



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
Universidade Federal do Pampa

EDITAL Nº 266/2024

EDITAL INTERNO DO PROGRAMA DE GESTÃO E DESEMPENHO UNIPAMPA

DIRETORIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (DTIC)

O REITOR DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA, no uso de suas atribuições legais e estatutárias, torna pública a abertura do edital de inscrição para participação no programa de gestão e desempenho para servidores efetivos da diretoria de tecnologia da informação e comunicação (DTIC), nos termos da portaria/GRnº 1.711, de 30 de setembro de 2022.

1. DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

1.1. Este edital estabelece os procedimentos gerais, orientações e os critérios para a seleção de servidores em exercício na Diretoria de Tecnologia da Informação e Comunicação (DTIC) com a finalidade de participação no Programa de Gestão e Desempenho (PGD), conforme normatização prevista na Portaria/GR Unipampa nº 1.711, de 30 de setembro de 2022.

1.2. A seleção pública será regida por este edital, promovida pela Fundação Federal do Pampa (Unipampa), executada pela Diretoria de Tecnologia da Informação e Comunicação (DTIC).

2. DO REGIME DE EXECUÇÃO

2.1. Considera-se Teletrabalho a modalidade de trabalho em que o cumprimento da jornada de trabalho regular pelo participante é realizada fora das dependências físicas da Instituição, em regime de execução parcial ou integral, de forma remota e com a utilização de recursos tecnológicos, para a execução de atividades que sejam suscetíveis de controle e que tenham metas, prazos e entregas previamente estipulados e que não comprometam o desenvolvimento das atividades internas da Universidade, dispensado do controle de frequência nos termos da Portaria/GR Unipampa nº 1.711, de 30 de setembro de 2022.

2.2. Regime de execução do teletrabalho:

2.2.1.O regime de execução integral corresponde às atividades totalmente executadas pelo servidor fora das dependências físicas da Instituição, durante o período apontado no plano de trabalho, sendo avaliado pelas entregas e pelo atingimento das metas, dentro dos prazos estabelecidos, dispensado do controle de frequência.

2.2.2.O regime de execução parcial corresponde às atividades parcialmente executadas pelo servidor fora das dependências físicas da Instituição, com indicação expressa dos dias em que o servidor deve comparecer nas dependências físicas para o cumprimento das atividades previstas no plano de trabalho, sendo avaliado pelas entregas e pelo atingimento das metas, dentro dos prazos estabelecidos, quando em teletrabalho, e por controle de frequência nos dias previstos para comparecimento nas dependências físicas da Instituição.

2.2.3.Para o regime de execução parcial, o tempo mínimo de desempenho das atividades, de maneira presencial, será de 20% da carga horária mensal do servidor, distribuída conforme o Plano de Trabalho aprovado pela chefia imediata.

2.3. A definição das atividades que podem ser enquadradas no Programa de Gestão e Desempenho (PGD), o período de execução de cada atividade, o regime de execução (parcial ou integral) e a consequente abertura dessas vagas no programa, foram encaminhadas pela Diretoria de Tecnologia da Informação e Comunicação (DTIC) para análise e aprovação da Comissão Permanente designada para acompanhar e avaliar a implementação do PGD, não se configurando opção do servidor isoladamente.

3. DAS CONDIÇÕES PARA A PARTICIPAÇÃO NO PROGRAMA DE GESTÃO E DESEMPENHO

3.1. Poderá participar do PGD o servidor de cargo efetivo, o ocupante de cargo em comissão, declarado em lei de livre nomeação e exoneração e os contratados temporários regidos pela Lei nº 8.745, de 9 de dezembro de 1993, que esteja em exercício no setor para o qual existam vagas disponibilizadas no presente edital e desenvolva atividades que:

3.1.1. Possam ser adequadamente executadas de forma remota e com a utilização de recursos tecnológicos.

3.1.2. Cujas naturezas demandem maior esforço individual e menor interação presencial com outros agentes.

3.1.3. Cujas naturezas de complexidade exijam elevado grau de concentração.

3.1.4. Cujas naturezas sejam de baixa a média complexidade com elevado grau de previsibilidade e/ou padronização nas entregas.

