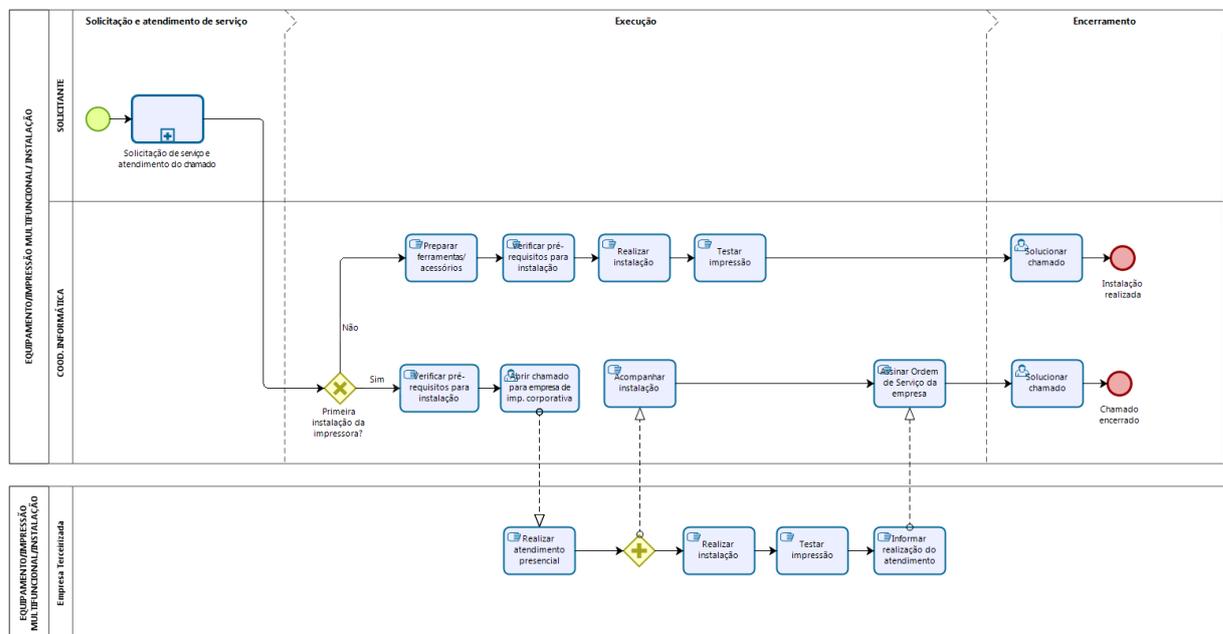
ATIVIDADES DO PROCESSO			
<ul style="list-style-type: none"> Solicitação do serviço e atendimento do chamado; 			
Nome do Template: POP_Coordenação de Informática_Suporte TI	Aprovação: UDO - EPP.	Versão: 1.0	Página: 43 de 140

- Identificar se é primeira instalação da impressora;
- Preparar ferramentas e acessórios;
- Verificar pré-requisitos para instalação;
- Realizar instalação;
- Testar impressão;
- Solucionar chamado;
- Verificar pré-requisitos para instalação;
- Abrir chamado para empresa de impressora corporativa;
- Realizar atendimento presencial;
- Realizar instalação;
- Acompanhar instalação;
- Testar impressão;
- Informar realização do atendimento;
- Solucionar chamado.

SETORES/UNIDADES ENVOLVIDAS NO PROCESSO

- Gerência de Informática – GERINF, para atendimento à Administração Central;
- Coordenações de Informática – CINF's, para atendimento aos Departamentos;
- Empresa Terceirizada responsável pela impressão corporativa.

MAPEAMENTO DO PROCESSO



Nome do Template: POP_Coordenação de Informática_Suporte TI	Aprovação: UDO - EPP.	Versão: 1.0	Página: 44 de 140
---	---------------------------------	-----------------------	-----------------------------

DETALHAMENTO DO PROCESSO

- **Solicitação do serviço e atendimento do chamado**

Responsável: Solicitante

Descrição: O solicitante deverá registrar um chamado, preferencialmente através de e-mail institucional, informando seu nome e setor. Caso haja mudança de impressora corporativa de setor, é necessário que haja uma análise prévia do setor de informática, e, em alguns casos, cancelados pela Direção do Departamento.

- **Identificar se é a primeira instalação da impressora**

Responsável: Coordenação de Informática

Descrição: o técnico verifica se é primeira instalação ou não. Caso não seja ele prepara as ferramentas, verifica os pré-requisitos a fim de realizar a instalação. Caso seja a primeira, deve acionar a empresa de impressora corporativa (empresa terceirizada).

- **Preparar ferramentas e acessórios**

Responsável: Coordenação de Informática

Descrição: caso não seja primeira instalação, o técnico prepara as ferramentas e acessórios necessários para realizar a instalação.

- **Verificar pré-requisitos para instalação**

Responsável: Coordenação de informática

Descrição: o técnico deve verificar os pré-requisitos para realizara instalação:

- Voltagem da tomada X voltagem da impressora (127v);
- Ponto de rede lógica;
- Mobiliário disponível;
- Ambiente de instalação disponível.

- **Realizar instalação**

Responsável: Coordenação de Informática

Descrição: o técnico realiza a instalação da impressora multifuncional.

Nome do Template: POP_Coordenação de Informática_Suporte TI	Aprovação: UDO - EPP.	Versão: 1.0	Página: 45 de 140
---	---------------------------------	-----------------------	--------------------------------

- **Testar impressão**

Responsável: Coordenação de Informática

Descrição: o técnico deve realizar teste de impressão, imprimindo uma página de teste.

- **Solucionar chamado**

Responsável: Coordenação de Informática

Descrição: Ao retornar à Coordenação de Informática o técnico deverá acessar o sistema de chamados e solucionar (concluir) o chamado que acabou de realizar, informando de maneira objetiva o atendimento realizado, se há alguma observação ou qualquer informação relevante para posterior consulta.

- **Verificar pré-requisitos para instalação**

Responsável: Coordenação de Informática

Descrição: o técnico deve verificar os pré-requisitos para instalação, antes de acionara empresa de impressora corporativa:

- Voltagem da tomada X voltagem da impressora (127v);
- Ponto de rede lógica;
- Mobiliário disponível;
- Ambiente de instalação disponível.

- **Abrir chamado para a empresa de impressora corporativa**

Responsável: Coordenação de Informática

Descrição: o técnico deve abrir um chamado para a empresa de impressora corporativa.

- **Realizar atendimento presencial**

Responsável: Empresa Terceirizada

Descrição: um técnico da empresa de impressora corporativa realiza atendimento presencial.

- **Acompanhar instalação**

Responsável: Coordenação de Informática

Nome do Template: POP_Coordenação de Informática_Suporte TI	Aprovação: UDO - EPP.	Versão: 1.0	Página: 46 de 140
---	---------------------------------	-----------------------	--------------------------------

Descrição: o técnico da coordenação de informática deve acompanhar o técnico da empresa terceirizada

- **Realizar instalação**

Responsável: Empresa Terceirizada

Descrição: o técnico da empresa realiza a instalação, conforme solicitado.

- **Testar impressão**

Responsável: Empresa Terceirizada

Descrição: o técnico da empresa testa a impressão

- **Informar realização do atendimento**

Responsável: Empresa Terceirizada

Descrição: o técnico da empresa informa/conforma a realização e conclusão do atendimento.

- **Assinar ordem de serviço da empresa**

Responsável: Coordenação de Informática

Descrição: o técnico deve assinar a ordem de serviço da empresa terceirizada que realizou a instalação.

- **Solucionar chamado**

Responsável: Coordenação de Informática

Descrição: O técnico deverá acessar o sistema de chamados e solucionar (concluir) o chamado que acabou de realizar, informando de maneira objetiva o atendimento realizado, se há alguma observação ou qualquer informação relevante para posterior consulta.

Nome do Template: POP_Coordenação de Informática_Suporte TI	Aprovação: UDO - EPP.	Versão: 1.0	Página: 47 de 140
---	---------------------------------	-----------------------	--------------------------------

POP 10 - EQUIPAMENTOS/IMPRESSÃO MULTIFUNCIONAL/INOPERANTE

PROCESSO	ÁREA DE ATUAÇÃO	POP N°	DATA DA ELABORAÇÃO
Equipamentos/Impressão Multifuncional_Inoperante	Administrativo e Acadêmico	10	Julho/2020
UNIDADE GESTORA	UNIDADE REGULADORA	REVISÃO / DATA	
Coordenação de Informática	GERINF – Gerência de Informática UNEB	N° 00 /	

OBJETIVO			
Descrever as solicitações para reparo de impressora multifuncional por estar em mau funcionamento ou inoperante.			
FLUXO BÁSICO			
DEMANDANTE	INSUMO/ENTRADA DO PROCESSO	PRODUTO	BENEFICIÁRIO
Comunidade acadêmica.	<ul style="list-style-type: none"> E-mail; Ligação telefônica; Solicitação presencial. 	Impressora multifuncional reparada	Comunidade acadêmica.
DOCUMENTOS NECESSÁRIOS/BASE LEGAL			
<ul style="list-style-type: none"> Resolução 1.355/2019 - Política de Segurança da Informação da UNEB; Decreto 13473/11 de 28 de Novembro de 2011, que institui a Política de Segurança da Informação nos órgãos e entidades da Administração Pública do Poder Executivo Estadual. 			

CUIDADOS ESPECIAIS/SITUAÇÕES CRÍTICAS
<ul style="list-style-type: none"> As solicitações devem prioritariamente ser realizadas a partir do e-mail institucional do usuário. Caso a solicitação seja realizada por telefone ou presencial, devem ser registradas no GLPI pelo técnico. Caso a solicitação seja feita por meio telefônico ou presencialmente, o técnico deve formalizar a solicitação no GLPI. Se a solicitação tiver urgência, recomenda-se que realize o atendimento primeiro e abra o chamado depois, retroativamente.

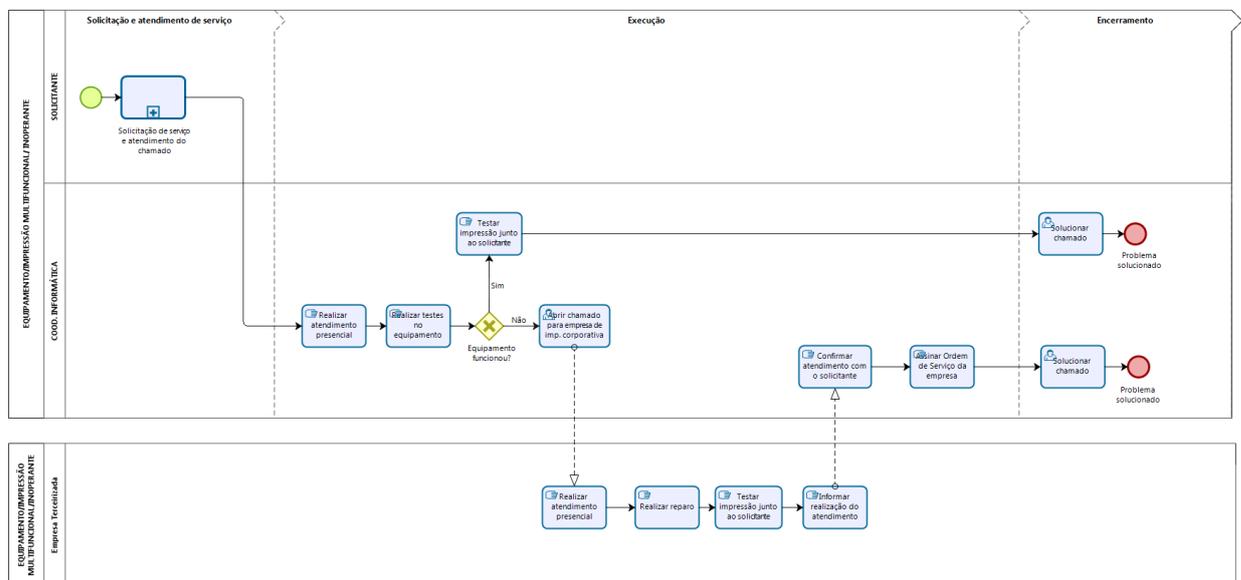
ATIVIDADES DO PROCESSO			
Nome do Template: POP_Coordenação de Informática_Suporte TI	Aprovação: UDO - EPP.	Versão: 1.0	Página: 48 de 140

- Solicitação do serviço e atendimento do chamado;
- Realizar atendimento presencial;
- Realizar testes no equipamento;
- Identificar se o equipamento funcionou;
- Testar impressão junto ao solicitante;
- Solucionar chamado;
- Abrir chamado para empresa de impressora corporativa;
- Realizar atendimento presencial;
- Realizar reparo;
- Testar impressora junto ao solicitante;
- Informar realização do atendimento;
- Confirmar atendimento com o solicitante;
- Assinar ordem de serviço da empresa;
- Solucionar chamado.

SETORES/UNIDADES ENVOLVIDAS NO PROCESSO

- Gerência de Informática – GERINF, para atendimento à Administração Central;
- Coordenações de Informática – CINF's, para atendimento aos Departamentos;
- Empresa Terceirizada responsável pela impressão corporativa.

MAPEAMENTO DO PROCESSO



DETALHAMENTO DO PROCESSO

Nome do Template: POP_Coordenação de Informática_Suporte TI	Aprovação: UDO - EPP.	Versão: 1.0	Página: 49 de 140
---	---------------------------------	-----------------------	-----------------------------

- **Solicitação do serviço e atendimento do chamado**

Responsável: Solicitante

Descrição: O solicitante deverá registrar um chamado, preferencialmente através de e-mail institucional, informando seu nome, localização do equipamento e descrição do defeito apresentado.

- **Realizar atendimento presencial**

Responsável: Coordenação de Informática

Descrição: o técnico se desloca para o setor para realizar o atendimento presencial.

- **Realizar testes no equipamento**

Responsável: Coordenação de Informática

Descrição: o técnico realiza testes no equipamento no setor.

- **Identificar se o equipamento funcionou**

Responsável: Coordenação de informática

Descrição: o técnico, após realizar o teste, deve identificar se o equipamento funcionou ou não. Caso ele tenha funcionado, o técnico informa ao solicitante. Caso não tenha funcionado, deve-se acionar a empresa de impressão corporativa (empresa terceirizada).

- **Testar impressão junto ao solicitante**

Responsável: Coordenação de Informática

Descrição: caso o equipamento funcione, o técnico testa o equipamento junto ao solicitante e, ao retornar a coordenação de informática, deve-se solucionar (encerrar) o chamado.

- **Abrir chamado para a empresa de impressora corporativa**

Responsável: Coordenação de Informática

Descrição: caso não tenha solucionado o problema, o técnico deve abrir chamado junto a empresa terceirizada. Essa ação deve ser informada para o solicitante. Caso necessário, deve-se informar novo prazo para a execução ou solução da demanda.

Nome do Template: POP_Coordenação de Informática_Suporte TI	Aprovação: UDO - EPP.	Versão: 1.0	Página: 50 de 140
---	---------------------------------	-----------------------	--------------------------------

- **Realizar atendimento presencial**

Responsável: Empresa terceirizada

Descrição: o técnico da empresa deve realizar o atendimento presencialmente.

- **Realizar reparo**

Responsável: Empresa terceirizada

Descrição: o técnico da empresa realiza os reparos devidos no equipamento.

Obs.: como esta é uma ação realizada por terceiros e não ser de responsabilidade da coordenação de informática da Universidade, os procedimentos realizados não foram relatados aqui.

- **Testar impressão junto ao solicitante**

Responsável: Empresa terceirizada

Descrição: o técnico realiza os testes na impressora com a presença do usuário, que procedeu a abertura do chamado junto a coordenação de informática. Caso o equipamento não esteja funcionando, é necessário informar ao proposto da empresa quando este estabelecer o contato.

- **Informar realização do atendimento**

Responsável: Empresa Terceirizada

Descrição: o técnico da empresa informa/conclui o atendimento realizado.

- **Confirmar atendimento com o solicitante**

Responsável: Coordenação de Informática

Descrição: o técnico da coordenação de informática deve confirmar com o solicitante a realização do serviço pela empresa terceirizada e o perfeito funcionamento do equipamento.

- **Assinar a ordem de serviço da empresa**

Responsável: Coordenação de informática

Descrição: o técnico, após confirmação da realização do serviço, assina a ordem de serviço da empresa terceirizada.

Nome do Template: POP_Coordenação de Informática_Suporte TI	Aprovação: UDO - EPP.	Versão: 1.0	Página: 51 de 140
---	---------------------------------	-----------------------	-----------------------------

- **Solucionar chamado**

Responsável: Coordenação de Informática

Descrição: O técnico deverá acessar o sistema de chamados e solucionar (concluir) o chamado que acabou de realizar, informando de maneira objetiva o atendimento realizado, se há alguma observação ou qualquer informação relevante para posterior consulta.

POP 11 - EQUIPAMENTOS/IMPRESSÃO MULTIFUNCIONAL/CONFIGURAÇÃO OU INSTALAÇÃO EM PERFIL DE USUÁRIO

PROCESSO	ÁREA DE ATUAÇÃO	POP Nº	DATA DA ELABORAÇÃO
Equipamentos/Impressão Multifuncional_Configuração ou instalação em perfil de usuário	Administrativo e Acadêmico	11	Julho/2020
UNIDADE GESTORA	UNIDADE REGULADORA	REVISÃO / DATA	
Coordenação de Informática	GERINF – Gerência de Informática UNEB	Nº 00 /	

OBJETIVO			
Descrever as solicitações para configuração ou instalação de impressora multifuncional em perfil de usuário.			
FLUXO BÁSICO			
DEMANDANTE	INSUMO/ENTRADA DO PROCESSO	PRODUTO	BENEFICIÁRIO
Comunidade acadêmica.	<ul style="list-style-type: none"> • E-mail; • Ligação telefônica; • Solicitação presencial. 	Impressora multifuncional configurada.	Comunidade acadêmica.
DOCUMENTOS NECESSÁRIOS/BASE LEGAL			
<ul style="list-style-type: none"> • Resolução 1.355/2019 - Política de Segurança da Informação da UNEB; • Decreto 13473/11 de 28 de Novembro de 2011, que institui a Política de Segurança da Informação nos órgãos e entidades da Administração Pública do Poder Executivo Estadual. 			

Nome do Template: POP_Coordenação de Informática_Suporte TI	Aprovação: UDO - EPP.	Versão: 1.0	Página: 52 de 140
---	---------------------------------	-----------------------	-----------------------------

CUIDADOS ESPECIAIS/SITUAÇÕES CRÍTICAS

- As solicitações devem prioritariamente ser realizadas a partir do e-mail institucional do usuário. Caso a solicitação seja realizada por telefone ou presencial, devem ser registradas no GLPI pelo técnico.
- Caso a solicitação seja feita por meio telefônico ou presencialmente, o técnico deve formalizar a solicitação no GLPI. Se a solicitação tiver urgência, recomenda-se que realize o atendimento primeiro e abra o chamado depois, retroativamente.

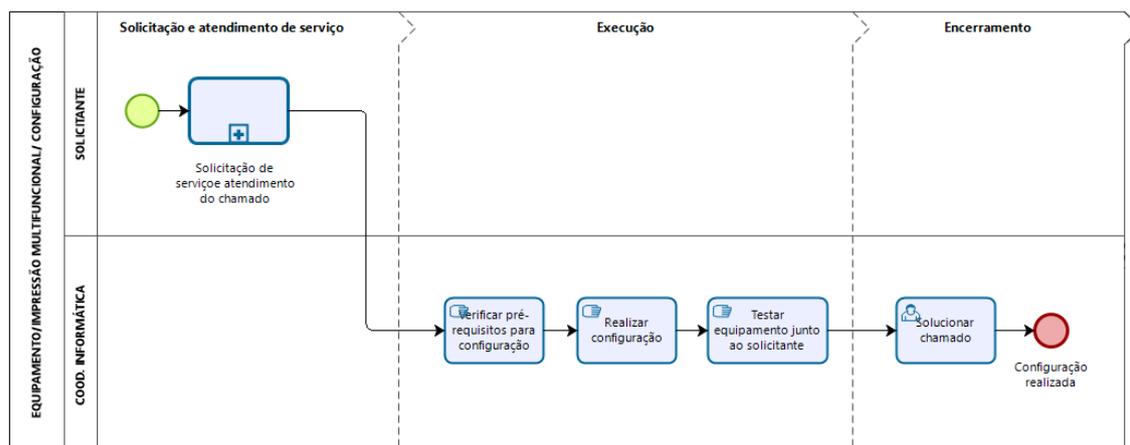
ATIVIDADES DO PROCESSO

- Solicitação do serviço e atendimento do chamado;
- Verificar pré-requisitos
- Realizar configuração;
- Testar equipamento junto ao solicitante;
- Solucionar chamado.

SETORES/UNIDADES ENVOLVIDAS NO PROCESSO

- Gerência de Informática – GERINF, para atendimento à Administração Central;
- Coordenações de Informática – CINF's, para atendimento aos Departamentos.

MAPEAMENTO DO PROCESSO



DETALHAMENTO DO PROCESSO

Nome do Template: POP_Coordenação de Informática_Suporte TI	Aprovação: UDO - EPP.	Versão: 1.0	Página: 53 de 140
---	---------------------------------	-----------------------	-----------------------------

- **Solicitação do serviço e atendimento do chamado**

Responsável: Solicitante

Descrição: O solicitante deverá registrar um chamado, preferencialmente através de e-mail institucional, informando localização do equipamento e perfil que será instalado/configurado.

- **Verificar pré-requisitos para Configuração**

Responsável: Coordenação de Informática

Descrição: o técnico deve verificar os pré-requisitos para realizar a configuração (saber/entender qual a configuração pretendida pelo solicitante).

- **Testar equipamento junto ao solicitante**

Responsável: Coordenação de Informática

Descrição: o técnico realiza testes no equipamento no setor.

- **Solucionar chamado**

Responsável: Coordenação de Informática

Descrição: O técnico deverá acessar o sistema de chamados e solucionar (concluir) o chamado que acabou de realizar, informando de maneira objetiva o atendimento realizado, se há alguma observação ou qualquer informação relevante para posterior consulta.

POP 12 - EQUIPAMENTOS/IMPRESSÃO MULTIFUNCIONAL/TROCA DE SUPRIMENTOS

PROCESSO	ÁREA DE ATUAÇÃO	POP N°	DATA DA ELABORAÇÃO
Equipamentos/Impressão Multifuncional_Troca de suprimentos	Administrativo e Acadêmico	12	Julho/2020
UNIDADE GESTORA	UNIDADE REGULADORA	REVISÃO / DATA	
Coordenação de Informática	GERINF – Gerência de Informática UNEB	N° 00 /	

Nome do Template: POP_Coordenação de Informática_Suporte TI	Aprovação: UDO - EPP.	Versão: 1.0	Página: 54 de 140
---	---------------------------------	-----------------------	--------------------------------

OBJETIVO			
<p>Descrever as solicitações para troca de suprimentos de impressora multifuncional.</p>			
FLUXO BÁSICO			
DEMANDANTE	INSUMO/ENTRADA DO PROCESSO	PRODUTO	BENEFICIÁRIO
Comunidade acadêmica.	<ul style="list-style-type: none"> E-mail; Ligação telefônica; Solicitação presencial. 	Impressora com novo suprimento	Comunidade acadêmica.
DOCUMENTOS NECESSÁRIOS/BASE LEGAL			
<ul style="list-style-type: none"> Resolução 1.355/2019 - Política de Segurança da Informação da UNEB; Decreto 13473/11 de 28 de Novembro de 2011, que institui a Política de Segurança da Informação nos órgãos e entidades da Administração Pública do Poder Executivo Estadual. 			

