



**INSTITUTO FEDERAL
DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA**
Triângulo Mineiro

**CATÁLOGO DE SERVIÇOS
DE TECNOLOGIA DA
INFORMAÇÃO E
COMUNICAÇÃO DO IFTM**



VERSÃO 1.0
DEZEMBRO/2017

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO TRIÂNGULO
MINEIRO.

Catálogo de Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação do
IFTM

Uberaba-MG, Dezembro/2017.



Roberto Gil Rodrigues Almeida
Reitor

Mauro Borges França
Pró-Reitor de Desenvolvimento Institucional

Marco Antônio Maciel Pereira
Pró-Reitor de Administração

Luiz Alberto Rezende
Pró-Reitor de Ensino

Eurípedes Ronaldo Ananias Ferreira
Pró-Reitor de Extensão

Humberto Marcondes Estevam
Pró-Reitor de Pesquisa, Pós-Graduação e Inovação

Johann Max Hofmann Magalhães
Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação

Comissão responsável pela elaboração do Catálogo de Serviços de TIC do IFTM

Portaria IFTM no. 136 de 01 de fevereiro de 2017

Leonice Maria Reis de Souza Pereira (Presidente)

Lianza Rossella Caldeira de Lima Lemes

Sérgio Lins Calheiros Júnior

HISTÓRICO DE VERSÕES

Data	Versão	Descrição	Responsável
27/12/2017	1.0	Versão inicial do documento	Comissão de elaboração

Sumário

1	Introdução.....	7
1.1	O que é um Catálogo de Serviços?	7
1.2	Os clientes.....	7
1.3	Os serviços.....	7
2	Permissões	8
2.1	Arquivos e pastas	8
2.2	Impressoras	8
2.3	Acesso a conteúdo web.....	8
3	Contas	10
3.1	Criação de Usuário de Rede para Servidores.....	10
3.2	Redefinição de Senha de Rede para Servidores.....	10
3.3	Criação de Usuário de Rede para Alunos	10
3.4	Redefinição de Senha de Rede para Alunos	11
4	Rede de Dados e Voz.....	12
4.1	Solicitação de Ponto/Acesso	12
4.1.1	Rede cabeada	12
4.1.2	Rede sem fio para Eventos	12
4.1.3	Rede sem fio para Visitante.....	12
4.1.4	Rede sem fio para Empresa Terceirizada	13
4.2	Manutenção de Rede.....	13
4.2.1	Rede Cabeada	13
4.2.2	Rede sem Fio	14
4.2.3	Interrupção de internet nos laboratórios de informática.....	14
5	Armazenamento.....	15
5.1	Criação de pastas para Setor	15
5.2	Alteração da Cota de Armazenamento	15
5.3	Restaurar Backup.....	15

6	Suporte a equipamentos.....	16
6.1	Manutenção de Equipamentos (acadêmicos ou administrativos).....	16
6.2	Instalação, Troca ou Reparo de Periféricos e Equipamentos.....	16
6.3	Manutenção em Suprimentos de Impressão	16
6.4	Recursos Computacionais.....	17
7	Softwares e Aplicativos	18
7.1	Suporte aos Softwares dos Laboratórios de Informática - Início de semestre letivo	18
7.2	Suporte aos Softwares dos Laboratórios – Durante o semestre letivo.....	18
7.3	Suporte aos Softwares dos Laboratórios para Eventos	19
7.4	Suporte aos Softwares dos Computadores dos Setores	19
8	Suporte a sistemas	20
8.1	Administrativos.....	20
8.1.1	Sistema SWGP	20
8.1.2	Sistema SPA	20
8.1.3	Sistema de Telefonia	22
8.1.4	Sistema de Monitoramento CFTV.....	22
8.1.5	Sistema de Acesso ao Campus (Catraca)	22
8.1.6	Sistema da Semana Multidisciplinar	23
9	E-mail	24
9.1	Criar e-mail para Setor e/ou Evento.....	24
9.2	Auxílio para utilização do e-mail institucional.....	24
9.3	Redefinir Senha.....	24
10	Tecnologias de educação à distância e presencial	25
10.1	Moodle	25
10.1.1	Suporte ao uso	25
10.1.2	Desenvolvimento e adequação de funcionalidades	25
11	Sistemas do Virtual-IF.....	26
11.1	Solicitação de novas funcionalidades ou adequação de funcionalidades existentes	26
11.2	Suporte a utilização de módulos do Virtual-IF	26