3.1.5. Cujas naturezas resultem de trabalho coletivo recorrente, considerando a **multicampia**, envolvendo participantes de diversas unidades.

4. OS CRITÉRIOS TÉCNICOS PARA OCUPAÇÃO DAS VAGAS

4.1. O servidor deverá possuir, pelo menos, os seguintes conhecimentos técnicos para o desenvolvimento das atividades na modalidade do teletrabalho:

4.1.1. Conhecimento para utilização de computador, notebook ou similar.

4.1.2. Conhecimentos para a “navegação” na rede internet.

4.1.3. Conhecimento para atendimento ao público interno e externo via telefone.

4.1.4. Possuir habilidade para utilização do Sistema Eletrônico de Informações - SEI, e demais sistemas institucionais relacionados à área de atuação.

4.1.5. Utilizar outras ferramentas tecnológicas necessárias para o desenvolvimento das atividades do setor.

4.1.6. Conhecimento inerente à realização das atividades desenvolvidas no setor de lotação.

4.1.7. Conhecimentos inerentes à sustentação e continuidade das atividades computacionais da unidade, dentro de um ambiente de trabalho adequado às divisões.

5. DA INSCRIÇÃO

5.1. A inscrição deverá ser realizada por meio do Sistema Informatizado do PGD (SISGP¹).

5.2. A validade do edital compreende o período de 13 de junho de 2024 à 31 de maio de 2025.

6. DA SELEÇÃO

6.1. Serão selecionados os servidores inscritos dentro do número de vagas de cada setor conforme a previsão do item 08 deste Edital (quadro de vagas).

6.2. Caso haja mais de um inscrito apto a ocupar cada vaga, considerando as atividades já desempenhadas pelo servidor, serão observados os seguintes critérios na priorização dos servidores participantes:

6.2.1. Portadores de deficiência com jornada reduzida, nos termos do § 2º do art. 98 da Lei nº 8.112, de 1990.

6.2.2. Gestantes e lactantes, durante o período de gestação e amamentação, conforme a legislação vigente.

6.2.3. Que tenham filhos, cônjuge ou dependentes com deficiência, nos termos do § 3º do art. 98 da Lei nº 8.112, de 1990.

6.2.4. Com dependentes econômicos que constem do assentamento funcional com idade até seis anos ou acima de sessenta e cinco anos de idade.

6.2.5. Com horário especial nos termos do artigo 98 da Lei nº 8.112, de 1990.

6.2.6. Que atuem em setores vinculados às áreas-meio da Instituição.

6.2.7. Com maior tempo de exercício na Instituição.

6.3. A seleção ocorrerá através do SISGP.

7. DAS RESPONSABILIDADES DOS SERVIDORES

7.1. O candidato selecionado, para participar do PGD, assinará o termo de ciência e responsabilidade relativo ao plano de trabalho aprovado, que será registrado pela Unidade com o aceite do servidor em sistema informatizado.

7.2. A participação do servidor no PGD não exime o servidor do cumprimento dos deveres estatutários e impõe à chefia imediata aferir o cumprimento das metas estabelecidas, avaliar a qualidade das entregas e avaliar os participantes do programa em cada plano de trabalho.

7.3. O participante do PGD comunicará à sua chefia imediata a ocorrência de afastamentos, licenças ou outros impedimentos para eventual adequação das metas e dos prazos ou possível redistribuição das atividades constantes do seu plano de trabalho.

7.4. A chefia imediata poderá redefinir as metas do participante por necessidade do serviço.

7.5. O participante do PGD deve:

7.5.1. Atender às convocações para comparecimento à Unidade sempre que sua presença física for necessária e houver interesse da Administração Pública, mediante convocação e desde que devidamente justificado pela chefia imediata, observando prazo de antecedência mínima de 3 (três) dias úteis.

7.5.2. O servidor deverá informar e manter atualizado número de telefone, fixo ou móvel, de livre divulgação tanto dentro do órgão ou da entidade quanto para o público externo que necessitar contatá-lo.

7.5.3. Permanecer disponível para contato, no período definido pela chefia imediata e **observado o horário de funcionamento** do órgão ou da entidade.

