

INCIDENTE

Correio Eletrônico:

- Email, acesso, envio, recebimento e vírus.

Estações de Trabalho e Dispositivos Móveis:

- Falha, erro, conexão, vírus, usuário e autenticação.

Ferramentas de Ensino e Apoio (Equipamento Multimídia):

- Datashow/Projeter/Lousa, Lâmpada, foco e funcionamento.

Ferramentas de Ensino e Apoio (Microsoft Teams):

- Teams desabilitado.

Ferramentas de Ensino e Apoio (Moodle):

- Acesso e erro.

Identificação Única:

- Login e senha.

Impressoras:

- Toner, falha, liberação, não instalada, não imprime, atolamento, sem comunicação e sem energia.

Laboratórios de Informática:

- Falhas, desempenho, vírus, erros, perda de funcionalidade, usuário e autenticação.

Portal Web (Sites Institucionais):

- Autenticação do gestor e erro interno.

Sistemas Institucionais (Acadêmico/Qualidata):

- Acesso.

Sistemas Institucionais (Acadêmico/SIGAA):

- Erro interno.

Sistemas Institucionais (Administrativo/Sinapse):

- Erro interno.

Sistemas Institucionais (Administrativo/SIPAC):

- Erro interno.

Sistemas Institucionais (Patrimonial/SIE):

- Impressão e erro.

Sistemas Institucionais (Recursos Humanos/SIGRH):

- Erro interno.

Sistemas Institucionais (Seleção de Bolsistas/SPE):

- Erro interno.

Telecom:

- Telefone com falha.

Telepresença:

- Videoconferência e Webconferência com falha.

REQUISICÃO

Acesso Remoto:

- Instruir usuário.

Capacitação:

- Elaborar e ministrar treinamento em TI.

Centro de Dados:

- Instruir usuário e resgatar dados do servidor.

Consultoria Técnica:

- Elaborar projeto de TI.

Correio Eletrônico:

- Ampliar quota, criar/alterar/excluir, instruir e redirecionar mensagens.

Demanda TIC:

- Elaborar e registrar compras de TIC.

Desenvolvimento de Sistemas:

- Automatizar atividades por meio de softwares e elaborar/adicionar funcionalidade.

Estações de Trabalho e Dispositivos Móveis:

- Configurar usuário, configurar equipamento para rede cabeada ou sem fio, acesso as pastas da rede, gerenciar hardware/periféricos, gerenciar software, limpeza física e lógica.

Ferramentas de Ensino e Apoio (Equipamentos Multimídia):

- Disponibilizar, movimentar e limpeza.

Ferramentas de Ensino e Apoio (Moodle):

- Instrução de uso e gerenciar categorias/cursos/disciplinas/grupos/tutor.

Identificação Única:

- Suporte na criação e alteração de senha.

Impressoras:

- Configurar na rede, gerenciar conta de acesso, movimentar equipamento e limpeza.

Laboratórios de Informática:

- Gerenciar conta de acesso, gerenciar hardware e software, limpeza física e lógica e resgatar imagens gravadas.

Monitoramento por Imagens:

- Resgatar imagens gravadas e gerenciar.

Portal Web (Gestão de Processos Seletivos):

- Alterar dados, cancelar processo, disponibilizar página web de inscrição, relatórios e prorrogar data.

Portal Web (Sites Institucionais):

- Disponibilizar formulários eletrônicos, instrução de uso, gerenciar conta e habilitar criação.

Redes de Dados:

- Bloqueio de página web, uso temporário de Wi-Fi para visitante e instruir usuário.

Sistemas Institucionais (Acadêmico/SIGAA):

- Fornecer instrução e gerenciar perfil de acesso.

Sistemas Institucionais (Administrativo/Sinapse):

- Fornecer instrução de uso.

Sistemas Institucionais (Administrativo/SIPAC):

- Fornecer instrução e gerenciar perfil de acesso.

Sistemas Institucionais (Patrimonial/SIE):

- Alterar data/motivo/situação, cadastrar novo responsável, disponibilizar consulta/relatório, efetuar fechamento anual, instrução de uso e gerenciar conta de acesso.

Sistemas Institucionais (Questionário Eletrônico/LimeSurvey):

- Instrução de uso, gerenciar conta de acesso e criação de um novo questionário.

Sistemas Institucionais (Recursos Humanos/SIGRH):

- Fornecer instrução de uso e gerenciar perfil de acesso.

Sistemas Institucionais (Seleção de Bolsistas/SPE):

- Fornecer instrução de uso e gerenciar perfil de acesso.

Telecom:

- Cadastrar/alterar ramal, gerenciar permissões, movimentar aparelho e instalar/retirar/substituir aparelho.

Telepresença:

- Agendar videoconferência.