12	Suporte a documentação	27
13	Suporte a Conferências Online	28

1 Introdução

1.1 O que é um Catálogo de Serviços?

Catálogo de Serviços é um subconjunto do Portfólio de Serviços da Organização, que consiste em todos os serviços ativos e aprovados que podem ser oferecidos aos atuais e futuros clientes da organização.

No caso deste documento, trata-se de um Catálogo de Serviços de Tecnologia de Informação e Comunicação (TIC), definido pelo ITIL¹ e específico das Coordenações de Tecnologia da Informação e Comunicação (CTIC's) dos campi e da Coordenação de Suporte à Reitoria (CSR) do Instituto Federal do Triângulo Mineiro (IFTM).

1.2 Os clientes

Como clientes da organização, ou seja, do IFTM, têm-se a Comunidade Interna (servidores e alunos) e Comunidade Externa (pessoas sem vínculo com o IFTM, como visitantes, fornecedores, etc.).

1.3 Os serviços

Este documento define quais serviços são oferecidos e como são oferecidos. Para isso, são definidos limitadores justificados para cada serviço, como tempo para a solicitação, pré-requisitos e quem poderá solicitá-los.

¹ ITIL - acrônimo de “*Information Technology Infrastructure Library*” ou Biblioteca de Infraestrutura de Tecnologia da Informação, que aborda as **melhores práticas para gerenciamento de serviços de TI**.

2 Permissões

2.1 Arquivos e pastas

Definir acesso às pastas e arquivos do servidor de arquivos.

Público Alvo: Professores e Técnicos Administrativos

Requisitos:

A solicitação deve ser realizada pelo responsável pela pasta ou pelo seu substituto.

Solicitar Serviço:

O usuário acessa o módulo de Serviços de TI (STI) do Virtual-IF e registra sua solicitação informando se é para conceder ou para revogar acesso. No caso de concessão de acesso, deve-se informar o tipo de acesso (leitura ou escrita) e o nome de quem terá acesso.

2.2 Impressoras

Compartilhamento de impressoras.

Público Alvo: Professores e Técnicos Administrativos

Requisitos:

A solicitação deve ser realizada pelo responsável pelo setor ou pelo seu substituto.

Solicitar Serviço:

O usuário acessa o módulo STI do Virtual-IF e registra sua solicitação informando se é para conceder ou para revogar acesso e o nome da pessoa.

2.3 Acesso a conteúdo web

Permitir acesso a conteúdo web bloqueado.

Público Alvo: Professores e Técnicos Administrativos

Requisitos:

O usuário deve fazer uma consulta prévia à CTIC/CSR para que seja identificado o porquê do bloqueio.

Solicitar Serviço:

Se o bloqueio for devido a uma regra existente na Política de Segurança da Informação e Comunicação (POSIC), o usuário deve proceder conforme

orientação existente nessa política. No entanto, se não for esse o caso, o usuário deve acessar o módulo STI do Virtual-IF e registrar o endereço que está sendo bloqueado, solicitando o seu desbloqueio.

3 Contas

3.1 Criação de Usuário de Rede para Servidores

Cria usuário de rede para acesso às máquinas da Instituição.

Público Alvo: Professores e Técnicos Administrativos.

Requisitos:

Novo servidor na instituição que necessite de acesso à rede do campus.

Solicitar Serviço

A Coordenação Geral de Pessoas (CGP) abre um chamado no módulo STI com nome completo, CPF do servidor, cargo, se é temporário ou efetivo.

3.2 Redefinição de Senha de Rede para Servidores

Público Alvo: Professores e Técnicos Administrativos.

Requisitos:

Servidor da Instituição que não se lembra da sua senha de rede.