7.5.4. Os meios e os tempos de comunicação obrigatórios para o servidor participar e desenvolver suas atividades durante o PGD são:

Prioridade do tempo de resposta	Hora máxima para o tempo de resposta	Meio de comunicação
Baixa urgência	6 Horas	E-mail institucional
Média urgência	3 Horas	Hangout institucional
Urgente	30 minutos	Whatsapp (somente para uso interno)
Alta urgência	Na hora, resposta imediata	Telefonia VoIP

7.5.5. Manter a chefia imediata informada, de forma periódica, e sempre que demandado, por meio de mensagem de correio eletrônico institucional ou outra forma de comunicação previamente acordada, acerca da evolução do trabalho, bem como indicar eventuais dificuldades, dúvidas ou informações que possam atrasar ou prejudicar o andamento das atividades

7.5.6. Zelar pelas informações acessadas de forma remota, mediante observância às normas internas e externas de segurança da informação.

7.5.7. Observar os procedimentos relacionados à segurança da informação e à guarda documental, constantes de regulamentação própria, quando houver, e mediante termo de recebimento e responsabilidade, quando da necessidade de retirar processos e demais documentos das dependências da Universidade, para a realização das suas atividades.

7.5.8. As responsabilidades previstas na Portaria Unipampa nº1.711/2022, transcritas neste edital, serão firmadas em Termo de Ciência e Responsabilidade, aceito pelo servidor através do SISGP.

7.6. O servidor que for selecionado para desenvolver as atividades na modalidade de teletrabalho, no regime de execução integral, deverá concluir as compensações de carga horária antes do início da sua participação no PGD.

7.7. Fica vedada aos participantes do PGD a adesão ao banco de horas caso o mesmo seja instituído na Universidade.

7.8. Verificada a existência de banco de horas, o servidor deverá usufruir as horas computadas como excedentes antes do início da participação no PGD.

7.9. Caso haja estagiários, estes deverão ser acompanhados por, pelo menos, um servidor do setor, visto que eles não podem cumprir suas atividades sem supervisão.

7.10. É de inteira responsabilidade do servidor participante manter a infraestrutura necessária para o exercício de suas atribuições, inclusive aquelas relacionadas à segurança da informação, quando o regime de execução do PGD for na modalidade teletrabalho.

7.11. Regularizar todos os bens patrimoniais sob sua carga, ficando a critério da chefia imediata o tratamento de casos excepcionais (Art. 18 da portaria PGD).

8. DA TABELA DE ATIVIDADES E DAS VAGAS

8.1. A Tabela de Atividades constará como Anexo I deste edital.

8.2. Distribuição das vagas e regime de execução.

Código	Setor	Regime Integral	Regime Parcial
		Vagas	Vagas
DSI	Divisão de Sistemas de Informação	2	0

9. DO RESULTADO

9.1. O resultado da seleção será registrado dentro do SISGP pela chefia imediata ao selecionar os candidatos que participarão do programa.

10. DO PLANO DE TRABALHO E DAS METAS DE DESEMPENHO

10.1. Para estruturação e pactuação do Plano de Trabalho será utilizado o SISGP.

10.2. Compete à chefia imediata do servidor estipular, aferir, monitorar e avaliar o cumprimento das metas e resultados pactuados, com a ciência do servidor, no Plano de Trabalho e no Termo de Ciência e Responsabilidade, através do SISGP.

10.3. A aceitação do Plano de Trabalho é de inteira responsabilidade da chefia imediata e do servidor participante, no que tange às tarefas e às atividades acordadas entre ambos para serem realizadas remotamente.

10.4. O Plano de Trabalho terá a aferição **mensal** das entregas de cada participante, mediante análise fundamentada da chefia imediata, em até quarenta dias, a contar do último dia do mês pactuado para

entrega, quanto ao atingimento ou não das metas estipuladas.

11. DOS CRITÉRIOS DE DESLIGAMENTO DO SERVIDOR POR DESEMPENHO

11.1. São critérios para o desligamento do servidor do programa:

11.1.1. Se o servidor se nega a pactuar tarefas continuamente;

11.1.2. Se o servidor não realizar 60% das entregas pactuadas ao longo de dois períodos de plano de trabalho consecutivos da Diretoria de Tecnologia da Informação e Comunicação (DTIC) ao PGD, nos termos do art. 21 da Portaria nº 1.711, de 30 de setembro de 2022, considerando a avaliação da justificativa.