CUIDADOS ESPECIAIS/SITUAÇÕES CRÍTICAS
<ul style="list-style-type: none"> As solicitações devem prioritariamente ser realizadas a partir do e-mail institucional do usuário. Caso a solicitação seja realizada por telefone ou presencial, devem ser registradas no GLPI pelo técnico. Caso a solicitação seja feita por meio telefônico ou presencialmente, o técnico deve formalizar a solicitação no GLPI. Se a solicitação tiver urgência, recomenda-se que realize o atendimento primeiro e abra o chamado depois, retroativamente. É preciso ter suprimento em estoque para efetuar a troca.

ATIVIDADES DO PROCESSO
<ul style="list-style-type: none"> Solicitação do serviço e atendimento do chamado; Realizar atendimento presencial; Testar impressão; Identificar se a impressão está ok; Informar ao usuário Solucionar chamado; Trocar toner do equipamento; Atualizar estoque de toner; Identificar se o estoque está em ponto de ressuprimento; Solicitar toner a empresa; Receber solicitação; Realizar entrega de toner;

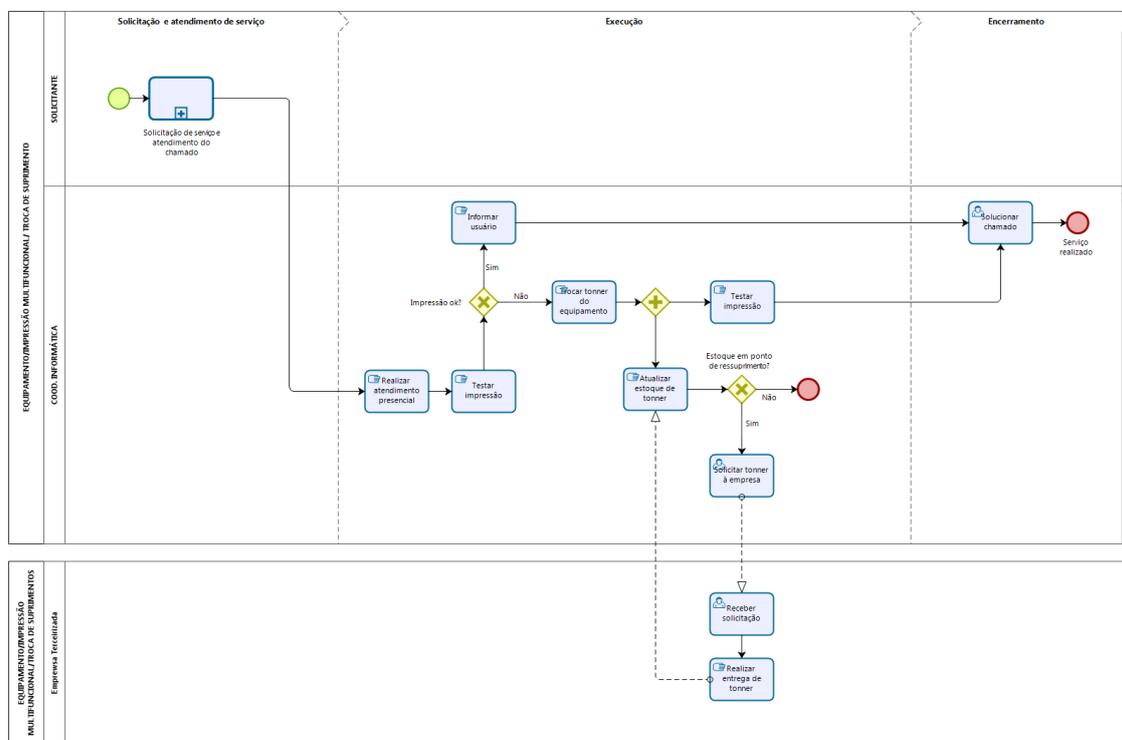
Nome do Template: POP_Coordenação de Informática_Suporte TI	Aprovação: UDO - EPP.	Versão: 1.0	Página: 55 de 140
---	---------------------------------	-----------------------	-----------------------------

- Testar impressão;
- Solucionar chamado.

SETORES/UNIDADES ENVOLVIDAS NO PROCESSO

- Gerência de Informática – GERINF, para atendimento à Administração Central;
- Coordenações de Informática – CINF's, para atendimento aos Departamentos;
- Empresa Terceirizada.

MAPEAMENTO DO PROCESSO



DETALHAMENTO DO PROCESSO

- **Solicitação do serviço e atendimento do chamado**

Responsável: Solicitante

Nome do Template: POP_Coordenação de Informática_Suporte TI	Aprovação: UDO - EPP.	Versão: 1.0	Página: 56 de 140
---	---------------------------------	-----------------------	-----------------------------

Descrição: O solicitante deverá registrar um chamado, preferencialmente através de e-mail institucional, informando localização do equipamento.

- **Realizar atendimento presencial**

Responsável: Coordenação de Informática

Descrição: o técnico deve se dirigir ao local em que a impressora está instalada.

- **Testar impressão**

Responsável: Coordenação de Informática

Descrição: o técnico testa a impressão, imprimindo uma página de teste.

- **Identificar se a impressão está ok.**

Responsável: Coordenação de Informática

Descrição: caso a impressão esteja ok, informa ao usuário.

- **Solucionar chamado.**

Responsável: Coordenação de Informática

Descrição: o técnico, ao retornar a coordenação, deve solucionar (encerrar) o chamado.

- **Trocar toner do equipamento**

Responsável: Coordenação de Informática

Descrição: o técnico realiza a troca do toner.

- **Testar impressão**

Responsável: Coordenação de Informática

Descrição: o técnico testa a impressão imprimindo uma página de teste.

- **Atualizar estoque do toner**

Responsável: Coordenação de Informática

Descrição: o técnico atualiza informações/controla de estoque de toner de impressora.

Nome do Template: POP_Coordenação de Informática_Suporte TI	Aprovação: UDO - EPP.	Versão: 1.0	Página: 57 de 140
---	---------------------------------	-----------------------	--------------------------------

- **Identifica se o estoque está em ponto de ressuprimento.**

Responsável: Coordenação de Informática

Descrição: através do controle de estoque, o técnico verifica se o estoque está em ponto de ressuprimento.

- **Solicitar toner a empresa.**

Responsável: Coordenação de Informática

Descrição: o técnico solicita toner a empresa de impressora corporativa e aguarda o prazo para atendimento da mesma. Recomenda-se que o técnico informa essa ação. Deve-se deixar claro ao solicitante que há dependência de terceiros e informar, caso necessário, novo tempo para solução do problema.

- **Receber solicitação.**

Responsável: Empresa Terceirizada

Descrição: a empresa recebe a solicitação de novo toner.

- **Realizar entrega de toner.**

Responsável: Empresa Terceirizada

Descrição: a empresa realiza a entrega do toner.

- **Solucionar chamado**

Responsável: Coordenação de Informática

Descrição: O técnico deverá acessar o sistema de chamados e solucionar (concluir) o chamado que acabou de realizar, informando de maneira objetiva o atendimento realizado, se há alguma observação ou qualquer informação relevante para posterior consulta.

Nome do Template: POP_Coordenação de Informática_Suporte TI	Aprovação: UDO - EPP.	Versão: 1.0	Página: 58 de 140
---	---------------------------------	-----------------------	--------------------------------

POP 13 – EQUIPAMENTOS/HARDWARES/PERIFÉRICOS – INSTALAÇÃO OU CONFIGURAÇÃO

PROCESSO	ÁREA DE ATUAÇÃO	POP Nº	DATA DA ELABORAÇÃO
Equipamentos/Hardwares ou periféricos_Instalação ou Configuração	Administrativo e Acadêmico	13	Julho/2020
UNIDADE GESTORA	UNIDADE REGULADORA	REVISÃO / DATA	
Coordenação de Informática	GERINF – Gerência de Informática UNEB	Nº 00 /	

OBJETIVO			
Prestar serviço de atendimento ao usuário da Universidade do Estado da Bahia – UNEB, para instalação de hardwares/periféricos (mouse, teclado webcam, microfone de mesa) em ambiente de trabalho.			
FLUXO BÁSICO			
DEMANDANTE	INSUMO/ENTRADA DO PROCESSO	PRODUTO	BENEFICIÁRIO
Comunidade acadêmica.	<ul style="list-style-type: none"> E-mail; Ligação telefônica; Solicitação presencial. 	Hardwares/periféricos instalados ou configurado.	Comunidade acadêmica.
DOCUMENTOS NECESSÁRIOS/BASE LEGAL			
<ul style="list-style-type: none"> Resolução 1.355/2019 - Política de Segurança da Informação da UNEB; Decreto 13473/11 de 28 de Novembro de 2011, que institui a Política de Segurança da Informação nos órgãos e entidades da Administração Pública do Poder Executivo Estadual. 			

CUIDADOS ESPECIAIS/SITUAÇÕES CRÍTICAS
<ul style="list-style-type: none"> As solicitações devem prioritariamente ser realizadas a partir do e-mail institucional do usuário. Caso a solicitação seja realizada por telefone ou presencial, devem ser registradas no GLPI pelo técnico. Caso a solicitação seja feita por meio telefônico ou presencialmente, o técnico deve formalizar a solicitação no GLPI. Se a solicitação tiver urgência, recomenda-se que realize o atendimento primeiro e abra o chamado depois, retroativamente.

ATIVIDADES DO PROCESSO
<ul style="list-style-type: none"> Solicitação do serviço e atendimento do chamado

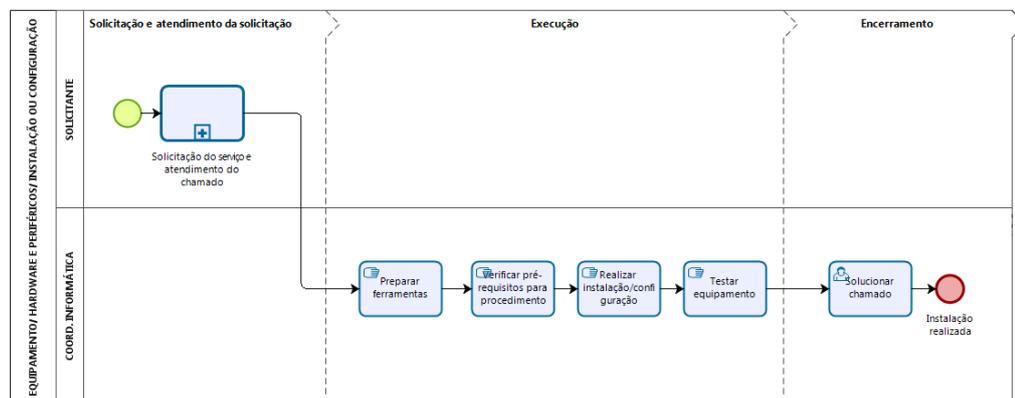
Nome do Template: POP_Coordenação de Informática_Suporte TI	Aprovação: UDO - EPP.	Versão: 1.0	Página: 59 de 140
--	--------------------------	----------------	----------------------

- Preparar ferramentas;
- Verificar pré-requisitos para procedimento;
- Realizar instalação/configuração;
- Testar equipamento;
- Solucionar chamado.

SETORES/UNIDADES ENVOLVIDAS NO PROCESSO

- Gerência de Informática – GERINF, para atendimento à Administração Central;
- Coordenações de Informática – CINF's, para atendimento aos Departamentos.

MAPEAMENTO DO PROCESSO



Powered by
bizagi
Modeler

DETALHAMENTO DO PROCESSO

• Solicitação do serviço e atendimento do chamado

Responsável: Solicitante

Descrição: O solicitante deverá registrar um chamado, preferencialmente através de e-mail institucional, informando seu nome, tipo de equipamento (mouse, webcam, microfone de mesa) a ser instalado ou configurado e o setor ou local para instalação ou configuração do equipamento.

• Preparar ferramentas

Responsável: Coordenação de Informática

Descrição: Após a identificação inicial da demanda a ser atendida, o técnico responsável deverá preparar as ferramentas que possivelmente terá que utilizar no local de instalação ou configuração

Nome do Template: POP_Coordenação de Informática_Suporte TI	Aprovação: UDO - EPP.	Versão: 1.0	Página: 60 de 140
---	---------------------------------	-----------------------	--------------------------------

do equipamento, como, por exemplo, adaptadores para tomadas. Caso não seja identificada inicialmente a necessidade de nenhuma ferramenta, o técnico deverá prosseguir para o atendimento presencial.

- **Verificar pré-requisitos para procedimento**

Responsável: Coordenação de Informática

Descrição: Para o procedimento de Instalação os pré-requisitos são:

- Instalação de sistema operacional no equipamento;
- Ponto elétrico disponível no local de instalação;
- Ponto lógico (rede) disponível no local de instalação;
- Compatibilidade dos padrões das tomadas (necessidade de adaptador);
- Ambiente de instalação do equipamento disponível.

Para procedimento de Configuração os pré-requisitos a serem observados são:

- Verificar se o hardware/periférico está operante e funcional;
- Verificar se o sistema operacional da máquina é compatível com o hardware/periférico

- **Realizar instalação/configuração**

Responsável: Coordenação de Informática

Descrição: Iniciar atividade de instalação do equipamento.

- **Testar equipamento**

Responsável: Coordenação de Informática

Descrição: Após a instalação, o técnico deverá ligar o equipamento e verificar se o mesmo está funcionando corretamente. Caso não funcione, realiza outros tipos de testes no hardware/periférico, inclusive, se possível, realizando instalação em outro equipamento. Se ainda assim não funcionar, deve-se realizar a substituição do hardware/periférico por outro.

- **Solucionar chamado**

Responsável: Coordenação de Informática

Descrição: O técnico deverá acessar o sistema de chamados e solucionar (concluir) o chamado que acabou de realizar, informando de maneira objetiva o atendimento realizado, se há alguma observação ou qualquer informação relevante para posterior consulta.

Nome do Template: POP_Coordenação de Informática_Suporte TI	Aprovação: UDO - EPP.	Versão: 1.0	Página: 61 de 140
---	---------------------------------	-----------------------	-----------------------------

POP 14 - EQUIPAMENTOS/HARDWARES/PERIFÉRICOS – MAU FUNCIONAMENTO OU INOPERANTE

PROCESSO	ÁREA DE ATUAÇÃO	POP Nº	DATA DA ELABORAÇÃO
Equipamentos/Hardwares ou periféricos_Mau funcionamento ou inoperante	Administrativo e Acadêmico	14	Julho/2020
UNIDADE GESTORA	UNIDADE REGULADORA	REVISÃO / DATA	
Coordenação de Informática	GERINF – Gerência de Informática UNEB	Nº 00 /	

OBJETIVO			
Descrever as solicitações para reparo de hardwares/periféricos (webcam, mouse, microfones de mesa) por motivo de mau funcionamento ou inoperante.			
FLUXO BÁSICO			
DEMANDANTE	INSUMO/ENTRADA DO PROCESSO	PRODUTO	BENEFICIÁRIO
Comunidade acadêmica.	<ul style="list-style-type: none"> E-mail; Ligação telefônica; Solicitação presencial. 	Hardwares/periféricos devidamente reparado	Comunidade acadêmica.
DOCUMENTOS NECESSÁRIOS/BASE LEGAL			
<ul style="list-style-type: none"> Resolução 1.355/2019 - Política de Segurança da Informação da UNEB; Decreto 13473/11 de 28 de Novembro de 2011, que institui a Política de Segurança da Informação nos órgãos e entidades da Administração Pública do Poder Executivo Estadual. 			

CUIDADOS ESPECIAIS/SITUAÇÕES CRÍTICAS
<ul style="list-style-type: none"> As solicitações devem prioritariamente ser realizadas a partir do e-mail institucional do usuário. Caso a solicitação seja realizada por telefone ou presencial, devem ser registradas no GLPI pelo técnico.

ATIVIDADES DO PROCESSO
<ul style="list-style-type: none"> Solicitação do serviço e atendimento do chamado; Realizar atendimento presencial;

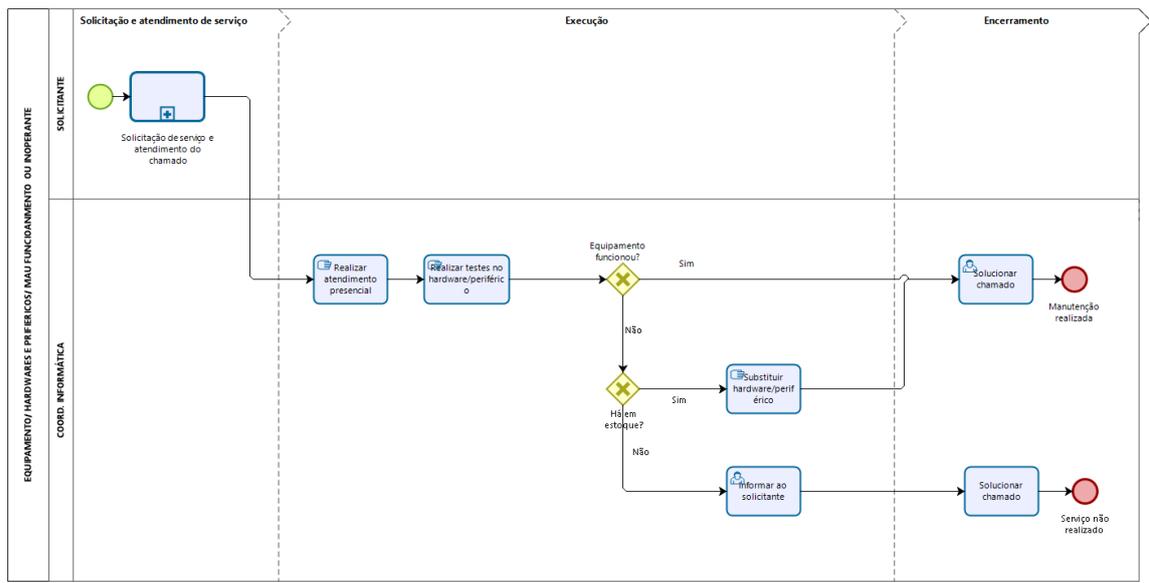
Nome do Template: POP_Coordenação de Informática_Suporte TI	Aprovação: UDO - EPP.	Versão: 1.0	Página: 62 de 140
---	---------------------------------	-----------------------	-----------------------------

- Realizar testes no hardware/periférico;
- Identificar se o equipamento funcionou;
- Solucionar chamado;
- Identificar se há em estoque;
- Substitui hardware/periférico;
- Informar ao solicitante;
- Solucionar chamado.

SETORES/UNIDADES ENVOLVIDAS NO PROCESSO

- Gerência de Informática – GERINF, para atendimento à Administração Central;
- Coordenações de Informática – CINF's, para atendimento aos Departamentos.

MAPEAMENTO DO PROCESSO



Powered by bizagi Modeler

DETALHAMENTO DO PROCESSO

- **Solicitação do serviço e atendimento do chamado**

Responsável: Solicitante

Nome do Template: POP_Coordenação de Informática_Suporte TI	Aprovação: UDO - EPP.	Versão: 1.0	Página: 63 de 140
---	---------------------------------	-----------------------	-----------------------------

Descrição: O solicitante deverá registrar um chamado, preferencialmente através de e-mail institucional, informando nome, setor, hardware ou periférico e qual o problema apresentado.

- **Realizar atendimento presencial**

Responsável: Coordenação de Informática

Descrição: o técnico se desloca para o local informado para realizar o atendimento presencial.

- **Realizar testes de hardware/periférico**

Responsável: Coordenação de Informática

Descrição: o técnico realiza testes do equipamento no setor.

- **Identificar se o equipamento funcionou**

Responsável: Coordenação de Informática

Descrição: o técnico, após realizar os testes, identifica se o equipamento funcionou ou não.

- **Solucionar chamado**

Responsável: Coordenação de Informática

Descrição: Caso tenha funcionado, o técnico, ao retornar à Coordenação de Informática deverá acessar o sistema de chamados e solucionar (concluir) o chamado que acabou de realizar, informando de maneira objetiva o atendimento realizado, se há alguma observação ou qualquer informação relevante para posterior consulta.

- **Identificar se há equipamento em estoque**

Responsável: Coordenação de Informática

Descrição: caso não esteja funcionando, o técnico verifica se há em estoque.

- **Substituir hardware/periférico**

Responsável: Coordenação de Informática

Nome do Template: POP_Coordenação de Informática_Suporte TI	Aprovação: UDO - EPP.	Versão: 1.0	Página: 64 de 140
---	---------------------------------	-----------------------	--------------------------------

Descrição: caso tenha em estoque, o técnico realiza a substituição do equipamento e soluciona o chamado.

- **Informar ao solicitante**

Responsável: Coordenação de Informática

Descrição: caso não tenha em estoque, o técnico informa ao solicitante que não há em estoque justificando, assim a impossibilidade de realização do atendimento.

Obs.: Tendo em vista que há em estoque a maioria dos hardwares/periféricos, por planejamento e aquisição prévios realizados pela coordenação de informática, só há composição imediata de processo de compra se o hardware/periférico influenciar diretamente na execução das atividades dos setores, ainda assim depois de análise técnica/administrativa. Caso o hardware/periférico fique inoperante, o item é adicionado em lista de controle interno da coordenação e posteriormente descartado, não devendo ser enviado à SAEB nem ao setor de patrimônio por não se tratar de bem tombado pela Instituição.

- **Solucionar chamado**

Responsável: Coordenação de Informática

Descrição: Ao retornar à Coordenação de Informática o técnico deverá acessar o sistema de chamados e solucionar (concluir) o chamado que acabou de realizar, informando de maneira objetiva o atendimento realizado, se há alguma observação ou qualquer informação relevante para posterior consulta.

POP 15 – SOFTWARES E APLICATIVOS/INSTALAÇÃO E/OU ATUALIZAÇÃO

PROCESSO	ÁREA DE ATUAÇÃO	POP Nº	DATA DA ELABORAÇÃO
Softwares e aplicativos_Instalação e/ou atualização	Administrativo e Acadêmico	15	Julho/2020
UNIDADE GESTORA	UNIDADE REGULADORA	REVISÃO / DATA	
Coordenação de Informática	GERINF – Gerência de Informática UNEB	Nº 00 /	

OBJETIVO

Nome do Template: POP_Coordenação de Informática_Suporte TI	Aprovação: UDO - EPP.	Versão: 1.0	Página: 65 de 140
---	---------------------------------	-----------------------	--------------------------------

Procedimentos para a instalação e/ou atualização de softwares e/ou aplicativos.

FLUXO BÁSICO

DEMANDANTE	INSUMO/ENTRADA DO PROCESSO	PRODUTO	BENEFICIÁRIO
Comunidade acadêmica.	<ul style="list-style-type: none"> E-mail; Ligação telefônica; Solicitação presencial. 	Softwares/aplicativos instalados e/ou atualizados.	Comunidade acadêmica.

DOCUMENTOS NECESSÁRIOS/BASE LEGAL

- Resolução 1.355/2019 - Política de Segurança da Informação da UNEB;
- Decreto 13473/11 de 28 de Novembro de 2011, que institui a Política de Segurança da Informação nos órgãos e entidades da Administração Pública do Poder Executivo Estadual.

CUIDADOS ESPECIAIS/SITUAÇÕES CRÍTICAS

- As solicitações devem prioritariamente ser realizadas a partir do e-mail institucional do usuário. Caso a solicitação seja realizada por telefone ou presencial, devem ser registradas no GLPI pelo técnico.
- Caso a solicitação seja feita por meio telefônico ou presencialmente, o técnico deve formalizar a solicitação no GLPI. Se a solicitação tiver urgência, recomenda-se que realize o atendimento primeiro e abra o chamado depois, retroativamente.