Solicitar Serviço

O servidor abre um chamado no módulo STI solicitando a redefinição de senha de acesso à rede.

3.3 Criação de Usuário de Rede para Alunos

Nem todas as CTIC's do IFTM fornecem esse serviço. Depende de como é estabelecido o acesso do aluno às máquinas da Instituição.

Público Alvo: Alunos, via biblioteca ou outro setor pré-estabelecido.

Requisitos:

Aluno sem usuário e senha para acesso aos computadores dos laboratórios.

Solicitar Serviço

O servidor da biblioteca abre um chamado no módulo STI, solicitando a criação de usuário e senha de acesso à rede. Deve ser informado o nome, curso e CPF do aluno.

3.4 Redefinição de Senha de Rede para Alunos

Nem todas as CTIC's do IFTM fornecem esse serviço. Depende de como é estabelecido o acesso do aluno às máquinas da Instituição.

Público Alvo: Alunos, via Biblioteca ou outro setor pré-estabelecido

Requisitos:

Aluno que esqueceu a senha para acesso aos computadores dos laboratórios.

Solicitar Serviço

O servidor da biblioteca abre um chamado no módulo STI, solicitando a redefinição de senha de acesso à rede. Deve ser informado o nome, curso e CPF do aluno.

4 Rede de Dados e Voz

4.1 Solicitação de Ponto/Acesso

Fornece acesso à internet, via rede com ou sem fio no IFTM.

4.1.1 Rede cabeada

Necessidade de um novo ponto de rede cabeada para acesso aos recursos da rede IFTM.

Público Alvo: Professores e Técnicos Administrativos

Requisitos:

Prévia autorização da CTIC/CSR para disponibilizar um novo ponto de rede cabeada.

Solicitar Serviço

O usuário acessa o módulo STI do Virtual-IF e registra o chamado informando o local onde deverá ser disponibilizado um novo ponto de rede cabeada.

4.1.2 Rede sem fio para Eventos

Público Alvo: Pessoa sem vínculo com o IFTM.

Requisitos:

Pessoas sem vínculo com o IFTM participante de eventos nas dependências da instituição.

Solicitar Serviço:

O servidor do IFTM, responsável pelo evento, deve registrar um chamado no STI informando nome, CPF, período de acesso (data início e data fim), nome do evento.

4.1.3 Rede sem fio para Visitante

Público Alvo: Pessoa sem vínculo com o IFTM.

Requisitos:

Pessoas sem vínculo com o IFTM que estão na instituição para uma reunião, exposição de serviços/produtos, participação de bancas, etc.

Solicitar Serviço:

O servidor do IFTM, responsável pelo acompanhamento do visitante, deve registrar um chamado no STI informando nome, CPF, período de acesso (data início e data fim).

4.1.4 Rede sem fio para Empresa Terceirizada

Público Alvo: Funcionário de empresa terceirizada.

Requisitos:

Funcionário de empresa terceirizada que está prestando serviço no IFTM.

Solicitar Serviço

O fiscal do contrato deve registrar um chamado no STI informando, nome, CPF, período de acesso (data início e data fim) e nome da empresa terceirizada.

4.2 Manutenção de Rede

Serviços de manutenção de infraestrutura de rede de dados e voz, ponto de rede, enlace óptico e equipamento de rede no IFTM.

4.2.1 Rede Cabeada

Utilize esta opção para reparar, realocar ou habilitar ponto de rede/telefone; problemas nos cabos, etc.

Público Alvo: Professores e Técnicos Administrativos

Requisitos:

Equipamento da instituição **sem** acesso à rede; ponto de rede ou cabo danificado; switches/roteadores com problemas; realocar equipamento.

Solicitar Serviço:

O usuário deve utilizar uma máquina com acesso à internet, acessar o módulo STI do Virtual-IF e registrar um chamado informando o número de patrimônio do equipamento OU o nome da máquina OU o endereço IP OU solicitar alteração do ponto no caso de realocação OU informar outro problema. Para serviços em máquinas da Instituição utilizadas por funcionários terceirizados, o Fiscal do Contrato será o responsável pela abertura do chamado.