11.1.2. Se o servidor não realizar 20% das entregas pactuadas ao longo do período de adesão da DTIC ao PGD, nos termos do art. 21 da Portaria nº 1.711/2022, considerando a avaliação da justificativa.

11.1.3. Quando a comunicação com o servidor não for efetiva: o não comparecimento em reuniões virtuais sejam periódicas ou não; o não funcionamento de algumas tecnologias listadas a priori neste edital de seleção e na tabela de atividades para constituição dos planos de trabalho, ou seja, não comparecimento nas convocações para reuniões virtuais ou o não comparecimento nas atividades presenciais previstas no plano de trabalho caracteriza descumprimento do termo de ciência e responsabilidade, desde que não justificada, cabendo a chefia a responsabilidade por esta análise.

11.1.4. Para o cumprimento do subitem 11.1.3. e 7.5.4. a Diretoria de Tecnologia da Informação e Comunicação (DTIC) poderá entrar em contato a fim de testar a comunicação para fins de orientação prévia do servidor.

12. DO DESLIGAMENTO DO PGD

12.1 O servidor participante do PGD poderá ser desligado do programa nas seguintes hipóteses:

12.1.1. Se for excluído da modalidade teletrabalho ou do PGD conforme o item 11 deste edital.

12.1.2. Se o PGD for suspenso ou revogado.

12.1.3. Se por vontade própria retornar ao trabalho presencial, independentemente do interesse da administração, a qualquer momento.

12.1.4. A exclusão também se dará, por escrito, aos motivos baseados na necessidade do serviço, nos termos do art. 23 da Portaria Unipampa nº 1.711/2022;

12.2. Caberá recurso, quando do desligamento do servidor por desempenho, à Comissão Permanente Gestora do Programa de Gestão - COMPGD.

13. DO CRONOGRAMA

13.1. As etapas do Edital estão apresentadas etapas a seguir:

ETAPAS	PERÍODO
Aviso dos servidores pela Unidade, após a publicação do edital	07/06/2024
Cadastro das atividades no sistema, vinculação das atividades ao setor e cadastro da adesão ao Programa de Gestão da Unidade.	07/06/2024
Período de inscrição do servidor no sistema.	07/06/2024 até 10/06/2024
Homologação e Publicação da lista dos candidatos	11/06/2024
Habilitação dos Servidores Selecionados pela Chefia Imediata no Sistema e interposição de recurso	12/06/2024
Início do desenvolvimento do PGD na Diretoria de Tecnologia da Informação e Comunicação (DTIC)	13/06/2024

14. DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

14.1. A participação na presente seleção importa na aceitação integral do conteúdo deste Edital, bem como, das disposições contidas na Portaria/GR Unipampa nº 1.711, de 30 de setembro de 2022, no Decreto nº 11.072 de 17 de maio de 2022 e na Instrução Normativa nº 65 da Secretaria de Gestão e Desempenho de Pessoal do Ministério da Economia, de 30 de julho de 2020.

14.2. Quando da divulgação deste edital, todos os servidores vinculados à Diretoria de Tecnologia da Informação e Comunicação (DTIC), serão comunicados pela referida unidade para que possam participar do certame mesmo estando em férias, afastamentos ou em licença.

14.3. Para informações e dúvidas referentes ao conteúdo deste Edital, o servidor poderá entrar em contato com dtic@unipampa.edu.br.

14.4. A Comissão Permanente Gestora do Programa de Gestão e Desempenho tem as atribuições de:

14.4.1. Avaliar e gerenciar o processo de implantação do PGD.

14.4.2. Receber os recursos dos servidores e solicitar os subsídios e as justificativas para a não acolhida do pedido do servidor.

14.4.2. Fiscalizar o cumprimento dos requisitos normativos pelas unidades autorizadas a implantar o PGD.

14.4.3. Orientar os dirigentes das unidades administrativas e as chefias imediatas sobre os assuntos relativos ao PGD.

14.4.4. Analisar, em sede de primeira instância, os casos omissos à luz das normativas elencadas no item 12.1 do presente Edital.

Bagé, 05 de junho de 2024.