ATIVIDADES DO PROCESSO

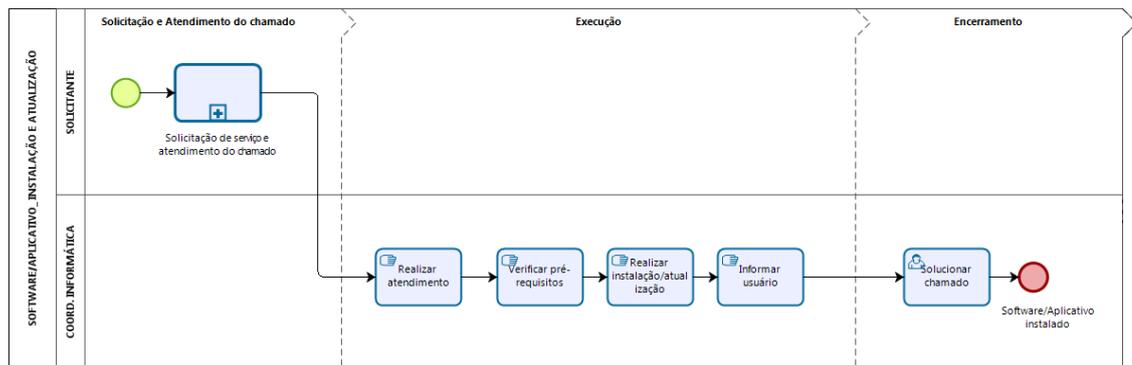
- Solicitação do serviço e atendimento do chamado;
- Realizar atendimento;
- Verificar pré-requisitos para a instalação;
- Realizar instalação e/ou atualização;
- Informar ao usuário;
- Solucionar chamado.

SETORES/UNIDADES ENVOLVIDAS NO PROCESSO

- Gerência de Informática – GERINF, para atendimento à Administração Central;
- Coordenações de Informática – CINF's, para atendimento aos Departamentos.

MAPEAMENTO DO PROCESSO

Nome do Template: POP_Coordenação de Informática_Suporte TI	Aprovação: UDO - EPP.	Versão: 1.0	Página: 66 de 140
---	---------------------------------	-----------------------	--------------------------------



DETALHAMENTO DO PROCESSO

- **Solicitação do serviço e atendimento do chamado**

Responsável: Solicitante

Descrição: O solicitante deverá registrar um chamado, preferencialmente através de e-mail institucional, informando nome, setor, software/aplicativo e em qual desktop/notebook será instalado.

- **Realizar atendimento**

Responsável: Coordenação de Informática

Descrição: o técnico realiza o atendimento, presencial ou remotamente.

- **Verificar pré-requisitos**

Responsável: Coordenação de Informática

Descrição: o técnico deve verificar os pré-requisitos caso a solicitação seja para instalação do software/aplicativo:

- Verificar versão;
- Verificar requisitos do sistema
- Verificar se o software/aplicativo é licenciado

Conforme o Art. 37, da Resolução 1355/2019, (Política de Segurança da Informação da UNEB), é expressamente proibido instalar qualquer tipo de software, principalmente os que infrinjam quaisquer

Nome do Template: POP_Coordenação de Informática_Suporte TI	Aprovação: UDO - EPP.	Versão: 1.0	Página: 67 de 140
---	---------------------------------	-----------------------	--------------------------------

patentes ou direitos autorais e a utilização de técnicas de engenharia reversa, objetivando decompilar os softwares de propriedade da entidade.

- **Realizar instalação e/ou atualização**

Responsável: Coordenação de Informática

Descrição: uma vez verificado os pré-requisitos, o técnico deve realizar o procedimento solicitado.

- **Informar ao solicitante**

Responsável: Coordenação de Informática

Descrição: Informar ao solicitante que o procedimento foi realizado e concluído.

- **Solucionar chamado**

Responsável: Coordenação de Informática

Descrição: O técnico deverá acessar o sistema de chamados e solucionar (concluir) o chamado que acabou de realizar, informando de maneira objetiva o atendimento realizado, se há alguma observação ou qualquer informação relevante para posterior consulta.

POP 16 – SOFTWARES E APLICATIVOS/CONFIGURAÇÃO

PROCESSO	ÁREA DE ATUAÇÃO	POP N°	DATA DA ELABORAÇÃO
Softwares e aplicativos_Configuração	Administrativo e Acadêmico	16	Julho/2020
UNIDADE GESTORA	UNIDADE REGULADORA	REVISÃO / DATA	
Coordenação de Informática	GERINF – Gerência de Informática UNEB	N° 00 /	

OBJETIVO

Procedimentos para configuração de softwares e/ou aplicativos.

Nome do Template: POP_Coordenação de Informática_Suporte TI	Aprovação: UDO - EPP.	Versão: 1.0	Página: 68 de 140
---	---------------------------------	-----------------------	--------------------------------

FLUXO BÁSICO			
DEMANDANTE	INSUMO/ENTRADA DO PROCESSO	PRODUTO	BENEFICIÁRIO
Comunidade acadêmica.	<ul style="list-style-type: none"> E-mail; Ligação telefônica; Solicitação presencial. 	Softwares/aplicativos configurados	Comunidade acadêmica.
DOCUMENTOS NECESSÁRIOS/BASE LEGAL			
<ul style="list-style-type: none"> Resolução 1.355/2019 - Política de Segurança da Informação da UNEB; Decreto 13473/11 de 28 de Novembro de 2011, que institui a Política de Segurança da Informação nos órgãos e entidades da Administração Pública do Poder Executivo Estadual. 			

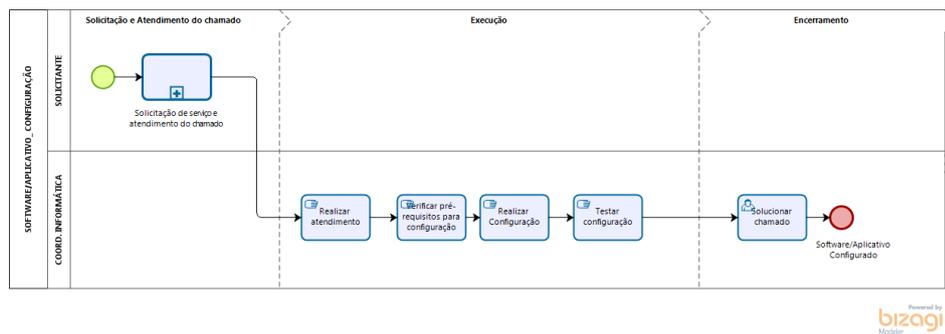
CUIDADOS ESPECIAIS/SITUAÇÕES CRÍTICAS
<ul style="list-style-type: none"> As solicitações devem prioritariamente ser realizadas a partir do e-mail institucional do usuário. Caso a solicitação seja realizada por telefone ou presencial, devem ser registradas no GLPI pelo técnico. Caso a solicitação seja feita por meio telefônico ou presencialmente, o técnico deve formalizar a solicitação no GLPI. Se a solicitação tiver urgência, recomenda-se que realize o atendimento primeiro e abra o chamado depois, retroativamente.

ATIVIDADES DO PROCESSO
<ul style="list-style-type: none"> Solicitação do serviço e atendimento do chamado; Realizar atendimento; Verificar pré-requisitos para a configuração; Realizar configuração; Informar ao usuário; Solucionar chamado.

SETORES/UNIDADES ENVOLVIDAS NO PROCESSO
<ul style="list-style-type: none"> Gerência de Informática – GERINF, para atendimento à Administração Central; Coordenações de Informática – CINF's, para atendimento aos Departamentos.

MAPEAMENTO DO PROCESSO

Nome do Template: POP_Coordenação de Informática_Suporte TI	Aprovação: UDO - EPP.	Versão: 1.0	Página: 69 de 140
---	---------------------------------	-----------------------	--------------------------------



DETALHAMENTO DO PROCESSO

- **Solicitação do serviço e atendimento do chamado**

Responsável: Solicitante

Descrição: O solicitante deverá registrar um chamado, preferencialmente através de e-mail institucional, informando nome, setor e a configuração necessita.

- **Realizar atendimento**

Responsável: Coordenação de Informática

Descrição: o técnico realiza o atendimento, presencial ou remotamente.

- **Verificar pré-requisitos para configuração**

Responsável: Coordenação de Informática

Descrição: o técnico deve verificar os pré-requisitos para a atualização do software/aplicativo:

- Verificar versão;
- Verificar requisitos do sistema
- Verificar se o software/aplicativo é licenciado

Conforme o Art. 37, da Resolução 1355/2019, (Política de Segurança da Informação da UNEB), é expressamente proibido instalar qualquer tipo de software, principalmente os que infrinjam quaisquer patentes ou direitos autorais e a utilização de técnicas de engenharia reversa, objetivando decompilar os softwares de propriedade da entidade.

- **Realizar configuração**

Responsável: Coordenação de Informática

Nome do Template: POP_Coordenação de Informática_Suporte TI	Aprovação: UDO - EPP.	Versão: 1.0	Página: 70 de 140
---	---------------------------------	-----------------------	--------------------------------

Descrição: uma vez verificado os pré-requisitos, o técnico deve realizar a configuração do software/aplicativo.

- **Testar configuração**

Responsável: Coordenação de Informática

Descrição: após realizar a configuração, o técnico testa a configuração realizada

- **Solucionar chamado**

Responsável: Coordenação de Informática

Descrição: O técnico deverá acessar o sistema de chamados e solucionar (concluir) o chamado que acabou de realizar, informando de maneira objetiva o atendimento realizado, se há alguma observação ou qualquer informação relevante para posterior consulta.

POP 17 – SOFTWARES E APLICATIVOS/MAU FUNCIONAMENTO

PROCESSO	ÁREA DE ATUAÇÃO	POP N°	DATA DA ELABORAÇÃO
Softwares e aplicativos_Mau funcionamento	Administrativo e Acadêmico	17	Julho/2020
UNIDADE GESTORA	UNIDADE REGULADORA	REVISÃO / DATA	
Coordenação de Informática	GERINF – Gerência de Informática UNEB	N° 00 /	

OBJETIVO			
Procedimentos para reparo de softwares/aplicativos em mau funcionamento.			
FLUXO BÁSICO			
DEMANDANTE	INSUMO/ENTRADA DO PROCESSO	PRODUTO	BENEFICIÁRIO
Comunidade acadêmica.	<ul style="list-style-type: none"> E-mail; 	Softwares/aplicativos	Comunidade
Nome do Template: POP_Coordenação de Informática_Suporte TI		Aprovação: UDO - EPP.	Versão: 1.0
			Página: 71 de 140

	<ul style="list-style-type: none"> • Ligação telefônica; • Solicitação presencial. 	reparado em funcionamento	acadêmica.
--	--	---------------------------	------------

DOCUMENTOS NECESSÁRIOS/BASE LEGAL

- Resolução 1.355/2019 - Política de Segurança da Informação da UNEB;
- Decreto 13473/11 de 28 de Novembro de 2011, que institui a Política de Segurança da Informação nos órgãos e entidades da Administração Pública do Poder Executivo Estadual.

CUIDADOS ESPECIAIS/SITUAÇÕES CRÍTICAS

- As solicitações devem prioritariamente ser realizadas a partir do e-mail institucional do usuário. Caso a solicitação seja realizada por telefone ou presencial, devem ser registradas no GLPI pelo técnico.
- Caso a solicitação seja feita por meio telefônico ou presencialmente, o técnico deve formalizar a solicitação no GLPI. Se a solicitação tiver urgência, recomenda-se que realize o atendimento primeiro e abra o chamado depois, retroativamente.

ATIVIDADES DO PROCESSO

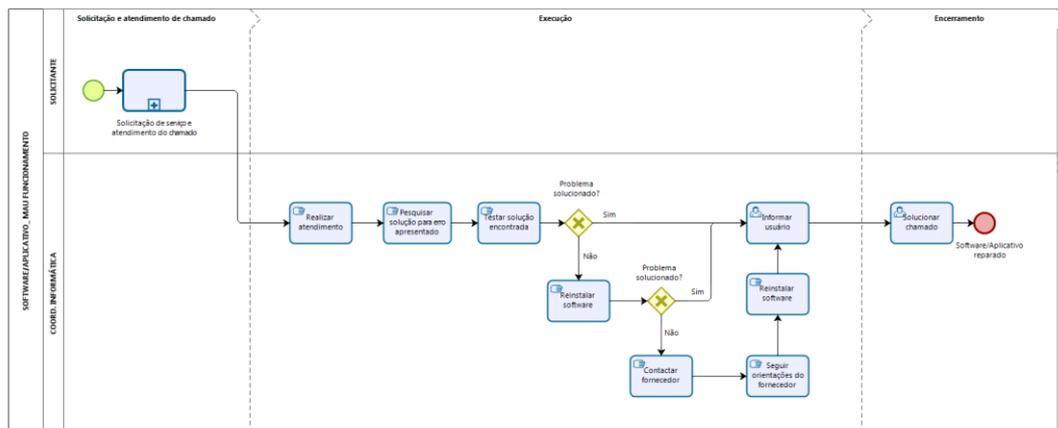
- Solicitação do serviço e atendimento do chamado;
- Realizar atendimento;
- Pesquisar solução para o erro apresentado;
- Testar solução encontrada;
- Identificar se foi solucionado
- Informar ao usuário;
- Solucionar chamado;
- Reinstalar software/aplicativo;
- Identificar se o problema foi solucionado;
- Contactar fornecedor;
- Seguir orientações do fornecedor;
- Reinstalar software;
- Informar usuário;
- Solucionar chamado.

SETORES/UNIDADES ENVOLVIDAS NO PROCESSO

- Gerência de Informática – GERINF, para atendimento à Administração Central;
- Coordenações de Informática – CINF's, para atendimento aos Departamentos.

Nome do Template: POP_Coordenação de Informática_Suporte TI	Aprovação: UDO - EPP.	Versão: 1.0	Página: 72 de 140
---	---------------------------------	-----------------------	--------------------------------

MAPEAMENTO DO PROCESSO



Powered by bizagi

DETALHAMENTO DO PROCESSO

- Solicitação do serviço e atendimento do chamado**

Responsável: Solicitante

Descrição: O solicitante deverá registrar um chamado, preferencialmente através de e-mail institucional, informando nome, setor, software, equipamento e qual o problema apresentado. Recomenda-se que, caso seja possível, oriente o solicitante a encaminhar o print ou foto com a tela exibindo o erro.

- Realizar atendimento**

Responsável: Coordenação de Informática

Descrição: o técnico realiza o atendimento, presencial ou remotamente.

- Pesquisar solução para o erro apresentado**

Responsável: Coordenação de Informática

Descrição: o técnico realiza pesquisa de solução para o erro apresentado no softwares.

- Testar solução encontrada**

Nome do Template: POP_Coordenação de Informática_Suporte TI	Aprovação: UDO - EPP.	Versão: 1.0	Página: 73 de 140
---	---------------------------------	-----------------------	-----------------------------

Responsável: Coordenação de Informática

Descrição: o técnico aplica a solução encontrada e testa se ela funcionou.

- **Identificar se o problema foi solucionado**

Responsável: Coordenação de Informática

Descrição: após o teste o técnico verifica se o problema foi solucionado.

- **Informar usuário**

Responsável: Coordenação de Informática

Descrição: caso a solução aplicada tenha resolvido o problema, o técnico informa ao usuário e soluciona o chamado.

- **Reinstalar software**

Responsável: Coordenação de Informática

Descrição: caso o problema persista, o técnico deve reinstalar o software.

- **Identificar se o problema foi solucionado**

Responsável: Coordenação de Informática

Descrição: o técnico deve verificar se o problema foi solucionado após a reinstalação do software. Se foi solucionado, deve informar ao usuário e solucionar o chamado.

- **Contactar fornecedor**

Responsável: Coordenação de Informática

Descrição: essa atividade é realizada caso a reinstalação do software não tenha resolvido o problema. O técnico deve acionar o fornecedor.

- **Seguir orientações do fornecedor**

Responsável: Coordenação de Informática

Descrição: o técnico deve seguir as orientações que o fornecedor irá informar.

Nome do Template: POP_Coordenação de Informática_Suporte TI	Aprovação: UDO - EPP.	Versão: 1.0	Página: 74 de 140
---	---------------------------------	-----------------------	--------------------------------

- **Reinstalar software**

Responsável: Coordenação de Informática

Descrição: o técnico deve reinstalar o software.

- **Informar usuário**

Responsável: Coordenação de Informática

Descrição: após as ações, problema solucionado, o técnico comunica o usuário.

- **Solucionar chamado**

Responsável: Coordenação de Informática

Descrição: O técnico deverá acessar o sistema de chamados e solucionar (concluir) o chamado que acabou de realizar, informando de maneira objetiva o atendimento realizado, se há alguma observação ou qualquer informação relevante para posterior consulta.

POP 18 – SOFTWARES E APLICATIVOS/CORREIO ELETRÔNICO_ CRIAÇÃO DE CONTA DE E-MAIL E CRIAÇÃO OU ALTERAÇÃO DE LISTA

PROCESSO	ÁREA DE ATUAÇÃO	POP Nº	DATA DA ELABORAÇÃO
Softwares e aplicativos/Correio eletrônico_Criação de conta de e-mail ou criação e alteração de lista.	Administrativo e Acadêmico	18	Julho/2020
UNIDADE GESTORA	UNIDADE REGULADORA	REVISÃO / DATA	
Coordenação de Informática	GERINF – Gerência de Informática UNEB	Nº 00 /	

OBJETIVO

Procedimentos para criação de conta de e-mail e para criação ou alteração de listas de e-mail.

FLUXO

Nome do Template: POP_Coordenação de Informática_Suporte TI	Aprovação: UDO - EPP.	Versão: 1.0	Página: 75 de 140
---	---------------------------------	-----------------------	--------------------------------

BÁSICO			
DEMANDANTE	INSUMO/ENTRADA DO PROCESSO	PRODUTO	BENEFICIÁRIO
Comunidade acadêmica.	<ul style="list-style-type: none"> E-mail; Ligação telefônica; Solicitação presencial. 	Email criado; Lista de e-mail criada ou alterada.	Comunidade acadêmica.
DOCUMENTOS NECESSÁRIOS/BASE LEGAL			
<ul style="list-style-type: none"> Resolução 1.355/2019 - Política de Segurança da Informação da UNEB; Decreto 13473/11 de 28 de Novembro de 2011, que institui a Política de Segurança da Informação nos órgãos e entidades da Administração Pública do Poder Executivo Estadual. 			

CUIDADOS ESPECIAIS/SITUAÇÕES CRÍTICAS
<ul style="list-style-type: none"> As solicitações devem prioritariamente ser realizadas a partir do e-mail institucional do usuário. Caso a solicitação seja realizada por telefone ou presencial, devem ser registradas no GLPI pelo técnico. Caso a solicitação seja feita por meio telefônico ou presencialmente, o técnico deve formalizar a solicitação no GLPI. Se a solicitação tiver urgência, recomenda-se que realize o atendimento primeiro e abra o chamado depois, retroativamente. Para a solicitação de criação ou alteração de listas de e-mail é necessário que o solicitante, além de informar os membros e/ou alteração a ser realizada, fornecer uma justificativa para a criação/alteração. Para esse serviço, a solicitação deve ser realizada pelo chefe do setor. O uso do correio eletrônico corporativo é permitido somente para as atividades profissionais e acadêmicas de servidores, colaboradores, terceirizados e discentes, não sendo permitido o envio ou arquivamento de mensagens não relacionadas às finalidades mencionadas. A disponibilização do Correio Eletrônico pode ser suspensa a qualquer momento por decisão do Gestor da área do servidor ou da GERINF, amparado pela não observância às condições de uso estabelecidas por esta Norma (Art. 67 - Política de Segurança da Informação)

ATIVIDADES DO PROCESSO
<ul style="list-style-type: none"> Solicitação do serviço e atendimento do chamado; Verificar informações da solicitação; Identificar se há pendências; Solicitar ajustes; Abrir chamado junto ao SD Receber solicitação; Verificar informações da solicitação; Identificar se há pendência; Atender solicitação;

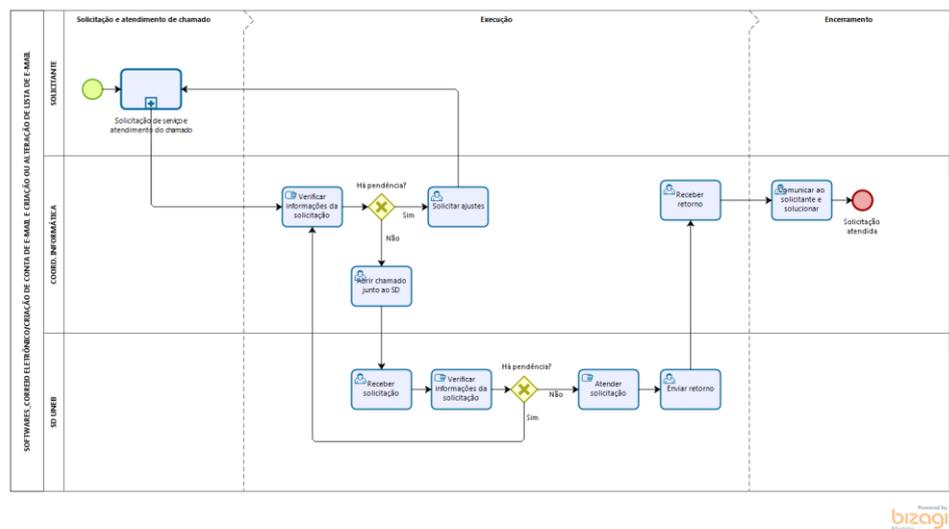
Nome do Template: POP_Coordenação de Informática_Suporte TI	Aprovação: UDO - EPP.	Versão: 1.0	Página: 76 de 140
---	---------------------------------	-----------------------	--------------------------------

- Enviar retorno;
- Receber retorno;
- Comunicar ao solicitante e solucionar.

SETORES/UNIDADES ENVOLVIDAS NO PROCESSO

- Gerência de Informática – GERINF, para atendimento à Administração Central;
- Coordenações de Informática – CINF's, para atendimento aos Departamentos.

MAPEAMENTO DO PROCESSO



DETALHAMENTO DO PROCESSO

- **Solicitação do serviço e atendimento do chamado**

Responsável: Solicitante

Descrição: O solicitante deverá registrar um chamado, preferencialmente através de e-mail institucional, informando nome, matrícula e setor. Em caso de e-mail criado para o setor, é necessário informar o nome do responsável. Para a criação ou alteração de listas de e-mail, o solicitante deve informar setor, membros e/ou alteração que deseja realizar, bem como justificativa para a criação ou alteração da lista.

Nome do Template: POP_Coordenação de Informática_Suporte TI	Aprovação: UDO - EPP.	Versão: 1.0	Página: 77 de 140
---	---------------------------------	-----------------------	-----------------------------

- **Verificar informações da solicitação**

Responsável: Coordenação de Informática

Descrição: o técnico verifica se as informações fornecidas pelo solicitante estão completas.

- **Identificar se há pendências**

Responsável: Coordenação de Informática

Descrição: o técnico verifica se há pendência: se houver, solicita a informação que está faltando para a continuidade do atendimento. Caso não tenha pendência, a solicitação segue para o SD.

- **Solicitar ajustes**

Responsável: Coordenação de Informática

Descrição: caso haja pendência nas informações, o técnico deve solicitar ajuste, ou seja, solicitar as informações que estão faltando a fim de dar continuidade ao atendimento.

- **Abrir chamado junto ao SD**

Responsável: Coordenação de Informática

Descrição: uma vez verificadas as informações e verificada que elas estão completas, o técnico abre o chamado junto ao SD UNEB.

- **Receber solicitação**

Responsável: SD UNEB

Descrição: o SD UNEB recebe a solicitação aberta pela coordenação de informática do departamento.