4.2.2 Rede sem Fio

Utilize esta opção quando a conexão da rede sem fio não estiver disponível, não permitir a autenticação, etc.

Público Alvo: Professores, Técnicos Administrativos e Alunos.

Requisitos:

Usuário não consegue acesso à rede sem fio.

O usuário deve procurar a CTIC/CSR para relatar o problema.

Solicitar Serviço:

Após avaliação inicial da CTIC/CSR, o usuário deve registrar um chamado no módulo STI.

4.2.3 Interrupção de internet nos laboratórios de informática

Utilize esta opção quando necessitar interromper a conexão de internet nos laboratórios.

Público Alvo: Professores e Técnicos Administrativos.

Requisitos:

Necessidade de interromper a conexão com a internet dentro de um laboratório de ensino.

Solicitar Serviço:

O usuário deve registrar um chamado no módulo STI, informando o laboratório a ser desconectado, a data, a hora de início e a hora de fim da interrupção.

5 Armazenamento

Utilize esta opção para assuntos relacionados a armazenamento de arquivos.

5.1 Criação de pastas para Setor

Público Alvo: Professores e Técnicos Administrativos

Requisitos:

Necessidade de criar um espaço no Servidor de Arquivos. O solicitante deve ser chefe de setor administrativo/pedagógico.

Solicitar Serviço:

Acessar o módulo STI do Virtual-IF e registrar o chamado, informando o caminho e nome da pasta, os nomes das pessoas que terão acesso a esta pasta e perfil de acesso para cada pessoa (leitura, escrita).

5.2 Alteração da Cota de Armazenamento

Público Alvo: Professores e Técnicos Administrativos

Requisitos:

Necessidade de aumento da cota de disco no Servidor de Arquivo.

Solicitar Serviço:

Acessar o módulo STI do Virtual-IF e registrar o chamado informando a necessidade e partição (pasta) para qual precisa de mais espaço.

5.3 Restaurar Backup

Público Alvo: Professores e Técnicos Administrativos

Requisitos:

Necessidade de restaurar cópia antiga de um arquivo ou pasta. Este arquivo deverá ser de cunho profissional.

Solicitar Serviço:

Acessar o módulo STI do Virtual-IF e registrar o chamado informando o caminho do arquivo e o nome (ou parte dele).

6 Suporte a equipamentos

Utilize esta opção para assuntos relacionados a equipamento com problema; solicitação de substituição; solicitação de periféricos; troca/avaliação de toner/cartucho.

6.1 Manutenção de Equipamentos (acadêmicos ou administrativos)

Público Alvo: Professores e Técnicos Administrativos

Requisitos:

Equipamentos com problema identificado durante o uso.

Exemplo: lentidão, travamento; queimado; apitando, sem acesso à rede etc.

Solicitar serviço:

Acessar o módulo STI do Virtual-IF e registrar o chamado informando o problema e o número de patrimônio do equipamento **OU** o nome da-máquina **OU** o endereço IP.

6.2 Instalação, Troca ou Reparo de Periféricos e Equipamentos.

Público Alvo: Professores e Técnicos Administrativos

Requisitos:

Problemas em periféricos **OU** novo periférico/equipamento a ser instalado (mouses, teclados, computadores, impressoras, scanner, etc.).

Solicitar serviço:

Acessar o módulo STI do Virtual-IF e registrar o chamado informando o periférico com problema **OU** equipamento a ser instalado.

6.3 Manutenção em Suprimentos de Impressão

Público Alvo: Professores e Técnicos Administrativos

Requisitos:

Toner/cartucho vazio e o usuário não tem o conhecimento para realizar sua substituição **OU** impressão está saindo manchada. No caso de ser necessária a troca do toner/cartucho, é responsabilidade do solicitante providenciar o suprimento (caso não sejam armazenados na CTIC/CSR).

Solicitar serviço:

Acessar o módulo STI do Virtual-IF e registrar o chamado informando o problema.