Edward Frederico Castro Pessano

Reitor

ANEXO I

A - DTIC

ATIVIDADE: DTIC - Atividades Presenciais						
Faixa de complexidade	Parâmetros Faixa Complexidade	Tempo presencial	Tempo teletrabalho	GP ^[1]	Permite trabalho remoto?	Entregas esperadas
Muito Alta	Gerenciamento ou manutenção de complexidade muito alta	160	160	0,00%	NÃO	Atividades que necessitem presença do servidor. Como Inventário, Manutenção do Data Center, Implantação de Sistemas, Manutenção de Redes da DTIC entre outras.
Alta	Gerenciamento ou manutenção de complexidade alta	80	80	0,00%	NÃO	

Média	Gerenciamento ou manutenção de complexidade média	40	40	0,00%	NÃO
Baixa	Gerenciamento ou manutenção de complexidade moderada	16	16	0,00%	NÃO
Muito Baixa	Gerenciamento ou manutenção de complexidade baixa	8	8	0,00%	NÃO

ATIVIDADE: DTIC - CHEFIA - Gestão administrativa de Divisão/Setor/Unidade (Chefia)						
Faixa de complexidade	Parâmetros Faixa Complexidade	Tempo presencial	Tempo teletrabalho	GP^[2]	Permite trabalho remoto?	Entregas esperadas
Muito Alta	Gerenciamento ou manutenção de complexidade muito alta	160	160	0,00%	SIM	-Gestão Administrativa, atribuições da chefia da Unidade/divisão/setor - Gestão de equipes - Gestão de processos SEI/ sistemas - Alinhamento de demandas e distribuição entre equipes
Alta	Gerenciamento ou manutenção de complexidade alta	80	80	0,00%	SIM	- Revisar e monitorar atividades da equipe - Atividades como integrante do Grupo Gestor da DTIC - Supervisão, orientação e acompanhamento das atividades pelas chefias.
Média	Gerenciamento ou manutenção de complexidade média	40	40	0,00%	SIM	- Homologação da frequência, ponto, ajustes de servidores, bolsistas e estagiários. - Gerenciamento e homologação de férias

Baixa	Gerenciamento ou manutenção de complexidade moderada	16	16	0,00%	SIM	- Apoio a processos administrativos - Avaliação de desempenho do servidor - Monitoramento e controle de bolsistas e estagiários - Planejamento e acompanhamento dos programas de gestão e planos de trabalho do setor
Muito Baixa	Gerenciamento ou manutenção de complexidade baixa	8	8	0,00%	SIM	-Executar demais atividades da divisão/setor

ATIVIDADE: DTIC - Participação em Eventos / Comissão / Conselhos ou Outros

Faixa de complexidade	Parâmetros Faixa Complexidade	Tempo presencial	Tempo teletrabalho	GP	Permite trabalho remoto?	Entregas esperadas
Muito Alta	Necessidade de participação de 4 semanas	160	160	0,00%	SIM	<ul style="list-style-type: none"> • Participação em treinamentos • Participação em Eventos • Atividades a outras unidades fora do Escopo da Divisão • Participação em comissão/conselho • Outras atividades
Alta	Necessidade de participação de 2 semanas	80	80	0,00%	SIM	
Média	Necessidade de participação de 1 semana	40	40	0,00%	SIM	
Baixa	Necessidade de participação de 2 dias	16	16	0,00%	SIM	
Muito Baixa	Necessidade de participação de 1 dia	8	8	0,00%	SIM	

ATIVIDADE: DTIC - Suporte e Comunicação

Faixa de complexidade	Parâmetros Faixa Complexidade	Tempo presencial	Tempo teletrabalho	GP	Permite trabalho remoto?	Entregas esperadas
Muito Alta	Gerenciamento ou manutenção de complexidade muito alta	160	160	0,00%	SIM	- Atendimento de chamados, interação com ouvidoria, comunicação (e-mail, chat, voip, etc), reuniões internas e externas, elaboração de documentação (diagramas, notas explicativas e afins), colaboração com outras divisões ou setores institucionais; - Gestão de comunicação, solicitações e andamento das atividades; - Suporte aos processos administrativos (Estudo Técnico Preliminar, Mapa de Riscos e Termo de Referência) Registro de tarefas em ferramentas de controle; Administração de contratos de TI relativos a serviços em nuvem; - Outras tarefas de natureza administrativa relacionadas à operação da divisão.
Alta	Gerenciamento ou manutenção de complexidade alta	80	80	0,00%	SIM	
Média	Gerenciamento ou manutenção de complexidade média	40	40	0,00%	SIM	
Baixa	Gerenciamento ou manutenção de complexidade moderada	16	16	0,00%	SIM	
Muito Baixa	Gerenciamento ou manutenção de complexidade baixa	8	8	0,00%	SIM	