- **Verificar informações da solicitação**

Responsável: SD UNEB

Descrição: o SD UNEB verifica se as informações estão completas

Nome do Template: POP_Coordenação de Informática_Suporte TI	Aprovação: UDO - EPP.	Versão: 1.0	Página: 78 de 140
---	---------------------------------	-----------------------	--------------------------------

- **Identificar se há pendências**

Responsável: SD UNEB

Descrição: o SD verifica se há pendência: se houver, solicita a informação que está faltando para a continuidade do atendimento. Caso não tenha pendência, a solicitação segue para o tratamento devido.

- **Atender solicitação**

Responsável: SD UNEB

Descrição: o SD, após verificar que as informações estão completas, sem pendências, e providência o atendimento para a criação de e-mail ou para a criação/alteração de listas de e-mail. O SD encaminha a solicitação para o analista N3. O analista encaminha ao coordenador de informática as informações.

- **Enviar retorno**

Responsável: SD UNEB

Descrição: o SD informa à Coordenação de informática que a solicitação foi atendida e que o retorno foi dado diretamente ao solicitante com as informações da conta.

- **Receber retorno**

Responsável: Coordenação de Informática

Descrição: a Coordenação de Informática recebe o retorno do SD sobre a realização do serviço.

- **Comunicar ao solicitante e solucionar**

Responsável: Coordenação de Informática

Descrição: o técnico informa ao solicitante que recebeu o retorno quanto a realização do serviço e soluciona o chamado. É possível encaminhar o retorno do SD para o solicitante

Nome do Template: POP_Coordenação de Informática_Suporte TI	Aprovação: UDO - EPP.	Versão: 1.0	Página: 79 de 140
---	---------------------------------	-----------------------	--------------------------------

POP 19 – SOFTWARES E APLICATIVOS/CORREIO ELETRÔNICO_ CONFIGURAÇÃO DE PERFIL

PROCESSO	ÁREA DE ATUAÇÃO	POP N°	DATA DA ELABORAÇÃO
Softwares e aplicativos/Correio eletrônico_Configuração de Perfil	Administrativo e Acadêmico	19	Julho/2020
UNIDADE GESTORA	UNIDADE REGULADORA	REVISÃO / DATA	
Coordenação de Informática	GERINF – Gerência de Informática UNEB	N° 00 /	

OBJETIVO			
Procedimentos para a realização de configuração de perfil de correio eletrônico (assinatura eletrônica, criação ou gerenciamento de regras, divisão em painéis, categorização de e-mails, etc.).			
FLUXO BÁSICO			
DEMANDANTE	INSUMO/ENTRADA DO PROCESSO	PRODUTO	BENEFICIÁRIO
Comunidade acadêmica.	<ul style="list-style-type: none"> E-mail; Ligação telefônica; Solicitação presencial. 	Perfil configurado conforme solicitado	Comunidade acadêmica.
DOCUMENTOS NECESSÁRIOS/BASE LEGAL			
<ul style="list-style-type: none"> Resolução 1.355/2019 - Política de Segurança da Informação da UNEB; Decreto 13473/11 de 28 de Novembro de 2011, que institui a Política de Segurança da Informação nos órgãos e entidades da Administração Pública do Poder Executivo Estadual. 			

CUIDADOS ESPECIAIS/SITUAÇÕES CRÍTICAS
<ul style="list-style-type: none"> As solicitações devem prioritariamente ser realizadas a partir do e-mail institucional do usuário. Caso a solicitação seja realizada por telefone ou presencial, devem ser registradas no GLPI pelo técnico. Caso a solicitação seja feita por meio telefônico ou presencialmente, o técnico deve formalizar a solicitação no GLPI. Se a solicitação tiver urgência, recomenda-se que realize o atendimento primeiro e abra o chamado depois, retroativamente.

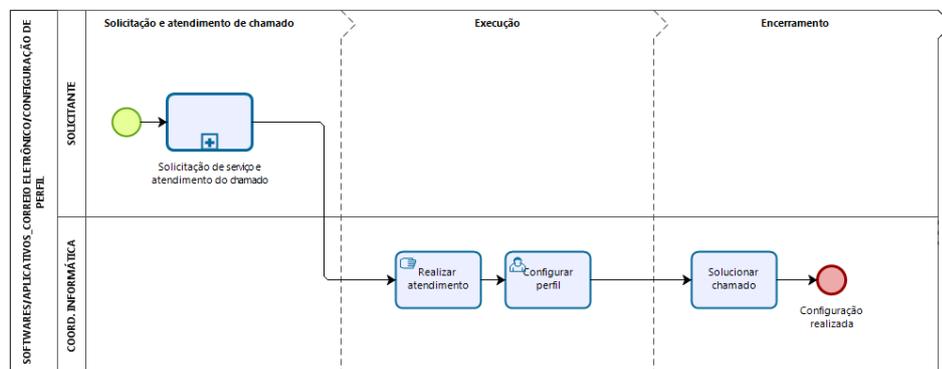
ATIVIDADES DO PROCESSO			
<ul style="list-style-type: none"> Solicitação do serviço e atendimento do chamado; Realizar atendimento; 			
Nome do Template: POP_Coordenação de Informática_Suporte TI	Aprovação: UDO - EPP.	Versão: 1.0	Página: 8o de 14o

- Configurar perfil;
- Solucionar chamado

SETORES/UNIDADES ENVOLVIDAS NO PROCESSO

- Gerência de Informática – GERINF, para atendimento à Administração Central;
- Coordenações de Informática – CINF's, para atendimento aos Departamentos.

MAPEAMENTO DO PROCESSO



Powered by
bizagi
Modeler

DETALHAMENTO DO PROCESSO

- **Solicitação do serviço e atendimento do chamado**

Responsável: Solicitante

Descrição: O solicitante deverá registrar um chamado, preferencialmente através de e-mail institucional, informando nome, usuário de rede, setor e configuração que necessita.

- **Realizar atendimento**

Responsável: Coordenação de Informática

Descrição: o técnico realiza ao atendimento presencial ou remoto.

- **Configurar perfil**

Responsável: Coordenação de Informática

Nome do Template: POP_Coordenação de Informática_Suporte TI	Aprovação: UDO - EPP.	Versão: 1.0	Página: 81 de 140
---	---------------------------------	-----------------------	-----------------------------

Descrição: o técnico realiza a configuração do perfil, conforme solicitado.

- **Solucionar chamado**

Responsável: Coordenação de Informática

Descrição: O técnico deverá acessar o sistema de chamados e solucionar (concluir) o chamado que acabou de realizar, informando de maneira objetiva o atendimento realizado, se há alguma observação ou qualquer informação relevante para posterior consulta.

POP 20 – SOFTWARES E APLICATIVOS/CORREIO ELETRÔNICO_ MAU FUNCIONAMENTO OU ERRO

PROCESSO	ÁREA DE ATUAÇÃO	POP Nº	DATA DA ELABORAÇÃO
Softwares e aplicativos/Correio eletrônico_Mau funcionamento.	Administrativo e Acadêmico	20	Julho/2020
UNIDADE GESTORA	UNIDADE REGULADORA	REVISÃO / DATA	
Coordenação de Informática	GERINF – Gerência de Informática UNEB	Nº 00 /	

OBJETIVO			
Procedimentos para o reparo de correio eletrônico, quando este apresenta mau funcionamento ou erro.			
FLUXO BÁSICO			
DEMANDANTE	INSUMO/ENTRADA DO PROCESSO	PRODUTO	BENEFICIÁRIO
Comunidade acadêmica.	<ul style="list-style-type: none"> • E-mail; • Ligação telefônica; • Solicitação presencial. 	Correio eletrônico reparado ou funcionando	Comunidade acadêmica.
DOCUMENTOS NECESSÁRIOS/BASE LEGAL			
<ul style="list-style-type: none"> • Resolução 1.355/2019 - Política de Segurança da Informação da UNEB; • Decreto 13473/11 de 28 de Novembro de 2011, que institui a Política de Segurança da Informação nos órgãos e entidades da Administração Pública do Poder Executivo Estadual. 			

Nome do Template: POP_Coordenação de Informática_Suporte TI	Aprovação: UDO - EPP.	Versão: 1.0	Página: 82 de 140
---	---------------------------------	-----------------------	-----------------------------

CUIDADOS ESPECIAIS/SITUAÇÕES CRÍTICAS

- As solicitações devem prioritariamente ser realizadas a partir do e-mail institucional do usuário. Caso a solicitação seja realizada por telefone ou presencial, devem ser registradas no GLPI pelo técnico.
- Caso a solicitação seja feita por meio telefônico ou presencialmente, o técnico deve formalizar a solicitação no GLPI. Se a solicitação tiver urgência, recomenda-se que realize o atendimento primeiro e abra o chamado depois, retroativamente.

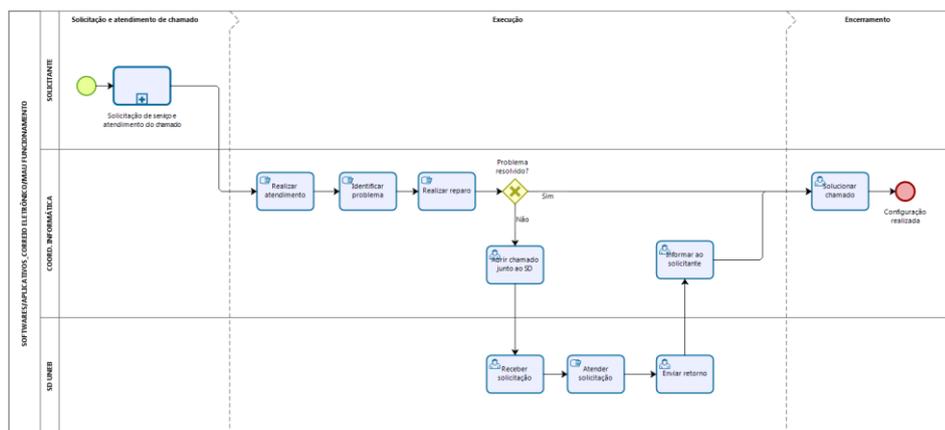
ATIVIDADES DO PROCESSO

- Solicitação do serviço e atendimento do chamado;
- Realizar atendimento;
- Identificar problema;
- Realizar reparo;
- Identificar se o problema foi resolvido;
- Abrir chamado junto ao SD UNEB;
- Receber solicitação;
- Atender solicitação;
- Enviar retorno;
- Informar ao solicitante;
- Solucionar chamado.

SETORES/UNIDADES ENVOLVIDAS NO PROCESSO

- Gerência de Informática – GERINF, para atendimento à Administração Central;
- Coordenações de Informática – CINF's, para atendimento aos Departamentos.

MAPEAMENTO DO PROCESSO



Nome do Template:
 POP_Coordenação de Informática_Suporte TI

Aprovação:
 UDO - EPP.

Versão:
 1.0

Página:
 83 de
 140

DETALHAMENTO DO PROCESSO

- **Solicitação do serviço e atendimento do chamado**

Responsável: Solicitante

Descrição: O solicitante deverá registrar um chamado, preferencialmente através de e-mail institucional, informando nome, usuário de rede, setor e problema apresentado.

- **Realizar atendimento**

Responsável: Coordenação de Informática

Descrição: o técnico realiza ao atendimento presencial ou remoto.

- **Identificar problema**

Responsável: Coordenação de Informática

Descrição: o técnico identifica qual o problema ou erro apresentado

- **Realizar reparo**

Responsável: Coordenação de Informática

Descrição: o técnico realiza as ações necessárias para reparar o correio eletrônico

- **Identificar se o problema foi resolvido**

Responsável: Coordenação de Informática

Descrição: o técnico verifica se, após o reparo o problema foi resolvido. Se o problema foi solucionado, o técnico soluciona o chamado informando que o atendimento foi realizado e, se houver alguma observação ou informação, deve adicionar.

- **Abrir chamado junto ao SD**

Responsável: Coordenação de Informática

Descrição: quando o problema persiste, mesmo após as ações de reparo, o técnico abre um chamado junto ao SD UNEB

Nome do Template: POP_Coordenação de Informática_Suporte TI	Aprovação: UDO - EPP.	Versão: 1.0	Página: 84 de 140
---	---------------------------------	-----------------------	--------------------------------

- **Receber solicitação**

Responsável: SD UNEB

Descrição: o SD UNEB recebe a solicitação enviada pela Coordenação de Informática.

- **Atender solicitação**

Responsável: SD UNEB

Descrição: o SD UNEB verifica se é um problema recorrente. Se for o próprio SD já resolve o problema. Caso não seja um problema recorrente, ele é escalonado para o Analista N3 resolver.

- **Enviar retorno**

Responsável: SD UNEB

Descrição: o SD UNEB envia um retorno sobre a resolução do problema para a Coordenação de Informática.

- **Informar ao solicitante**

Responsável: Coordenação de Informática

Descrição: a coordenação de informática informa a resolução ao solicitante

- **Solucionar chamado**

Responsável: Coordenação de Informática

Descrição: O técnico deverá acessar o sistema de chamados e solucionar (concluir) o chamado que acabou de realizar, informando de maneira objetiva o atendimento realizado, se há alguma observação ou qualquer informação relevante para posterior consulta.

POP 21 – SOFTWARES E APLICATIVOS/SISTEMAS CORPORATIVOS/INSTALAÇÃO

PROCESSO	ÁREA DE ATUAÇÃO	POP	DATA DA
Nome do Template: POP_Coordenação de Informática_Suporte TI	Aprovação: UDO - EPP.	Versão: 1.0	Página: 85 de 140

		Nº	ELABORAÇÃO
Softwares e aplicativos/Sistemas Corporativos_Instalação.	Administrativo e Acadêmico	21	Julho/2020
UNIDADE GESTORA	UNIDADE REGULADORA	REVISÃO / DATA	
Coordenação de Informática	GERINF – Gerência de Informática UNEB	Nº 00 /	

OBJETIVO			
Procedimentos para a instalação de sistemas corporativos.			
FLUXO BÁSICO			
DEMANDANTE	INSUMO/ENTRADA DO PROCESSO	PRODUTO	BENEFICIÁRIO
Comunidade acadêmica.	<ul style="list-style-type: none"> E-mail; Ligação telefônica; Solicitação presencial. 	Sistema corporativo instalado	Comunidade acadêmica.
DOCUMENTOS NECESSÁRIOS/BASE LEGAL			
<ul style="list-style-type: none"> Resolução 1.355/2019 - Política de Segurança da Informação da UNEB; Decreto 13473/11 de 28 de Novembro de 2011, que institui a Política de Segurança da Informação nos órgãos e entidades da Administração Pública do Poder Executivo Estadual. 			

CUIDADOS ESPECIAIS/SITUAÇÕES CRÍTICAS
<ul style="list-style-type: none"> As solicitações devem prioritariamente ser realizadas a partir do e-mail institucional do usuário. Caso a solicitação seja realizada por telefone ou presencial, devem ser registradas no GLPI pelo técnico. Caso a solicitação seja feita por meio telefônico ou presencialmente, o técnico deve formalizar a solicitação no GLPI. Se a solicitação tiver urgência, recomenda-se que realize o atendimento primeiro e abra o chamado depois, retroativamente.

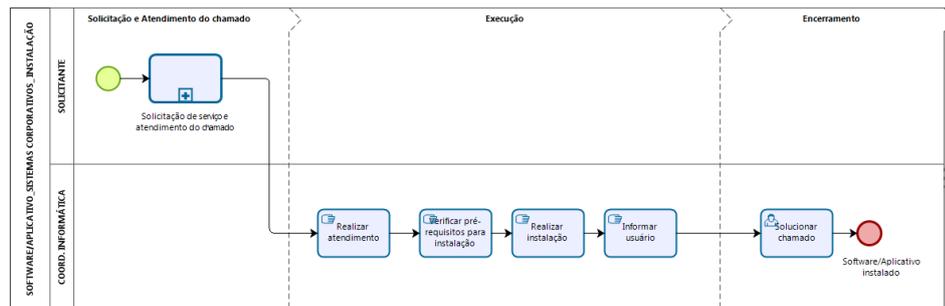
ATIVIDADES DO PROCESSO
<ul style="list-style-type: none"> Solicitação do serviço e atendimento do chamado; Realizar atendimento; Verificar pré-requisitos para a instalação; Realizar instalação; Informar ao usuário; Solucionar chamado.

Nome do Template: POP_Coordenação de Informática_Suporte TI	Aprovação: UDO - EPP.	Versão: 1.0	Página: 86 de 140
---	---------------------------------	-----------------------	--------------------------------

SETORES/UNIDADES ENVOLVIDAS NO PROCESSO

- Gerência de Informática – GERINF, para atendimento à Administração Central;
- Coordenações de Informática – CINF's, para atendimento aos Departamentos.

MAPEAMENTO DO PROCESSO



Powered by
bizagi
Mobile

DETALHAMENTO DO PROCESSO

- **Solicitação do serviço e atendimento do chamado**

Responsável: Solicitante

Descrição: O solicitante deverá registrar um chamado, preferencialmente através de e-mail institucional, informando nome, setor, sistema corporativo e em qual equipamento será instalado.

- **Realizar atendimento**

Responsável: Coordenação de Informática

Descrição: o técnico realiza o atendimento, presencial ou remotamente.

- **Verificar pré-requisitos para instalação**

Responsável: Coordenação de Informática

Descrição: o técnico deve verificar os pré-requisitos para instalação do sistema corporativo:

- Verificar versão;
- Verificar requisitos do sistema

Nome do Template: POP_Coordenação de Informática_Suporte TI	Aprovação: UDO - EPP.	Versão: 1.0	Página: 87 de 140
---	---------------------------------	-----------------------	--------------------------------

- **Realizar instalação**

Responsável: Coordenação de Informática

Descrição: uma vez verificado os pré-requisitos, o técnico deve realizar a instalação.

- **Informar ao solicitante**

Responsável: Coordenação de Informática

Descrição: Informar ao solicitante que a instalação foi realizada e concluída.

- **Solucionar chamado**

Responsável: Coordenação de Informática

Descrição: O técnico deverá acessar o sistema de chamados e solucionar (concluir) o chamado que acabou de realizar, informando de maneira objetiva o atendimento realizado, se há alguma observação ou qualquer informação relevante para posterior consulta.

POP 22 – SOFTWARES E APLICATIVOS/SISTEMAS CORPORATIVOS/ATUALIZAÇÃO OU CONFIGURAÇÃO

PROCESSO	ÁREA DE ATUAÇÃO	POP N°	DATA DA ELABORAÇÃO
Softwares e aplicativos/Sistemas Corporativos_Atualização ou Configuração	Administrativo e Acadêmico	22	Julho/2020
UNIDADE GESTORA	UNIDADE REGULADORA	REVISÃO / DATA	
Coordenação de Informática	GERINF – Gerência de Informática UNEB	N° 00 /	

OBJETIVO

Procedimentos para atualização ou configuração de sistemas corporativos.

FLUXO

Nome do Template: POP_Coordenação de Informática_Suporte TI	Aprovação: UDO - EPP.	Versão: 1.0	Página: 88 de 140
---	---------------------------------	-----------------------	--------------------------------

BÁSICO			
DEMANDANTE	INSUMO/ENTRADA DO PROCESSO	PRODUTO	BENEFICIÁRIO
Comunidade acadêmica.	<ul style="list-style-type: none"> E-mail; Ligação telefônica; Solicitação presencial. 	Sistemas corporativos atualizados ou configurados.	Comunidade acadêmica.
DOCUMENTOS NECESSÁRIOS/BASE LEGAL			
<ul style="list-style-type: none"> Resolução 1.355/2019 - Política de Segurança da Informação da UNEB; Decreto 13473/11 de 28 de Novembro de 2011, que institui a Política de Segurança da Informação nos órgãos e entidades da Administração Pública do Poder Executivo Estadual. 			

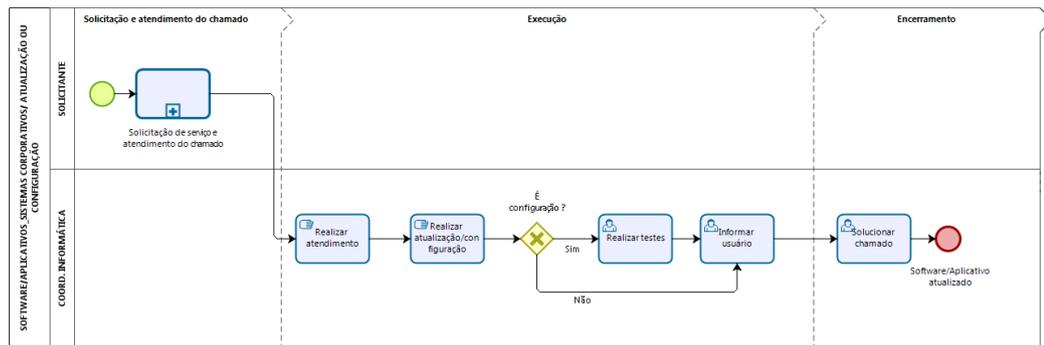
CUIDADOS ESPECIAIS/SITUAÇÕES CRÍTICAS
<ul style="list-style-type: none"> As solicitações devem prioritariamente ser realizadas a partir do e-mail institucional do usuário. Caso a solicitação seja realizada por telefone ou presencial, devem ser registradas no GLPI pelo técnico. Caso a solicitação seja feita por meio telefônico ou presencialmente, o técnico deve formalizar a solicitação no GLPI. Se a solicitação tiver urgência, recomenda-se que realize o atendimento primeiro e abra o chamado depois, retroativamente.

ATIVIDADES DO PROCESSO
<ul style="list-style-type: none"> Solicitação do serviço e atendimento do chamado; Realizar atendimento; Realizar atualização/configuração; Identificar se é configuração; Realizar testes; Informar ao usuário; Solucionar chamado.

SETORES/UNIDADES ENVOLVIDAS NO PROCESSO
<ul style="list-style-type: none"> Gerência de Informática – GERINF, para atendimento à Administração Central; Coordenações de Informática – CINF's, para atendimento aos Departamentos.

MAPEAMENTO DO PROCESSO

Nome do Template: POP_Coordenação de Informática_Suporte TI	Aprovação: UDO - EPP.	Versão: 1.0	Página: 89 de 140
---	---------------------------------	-----------------------	-----------------------------



DETALHAMENTO DO PROCESSO

- **Solicitação do serviço e atendimento do chamado**

Responsável: Solicitante

Descrição: O solicitante deverá registrar um chamado, preferencialmente através de e-mail institucional, informando nome, setor e qual a atualização ou configuração necessária.

- **Realizar atendimento**

Responsável: Coordenação de Informática

Descrição: o técnico realiza o atendimento, presencial ou remotamente.

- **Realizar atualização/configuração**

Responsável: Coordenação de Informática

Descrição: uma vez verificado os pré-requisitos, o técnico deve realizar a atualização ou configuração do sistema corporativo.

- **Identificar se é configuração**

Responsável: Coordenação de Informática

Descrição: Caso seja procedimento de configuração, deve-se realizar testes.

Nome do Template: POP_Coordenação de Informática_Suporte TI	Aprovação: UDO - EPP.	Versão: 1.0	Página: 90 de 140
---	---------------------------------	-----------------------	--------------------------------

- **Realizar testes**

Responsável: Coordenação de Informática

Descrição: o técnico deve realizar os testes da configuração realizada.

- **Solucionar chamado**

Responsável: Coordenação de Informática

Descrição: O técnico deverá acessar o sistema de chamados e solucionar (concluir) o chamado que acabou de realizar, informando de maneira objetiva o atendimento realizado, se há alguma observação ou qualquer informação relevante para posterior consulta.