6.4 Recursos Computacionais

Público Alvo: Professores e Técnicos Administrativos

Requisitos:

Necessidade de auxílio na utilização do **hardware** (equipamentos de informática e periféricos).

Solicitar serviço:

Acessar o módulo STI do Virtual-IF e registrar o chamado informando a necessidade.

7 Softwares e Aplicativos

7.1 Suporte aos Softwares dos Laboratórios de Informática - Início de semestre letivo

Instalação e atualização de softwares nos laboratórios de informática para os primeiros e segundos semestres letivos.

Público Alvo: Professores

Requisitos:

O software deverá ser licenciado ou livre (*freeware*) e não haverá instalação de softwares com tempo de licença limitada (tipo demo, *free* por 30 dias, etc.)

Solicitar Serviço:

A CTIC irá disponibilizar uma planilha/formulário para preenchimento no final do semestre anterior.

A planilha/formulário terá as seguintes informações:

- o Solicitante
- o Software / Versão
- o Instruções e Observações de Instalação
- o Forma de Obtenção
- o Laboratório

7.2 Suporte aos Softwares dos Laboratórios - Durante o semestre letivo

Instalação e atualização de softwares nos computadores dos laboratórios durante o semestre. Esse item deve ser utilizado, quando não houve o planejamento durante o início do semestre.

Público Alvo: Professores via Coordenação Geral de Ensino - CGE

Requisitos:

O software deverá ser licenciado ou livre (*free*) e não haverá instalação de softwares com tempo de licença limitada (tipo demo, *free* por 30 dias, etc.)

Solicitar Serviço:

A Coordenação Geral de Ensino deve abrir um chamado no módulo STI, solicitando a instalação **e anexando um memorando**. Neste memorando deve ser informado qual software deve ser instalado, como obtê-lo, qual laboratório instalar, o motivo pelo qual o mesmo não foi planejado ao término do semestre anterior.

7.3 Suporte aos Softwares dos Laboratórios para Eventos

Instalação e atualização de softwares nos computadores dos laboratórios para um determinado evento.

Público Alvo: Organizador do Evento

Requisitos:

O software deverá ser licenciado ou livre (*free*) e não haverá instalação de softwares com tempo de licença limitada (tipo demo, *free* por 30 dias, etc.). Deverá ser solicitado com **antecedência mínima de 30 dias**.

Solicitar Serviço:

O organizador do evento deve acessar o Módulo STI do Virtual-IF e fazer a solicitação informando a data do evento e o software necessário em cada laboratório de informática, o local para obter o software bem como as instruções/particularidades de instalação.

7.4 Suporte aos Softwares dos Computadores dos Setores

Instalação e atualização de softwares nos computadores da instituição; auxílio para utilizar algum software, etc (exceto computadores dos laboratórios de informática.)

Público Alvo: Professores e Técnicos Administrativos.

Requisitos:

Necessidade de auxílio para utilização de algum software OU de instalação/atualização de algum software. Em caso de instalação, o software deverá ser licenciado ou livre (*free*) e não haverá instalação de softwares com tempo de licença limitada (tipo demo, *free* por 30 dias, etc.).

Solicitar Serviço:

Acessar o Módulo STI do Virtual-IF e fazer a solicitação, informando a necessidade, o nome do software, se é uma instalação ou atualização, o local para obtê-lo bem como as instruções/particularidade de instalação.

8 Suporte a sistemas

8.1 Administrativos

8.1.1 Sistema SWGP

Auxílio na utilização do Sistema Web de Gestão de Pessoas - SWGP

Público Alvo: Servidores lotados na Coordenação de Gestão de Pessoas.

Requisitos:

Necessidade de auxílio para utilizar o sistema OU necessidade de realizar alguma manutenção no sistema.

Solicitar Serviço:

Acessar o Módulo STI do Virtual-IF e fazer a solicitação.

8.1.2 Sistema SPA

Auxílio na utilização do Sistema de Patrimônio e Almoxarifado - SPA.

8.1.2.1 Rotina de Depreciação

Rotina para calcular a depreciação dos bens patrimoniais

Público Alvo: Servidores lotados na Coordenação de Patrimônio e Almoxarifado.

