



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
Universidade Federal do Pampa

EDITAL Nº 345/2022**RETIFICAÇÃO DO EDITAL Nº 344/2022****EDITAL INTERNO DO PROGRAMA DE GESTÃO E DESEMPENHO UNIPAMPA****GABINETE DA REITORIA**

O REITOR DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA, no uso de suas atribuições legais e estatutárias, retifica o Edital Nº 344, de 14 de outubro de 2022, publicado no Boletim de Serviço Eletrônico em 14 de outubro de 2022, para inclusão, nos Anexos, da Planilha de Atividades do Setor de Tecnologia da Informação e Comunicação - STIC, da Secretaria Administrativa do Gabinete da Reitoria.

Bagé, 14 de outubro de 2022.

Roberlaine Ribeiro Jorge

Reitor

ANEXOS

Planilha de Atividades - Secretaria Administrativa do GR - STIC							
UNIDADE	Atividade	Micro-atividades	Faixa Complexidade	Parâmetros Faixa Complexidade	Tempo Execução Presencial	Tempo Execução Teletrabalho	Entregas Esperadas
STIC	Suporte e verificação de servidores de rede windows, resolução de problemas e atualizações	STIC recebe chamado indicando a indisponibilidade do serviço. Identificar o local do problema. Acessar host. Reiniciar o servidor que apresentou o problema. Análise de resolução do problema. Confere com o usuário que abriu o chamado se está solucionado. Se estiver resolvido, o chamado é encerrado.	Muito Alta	Conhecimento técnico necessário e/ou capacidade de estudo e novo aprendizado. Necessidade de criatividade ou inovação.	40	40	Chamados recebidos, problema identificado, host acessado, servidor reiniciado, conferência realizada, chamados encerrados, com devolutiva ao solicitante.
			Alta	Habilidade redacional e/ou de análise quantitativa ou qualitativa e/ou pesquisa analítica.	32	32	
			Média	Habilidade interpessoal para trabalho em equipe e/ou necessidade de concentração para trabalho individual.	16	16	
			Baixa	Interação com Órgãos	4	4	

				externos e/ou envolvimento e/ou dependência de representantes da alta administração			
			Muito Baixa	Atividade de rotina	1	1	
STIC	Suporte técnico aos sistemas governamentais - procedimentos, acesso a recursos da rede, impressoras e atualização.	STIC recebe chamado. Entrar em contato com o usuário via sistema de chamados ou chat institucional. Análise da demanda reportada pelo usuário. Resolução do problema. Caso o problema não tenha sido resolvido de forma remota, o usuário deverá ser atendido presencialmente. Conferir com o usuário que abriu o chamado se está solucionado. Se estiver resolvido, o chamado é encerrado.	Muito Alta	Conhecimento técnico necessário e/ou capacidade de estudo e novo aprendizado. Necessidade de criatividade ou inovação.	40	40	Chamados recebidos, contato realizado, usuário notificado, problema resolvido, chamados encerrados, com devolutiva ao solicitante.
			Alta	Habilidade redacional e/ou de análise quantitativa ou qualitativa e/ou pesquisa analítica.	32	32	
			Média	Habilidade interpessoal para trabalho em equipe e/ou necessidade de concentração para trabalho individual .	16	16	
			Baixa	Interação com Órgãos externos e/ou envolvimento e/ou dependência de representantes da alta administração	4	4	
			Muito Baixa	Atividade de rotina	1	1	
			STIC	Monitoramento prévio e gerenciamento da infraestrutura da rede de dados da Reitoria	Monitoramento externo dos links de rede através do Sistema de Monitoramento ZABBIX. Monitoramento interno da rede local.	Muito Alta	
			Alta	Habilidade redacional e/ou de análise quantitativa ou qualitativa	32	32	

				e/ou pesquisa analítica.			
			Média	Habilidade interpessoal para trabalho em equipe e/ou necessidade de concentração para trabalho individual .	16	16	
			Baixa	Interação com Órgãos externos e/ou envolvimento e/ou dependência de representantes da alta administração	4	4	
			Muito Baixa	Atividade de rotina	1	1	
STIC	Suporte e configuração básica de telefonia VOIP	STIC recebe chamado do usuário solicitando novo ramal ou reparo no ramal já existente. STIC verifica o status de funcionamento do ramal caso já exista. Caso não exista, é encaminhado à DTIC solicitando a criação de novo ramal. Verificar em qual dispositivo está instalado o ramal. Configurar o ramal, se possível. Conferir o funcionamento correto do ramal, se estiver funcionando, o chamado é encerrado.	Muito Alta	Conhecimento técnico necessário e/ou capacidade de estudo e novo aprendizado. Necessidade de criatividade ou inovação.	40	40	Chamados recebidos, ramal verificado, pedido realizado, dispositivo verificado, ramal configurado e verificado, chamados encerrados, com devolutiva ao solicitante.
			Alta	Habilidade redacional e/ou de análise quantitativa ou qualitativa e/ou pesquisa analítica.	32	32	
			Média	Habilidade interpessoal para trabalho em equipe e/ou necessidade de concentração para trabalho individual .	16	16	
			Baixa	Interação com Órgãos externos e/ou envolvimento e/ou dependência de representantes da alta administração	4	4	
			Muito Baixa	Atividade de rotina	1	1	
STIC	Emissão, instalação e	STIC recebe chamado de	Muito Alta	Conhecimento técnico	40	40	Chamado recebido, anexos