DIVISÃO DE INFRAESTRUTURA E REDES (DIR)

ATIVIDADE: DTIC - DIR - Gestão de Infraestrutura e Sistemas de TI

Faixa de complexidade	Parâmetros Faixa Complexidade	Tempo presencial	Tempo teletrabalho	GP	Permite trabalho remoto?	Entregas esperadas

Muito Alta	Gerenciamento ou manutenção de complexidade muito alta	160	160	0,00%	SIM	Gestão dos ativos de rede, arquitetura VoIP, Infraestrutura de datacenter e links de internet;
Alta	Gerenciamento ou manutenção de complexidade alta	80	80	0,00%	SIM	Gestão dos serviços de Segurança da Informação, voz sobre IP, virtualização de sistemas, controladores de domínio, roteamento, autenticação, backup e restauração de dados.
Média	Gerenciamento ou manutenção de complexidade média	40	40	0,00%	SIM	Suporte a computação em nuvem (cloud computing):
Baixa	Gerenciamento ou manutenção de complexidade moderada	16	16	0,00%	SIM	Google Workspace e recursos incluídos, instalação e atualização de sistemas, sistema de autenticação, resolução de nomes, relatórios e extração de dados, segurança da informação, bancos de dados, backup/restore, outros processos e artefatos vinculados à computação em nuvem.
Muito Baixa	Gerenciamento ou manutenção de complexidade baixa	8	8	0,00%	SIM	

DIVISÃO DE GOVERNANÇA (DG)

ATIVIDADE: DTIC - DG - Gestão de Governança						
Faixa de complexidade	Parâmetros Faixa Complexidade	Tempo presencial	Tempo teletrabalho	GP	Permite trabalho remoto?	Entregas esperadas
Muito Alta	Planejamento, coordenação e monitoramento das questões de governança em TI de complexidade muito alta	160	160	0,00%	SIM	<ul style="list-style-type: none"> • Assessoramento à Direção e às demais áreas da DTIC no planejamento e controle das iniciativas relacionadas a processos e prestação de serviços de TI; • Respostas e interlocução com órgãos de Controle e demais órgãos externos; • Estudo e apropriação de questões legais e
Alta	Planejamento, coordenação e monitoramento das questões de governança em TI	80	80	0,00%	SIM	

	de complexidade alta						teóricas relacionadas à área;
Média	Planejamento, coordenação e monitoramento das questões de governança em TI de complexidade média	40	40	0,00%	SIM		<ul style="list-style-type: none"> • Deliberação sobre assuntos relacionados à Governança Digital no âmbito da UNIPAMPA; • Apoio à Gestão no alinhamento e sustentação do planejamento estratégico da universidade em relação às exigências de agilidade, efetividade, flexibilidade e inovação;
Baixa	Planejamento, coordenação e monitoramento das questões de governança em TI de complexidade baixa	16	16	0,00%	SIM		<ul style="list-style-type: none"> • Avaliação, revisão, definição de políticas, planos normativos e outras documentações; • Elaboração de diretrizes, estruturas, processos e controles, que buscam direcionar as ações de TIC conforme os objetivos estratégicos da universidade.
Muito Baixa	Planejamento, coordenação e monitoramento das questões de governança em TI de complexidade baixa	8	8	0,00%	SIM		

NÚCLEO DE ATENDIMENTO E SUPORTE (NAS)

ATIVIDADE: DTIC - NAS - Gestão de Help Desk e Service Desk						
Faixa de complexidade	Parâmetros Faixa Complexidade	Tempo presencial	Tempo teletrabalho	GP	Permite trabalho remoto?	Entregas esperadas
Muito Alta	Gerenciamento ou manutenção de complexidade muito alta	160	160	0,00%	SIM	<ul style="list-style-type: none"> - Acompanhar o processo de implantação e atualização de soluções e serviços em TI; - Atendimento remoto de chamados via sistema GAÚCHA; - Atuar como Ponto Único de Contato da DTIC - Desenvolver relatórios e promover melhorias do GAÚCHA.