POP 23 – SOFTWARES E APLICATIVOS/SISTEMAS CORPORATIVOS_ MAU FUNCIONAMENTO OU ERRO

PROCESSO	ÁREA DE ATUAÇÃO	POP N°	DATA DA ELABORAÇÃO
Softwares e aplicativos/Sistemas Corporativos_Mau funcionamento ou erro	Administrativo e Acadêmico	23	Julho/2020
UNIDADE GESTORA	UNIDADE REGULADORA	REVISÃO / DATA	
Coordenação de Informática	GERINF – Gerência de Informática UNEB	N° 00 /	

OBJETIVO			
Procedimentos para o reparo de sistema corporativo, quando este apresenta mau funcionamento ou erro.			
FLUXO BÁSICO			
DEMANDANTE	INSUMO/ENTRADA DO PROCESSO	PRODUTO	BENEFICIÁRIO
Comunidade acadêmica.	<ul style="list-style-type: none"> • E-mail; • Ligação telefônica; • Solicitação presencial. 	Sistema Corporativo reparado ou funcionando	Comunidade acadêmica.
DOCUMENTOS NECESSÁRIOS/BASE LEGAL			

Nome do Template: POP_Coordenação de Informática_Suporte TI	Aprovação: UDO - EPP.	Versão: 1.0	Página: 91 de 140
---	---------------------------------	-----------------------	-----------------------------

- Resolução 1.355/2019 - Política de Segurança da Informação da UNEB;
- Decreto 13473/11 de 28 de Novembro de 2011, que institui a Política de Segurança da Informação nos órgãos e entidades da Administração Pública do Poder Executivo Estadual.

CUIDADOS ESPECIAIS/SITUAÇÕES CRÍTICAS

- As solicitações devem prioritariamente ser realizadas a partir do e-mail institucional do usuário. Caso a solicitação seja realizada por telefone ou presencial, devem ser registradas no GLPI pelo técnico.
- Caso a solicitação seja feita por meio telefônico ou presencialmente, o técnico deve formalizar a solicitação no GLPI. Se a solicitação tiver urgência, recomenda-se que realize o atendimento primeiro e abra o chamado depois, retroativamente.

ATIVIDADES DO PROCESSO

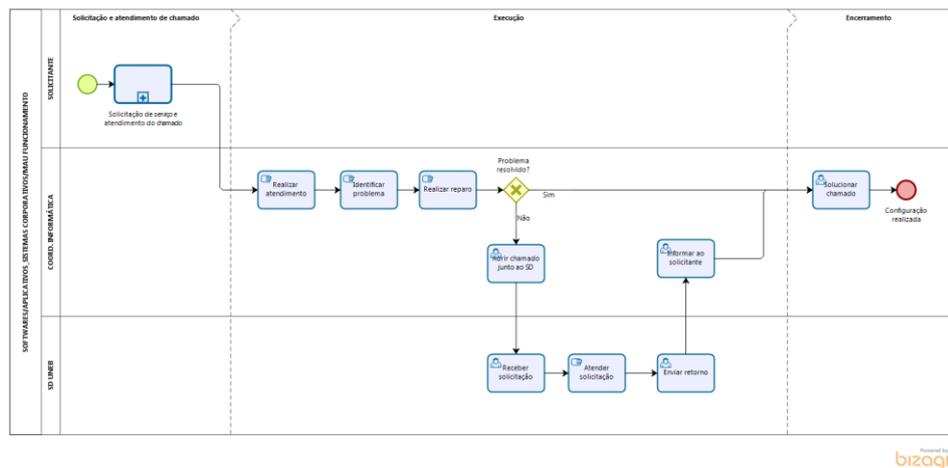
- Solicitação do serviço e atendimento do chamado;
- Realizar atendimento;
- Identificar problema;
- Realizar reparo;
- Identificar se o problema foi resolvido;
- Abrir chamado junto ao SD
- Receber solicitação;
- Atender solicitação;
- Enviar retorno;
- Informar ao solicitante;
- Solucionar chamado.

SETORES/UNIDADES ENVOLVIDAS NO PROCESSO

- Gerência de Informática – GERINF, para atendimento à Administração Central;
- Coordenações de Informática – CINF's, para atendimento aos Departamentos.

MAPEAMENTO DO PROCESSO

Nome do Template: POP_Coordenação de Informática_Suporte TI	Aprovação: UDO - EPP.	Versão: 1.0	Página: 92 de 140
---	---------------------------------	-----------------------	--------------------------------



DETALHAMENTO DO PROCESSO

- **Solicitação do serviço e atendimento do chamado**

Responsável: Solicitante

Descrição: O solicitante deverá registrar um chamado, preferencialmente através de e-mail institucional, informando nome, usuário de rede, setor e problema apresentado.

- **Realizar atendimento**

Responsável: Coordenação de Informática

Descrição: o técnico realiza ao atendimento presencial ou remoto.

- **Identificar problema**

Responsável: Coordenação de Informática

Descrição: o técnico identifica qual o problema ou erro apresentado

- **Realizar reparo**

Responsável: Coordenação de Informática

Descrição: o técnico realiza as ações necessárias para reparar o correio eletrônico.

Nome do Template: POP_Coordenação de Informática_Suporte TI	Aprovação: UDO - EPP.	Versão: 1.0	Página: 93 de 140
---	---------------------------------	-----------------------	--------------------------------

- **Identificar se o problema foi resolvido**

Responsável: Coordenação de Informática

Descrição: o técnico verifica se, após o reparo o problema foi resolvido. Se o problema foi solucionado, o técnico soluciona o chamado informando que o atendimento foi realizado e, se houver alguma observação ou informação, deve adicionar.

- **Abrir chamado junto ao SD**

Responsável: Coordenação de Informática

Descrição: quando o problema persiste, mesmo após as ações de reparo, o técnico abre um chamado junto ao SD UNEB.

- **Receber solicitação**

Responsável: SD UNEB

Descrição: o SD UNEB recebe a solicitação enviada pela Coordenação de Informática.

- **Atender solicitação**

Responsável: SD UNEB

Descrição: o SD UNEB verifica se é um problema recorrente. Se for o próprio SD já resolve o problema. Caso não seja um problema recorrente, ele é escalonado para o Analista N3 resolver.

- **Enviar retorno**

Responsável: SD UNEB

Descrição: o SD UNEB envia um retorno sobre a resolução do problema para a Coordenação de Informática.

- **Informar ao solicitante**

Responsável: Coordenação de Informática

Descrição: a coordenação de informática informa a resolução ao solicitante.

Nome do Template: POP_Coordenação de Informática_Suporte TI	Aprovação: UDO - EPP.	Versão: 1.0	Página: 94 de 140
---	---------------------------------	-----------------------	--------------------------------

- **Solucionar chamado**

Responsável: Coordenação de Informática

Descrição: O técnico deverá acessar o sistema de chamados e solucionar (concluir) o chamado que acabou de realizar, informando de maneira objetiva o atendimento realizado, se há alguma observação ou qualquer informação relevante para posterior consulta.

POP 24 – SOFTWARES E APLICATIVOS/SISTEMAS OPERACIONAIS_ REINSTALAÇÃO

PROCESSO	ÁREA DE ATUAÇÃO	POP Nº	DATA DA ELABORAÇÃO
Softwares e aplicativos/Sistemas Operacionais_Reinstalação.	Administrativo e Acadêmico	24	Julho/2020
UNIDADE GESTORA	UNIDADE REGULADORA	REVISÃO / DATA	
Coordenação de Informática	GERINF – Gerência de Informática UNEB	Nº 00 /	

OBJETIVO			
Procedimentos para a reinstalação de sistemas operacionais em decorrência de mau funcionamento da máquina ou do próprio sistema.			
FLUXO BÁSICO			
DEMANDANTE	INSUMO/ENTRADA DO PROCESSO	PRODUTO	BENEFICIÁRIO
Comunidade acadêmica.	<ul style="list-style-type: none"> • E-mail; • Ligação telefônica; • Solicitação presencial. 	Sistema Operacional Instalado	Comunidade acadêmica.
DOCUMENTOS NECESSÁRIOS/BASE LEGAL			
<ul style="list-style-type: none"> • Resolução 1.355/2019 - Política de Segurança da Informação da UNEB; • Decreto 13473/11 de 28 de Novembro de 2011, que institui a Política de Segurança da Informação nos órgãos e entidades da Administração Pública do Poder Executivo Estadual. 			

Nome do Template: POP_Coordenação de Informática_Suporte TI	Aprovação: UDO - EPP.	Versão: 1.0	Página: 95 de 140
---	---------------------------------	-----------------------	-----------------------------

CUIDADOS ESPECIAIS/SITUAÇÕES CRÍTICAS

- As solicitações devem prioritariamente ser realizadas a partir do e-mail institucional do usuário. Caso a solicitação seja realizada por telefone ou presencial, devem ser registradas no GLPI pelo técnico.
- Caso a solicitação seja feita por meio telefônico ou presencialmente, o técnico deve formalizar a solicitação no GLPI. Se a solicitação tiver urgência, recomenda-se que realize o atendimento primeiro e abra o chamado depois, retroativamente.
- O solicitante deve ser informado que é necessário que ele realize o backup dos seus arquivos/pastas, pois todos os arquivos serão apagados para a realização dos procedimentos de instalação do sistema operacional.
- O solicitante deve assinar o termo de responsabilidade para realização do Backup.

ATIVIDADES DO PROCESSO

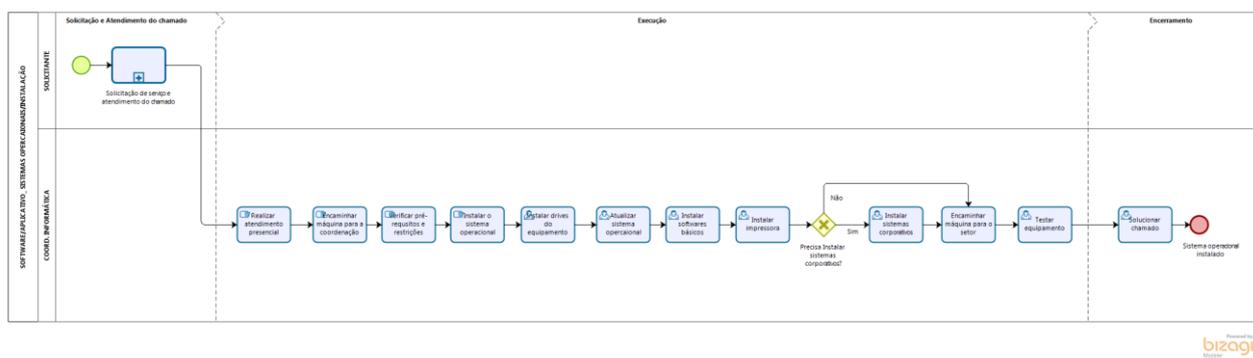
- Solicitação do serviço e atendimento do chamado;
- Realizar atendimento presencial;
- Encaminhar máquina para a Coordenação;
- Verificar pré-requisitos e restrições;
- Instalar sistema operacional
- Instalar drivers no equipamento
- Atualizar sistema operacional;
- Instalar softwares básicos;
- Instalar impressora;
- Identificar se é necessário instalar sistemas corporativos;
- Instalar sistemas corporativos;
- Encaminhar máquina para o setor;
- Testar equipamento
- Solucionar chamado.

SETORES/UNIDADES ENVOLVIDAS NO PROCESSO

- Gerência de Informática – GERINF, para atendimento à Administração Central;
- Coordenações de Informática – CINF's, para atendimento aos Departamentos.

MAPEAMENTO DO PROCESSO

Nome do Template: POP_Coordenação de Informática_Suporte TI	Aprovação: UDO - EPP.	Versão: 1.0	Página: 96 de 140
---	---------------------------------	-----------------------	--------------------------------



DETALHAMENTO DO PROCESSO

- **Solicitação do serviço e atendimento do chamado**

Responsável: Solicitante

Descrição: O solicitante deverá registrar um chamado, preferencialmente através de e-mail institucional, informando nome, usuário de rede, setor, se há arquivos pessoais/institucionais na máquina, motivo para a instalação (caso o Sistema Operacional não esteja apresentando problema evidente).

- **Realizar atendimento presencial**

Responsável: Coordenação de Informática

Descrição: o técnico realiza ao atendimento presencialmente, pois será necessário realizar a retirada da máquina. O técnico deve verificar junto ao solicitante se há arquivos/pastas pessoais/institucionais. Caso haja, é necessária a realização do backup.

- **Encaminhar máquina para a Coordenação**

Responsável: Coordenação de Informática

Descrição: o técnico deve encaminhar a máquina para a Coordenação de Informática a fim de realizar procedimentos.

- **Verificar pré-requisitos e restrições**

Responsável: Coordenação de Informática

Nome do Template: POP_Coordenação de Informática_Suporte TI	Aprovação: UDO - EPP.	Versão: 1.0	Página: 97 de 140
---	---------------------------------	-----------------------	--------------------------------

Descrição: o técnico deve verificar pré-requisitos e restrições (verificar se há arquivos de usuários na máquina). Caso tenha, deve-se solicitar que o solicitante realize o backup. Não deve realizar a instalação antes desse procedimento.

- **Instalar sistema operacional**

Responsável: Coordenação de Informática

Descrição: após as verificações, o técnico realiza a instalação do sistema operacional.

- **Instalar drivers do equipamento**

Responsável: Coordenação de Informática

Descrição: o técnico realiza a instalação dos drivers no equipamento.

- **Atualizar sistema operacional**

Responsável: Coordenação de Informática

Descrição: após a instalação dos drivers, o técnico atualiza o sistema operacional

- **Instalar softwares básicos**

Responsável: Coordenação de Informática

Descrição: o técnico realiza a instalação dos softwares básicos (pacote office, leitor de pdf, etc.) no equipamento

- **Instalar Impressora**

Responsável: Coordenação de Informática

Descrição: o técnico realiza a instalação da impressora.

- **Identificar se precisa instalar sistemas corporativos**

Responsável: Coordenação de Informática

Descrição: o técnico verifica se precisa instalar sistemas corporativos.

- **Instalar Sistemas corporativos**

Responsável: Coordenação de Informática

Nome do Template: POP_Coordenação de Informática_Suporte TI	Aprovação: UDO - EPP.	Versão: 1.0	Página: 98 de 140
---	---------------------------------	-----------------------	--------------------------------

Descrição: o técnico realiza a instalação dos sistemas corporativos.

- **Encaminhar máquina para o setor**

Responsável: Coordenação de Informática

Descrição: após realizar os procedimentos, o técnico deve encaminhar o equipamento até o setor de origem.

- **Testar equipamento**

Responsável: Coordenação de Informática

Descrição: ao chegar no setor, o técnico deve ligar o equipamento e realizar o teste a fim de verificar seu funcionamento.

- **Solucionar chamado**

Responsável: Coordenação de Informática

Descrição: O técnico deverá acessar o sistema de chamados e solucionar (concluir) o chamado que acabou de realizar, informando de maneira objetiva o atendimento realizado, se há alguma observação ou qualquer informação relevante para posterior consulta.

POP 25 – SOFTWARES E APLICATIVOS/SISTEMAS OPERACIONAIS_ MAU FUNCIONAMENTO

PROCESSO	ÁREA DE ATUAÇÃO	POP N°	DATA DA ELABORAÇÃO
Softwares e aplicativos/Sistemas Operacionais_Mau funcionamento.	Administrativo e Acadêmico	25	Julho/2020
UNIDADE GESTORA	UNIDADE REGULADORA	REVISÃO / DATA	
Coordenação de Informática	GERINF – Gerência de Informática UNEB	N° 00 /	

OBJETIVO

Nome do Template: POP_Coordenação de Informática_Suporte TI	Aprovação: UDO - EPP.	Versão: 1.0	Página: 99 de 140
---	---------------------------------	-----------------------	--------------------------------

Procedimentos para o reparo de sistemas operacionais.

FLUXO BÁSICO

DEMANDANTE	INSUMO/ENTRADA DO PROCESSO	PRODUTO	BENEFICIÁRIO
Comunidade acadêmica.	<ul style="list-style-type: none"> E-mail; Ligação telefônica; Solicitação presencial 	Sistema Operacional reparado ou em funcionamento.	Comunidade acadêmica.

DOCUMENTOS NECESSÁRIOS/BASE LEGAL

- Resolução 1.355/2019 - Política de Segurança da Informação da UNEB;
- Decreto 13473/11 de 28 de Novembro de 2011, que institui a Política de Segurança da Informação nos órgãos e entidades da Administração Pública do Poder Executivo Estadual.

CUIDADOS ESPECIAIS/SITUAÇÕES CRÍTICAS

- As solicitações devem prioritariamente ser realizadas a partir do e-mail institucional do usuário. Caso a solicitação seja realizada por telefone ou presencial, devem ser registradas no GLPI pelo técnico.
- Caso a solicitação seja feita por meio telefônico ou presencialmente, o técnico deve formalizar a solicitação no GLPI. Se a solicitação tiver urgência, recomenda-se que realize o atendimento primeiro e abra o chamado depois, retroativamente.
- O solicitante deve ser informado que é necessário que ele realize o backup dos seus arquivos/pastas, pois todos os arquivos serão apagados para a realização dos procedimentos de instalação do sistema operacional.
- O solicitante deve assinar o termo de responsabilidade para realização do Backup.

ATIVIDADES DO PROCESSO

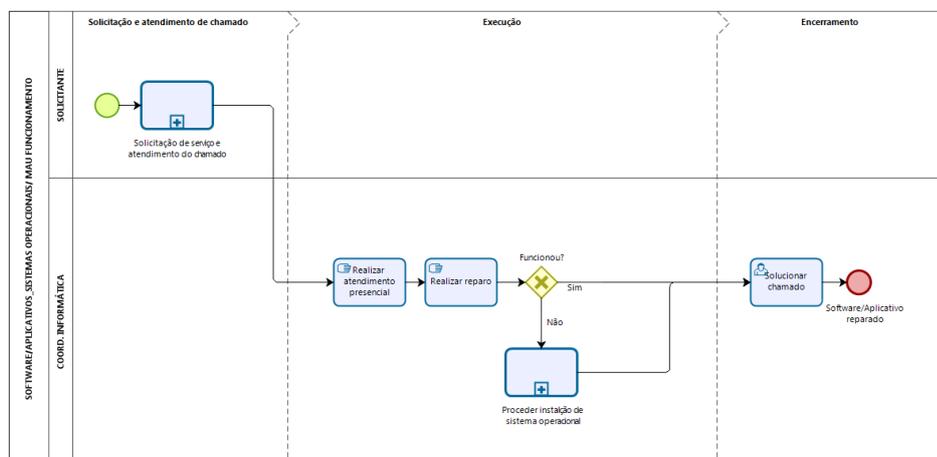
- Solicitação do serviço e atendimento do chamado;
- Realizar atendimento presencial;
- Realizar reparo;
- Identificar se funcionou;
- Proceder a instalação de sistema operacional;
- Solucionar chamado.

SETORES/UNIDADES ENVOLVIDAS NO PROCESSO

- Gerência de Informática – GERINF, para atendimento à Administração Central;
- Coordenações de Informática – CINF's, para atendimento aos Departamentos.

Nome do Template: POP_Coordenação de Informática_Suporte TI	Aprovação: UDO - EPP.	Versão: 1.0	Página: 100 de 140
---	---------------------------------	-----------------------	------------------------------

MAPEAMENTO DO PROCESSO



Powered by
bizagi
Modeler

DETALHAMENTO DO PROCESSO

- **Solicitação do serviço e atendimento do chamado**

Responsável: Solicitante

Descrição: O solicitante deverá registrar um chamado, preferencialmente através de e-mail institucional, informando nome, usuário de rede, setor e problema apresentado.

- **Realizar atendimento presencial**

Responsável: Coordenação de Informática

Descrição: o técnico realiza o atendimento presencialmente.

- **Realizar reparo**

Responsável: Coordenação de Informática

Descrição: o técnico tenta realizar o reparo do sistema.

- **Identificar se funcionou**

Responsável: Coordenação de Informática

Nome do Template: POP_Coordenação de Informática_Suporte TI	Aprovação: UDO - EPP.	Versão: 1.0	Página: 101 de 140
---	---------------------------------	-----------------------	---------------------------------

Descrição: o técnico verifica se, após a tentativa de reparo, o equipamento voltou a funcionar. Caso positivo, o técnico retorna e soluciona o chamado.

- **Proceder a instalação de sistema operacional**

Responsável: Coordenação de Informática

Descrição: caso não tenha funcionado, o técnico deve proceder a reinstalação do sistema operacional (POP 24).

- **Solucionar chamado**

Responsável: Coordenação de Informática

Descrição: O técnico deverá acessar o sistema de chamados e solucionar (concluir) o chamado que acabou de realizar, informando de maneira objetiva o atendimento realizado, se há alguma observação ou qualquer informação relevante para posterior consulta.

POP 26 – AMBIENTE CORPORATIVO/REDES/CONFIGURAÇÃO VPN.

PROCESSO	ÁREA DE ATUAÇÃO	POP Nº	DATA DA ELABORAÇÃO
Ambiente Corporativo_Redes_Configuração VPN	Administrativo e Acadêmico	26	Julho/2020
UNIDADE GESTORA	UNIDADE REGULADORA	REVISÃO / DATA	
Coordenação de Informática	GERINF – Gerência de Informática UNEB	Nº 00 /	

OBJETIVO			
Procedimentos para configuração de acesso VPN em máquinas que não pertencem a UNEB ou não estão na rede da Universidade.			
FLUXO BÁSICO			
DEMANDANTE	INSUMO/ENTRADA DO PROCESSO	PRODUTO	BENEFICIÁRIO
Comunidade acadêmica.	<ul style="list-style-type: none"> • E-mail; • Ligação telefônica; 	VPN Configurada.	Comunidade acadêmica.

Nome do Template: POP_Coordenação de Informática_Suporte TI	Aprovação: UDO - EPP.	Versão: 1.0	Página: 102 de 140
---	---------------------------------	-----------------------	------------------------------

	<ul style="list-style-type: none"> Solicitação presencial. 		
DOCUMENTOS NECESSÁRIOS/BASE LEGAL			
<ul style="list-style-type: none"> Resolução 1.355/2019 - Política de Segurança da Informação da UNEB; Decreto 13473/11 de 28 de Novembro de 2011, que institui a Política de Segurança da Informação nos órgãos e entidades da Administração Pública do Poder Executivo Estadual. 			