	suporte a aplicações de certificação digital .	<p>servidor solicitando token. Verificar no chamado se o servidor anexou a autorização do Reitor para a emissão do token.</p> <p>Em caso positivo, o STIC responde o chamado solicitando os dados do usuário. STIC cadastra os dados do usuário para emissão de certificado digital pelos Correios. Posteriormente, encaminha a documentação aos Correios. Orientam o servidor a fazer o agendamento junto aos Correios para emitir o certificado digital. Após a aprovação do certificado digital, o STIC faz a orientação para o download e instalação do certificado no token pelo usuário. Orientação às soluções de problemas relacionados ao uso do token: certificados e drivers</p> <p>Envio de manuais e links com orientações de uso geral.</p>		necessário e/ou capacidade de estudo e novo aprendizado. Necessidade de criatividade ou inovação.			verificados, chamado respondido, dados solicitados, dados cadastrados, documentação enviada, servidor orientado, instalação realizada, certificado emitido ou renovado, chamado encerrado, manuais e orientações enviadas.
			Alta	Habilidade redacional e/ou de análise quantitativa ou qualitativa e/ou pesquisa analítica.	32	32	
			Média	Habilidade interpessoal para trabalho em equipe e/ou necessidade de concentração para trabalho individual .	16	16	
			Baixa	Interação com Órgãos externos e/ou envolvimento e/ou dependência de representantes da alta administração	4	4	
			Muito Baixa	Atividade de rotina	1	1	
STIC	Gerenciamento do servidor DFS: controle de permissões e restrições de acesso a pastas da Reitoria. Acompanhamento e operação de serviços de rede local.	<p>STIC recebe chamado indicando a indisponibilidade da pasta. STIC verifica se o usuário tem permissão para acessar a pasta solicitada.</p> <p>Se o usuário não tiver acesso, é solicitada a permissão pela chefia.</p>	Muito Alta	Conhecimento técnico necessário e/ou capacidade de estudo e novo aprendizado. Necessidade de criatividade ou inovação.	40	40	Chamados recebidos, usuários verificados, permissão solicitada, usuário adicionado, chamado conferido, chamados encerrados, com devolutiva ao solicitante.
			Alta	Habilidade redacional e/ou de análise quantitativa ou	32	32	

		Tendo a permissão, STIC adiciona o usuário à pasta. Confere com o usuário que abriu o chamado se está solucionado. Se estiver resolvido, o chamado é encerrado.		qualitativa e/ou pesquisa analítica.			
			Média	Habilidade interpessoal para trabalho em equipe e/ou necessidade de concentração para trabalho individual .	16	16	
			Baixa	Interação com Órgãos externos e/ou envolvimento e/ou dependência de representantes da alta administração	4	4	
			Muito Baixa	Atividade de rotina	1	1	
STIC	Suporte a webconf	Dar apoio e suporte às reuniões e eventos realizados por meet ou demais ferramentas de webconferência.	Muito Alta	Conhecimento técnico necessário e/ou capacidade de estudo e novo aprendizado. Necessidade de criatividade ou inovação.	40	40	Apoio e suporte realizado com os devidos suportes.
			Alta	Habilidade redacional e/ou de análise quantitativa ou qualitativa e/ou pesquisa analítica.	32	32	
			Média	Habilidade interpessoal para trabalho em equipe e/ou necessidade de concentração para trabalho individual .	16	16	
			Baixa	Interação com Órgãos externos e/ou envolvimento e/ou dependência de representantes da alta administração	4	4	
			Muito Baixa	Atividade de rotina	1	1	



Assinado eletronicamente por **ROBERLAINE RIBEIRO JORGE**, Reitor, em 14/10/2022, às 15:19, 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 **0957252** e o código CRC **91D52FBC**.

Referência: Processo nº 23100.021479/2022-17

SEI nº 0957252