Requisitos:

Só se executa a depreciação de um mês a partir do primeiro dia útil do mês subsequente. Todas as notas fiscais do mês já devem ter sido registradas.

Solicitar Serviço:

Acessar o Módulo STI do Virtual-IF e fazer a solicitação.

8.1.2.2 Manutenção no Acesso

Definir ou revogar acesso ao Sistema SPA.

Público Alvo: Servidores lotados na Coordenação de Patrimônio e Almoxarifado.

Requisitos:

Essa demanda deverá ser gerada pelo Coordenador de Patrimônio ou Almoxarifado.

Solicitar Serviço:

Acessar o Módulo STI do Virtual-IF e fazer a solicitação, informando o nome da pessoa e o perfil, no caso de liberação de acesso ao sistema.

8.1.2.3 Auxílio na Utilização do Sistema

Como utilizar, imprimir relatórios do SPA ou ainda quando mensagens de erro aparecem no sistema.

Público Alvo: Servidores lotados na Coordenação de Patrimônio e Almoxarifado.

Requisitos:

Necessidade de auxílio para a utilização do sistema.

Solicitar Serviço:

Acessar o Módulo STI do Virtual-IF e fazer a solicitação, informando necessidade.

8.1.2.4 Gerar Listagem de Informações

Gerar planilha Excel/HTML com dados do Sistema.

Público Alvo: Servidores lotados na Coordenação de Patrimônio e Almoxarifado.

Requisitos:

Necessidade de uma listagem não disponível no sistema.

Solicitar Serviço:

Acessar o Módulo STI do Virtual-IF e fazer a solicitação, informando a necessidade.

8.1.3 Sistema de Telefonia

Serviço disponível somente para alguns campi e Reitoria

Público Alvo: CGAP – Coordenação Geral de Administração e Planejamento

Requisitos:

Necessidade de criação ou alteração de ramais.

*Obs: mudança de **local** do telefone, seguir o detalhamento do item 3.1.1 – Rede Cabeada.

Solicitar Serviço:

Acessar o Módulo STI do Virtual-IF e fazer a solicitação da criação ou alteração do número do ramal.

8.1.4 Sistema de Monitoramento CFTV

Serviço disponível somente para alguns campi e Reitoria. Acesso a vídeos gravados pelo Sistema de monitoramento patrimonial.

Público Alvo: Professores e Técnicos Administrativos

Requisitos:

Necessidade das imagens, dado acontecimento importante onde se faz necessário a verificação das imagens. A Direção Geral deve estar de acordo com a solicitação.

Solicitar Serviço:

Acessar o Módulo STI do Virtual-IF e fazer a solicitação, informando dia, intervalo de tempo e a câmera de vigilância.

8.1.5 Sistema de Acesso ao Campus (Catraca)

Serviço disponível somente para alguns campi. Suporte ao sistema da Catraca.

Público Alvo: CAE – Coordenação de Assistência ao Educando

Requisitos:

Identificação de problemas no sistema OU necessidade de auxílio na utilização do sistema.

Solicitar Serviço:

Acessar o Módulo STI do Virtual-IF e fazer a solicitação, informando o problema apresentando ou indicando a necessidade a auxílio.

8.1.6 Sistema da Semana Multidisciplinar

Serviço disponível somente para alguns campi Manutenção no sistema da Semana Multidisciplinar e auxílio na utilização do sistema.

Público Alvo: Servidor responsável/representante da comissão do evento.

Requisitos:

Necessidade de realizar alguma manutenção no Sistema OU necessidade de auxílio para utilizar o Sistema.

Solicitar Serviço:

Acessar o Módulo STI do Virtual-IF e fazer a solicitação.

9 E-mail

9.1 Criar e-mail para Setor e/ou Evento

Público Alvo: Professores e Técnicos Administrativos

Requisitos:

O solicitante deve fazer uma consulta prévia para se certificar que o e-mail não existe e ainda ser responsável pelo Setor e/ou Evento. Deve ser sugerido um nome para o e-mail e deverá ser relacionado ao Setor/Evento. Sendo uma solicitação do campus, tem que finalizar com a sigla do campus, conforme padrão utilizado atualmente.