Alta	Gerenciamento ou manutenção de complexidade alta	80	80	0,00%	SIM	<ul style="list-style-type: none"> - Encaminhamento de chamados via sistema GAÚCHA; - Gerenciar os atendimentos de TI de primeiro nível (Central de Atendimento - N1); - Gerenciar padrões e procedimentos de atendimento de TI;
Média	Gerenciamento ou manutenção de complexidade média	40	40	0,00%	SIM	<ul style="list-style-type: none"> - Gerir registro de incidentes e requisições - Identificar, comunicar e solucionar chamados com alta demanda de frequencilidade; - Monitorar e manter a qualidade do atendimento da DTIC;
Baixa	Gerenciamento ou manutenção de complexidade moderada	16	16	0,00%	SIM	<ul style="list-style-type: none"> - Operar o sistema de gerenciamento de impressão institucional (SGI-PaperCut) em primeiro nível; - Prestação de informações através de meios de comunicação institucional; - Promover boas práticas na gestão de serviços em TI;
Muito Baixa	Gerenciamento ou manutenção de complexidade baixa	8	8	0,00%	SIM	<ul style="list-style-type: none"> - Prover alternativas de solução para chamados, - Supervisionar, acompanhar e auxiliar gestão de atendimentos de segundo nível (N2) ou terceiro nível (N3);

ATIVIDADE: DTIC - NAS - Elaboração e Manutenção de Projetos e Bases de Conhecimento

Faixa de complexidade	Parâmetros Faixa Complexidade	Tempo presencial	Tempo teletrabalho	GP	Permite trabalho remoto?	Entregas esperadas
Muito Alta	Gerenciamento ou manutenção de complexidade muito alta	160	160	0,00%	SIM	<ul style="list-style-type: none"> - Ajustes na interface do site e na arquitetura de navegação; - Avaliação, estudo, experimento, prototipação e incorporação de conhecimento técnico de soluções de TI - Criação de formulários online;
Alta	Gerenciamento ou manutenção de complexidade alta	80	80	0,00%	SIM	<ul style="list-style-type: none"> - Desenvolver comunicados através de newsletter; - Desenvolver e atualizar sistemas de Chatbot da DTIC - Desenvolver e manter, em conjunto com os setores os manuais e guias dos serviços prestados pela DTIC;
Média	Gerenciamento ou manutenção de complexidade média	40	40	0,00%	SIM	<ul style="list-style-type: none"> - Edição e atualizações de sites administrados pelo setor - Elaboração de postagem em sites - Estudo e Capacitação de novas tecnologias para uso e melhoria contínua na instituição; - Gerência de acesso a portais institucionais;
Baixa	Gerenciamento ou manutenção de complexidade moderada	16	16	0,00%	SIM	<ul style="list-style-type: none"> - Gerência e controle de softwares de videoconferência - Gerenciar FAQs e tutoriais (Identificar e divulgar à comunidade soluções para problemas recorrentes); - Gerir base de conhecimento e seus processos; - Produção de material de comunicação em áudio-visual;

Muito Baixa	Gerenciamento ou manutenção de complexidade baixa	8	8	0,00%	SIM	- Promover e ministrar treinamento aos servidores;
						- Publicação de manuais, guias, incluindo atualizações, e informações de competência da NAS e de outras demandas institucionais.

[1] GP = Ganho de Produtividade

[2] GP = Ganho de Produtividade



Assinado eletronicamente por **EDWARD FREDERICO CASTRO PESSANO, Reitor**, em 05/06/2024, às 17:25, conforme horário oficial de Brasília, de acordo com as normativas legais aplicáveis.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.unipampa.edu.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **1457094** e o código CRC **0BA35060**.

Referência: Processo nº 23100.018263/2022-66

SEI nº 1457094