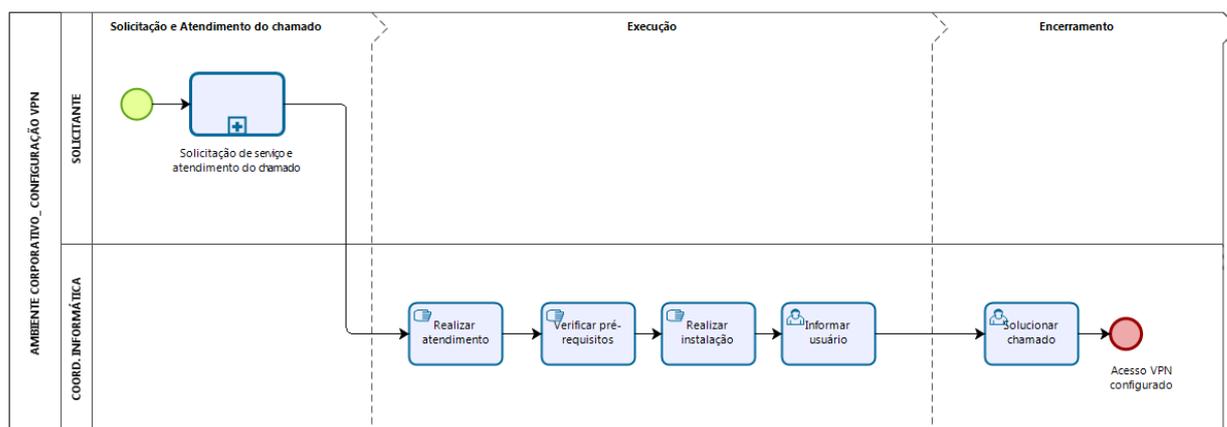
CUIDADOS ESPECIAIS/SITUAÇÕES CRÍTICAS			
<ul style="list-style-type: none"> As solicitações devem prioritariamente ser realizadas a partir do e-mail institucional do usuário. Caso a solicitação seja realizada por telefone ou presencial, devem ser registradas no GLPI pelo técnico. Caso a solicitação seja feita por meio telefônico ou presencialmente, o técnico deve formalizar a solicitação no GLPI. Se a solicitação tiver urgência, recomenda-se que realize o atendimento primeiro e abra o chamado depois, retroativamente. Conforme o Art. 6º da Política de Segurança da Informação da UNEB, A permissão de acesso à Internet deve ser seletiva em relação aos serviços disponibilizados, tais como sítios Web, VPN, serviços de armazenamento (FTP) e Correio Eletrônico, e ser concedida exclusivamente àqueles usuários que necessitem deste acesso para o seu trabalho, seja ele acadêmico ou administrativo, sendo removida quando não for mais necessária. 			

ATIVIDADES DO PROCESSO			
<ul style="list-style-type: none"> Solicitação do serviço e atendimento do chamado; Realizar atendimento; Verificar pré-requisitos para instalação; Realizar instalação; Informar usuário Solucionar chamado. 			

SETORES/UNIDADES ENVOLVIDAS NO PROCESSO			
<ul style="list-style-type: none"> Gerência de Informática – GERINF, para atendimento à Administração Central; Coordenações de Informática – CINF's, para atendimento aos Departamentos. 			

MAPEAMENTO DO PROCESSO

Nome do Template: POP_Coordenação de Informática_Suporte TI	Aprovação: UDO - EPP.	Versão: 1.0	Página: 103 de 140
---	---------------------------------	-----------------------	---------------------------------



DETALHAMENTO DO PROCESSO

- Solicitação do serviço e atendimento do chamado**

Responsável: Solicitante

Descrição: O solicitante deverá registrar um chamado, preferencialmente através de e-mail institucional, informando nome, nome da máquina e setor.

- Realizar atendimento**

Responsável: Coordenação de Informática

Descrição: o técnico realiza o atendimento. O atendimento poderá ocorrer de três formas: remotamente; por orientação ao usuário via telefone ou WhatsApp e presencialmente, onde o usuário leva seu equipamento ao setor de TI para realizar a configuração.

- Verificar pré-requisitos**

Responsável: Coordenação de Informática

Descrição: o técnico verifica os pré-requisitos para a configuração VPN (verificar se o usuário tem permissão para acesso VPN).

- Realizar instalação**

Responsável: Coordenação de Informática

Nome do Template: POP_Coordenação de Informática_Suporte TI	Aprovação: UDO - EPP.	Versão: 1.0	Página: 104 de 140
---	---------------------------------	-----------------------	---------------------------------

Descrição: o técnico realiza a instalação.

- **Informar usuário**

Responsável: Coordenação de Informática

Descrição: O técnico deve informar ao usuário que o procedimento já foi realizado

- **Solucionar chamado**

Responsável: Coordenação de Informática

Descrição: O técnico deverá acessar o sistema de chamados e solucionar (concluir) o chamado que acabou de realizar, informando de maneira objetiva o atendimento realizado, se há alguma observação ou qualquer informação relevante para posterior consulta.

POP 27 – AMBIENTE CORPORATIVO/REDES/LIBERAÇÃO DE ACESSO A PASTAS

PROCESSO	ÁREA DE ATUAÇÃO	POP Nº	DATA DA ELABORAÇÃO
Ambiente Corporativo_Redes_Liberação de Acesso.	Administrativo e Acadêmico	27	Julho/2020
UNIDADE GESTORA	UNIDADE REGULADORA	REVISÃO / DATA	
Coordenação de Informática	GERINF – Gerência de Informática UNEB	Nº 00 /	

OBJETIVO			
Procedimentos para liberação de acesso a pastas do servidor de arquivos para determinado usuário.			
FLUXO BÁSICO			
DEMANDANTE	INSUMO/ENTRADA DO PROCESSO	PRODUTO	BENEFICIÁRIO
Comunidade acadêmica.	<ul style="list-style-type: none"> • E-mail; • Ligação telefônica; • Solicitação presencial. 	Acesso liberado.	Comunidade acadêmica.
DOCUMENTOS NECESSÁRIOS/BASE LEGAL			

Nome do Template: POP_Coordenação de Informática_Suporte TI	Aprovação: UDO - EPP.	Versão: 1.0	Página: 105 de 140
---	---------------------------------	-----------------------	---------------------------------

- Resolução 1.355/2019 - Política de Segurança da Informação da UNEB;
- Decreto 13473/11 de 28 de Novembro de 2011, que institui a Política de Segurança da Informação nos órgãos e entidades da Administração Pública do Poder Executivo Estadual.

CUIDADOS ESPECIAIS/SITUAÇÕES CRÍTICAS

- As solicitações devem prioritariamente ser realizadas a partir do e-mail institucional do usuário. Caso a solicitação seja realizada por telefone ou presencial, devem ser registradas no GLPI pelo técnico.
- Caso a solicitação seja feita por meio telefônico ou presencialmente, o técnico deve formalizar a solicitação no GLPI. Se a solicitação tiver urgência, recomenda-se que realize o atendimento primeiro e abra o chamado depois, retroativamente.
- A solicitação deve ser realizada pelo chefe do setor com apresentação do motivo para a liberação do acesso.

ATIVIDADES DO PROCESSO

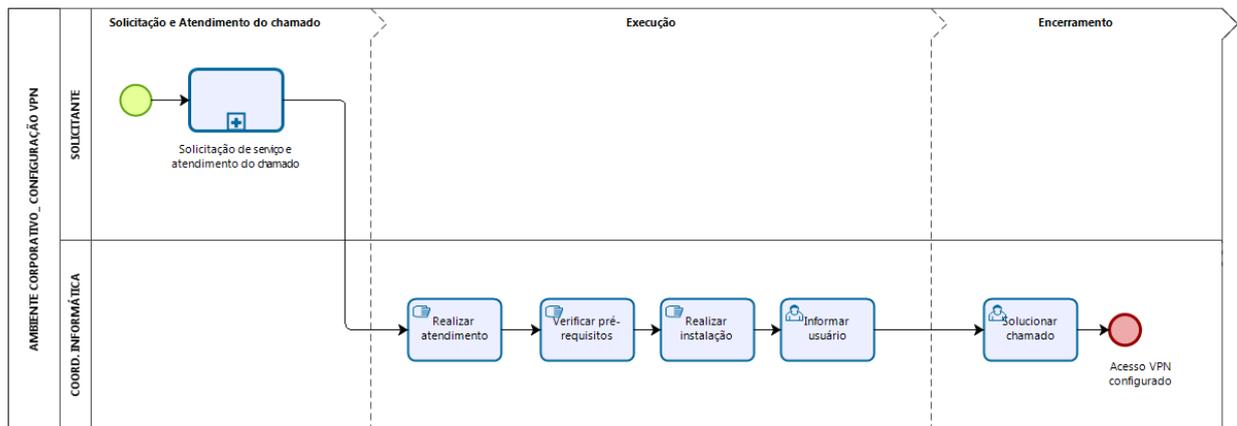
- Solicitação do serviço e atendimento do chamado;
- Realizar atendimento;
- Conceder permissão/acesso;
- Informar solicitante;
- Testar acesso;
- Solucionar chamado.

SETORES/UNIDADES ENVOLVIDAS NO PROCESSO

- Gerência de Informática – GERINF, para atendimento à Administração Central;
- Coordenações de Informática – CINF's, para atendimento aos Departamentos.

MAPEAMENTO DO PROCESSO

Nome do Template: POP_Coordenação de Informática_Suporte TI	Aprovação: UDO - EPP.	Versão: 1.0	Página: 106 de 140
---	---------------------------------	-----------------------	------------------------------



DETALHAMENTO DO PROCESSO

- **Solicitação do serviço e atendimento do chamado**

Responsável: Solicitante

Descrição: O solicitante deve ser o chefe do setor e deverá registrar um chamado, preferencialmente através de e-mail institucional, informando nome do usuário, setor, equipamento, pastas/arquivos que deseja liberação de acesso e motivo para essa liberação (exemplo: novo colaborador, mudança de setor, etc)

- **Realizar atendimento**

Responsável: Coordenação de Informática

Descrição: o técnico realiza ao atendimento.

- **Conceder permissão/liberação**

Responsável: Coordenação de Informática

Descrição: o técnico verifica concede permissão/liberação de acesso a pasta solicitada.

- **Informar solicitante**

Responsável: Coordenação de Informática

Descrição: O técnico deve informar ao usuário que o procedimento já foi realizado.

Nome do Template: POP_Coordenação de Informática_Suporte TI	Aprovação: UDO - EPP.	Versão: 1.0	Página: 107 de 140
---	---------------------------------	-----------------------	---------------------------------

- **Testar acesso**

Responsável: Coordenação de Informática

Descrição: O técnico testa o acesso a pasta/arquivo.

- **Solucionar chamado**

Responsável: Coordenação de Informática

Descrição: O técnico deverá acessar o sistema de chamados e solucionar (concluir) o chamado que acabou de realizar, informando de maneira objetiva o atendimento realizado, se há alguma observação ou qualquer informação relevante para posterior consulta.

POP 28 – AMBIENTE CORPORATIVO/REDES/FALHA DE ACESSO

PROCESSO	ÁREA DE ATUAÇÃO	POP N°	DATA DA ELABORAÇÃO
Ambiente Corporativo_Redes_Falha de Acesso	Administrativo e Acadêmico	28	Julho/2020
UNIDADE GESTORA	UNIDADE REGULADORA	REVISÃO / DATA	
Coordenação de Informática	GERINF – Gerência de Informática UNEB	N° 00 /	

OBJETIVO			
Procedimentos para solucionar falhas de acesso do usuário as pastas do servidor.			
FLUXO BÁSICO			
DEMANDANTE	INSUMO/ENTRADA DO PROCESSO	PRODUTO	BENEFICIÁRIO
Comunidade acadêmica.	<ul style="list-style-type: none"> • E-mail; • Ligação telefônica; • Solicitação presencial. 	Acesso liberado.	Comunidade acadêmica.

Nome do Template: POP_Coordenação de Informática_Suporte TI	Aprovação: UDO - EPP.	Versão: 1.0	Página: 108 de 140
---	---------------------------------	-----------------------	------------------------------

DOCUMENTOS NECESSÁRIOS/BASE LEGAL			
<ul style="list-style-type: none"> Resolução 1.355/2019 - Política de Segurança da Informação da UNEB; Decreto 13473/11 de 28 de Novembro de 2011, que institui a Política de Segurança da Informação nos órgãos e entidades da Administração Pública do Poder Executivo Estadual. 			

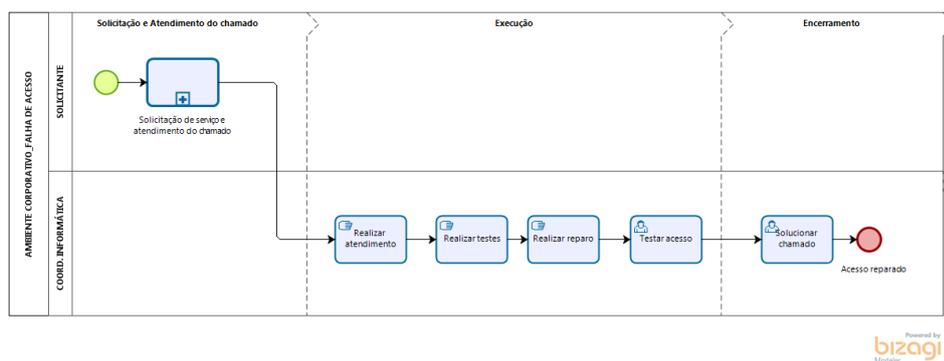
CUIDADOS ESPECIAIS/SITUAÇÕES CRÍTICAS			
<ul style="list-style-type: none"> As solicitações devem prioritariamente ser realizadas a partir do e-mail institucional do usuário. Caso a solicitação seja realizada por telefone ou presencial, devem ser registradas no GLPI pelo técnico. Caso a solicitação seja feita por meio telefônico ou presencialmente, o técnico deve formalizar a solicitação no GLPI. Se a solicitação tiver urgência, recomenda-se que realize o atendimento primeiro e abra o chamado depois, retroativamente. 			

ATIVIDADES DO PROCESSO			
<ul style="list-style-type: none"> Solicitação do serviço e atendimento do chamado; Realizar atendimento; Realizar testes; Realizar reparo; Testar acesso; Solucionar chamado. 			

SETORES/UNIDADES ENVOLVIDAS NO PROCESSO			
<ul style="list-style-type: none"> Gerência de Informática – GERINF, para atendimento à Administração Central; Coordenações de Informática – CINF's, para atendimento aos Departamentos. 			

MAPEAMENTO DO PROCESSO

Nome do Template: POP_Coordenação de Informática_Suporte TI	Aprovação: UDO - EPP.	Versão: 1.0	Página: 109 de 140
---	---------------------------------	-----------------------	---------------------------------



DETALHAMENTO DO PROCESSO

- **Solicitação do serviço e atendimento do chamado**

Responsável: Solicitante

Descrição: O solicitante deve registrar um chamado, preferencialmente através de e-mail institucional, informando nome/usuário, setor, equipamento, pastas/arquivos que apresenta problema no acesso.

- **Realizar atendimento**

Responsável: Coordenação de Informática

Descrição: o técnico realiza ao atendimento presencialmente ou remotamente

- **Realizar testes**

Responsável: Coordenação de Informática

Descrição: o técnico realiza testes a fim de identificar a falha.

- **Realizar Reparo**

Responsável: Coordenação de Informática

Descrição: O técnico realiza o reparo no acesso do usuário.

- **Testar acesso**

Responsável: Coordenação de Informática

Nome do Template: POP_Coordenação de Informática_Suporte TI	Aprovação: UDO - EPP.	Versão: 1.0	Página: 110 de 140
---	---------------------------------	-----------------------	---------------------------------

Descrição: O técnico testa o acesso a pasta/arquivo.

- **Solucionar chamado**

Responsável: Coordenação de Informática

Descrição: O técnico deverá acessar o sistema de chamados e solucionar (concluir) o chamado que acabou de realizar, informando de maneira objetiva o atendimento realizado, se há alguma observação ou qualquer informação relevante para posterior consulta.

POP 29 – AMBIENTE CORPORATIVO/REDES/ERRO DE LOGON

PROCESSO	ÁREA DE ATUAÇÃO	POP N°	DATA DA ELABORAÇÃO
Ambiente Corporativo_Redes_Erro Logon	Administrativo e Acadêmico	29	Julho/2020
UNIDADE GESTORA	UNIDADE REGULADORA	REVISÃO / DATA	
Coordenação de Informática	GERINF – Gerência de Informática UNEB	N° 00 /	

OBJETIVO			
Procedimentos para solucionar erro de logon, impedindo o acesso do usuário a sua estação de trabalho.			
FLUXO BÁSICO			
DEMANDANTE	INSUMO/ENTRADA DO PROCESSO	PRODUTO	BENEFICIÁRIO
Comunidade acadêmica.	<ul style="list-style-type: none"> • E-mail; • Ligação telefônica; • Solicitação presencial. 	Erro corrigido.	Comunidade acadêmica.
DOCUMENTOS NECESSÁRIOS/BASE LEGAL			
<ul style="list-style-type: none"> • Resolução 1.355/2019 - Política de Segurança da Informação da UNEB; • Decreto 13473/11 de 28 de Novembro de 2011, que institui a Política de Segurança da Informação nos órgãos e entidades da Administração Pública do Poder Executivo Estadual. 			

Nome do Template: POP_Coordenação de Informática_Suporte TI	Aprovação: UDO - EPP.	Versão: 1.0	Página: 111 de 140
---	---------------------------------	-----------------------	------------------------------

CUIDADOS ESPECIAIS/SITUAÇÕES CRÍTICAS

- As solicitações devem prioritariamente ser realizadas a partir do e-mail institucional do usuário. Caso a solicitação seja realizada por telefone ou presencial, devem ser registradas no GLPI pelo técnico.
- Caso a solicitação seja feita por meio telefônico ou presencialmente, o técnico deve formalizar a solicitação no GLPI. Se a solicitação tiver urgência, recomenda-se que realize o atendimento primeiro e abra o chamado depois, retroativamente.

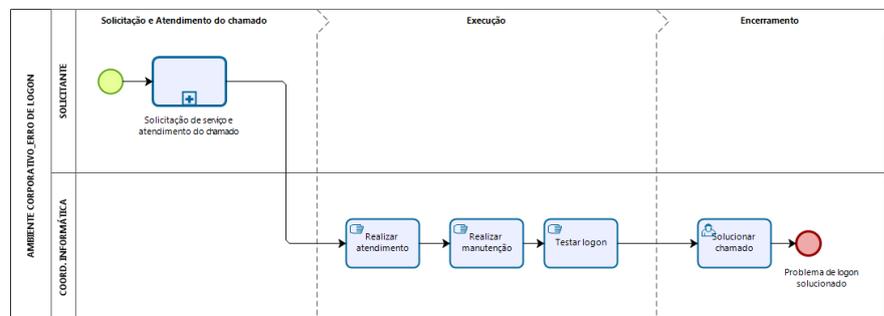
ATIVIDADES DO PROCESSO

- Solicitação do serviço e atendimento do chamado;
- Realizar atendimento;
- Realizar manutenção
- Testar logon;
- Solucionar chamado.

SETORES/UNIDADES ENVOLVIDAS NO PROCESSO

- Gerência de Informática – GERINF, para atendimento à Administração Central;
- Coordenações de Informática – CINF's, para atendimento aos Departamentos.

MAPEAMENTO DO PROCESSO



Powered by
bizagi
Modeler

DETALHAMENTO DO PROCESSO

- **Solicitação do serviço e atendimento do chamado**

Responsável: Solicitante

Descrição: O solicitante deve registrar um chamado, preferencialmente através de e-mail institucional, informando nome e usuário de rede, setor, equipamento e problema.

Nome do Template: POP_Coordenação de Informática_Suporte TI	Aprovação: UDO - EPP.	Versão: 1.0	Página: 112 de 140
---	---------------------------------	-----------------------	---------------------------------

- **Realizar atendimento**

Responsável: Coordenação de Informática

Descrição: o técnico realiza ao atendimento presencialmente ou remotamente

- **Realizar manutenção**

Responsável: Coordenação de Informática

Descrição: o técnico realiza a manutenção a fim de solucionar o erro. O erro de logon pode ser provocado por situações como cabo de rede desconectado; problema de comunicação entre a máquina e o servidor. Assim, o técnico deve realiza a manutenção de acordo com o que provocou o problema de erro de logon.

- **Testar logon**

Responsável: Coordenação de Informática

Descrição: O técnico testa o acesso. Caso no teste não volte a funcionar, o técnico deve abrir um chamado junto ao SD UNEB.

- **Solucionar chamado**

Responsável: Coordenação de Informática

Descrição: O técnico deverá acessar o sistema de chamados e solucionar (concluir) o chamado que acabou de realizar, informando de maneira objetiva o atendimento realizado, se há alguma observação ou qualquer informação relevante para posterior consulta.

POP 30 – AMBIENTE CORPORATIVO/REDES/CONFECÇÃO DE CABOS

PROCESSO	ÁREA DE ATUAÇÃO	POP N°	DATA DA ELABORAÇÃO
Ambiente Corporativo_Redes_Confecção de Cabos	Administrativo e Acadêmico	30	Julho/2020
UNIDADE GESTORA	UNIDADE REGULADORA	REVISÃO / DATA	
Coordenação de Informática	GERINF – Gerência de Informática UNEB	N° 00 /	

Nome do Template: POP_Coordenação de Informática_Suporte TI	Aprovação: UDO - EPP.	Versão: 1.0	Página: 113 de 140
---	---------------------------------	-----------------------	------------------------------

OBJETIVO			
Procedimentos para confecção de cabos de rede.			
FLUXO BÁSICO			
DEMANDANTE	INSUMO/ENTRADA DO PROCESSO	PRODUTO	BENEFICIÁRIO
Comunidade acadêmica.	<ul style="list-style-type: none"> E-mail; Ligação telefônica; Solicitação presencial. 	Cabos confeccionados	Comunidade acadêmica.
DOCUMENTOS NECESSÁRIOS/BASE LEGAL			
<ul style="list-style-type: none"> Resolução 1.355/2019 - Política de Segurança da Informação da UNEB; Decreto 13473/11 de 28 de Novembro de 2011, que institui a Política de Segurança da Informação nos órgãos e entidades da Administração Pública do Poder Executivo Estadual. 			

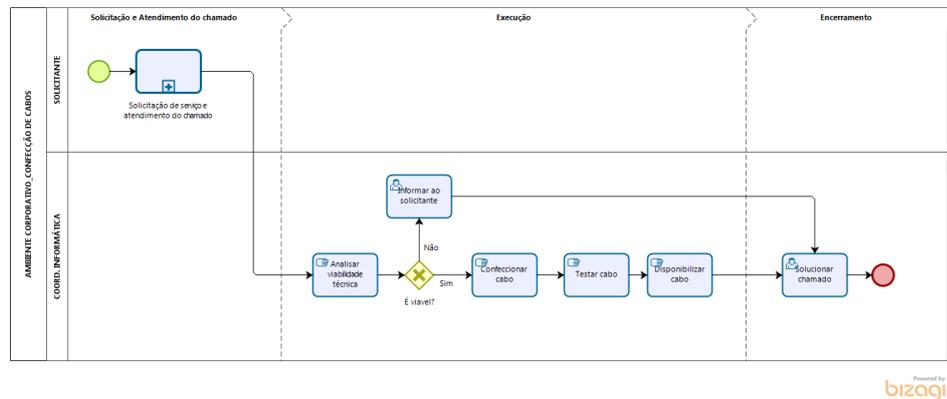
CUIDADOS ESPECIAIS/SITUAÇÕES CRÍTICAS
<ul style="list-style-type: none"> As solicitações devem prioritariamente ser realizadas a partir do e-mail institucional do usuário. Caso a solicitação seja realizada por telefone ou presencial, devem ser registradas no GLPI pelo técnico. Caso a solicitação seja feita por meio telefônico ou presencialmente, o técnico deve formalizar a solicitação no GLPI. Se a solicitação tiver urgência, recomenda-se que realize o atendimento primeiro e abra o chamado depois, retroativamente.

ATIVIDADES DO PROCESSO
<ul style="list-style-type: none"> Solicitação do serviço e atendimento do chamado; Analisar viabilidade técnica; Identificar se é viável; Informar ao solicitante; Confeccionar cabos; Testar cabo; Disponibilizar cabo; Solucionar chamado.

SETORES/UNIDADES ENVOLVIDAS NO PROCESSO
<ul style="list-style-type: none"> Gerência de Informática – GERINF, para atendimento à Administração Central; Coordenações de Informática – CINF's, para atendimento aos Departamentos.

Nome do Template: POP_Coordenação de Informática_Suporte TI	Aprovação: UDO - EPP.	Versão: 1.0	Página: 114 de 140
---	---------------------------------	-----------------------	------------------------------

MAPEAMENTO DO PROCESSO



DETALHAMENTO DO PROCESSO

- **Solicitação do serviço e atendimento do chamado**

Responsável: Solicitante

Descrição: O solicitante deve registrar um chamado, preferencialmente através de e-mail institucional, informando nome, setor, motivo para confecção do cabo.