Solicitar Serviço:

Acessar o Módulo STI do Virtual-IF e fazer a solicitação, informando uma sugestão para o e-mail a ser criado.

9.2 Auxílio para utilização do e-mail institucional

Público Alvo: Professores e Técnicos Administrativos

Requisitos:

Dúvida quanto à utilização do e-mail institucional e seus recursos OU Configuração de regras no e-mail institucional.

Solicitar Serviço

Acessar o Módulo STI do Virtual-IF e fazer a solicitação.

9.3 Redefinir Senha

Público Alvo: Professores e Técnicos Administrativos

Requisitos:

Usuário esqueceu a senha do seu e-mail institucional OU usuário esqueceu a senha do e-mail do setor pelo qual é responsável.

Solicitar Serviço

Acessar o Módulo STI do Virtual-IF e fazer a solicitação.

10 Tecnologias de educação à distância e presencial

10.1 Moodle

10.1.1 Suporte ao uso

Suporte à utilização do Moodle.

Público Alvo: Professores e Técnicos Administrativos envolvidos com a EAD

Requisitos:

Necessidade de ajuda para a utilização do *Moodle*.

Solicitar Serviço

Acessar o Módulo STI do Virtual-IF e fazer a solicitação detalhando a necessidade.

10.1.2 Desenvolvimento e adequação de funcionalidades

Ajustar ou criar novas funcionalidades no Moodle.

Público Alvo: Professores e Técnicos Administrativos envolvidos com a EAD

Requisitos:

Necessidade da criação da funcionalidade, justificado por documentos e levantamento de requisitos.

Solicitar Serviço

Acessar o Módulo STI do Virtual-IF e fazer a solicitação, anexando um documento com todos os detalhes da nova funcionalidade OU dizendo onde corrigir/adequar a funcionalidade existente.

11 Sistemas do Virtual-IF

Suporte aos sistemas do Virtual-IF. Caso o problema não possa ser resolvido em primeiro nível (no próprio Campus) o chamado é encaminhado para a equipe de suporte da Reitoria.

11.1 Solicitação de novas funcionalidades ou adequação de funcionalidades existentes

Público Alvo: Professores e Técnicos Administrativos

Requisitos:

Necessidade da criação da funcionalidade, justificado por meio do Documento de Oficialização da Demanda (DOD), disponibilizado pela DTIC.

Solicitar Serviço

Preencher o DOD, encaminhar para o patrocinador (Pró-reitorias ou Gabinete) do módulo para anuência do mesmo. Após aprovação do patrocinador, encaminhar para a DTIC.

11.2 Suporte a utilização de módulos do Virtual-IF

Público Alvo: Professores e Técnicos Administrativos

Requisitos:

Necessidade de auxílio para utilização ou erro de algum módulo do Virtual-IF.

Solicitar Serviço:

Acessar o Módulo STI do Virtual-IF e fazer a solicitação, informando o módulo para o qual necessita de suporte.

12 Suporte a documentação

Documentação de apoio para outros setores, voltada para a confirmação de compras realizadas OU para confirmação de descarte de equipamentos OU para confirmar a inutilização do equipamento.

Público Alvo: Setor de Patrimônio e Almoxarifado

Requisitos:

Verificação de equipamentos, seja para aquisição ou descarte. O equipamento deve ser deixado na CTIC/CSR para análise e retirado, conforme destinação estabelecida após verificação.

Solicitar Serviço:

Acessar o Módulo STI do Virtual-IF e fazer a solicitação do relatório técnico, não se esquecendo de especificar a data limite para apresentação do documento.

13 Suporte a Conferências Online

Apoio e infraestrutura para vídeo/web conferências.

Público Alvo: Professores e Técnicos Administrativos

Requisitos:

Agendamento reunião de web-conferência OU videoconferência.

Solicitar Serviço:

Acessar o Módulo STI do Virtual-IF e fazer a solicitação, informando a data e intervalo da reunião.