- **Analisar viabilidade técnica**

Responsável: Coordenação de Informática

Descrição: o técnico deve analisar se é viável a confecção do cabo:

- Estrutura Física (estrutura local);
- Material (se há material para confecção dos cabos);
- Equipamento suporta mais cabos (Hub/Switch)

- **Informar ao solicitante**

Responsável: Coordenação de Informática

Descrição: o técnico deve informar a inviabilidade bem como o motivo para a não confecção do cabo solicitado.

- **Confeccionar cabo**

Responsável: Coordenação de Informática

Nome do Template: POP_Coordenação de Informática_Suporte TI	Aprovação: UDO - EPP.	Versão: 1.0	Página: 115 de 140
---	---------------------------------	-----------------------	---------------------------------

Descrição: Caso seja viável, o técnico confecciona o cabo, conforme solicitado.

- **Testar cabo**

Responsável: Coordenação de Informática

Descrição: o cabo deve testar o cabo.

- **Disponibilizar cabo**

Responsável: Coordenação de Informática

Descrição: o técnico deve disponibilizar o cabo solicitado.

- **Solucionar chamado**

Responsável: Coordenação de Informática

Descrição: O técnico deverá acessar o sistema de chamados e solucionar (concluir) o chamado que acabou de realizar, informando de maneira objetiva o atendimento realizado, se há alguma observação ou qualquer informação relevante para posterior consulta.

POP 31 – AMBIENTE CORPORATIVO/REDES/MAU FUNCIONAMENTO DE CABOS

PROCESSO	ÁREA DE ATUAÇÃO	POP N°	DATA DA ELABORAÇÃO
Ambiente Corporativo_Redes_Mau funcionamento de Cabos	Administrativo e Acadêmico	31	Julho/2020
UNIDADE GESTORA	UNIDADE REGULADORA	REVISÃO / DATA	
Coordenação de Informática	GERINF – Gerência de Informática UNEB	N° 00 /	

OBJETIVO

Procedimentos para reparo de cabo de rede em caso de mau funcionamento.

FLUXO BÁSICO

Nome do Template: POP_Coordenação de Informática_Suporte TI	Aprovação: UDO - EPP.	Versão: 1.0	Página: 116 de 140
---	---------------------------------	-----------------------	------------------------------

DEMANDANTE	INSUMO/ENTRADA DO PROCESSO	PRODUTO	BENEFICIÁRIO
Comunidade acadêmica.	<ul style="list-style-type: none"> E-mail; Ligação telefônica; Solicitação presencial. 	Cabos reparado ou em funcionamento	Comunidade acadêmica.
DOCUMENTOS NECESSÁRIOS/BASE LEGAL			
<ul style="list-style-type: none"> Resolução 1.355/2019 - Política de Segurança da Informação da UNEB; Decreto 13473/11 de 28 de Novembro de 2011, que institui a Política de Segurança da Informação nos órgãos e entidades da Administração Pública do Poder Executivo Estadual. 			

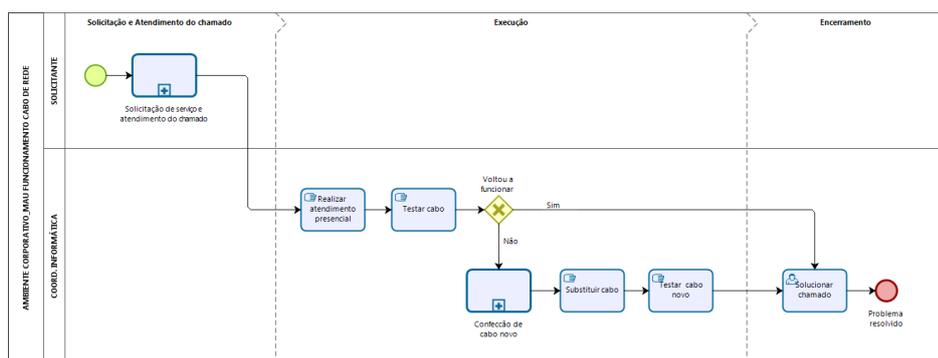
CUIDADOS ESPECIAIS/SITUAÇÕES CRÍTICAS
<ul style="list-style-type: none"> As solicitações devem prioritariamente ser realizadas a partir do e-mail institucional do usuário. Caso a solicitação seja realizada por telefone ou presencial, devem ser registradas no GLPI pelo técnico. Caso a solicitação seja feita por meio telefônico ou presencialmente, o técnico deve formalizar a solicitação no GLPI. Se a solicitação tiver urgência, recomenda-se que realize o atendimento primeiro e abra o chamado depois, retroativamente.

ATIVIDADES DO PROCESSO
<ul style="list-style-type: none"> Solicitação do serviço e atendimento do chamado; Realizar atendimento presencial; Testar cabo; Identificar se voltou a funcionar; Confecção de cabo novo; Substituir cabo; Testar cabo novo; Solucionar chamado.

SETORES/UNIDADES ENVOLVIDAS NO PROCESSO
<ul style="list-style-type: none"> Gerência de Informática – GERINF, para atendimento à Administração Central; Coordenações de Informática – CINF's, para atendimento aos Departamentos.

MAPEAMENTO DO PROCESSO

Nome do Template: POP_Coordenação de Informática_Suporte TI	Aprovação: UDO - EPP.	Versão: 1.0	Página: 117 de 140
---	---------------------------------	-----------------------	------------------------------



Powered by
bizagi
Modeler

DETALHAMENTO DO PROCESSO

- **Solicitação do serviço e atendimento do chamado**

Responsável: Solicitante

Descrição: O solicitante deve registrar um chamado, preferencialmente através de e-mail institucional, informando nome, setor, descrição do problema apresentado.

- **Realizar atendimento presencial**

Responsável: Coordenação de Informática

Descrição: o técnico deve realizar o atendimento presencial indo ao setor informado.

- **Testar cabo**

Responsável: Coordenação de Informática

Descrição: o técnico testa o cabo para identificar o mau funcionamento.

- **Identificar se voltou a funcionar**

Responsável: Coordenação de Informática

Descrição: Ao realizar o teste, caso tenha voltado a funcionar, o técnico retorna a Coordenação, soluciona o chamado informando ao solicitante.

- **Confecção de Cabos**

Responsável: Coordenação de Informática

Nome do Template: POP_Coordenação de Informática_Suporte TI	Aprovação: UDO - EPP.	Versão: 1.0	Página: 118 de 140
---	---------------------------------	-----------------------	---------------------------------

Descrição: por este subprocesso, o técnico deve realizar os procedimentos para confecção do cabo. (ver POP 30).

Obs.: Recomenda-se que informe ao solicitante que haverá confecção de um cabo novo e atualizar o prazo de atendimento do serviço.

- **Substituir cabo**

Responsável: Coordenação de Informática

Descrição: o técnico realiza a substituição do cabo defeituoso pelo cabo novo.

- **Testar cabo novo**

Responsável: Coordenação de Informática

Descrição: após a substituição, o técnico conecta o cabo e testa seu funcionamento.

- **Solucionar chamado**

Responsável: Coordenação de Informática

Descrição: O técnico deverá acessar o sistema de chamados e solucionar (concluir) o chamado que acabou de realizar, informando de maneira objetiva o atendimento realizado, se há alguma observação ou qualquer informação relevante para posterior consulta.

POP 32 – AMBIENTE CORPORATIVO/REDES/MAPEAMENTO DE PASTAS

PROCESSO	ÁREA DE ATUAÇÃO	POP N°	DATA DA ELABORAÇÃO
Ambiente Corporativo_Redes_Mapeamento de pastas.	Administrativo e Acadêmico	32	Julho/2020
UNIDADE GESTORA	UNIDADE REGULADORA	REVISÃO / DATA	
Coordenação de Informática	GERINF – Gerência de Informática UNEB	N° 00 /	

Nome do Template: POP_Coordenação de Informática_Suporte TI	Aprovação: UDO - EPP.	Versão: 1.0	Página: 119 de 140
---	---------------------------------	-----------------------	------------------------------

OBJETIVO			
Procedimentos de mapeamento de pastas em servidor de arquivo próprio no Campus.			
FLUXO BÁSICO			
DEMANDANTE	INSUMO/ENTRADA DO PROCESSO	PRODUTO	BENEFICIÁRIO
Comunidade acadêmica.	<ul style="list-style-type: none"> E-mail; Ligação telefônica; Solicitação presencial. 	Pastas mapeadas.	Comunidade acadêmica.
DOCUMENTOS NECESSÁRIOS/BASE LEGAL			
<ul style="list-style-type: none"> Resolução 1.355/2019 - Política de Segurança da Informação da UNEB; Decreto 13473/11 de 28 de Novembro de 2011, que institui a Política de Segurança da Informação nos órgãos e entidades da Administração Pública do Poder Executivo Estadual. 			

CUIDADOS ESPECIAIS/SITUAÇÕES CRÍTICAS
<ul style="list-style-type: none"> As solicitações devem prioritariamente ser realizadas a partir do e-mail institucional do usuário. Caso a solicitação seja realizada por telefone ou presencial, devem ser registradas no GLPI pelo técnico. Caso a solicitação seja feita por meio telefônico ou presencialmente, o técnico deve formalizar a solicitação no GLPI. Se a solicitação tiver urgência, recomenda-se que realize o atendimento primeiro e abra o chamado depois, retroativamente. O mapeamento de pastas sempre ocorre quando há liberação de acesso a pastas no servidor de arquivos

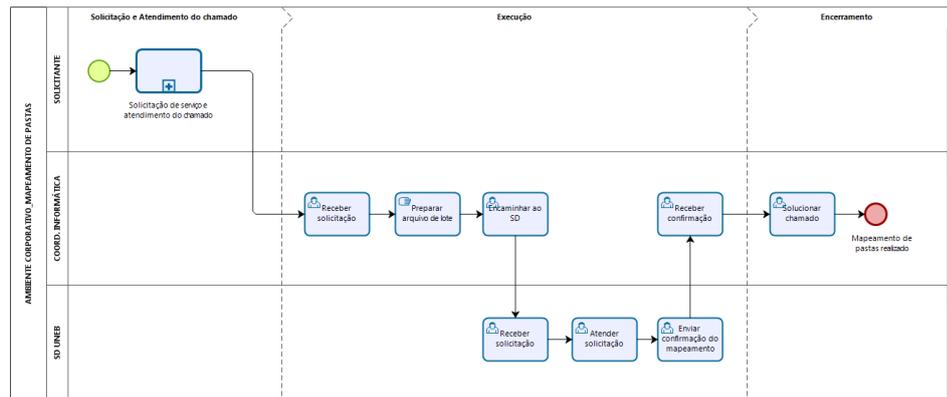
ATIVIDADES DO PROCESSO
<ul style="list-style-type: none"> Solicitação do serviço e atendimento do chamado; Receber solicitação; Preparar arquivo de lote; Encaminhar ao SD UNEB; Receber solicitação; Atender solicitação; Enviar confirmação de mapeamento; Receber confirmação; Solucionar chamado.

SETORES/UNIDADES ENVOLVIDAS NO PROCESSO
<ul style="list-style-type: none"> Gerência de Informática – GERINF, para atendimento à Administração Central;

Nome do Template: POP_Coordenação de Informática_Suporte TI	Aprovação: UDO - EPP.	Versão: 1.0	Página: 120 de 140
---	---------------------------------	-----------------------	------------------------------

- Coordenações de Informática – CINF’s, para atendimento aos Departamentos.

MAPEAMENTO DO PROCESSO



Powered by **bizagi** Motor

DETALHAMENTO DO PROCESSO

- **Solicitação do serviço e atendimento do chamado**

Responsável: Solicitante

Descrição: O solicitante deve registrar um chamado, preferencialmente através de e-mail institucional, informando nome, setor, pasta que deseja mapeamento.

- **Receber solicitação**

Responsável: Coordenação de Informática

Descrição: o técnico recebe a solicitação enviada pelo solicitante.

- **Preparar arquivo de lote**

Responsável: Coordenação de Informática

Descrição: a coordenação deve preparar arquivos de lote (. bat) contendo as instruções.

- **Encaminhar ao SD UNEB**

Responsável: Coordenação de Informática

Nome do Template: POP_Coordenação de Informática_Suporte TI	Aprovação: UDO - EPP.	Versão: 1.0	Página: 121 de 140
---	---------------------------------	-----------------------	---------------------------------

Descrição: após preparar arquivos de lote, o técnico abre um chamado junto ao SD e encaminha o arquivo.

Obs.: Há envio para o SD UNEB, pois somente o Analista N3 que possui habilitação para acessar o controlador de domínio.

- **Receber solicitação**

Responsável: SD UNEB

Descrição: o SD recebe a solicitação com o arquivo de lote

- **Atender solicitação**

Responsável: SD UNEB

Descrição: O SD, após receber a solicitação, encaminha o chamado para analista N3 proceder ao atendimento.

- **Enviar confirmação do mapeamento**

Responsável: SD UNEB

Descrição: o SD encaminha para uma confirmação de realização do atendimento, conforme solicitado.

- **Receber confirmação**

Responsável: Coordenação de Informática

Descrição: a coordenação recebe a confirmação de realização do mapeamento.

- **Solucionar chamado**

Responsável: Coordenação de Informática

Descrição: O técnico deverá acessar o sistema de chamados e solucionar (concluir) o chamado que acabou de realizar, informando de maneira objetiva o atendimento realizado, se há alguma observação ou qualquer informação relevante para posterior consulta.

Nome do Template: POP_Coordenação de Informática_Suporte TI	Aprovação: UDO - EPP.	Versão: 1.0	Página: 122 de 140
---	---------------------------------	-----------------------	---------------------------------

POP 33 – AMBIENTE CORPORATIVO/REDES/FALHA DE CONEXÃO DE REDE

PROCESSO	ÁREA DE ATUAÇÃO	POP N°	DATA DA ELABORAÇÃO
Ambiente Corporativo_Redes_Falha de conexão de rede.	Administrativo e Acadêmico	33	Julho/2020
UNIDADE GESTORA	UNIDADE REGULADORA	REVISÃO / DATA	
Coordenação de Informática	GERINF – Gerência de Informática UNEB	N° 00 /	

OBJETIVO			
Procedimentos de reparo da conexão de rede.			
FLUXO BÁSICO			
DEMANDANTE	INSUMO/ENTRADA DO PROCESSO	PRODUTO	BENEFICIÁRIO
Comunidade acadêmica.	<ul style="list-style-type: none"> E-mail; Ligação telefônica; Solicitação presencial 	Link de internet reparado.	Comunidade acadêmica.
DOCUMENTOS NECESSÁRIOS/BASE LEGAL			
<ul style="list-style-type: none"> Resolução 1.355/2019 - Política de Segurança da Informação da UNEB; Decreto 13473/11 de 28 de Novembro de 2011, que institui a Política de Segurança da Informação nos órgãos e entidades da Administração Pública do Poder Executivo Estadual. 			

CUIDADOS ESPECIAIS/SITUAÇÕES CRÍTICAS
<ul style="list-style-type: none"> As solicitações devem prioritariamente ser realizadas a partir do e-mail institucional do usuário. Caso a solicitação seja realizada por telefone ou presencial, devem ser registradas no GLPI pelo técnico. Caso a solicitação seja feita por meio telefônico ou presencialmente, o técnico deve formalizar a solicitação no GLPI. Se a solicitação tiver urgência, recomenda-se que realize o atendimento primeiro e abra o chamado depois, retroativamente.

ATIVIDADES DO PROCESSO
<ul style="list-style-type: none"> Solicitação do serviço e atendimento do chamado; Realizar atendimento presencial; Realizar manutenção física/lógica;

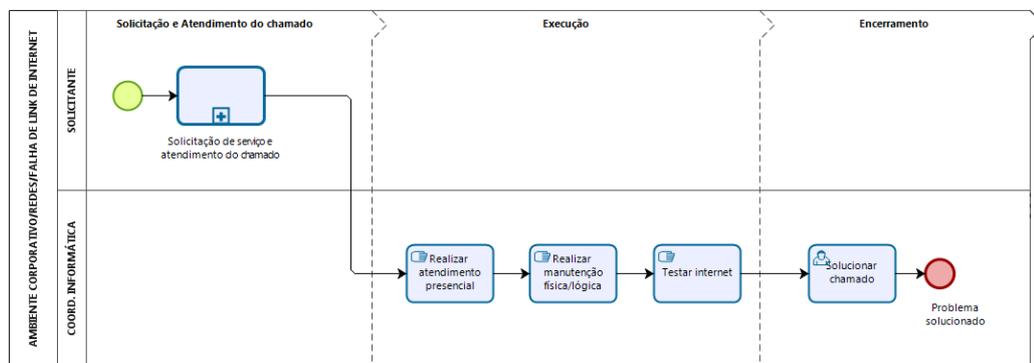
Nome do Template: POP_Coordenação de Informática_Suporte TI	Aprovação: UDO - EPP.	Versão: 1.0	Página: 123 de 140
--	--------------------------	----------------	-----------------------

- Testar internet;
- Solucionar chamado.

SETORES/UNIDADES ENVOLVIDAS NO PROCESSO

- Gerência de Informática – GERINF, para atendimento à Administração Central;
- Coordenações de Informática – CINF's, para atendimento aos Departamentos.

MAPEAMENTO DO PROCESSO



Powered by
bizagi
Modeler

DETALHAMENTO DO PROCESSO

- **Solicitação do serviço e atendimento do chamado**

Responsável: Solicitante

Descrição: O solicitante deve registrar um chamado, preferencialmente através de e-mail institucional, informando nome, setor, problema apresentado.

- **Realizar atendimento presencial**

Responsável: Coordenação de Informática

Descrição: o técnico realiza o atendimento presencialmente.

- **Realizar manutenção lógica/física**

Responsável: Coordenação de Informática

Nome do Template: POP_Coordenação de Informática_Suporte TI	Aprovação: UDO - EPP.	Versão: 1.0	Página: 124 de 140
---	---------------------------------	-----------------------	---------------------------------

Descrição: o técnico, ao identificar a falha no link, deve realizar manutenção, que poderá ser física ou na parte lógica.

- **Testar internet**

Responsável: Coordenação de Informática

Descrição: após manutenção, deve-se realizar testes para verificar se o funcionamento se restabeleceu. Caso ainda esteja com problemas, a Coordenação abre um chamado junto ao SD UNEB para que sejam tomadas as providências.

- **Solucionar chamado**

Responsável: Coordenação de Informática

Descrição: O técnico deverá acessar o sistema de chamados e solucionar (concluir) o chamado que acabou de realizar, informando de maneira objetiva o atendimento realizado, se há alguma observação ou qualquer informação relevante para posterior consulta.

POP 34 – AMBIENTE CORPORATIVO/USUÁRIO/ INCLUSÃO EM GRUPO E BLOQUEIO/DESBLOQUEIO DE USUÁRIO

PROCESSO	ÁREA DE ATUAÇÃO	POP Nº	DATA DA ELABORAÇÃO
Ambiente Corporativo_Usuário_Inclusão em grupo e Bloqueio ou desbloqueio de usuário.	Administrativo e Acadêmico	34	Julho/2020
UNIDADE GESTORA	UNIDADE REGULADORA	REVISÃO / DATA	
Coordenação de Informática	GERINF – Gerência de Informática UNEB	Nº 00 /	

OBJETIVO			
Procedimentos para inclusão de usuário em grupo e para realização de bloqueio ou desbloqueio de usuário.			
FLUXO BÁSICO			
DEMANDANTE	INSUMO/ENTRADA	PRODUTO	BENEFICIÁRIO
Nome do Template: POP_Coordenação de Informática_Suporte TI	Aprovação: UDO - EPP.	Versão: 1.0	Página: 125 de 140

DO PROCESSO			
Comunidade acadêmica.	<ul style="list-style-type: none"> E-mail; Ligação telefônica; Solicitação presencial. 	Inclusão efetuada ou Bloqueio/desbloqueio realizado.	Comunidade acadêmica.
DOCUMENTOS NECESSÁRIOS/BASE LEGAL			
<ul style="list-style-type: none"> Resolução 1.355/2019 - Política de Segurança da Informação da UNEB; Decreto 13473/11 de 28 de Novembro de 2011, que institui a Política de Segurança da Informação nos órgãos e entidades da Administração Pública do Poder Executivo Estadual. 			

CUIDADOS ESPECIAIS/SITUAÇÕES CRÍTICAS
<ul style="list-style-type: none"> As solicitações devem prioritariamente ser realizadas a partir do e-mail institucional do usuário. Caso a solicitação seja realizada por telefone ou presencial, devem ser registradas no GLPI pelo técnico. Caso a solicitação seja feita por meio telefônico ou presencialmente, o técnico deve formalizar a solicitação no GLPI. Se a solicitação tiver urgência, recomenda-se que realize o atendimento primeiro e abra o chamado depois, retroativamente. Em caso de solicitação para bloqueio/desbloqueio de usuário, a solicitação deve ser realizada pelo coordenador ou chefe do setor do usuário. Conforme o art. 42 da Política de Segurança da Informação, toda solicitação, alteração, bloqueio e desbloqueio de acesso aos recursos de Tecnologia da Informação ou aos sistemas deve ser documentada.

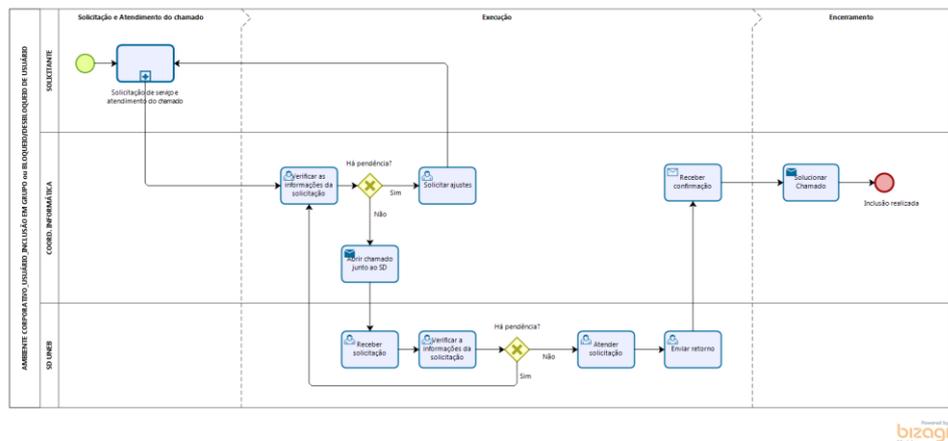
ATIVIDADES DO PROCESSO
<ul style="list-style-type: none"> Solicitação do serviço e atendimento do chamado; Verificar as informações da solicitação; Identificar se há pendência; Solicitar ajustes; Abrir chamado junto ao SD; Receber solicitação; Verificar informações da solicitação; Identificar se há pendência; Atender solicitação; Enviar retorno; Receber confirmação; Solucionar chamado.

Nome do Template: POP_Coordenação de Informática_Suporte TI	Aprovação: UDO - EPP.	Versão: 1.0	Página: 126 de 140
---	---------------------------------	-----------------------	------------------------------

SETORES/UNIDADES ENVOLVIDAS NO PROCESSO

- Gerência de Informática – GERINF, para atendimento à Administração Central;
- Coordenações de Informática – CINF's, para atendimento aos Departamentos.

MAPEAMENTO DO PROCESSO



DETALHAMENTO DO PROCESSO

- **Solicitação do serviço e atendimento do chamado**

Responsável: Solicitante

Descrição: O solicitante deve registrar um chamado, preferencialmente através de e-mail institucional, informando nome, usuário, setor, grupo a ser inserido. Em caso de solicitação de bloqueio/desbloqueio, a solicitação deve ser realizada pelo coordenado/chefe do setor e é necessário informar motivo.

- **Verificar as informações da solicitação**

Responsável: Coordenação de Informática

Descrição: o técnico verifica se as informações do solicitante estão completas.

- **Identificar se há pendência**

Responsável: Coordenação de Informática

Nome do Template: POP_Coordenação de Informática_Suporte TI	Aprovação: UDO - EPP.	Versão: 1.0	Página: 127 de 140
---	---------------------------------	-----------------------	---------------------------------

Descrição: Caso esteja faltando alguma informação, o técnico retorna para o solicitante para que ele forneça as informações complementares.

- **Abrir chamado junto ao SD**

Responsável: Coordenação de Informática

Descrição: caso não haja pendência, abre um chamado junto ao SD UNEB.

- **Receber solicitação**

Responsável: SD UNEB

Descrição: o SD UNEB recebe a solicitação da Coordenação de Informática

- **Verificar as informações da solicitação**

Responsável: SD UNEB

Descrição: o SD verifica se as informações estão completas para continuidade do atendimento. Caso esteja faltando alguma informação, o SD retorna para a Coordenação obter junto ao solicitante, as informações complementares.

- **Atender solicitação**

Responsável: SD UNEB

Descrição: caso as informações sejam suficientes ou estejam completas, o SD UNEB realiza o atendimento encaminhando para o Analista N3 realizar a execução conforme solicitado (inclusão em grupo ou o bloqueio/desbloqueio de usuário).

- **Enviar retorno**

Responsável: SD UNEB

Descrição: o SD envia retorno do atendimento concluído para a coordenação de informática.

- **Receber confirmação**

Responsável: Coordenação de Informática

Descrição: a Coordenação de informática recebe o retorno do SD com a conclusão da solicitação.

Nome do Template: POP_Coordenação de Informática_Suporte TI	Aprovação: UDO - EPP.	Versão: 1.0	Página: 128 de 140
---	---------------------------------	-----------------------	---------------------------------

- Solucionar chamado**

Responsável: Coordenação de Informática

Descrição: O técnico deverá acessar o sistema de chamados e solucionar (concluir) o chamado que acabou de realizar, informando de maneira objetiva o atendimento realizado, se há alguma observação ou qualquer informação relevante para posterior consulta.

POP 35 – AMBIENTE CORPORATIVO/USUÁRIO/ RESETAR SENHA.

PROCESSO	ÁREA DE ATUAÇÃO	POP Nº	DATA DA ELABORAÇÃO
Ambiente Corporativo_Usuário_Resetar senha	Administrativo e Acadêmico	35	Julho/2020
UNIDADE GESTORA	UNIDADE REGULADORA	REVISÃO / DATA	
Coordenação de Informática	GERINF – Gerência de Informática UNEB	Nº 00 /	

OBJETIVO			
Procedimentos para redefinição de senha de usuário.			
FLUXO BÁSICO			
DEMANDANTE	INSUMO/ENTRADA DO PROCESSO	PRODUTO	BENEFICIÁRIO
Comunidade acadêmica.	<ul style="list-style-type: none"> E-mail; Ligação telefônica; Solicitação presencial. 	Senha resetada.	Comunidade acadêmica.
DOCUMENTOS NECESSÁRIOS/BASE LEGAL			
<ul style="list-style-type: none"> Resolução 1.355/2019 - Política de Segurança da Informação da UNEB; Decreto 13473/11 de 28 de Novembro de 2011, que institui a Política de Segurança da Informação nos órgãos e entidades da Administração Pública do Poder Executivo Estadual. 			

Nome do Template: POP_Coordenação de Informática_Suporte TI	Aprovação: UDO - EPP.	Versão: 1.0	Página: 129 de 140
---	---------------------------------	-----------------------	------------------------------

CUIDADOS ESPECIAIS/SITUAÇÕES CRÍTICAS

- As solicitações devem prioritariamente ser realizadas a partir do e-mail institucional do usuário. Caso a solicitação seja realizada por telefone ou presencial, devem ser registradas no GLPI pelo técnico.
- Caso a solicitação seja feita por meio telefônico ou presencialmente, o técnico deve formalizar a solicitação no GLPI. Se a solicitação tiver urgência, recomenda-se que realize o atendimento primeiro e abra o chamado depois, retroativamente.
- O usuário deve fornecer o número de sua matrícula. Caso não haja matrícula ou tenha esquecido, a solicitação deve ser feita exclusivamente por e-mail e pelo chefe imediato.

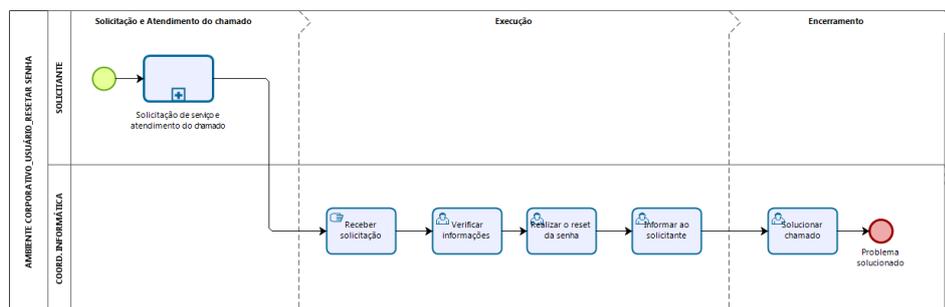
ATIVIDADES DO PROCESSO

- Solicitação do serviço e atendimento do chamado;
- Receber solicitação;
- Verificar informações da solicitação;
- Realizar o reset da senha;
- Informar ao solicitante;
- Solucionar chamado.

SETORES/UNIDADES ENVOLVIDAS NO PROCESSO

- Gerência de Informática – GERINF, para atendimento à Administração Central;
- Coordenações de Informática – CINF's, para atendimento aos Departamentos.

MAPEAMENTO DO PROCESSO



Powered by
bizagi
Modeler

DETALHAMENTO DO PROCESSO

Nome do Template: POP_Coordenação de Informática_Suporte TI	Aprovação: UDO - EPP.	Versão: 1.0	Página: 130 de 140
---	---------------------------------	-----------------------	------------------------------

- **Solicitação do serviço e atendimento do chamado**

Responsável: Solicitante

Descrição: O solicitante deve registrar um chamado, preferencialmente através de e-mail institucional, informando nome, usuário, matrícula e setor. Caso não tenha matrícula (terceirizado, estagiário, por exemplo) ou o servidor tenha esquecido a matrícula, a solicitação deve ser feita exclusivamente por e-mail e pelo chefe imediato.

- **Receber solicitação**

Responsável: Coordenação de Informática

Descrição: o técnico recebe a solicitação para reset de senha.

- **Verificar as informações**

Responsável: Coordenação de Informática

Descrição: o técnico verifica as informações da solicitação. Caso a solicitação tenha sido feita por telefone, o técnico deve conferir os dados do solicitante (nome, setor, matrícula) para dar continuidade ao atendimento.

- **Realizar o reset da senha**

Responsável: Coordenação de Informática

Descrição: o técnico realiza o reset da senha conforme solicitado.

- **Informar ao solicitante**

Responsável: Coordenação de Informática

Descrição: o técnico informa que o procedimento foi realizado e envia a senha provisória com as orientações para que ele mesmo possa realizar a alteração da senha. Deve informar ao usuário que a alteração só é possível dentro da rede UNEB.

- **Solucionar chamado**

Responsável: Coordenação de Informática

Nome do Template: POP_Coordenação de Informática_Suporte TI	Aprovação: UDO - EPP.	Versão: 1.0	Página: 131 de 140
---	---------------------------------	-----------------------	---------------------------------

Descrição: O técnico deverá acessar o sistema de chamados e solucionar (concluir) o chamado que acabou de realizar, informando de maneira objetiva o atendimento realizado, se há alguma observação ou qualquer informação relevante para posterior consulta.

POP 36 – EVENTO / PREPARAÇÃO DE AMBIENTE.

PROCESSO	ÁREA DE ATUAÇÃO	POP Nº	DATA DA ELABORAÇÃO
Evento / Preparação de Ambiente	Administrativo e Acadêmico	36	Julho/2020
UNIDADE GESTORA	UNIDADE REGULADORA	REVISÃO / DATA	
Coordenação de Informática	GERINF – Gerência de Informática UNEB	Nº 00 /	

OBJETIVO			
Procedimentos para atender as solicitações de um técnico para realizar a preparação de ambiente para evento ou curso. A preparação refere-se a instalação do equipamento.			
FLUXO BÁSICO			
DEMANDANTE	INSUMO/ENTRADA DO PROCESSO	PRODUTO	BENEFICIÁRIO
Comunidade acadêmica.	<ul style="list-style-type: none"> E-mail; Ligação telefônica; Solicitação presencial. 	Ambiente preparado.	Comunidade acadêmica.
DOCUMENTOS NECESSÁRIOS/BASE LEGAL			
<ul style="list-style-type: none"> Resolução 1.355/2019 - Política de Segurança da Informação da UNEB; Decreto 13473/11 de 28 de Novembro de 2011, que institui a Política de Segurança da Informação nos órgãos e entidades da Administração Pública do Poder Executivo Estadual. 			

CUIDADOS ESPECIAIS/SITUAÇÕES CRÍTICAS
<ul style="list-style-type: none"> As solicitações devem prioritariamente ser realizadas a partir do e-mail institucional do usuário. Caso a solicitação seja realizada por telefone ou presencial, devem ser registradas no GLPI pelo técnico. Caso a solicitação seja feita por meio telefônico ou presencialmente, o técnico deve formalizar

Nome do Template: POP_Coordenação de Informática_Suporte TI	Aprovação: UDO - EPP.	Versão: 1.0	Página: 132 de 140
---	---------------------------------	-----------------------	------------------------------

a solicitação no GLPI. Se a solicitação tiver urgência, recomenda-se que realize o atendimento primeiro e abra o chamado depois, retroativamente.

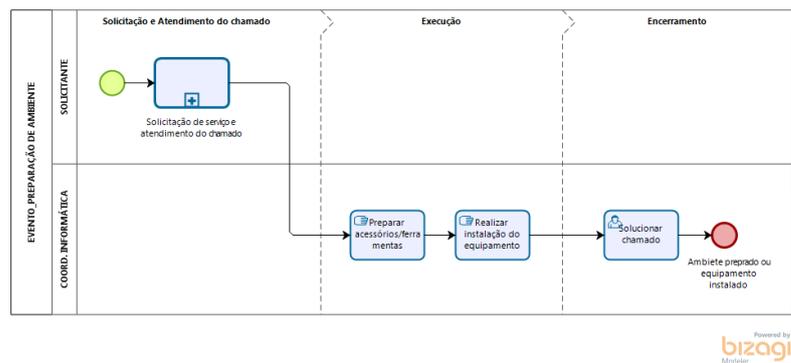
ATIVIDADES DO PROCESSO

- Solicitação do serviço e atendimento do chamado;
- Preparar acessório/ferramentas;
- Realizar instalação do equipamento;
- Solucionar chamado.

SETORES/UNIDADES ENVOLVIDAS NO PROCESSO

- Gerência de Informática – GERINF, para atendimento à Administração Central;
- Coordenações de Informática – CINF's, para atendimento aos Departamentos.

MAPEAMENTO DO PROCESSO



DETALHAMENTO DO PROCESSO

- **Solicitação do serviço e atendimento do chamado**

Responsável: Solicitante

Descrição: O solicitante deve registrar um chamado, preferencialmente através de e-mail institucional, informando nome, usuário, setor, equipamento a ser instalado, data/hora do evento e local. A solicitação deve ocorrer com o máximo de antecedência possível a fim de permitir a organização interna da Coordenação de Informática.

Nome do Template: POP_Coordenação de Informática_Suporte TI	Aprovação: UDO - EPP.	Versão: 1.0	Página: 133 de 140
---	---------------------------------	-----------------------	------------------------------

- **Preparar acessórios/ferramentas**

Responsável: Coordenação de Informática

Descrição: caso necessário, o técnico deve preparar os acessórios, componentes ou ferramentas necessárias para preparar o ambiente do evento ou curso (instalação dos equipamentos que foram emprestados pelo solicitante).

- **Realizar instalação do equipamento**

Responsável: Coordenação de Informática

Descrição: o técnico deve realizar a instalação, deixando assim, o ambiente preparado para a realização do evento.

- **Solucionar chamado**

Responsável: Coordenação de Informática

Descrição: O técnico deverá acessar o sistema de chamados e solucionar (concluir) o chamado que acabou de realizar, informando de maneira objetiva o atendimento realizado, se há alguma observação ou qualquer informação relevante para posterior consulta.

POP 37 – EVENTO / ACOMPANHAMENTO DE EVENTO.

PROCESSO	ÁREA DE ATUAÇÃO	POP N°	DATA DA ELABORAÇÃO
Evento / Acompanhamento de evento	Administrativo e Acadêmico	37	Julho/2020
UNIDADE GESTORA	UNIDADE REGULADORA	REVISÃO / DATA	
Coordenação de Informática	GERINF – Gerência de Informática UNEB	N° 00 /	

OBJETIVO

Procedimentos para atender as solicitações de um técnico para acompanhar ou ficar presente durante o evento a fim de dar suporte técnico.

FLUXO BÁSICO

Nome do Template: POP_Coordenação de Informática_Suporte TI	Aprovação: UDO - EPP.	Versão: 1.0	Página: 134 de 140
---	---------------------------------	-----------------------	------------------------------

DEMANDANTE	INSUMO/ENTRADA DO PROCESSO	PRODUTO	BENEFICIÁRIO
Comunidade acadêmica.	<ul style="list-style-type: none"> E-mail; Ligação telefônica; Solicitação presencial. 	Acompanhamento realizado.	Comunidade acadêmica.
DOCUMENTOS NECESSÁRIOS/BASE LEGAL			
<ul style="list-style-type: none"> Resolução 1.355/2019 - Política de Segurança da Informação da UNEB; Decreto 13473/11 de 28 de Novembro de 2011, que institui a Política de Segurança da Informação nos órgãos e entidades da Administração Pública do Poder Executivo Estadual. 			

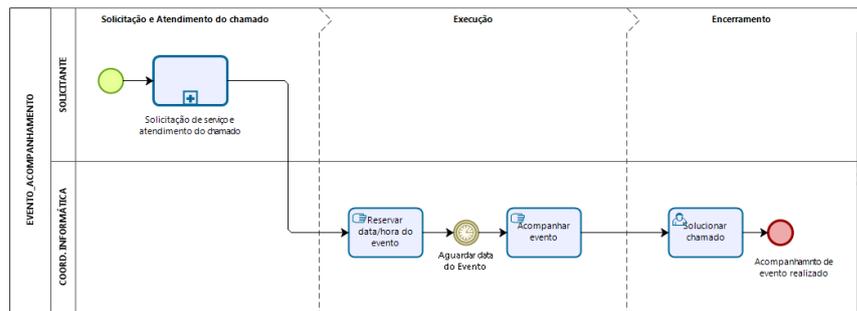
CUIDADOS ESPECIAIS/SITUAÇÕES CRÍTICAS
<ul style="list-style-type: none"> As solicitações devem prioritariamente ser realizadas a partir do e-mail institucional do usuário. Caso a solicitação seja realizada por telefone ou presencial, devem ser registradas no GLPI pelo técnico. Caso a solicitação seja feita por meio telefônico ou presencialmente, o técnico deve formalizar a solicitação no GLPI. Se a solicitação tiver urgência, recomenda-se que realize o atendimento primeiro e abra o chamado depois, retroativamente. O solicitante deve realizar sua solicitação com o máximo de antecedência possível do evento a fim de permitir a organização da agenda interna da organização.

ATIVIDADES DO PROCESSO
<ul style="list-style-type: none"> Solicitação do serviço e atendimento do chamado; Reservar data/hora do evento; Acompanhar evento; Solucionar chamado.

SETORES/UNIDADES ENVOLVIDAS NO PROCESSO
<ul style="list-style-type: none"> Gerência de Informática – GERINF, para atendimento à Administração Central; Coordenações de Informática – CINF's, para atendimento aos Departamentos.

MAPEAMENTO DO PROCESSO

Nome do Template: POP_Coordenação de Informática_Suporte TI	Aprovação: UDO - EPP.	Versão: 1.0	Página: 135 de 140
---	---------------------------------	-----------------------	---------------------------------



Powered by
bizagi
Modeler

DETALHAMENTO DO PROCESSO

- **Solicitação do serviço e atendimento do chamado**

Responsável: Solicitante

Descrição: O solicitante deve registrar um chamado, preferencialmente através de e-mail institucional, informando nome, usuário, setor, data e hora do evento e local. A solicitação deve ser feita com o máximo de antecedência possível a fim de permitir a organização da agenda interna da coordenação.

- **Reservar Data/hora do evento**

Responsável: Coordenação de Informática

Descrição: a coordenação deve verificar técnico disponível e reservar a data do evento.

Obs.: Caso não tenha disponibilidade, a coordenação deve informar ao solicitante e, se possível, alinhar com ele uma alternativa.

- **Acompanhar evento**

Responsável: Coordenação de Informática

Descrição: o técnico deve comparecer ao local na data e hora agendados

- **Solucionar chamado**

Responsável: Coordenação de Informática

Descrição: O técnico deverá acessar o sistema de chamados e solucionar (concluir) o chamado que acabou de realizar, informando de maneira objetiva o atendimento realizado, se há alguma observação ou qualquer informação relevante para posterior consulta.

Nome do Template: POP_Coordenação de Informática_Suporte TI	Aprovação: UDO - EPP.	Versão: 1.0	Página: 136 de 140
---	---------------------------------	-----------------------	---------------------------------

2. INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES

2.1. ANEXOS:

A. TERMO DE RESPONSABILIDADE DE EMPRÉSTIMO DE EQUIPAMENTO

TERMO DE RESPONSABILIDADE DE EMPRÉSTIMO

Eu, **Nome do servidor/colaborador**, matrícula acadêmica/funcional 11111111 (caso não tenha matrícula, informar CPF), RG 00000000-00, cargo/função, setor/unidade de trabalho da Universidade do Estado da Bahia - UNEB, assumo a responsabilidade dos materiais listados abaixo, pertencentes ao **Informar departamento ou unidade ao qual pertencem os equipamentos** da Universidade do Estado da Bahia – UNEB, que serão utilizados **informar evento ou curso em que será (ao) utilizado (s) o (s) equipamento (s)**, **informar período em que ocorrerá o evento ou que será utilizado o (s) equipamento (s)**, ficando ciente de que:

1. É único e personalíssimo responsável pelo (s) recurso (s) ou equipamento (s) sob sua guarda ou detenção.
2. Em caso de dano, inutilização ou extravio do equipamento o setor competente irá registrar todas as informações e encaminhará para a unidade superior avalie e tome as providências cabíveis.
3. Os recursos ou equipamentos constituem patrimônio público, sendo abrangida pela Política de Segurança da Informação da UNEB (Resolução CONSU 1.355/2019) e Legislação vigente no Estado da Bahia.
4. É expressamente proibido instalar qualquer tipo de software, sem conhecimento ou autorização da Coordenação de Informática, principalmente os que infrinjam quaisquer patentes ou direitos autorais, conforme Art. 37 da Política de Segurança da Informação da UNEB (Resolução CONSU 1.355/2019)

Nome do Template: POP_Coordenação de Informática_Suporte TI	Aprovação: UDO - EPP.	Versão: 1.0	Página: 137 de 140
---	---------------------------------	-----------------------	---------------------------------

5. Estando os equipamentos em minha posse estarei sujeito a inspeções sem aviso prévio, conforme art. 4º, da Política de Segurança da Informação da UNEB (Resolução CONSU 1.355/2019).

B. TERMO DE RESPONSABILIDADE PARA FORMATAÇÃO/REALIZAÇÃO DE BACKUP

**TERMO DE RESPONSABILIDADE
REALIZAÇÃO DE FORMATAÇÃO/BACKUP**

1. IDENTIFICAÇÃO:

NOME COMPLETO DO SOLICITANTE:		
Nº CHAMADO	Nº DE MATRICULA:	CPF (para colaborador Terceirizado ou Estagiário):
DEPARTAMENTO / SETOR:		
TEL UNIDADE: ()	CELULAR ()	
EQUIPAMENTO	TOMBO/Nº SÉRIE	
E-MAIL DO SOLICITANTE RESPONSÁVEL (CONTA DO DOMÍNIO UNEB)		

2. ESPECIFICAÇÃO DO SERVIÇO:

FORMATAÇÃO COM BACKUP FORMATAÇÃO SEM BACKUP

COMPUTADOR NÃO COMPARTILHADO COMPUTADOR

COMPARTILHADO

Nome do Template: POP_Coordenação de Informática_Suporte TI	Aprovação: UDO - EPP.	Versão: 1.0	Página: 138 de 140
---	---------------------------------	-----------------------	---------------------------------

Em caso de **Computador compartilhado**, liste abaixo os usuários que utilizam o equipamento

Relação de Usuários que utilizam o Equipamento

Descreva abaixo as pastas/arquivos para realização do backup:

Pastas/Arquivos para Backup

3. NORMAS DE USO DO SERVIÇO

- A realização do backup é de responsabilidade do solicitante. O técnico de informática poderá auxiliar com as instruções necessárias caso o solicitante tenha dúvidas ou necessite de orientação.
- O **backup** é realizado em arquivos/pastas relacionados a **assuntos corporativos**.
- É de responsabilidade do setor de TI **fornecer meio físico de capacidade adequada** para a realização de backup, desde que este seja **relacionado a assuntos corporativos**.

Nome do Template: POP_Coordenação de Informática_Suporte TI	Aprovação: UDO - EPP.	Versão: 1.0	Página: 139 de 140
---	---------------------------------	-----------------------	---------------------------------

- Caso o backup seja para arquivos/pastas relacionados a **assuntos pessoais**, é de responsabilidade de o **solicitante fornecer meio físico de capacidade adequada**.
- O solicitante deve se certificar antes da assinatura deste termo, se realizou a cópia de segurança de todos os seus documentos e arquivos em mídia externa ao computador.

4. TERMO DE RESPONSABILIDADE

O solicitante da formatação fica ciente que este procedimento apaga definitivamente todos os dados do computador. Por este termo, assume que foi verificado backup, portanto, responsabiliza-se por toda e qualquer informação removida. Para maiores esclarecimentos, encaminhe e-mail para **informar e-mail para atendimento** ou ligue para **informar telefone para atendimento**.

5. AUTENTICAÇÃO

Assinatura do Solicitante	Chefe-Imediato
Cidade, _____ de _____ de 20____.	

2.2. WEBSITES:

UNIVERSIDADE DO ESTADO DA BAHIA. Conselho Universitário. Resolução nº 1355 de 22 de Fevereiro de 2019. Política de Segurança da Informação. Disponível em: <http://www.gerinf.uneb.br/wp-content/uploads/2019/04/1355-PSI-UNEB.pdf>.

GOVERNO DO ESTADO DA BAHIA. Decreto Estadual nº 13473 de 28 de novembro de 2011. Disponível em: <https://governo-ba.jusbrasil.com.br/legislacao/1030113/decreto-13473-11#:~:text=PAL%20CIO%20DO%20GOVERNO%20DO%20ESTADO,28%20de%20novembro%20de%202011.&text=Secret%20A%20Ind%20C%20B%20A%20Com%20A%20e,P%20B%20do%20Poder%20Executivo%20Estadual>.

Nome do Template: POP_Coordenação de Informática_Suporte TI	Aprovação: UDO - EPP.	Versão: 1.0	Página: 140 de 140
---	---------------------------------	-----------------------	---------------------------------