



Centro Universitário Norte do Espírito Santo  
UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO  
COORDENAÇÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

### PROTOCOLO DE SERVIÇOS

Item	Serviço / Atividades	Descrição dos Serviços/Atividades e Rotinas Associadas
A	Informações gerais aos usuários	<p>Atendimento direto ao usuário após informar pessoalmente ou via telefone/email/chamado onde é orientado aos usuários a realizarem procedimentos básicos; informar ao usuário para qual telefone ligar para abrir chamados; informar ao usuário como configurar o servidor proxy no navegador, para que obtenha êxito na navegação da internet; informar ao usuário como realizar a desabilitar envio/recebimento de mensagens, para casos em que o e-mail está preso na caixa de saída devido a endereço de e-mail incorreto no destinatário; informar ao usuário como retirar a mensagem de tonner vazio nas impressoras Xerox 3220; informar ao usuário em qual rede ele deve se conectar (alunos e servidores); informar ao usuário como realizar o procedimento para recuperar senha do portal de atendimento, caso ele tenha esquecido; informar ao usuário como realizar o procedimento para recuperar senha do e-mail institucional; informar ao usuário como proceder caso queira adicionar ou alterar alguma informação no site do CEUNES; informar ao usuário como realizar a reserva do laboratório; informar ao usuário como realizar a reserva de equipamentos, tais como Datashow e notebooks; informar ao usuário como realizar a reserva de salas de aula;</p>



Centro Universitário Norte do Espírito Santo  
UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO  
COORDENAÇÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Item	Serviço / Atividades	Descrição dos Serviços/Atividades e Rotinas Associadas
B	Avaliar a informação / solicitação do usuário	Atendimento direto ao usuário após informar pessoalmente ou via telefone/email/chamado é avaliado a informação/solicitação, conforme a situação é direcionado de acordo com o fluxo de atendimento (vinculado a esse para conhecimento). Informações e orientações são repassadas no momento do atendimento sem a necessidade de abrir chamado. As demais solicitações é necessário abertura de chamado.
C	Ativação e Organização de Ramal	O servidor após abrir chamado ou enviar protocolado é verificado a possibilidade de instalação, caso positivo é realizada a manobra do par do ramal no Distribuidor Geral – DG (sala de telefonia), patch panel (localizado no rack do prédio) e no ponto de lógica/telefone próximo a mesa desejada.
D	Gerenciamento do Link Telefônico	Atendimento direto ao usuário após informar pessoalmente ou via telefone/email/chamado que há problema em realizar chamadas telefônicas ou através de monitoramento por parte da equipe da CTI é realizado contato com prestadora de serviço e SETEL.
E	Mudança de categoria de ramal	O servidor após abrir chamado ou enviar protocolado é efetuado no sistema de gerenciamento de ramais a mudança de categoria do ramal. Caso haja algum problema na efetivação da mudança é realizado o contato com a empresa prestadora de serviço de manutenção do PABX.

**CENTRO UNIVERSITÁRIO NORTE DO ESPÍRITO SANTO**

Rodovia BR 101 Norte, km 60, Bairro Litorâneo, CEP: 29.932-540, São Mateus, ES  
Tel.: +55 (27) 3312.1763/1709/1799/1677 Sítio Eletrônico: <http://www.ceunes.ufes.br>



Centro Universitário Norte do Espírito Santo  
UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO  
COORDENAÇÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Item	Serviço / Atividades	Descrição dos Serviços/Atividades e Rotinas Associadas
F	Configuração de aparelho telefônico	O servidor após abrir chamado ou enviar protocolado é verificado a configuração do aparelho telefone e adequado a necessidade do ponto de instalação. Informar ao usuário como ativar e/ou desativar função SIGA-ME do telefone; verificar com o usuário se função do telefone T1 está na posição correta, para que as funções configuradas no PABX estejam ativas;
G	Ativação de ponto lógico para host (equipamento)	O servidor após abrir chamado ou enviar protocolado é verificado a possibilidade de instalação, caso positivo é realizada a manobra do sinal de rede no switch central, switch do prédio, patch panel (localizado no rack do prédio) e no ponto de lógica/telefone próximo ao local desejado (relógio de ponto/impressora/computador).
H	Gerenciamento dos serviços de rede	Atendimento direto ao usuário após informar pessoalmente ou via telefone/email/chamado ou através de monitoramento por parte da equipe da CTI que há problema em acessar a internet, hora errada do computador, problemas de impressão, problemas em acessar arquivos na rede, restauração de arquivos que foram feito backups, problema com acesso aos computadores do laboratório de informática, dificuldade em autenticação de licença de software. Proxy (cache de arquivos web), DNS (serviço de tradução de nomes para IP), Firewall (segurança de dados na rede), Gateway (responsável por interligar redes interna e externa), NTP (serviço de sincronismo de relógio); Atualização/Verificação de erros de

**CENTRO UNIVERSITÁRIO NORTE DO ESPÍRITO SANTO**

Rodovia BR 101 Norte, km 60, Bairro Litorâneo, CEP: 29.932-540, São Mateus, ES  
Tel.: +55 (27) 3312.1763/1709/1799/1677 Sítio Eletrônico: <http://www.ceunes.ufes.br>



Centro Universitário Norte do Espírito Santo  
UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO  
COORDENAÇÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Item	Serviço / Atividades	Descrição dos Serviços/Atividades e Rotinas Associadas
		servidor de Arquivos; Atualização/Verificação de erros de servidor de Backup; Atualização/Verificação de erros de servidor dos Laboratórios; Atualização/Verificação de erros de servidor de Impressão;
I	Link de dados Externo/ internos	Atendimento direto ao usuário após informar pessoalmente ou via telefone/email/chamado ou através de monitoramento por parte da equipe da CTI que o prédio onde o usuário encontra-se está sem comunicação de dados necessitando de verificação da configuração de acesso ao Link de dados Externo/Interno e acompanhamento de desempenho do Link de dados Externa/Interno como também a monitoração dos links internos entre os prédios do Centro; Realizar testes de rede junto com a equipe técnica (principalmente simulando usuário remoto da outra ponta – equipamento externo ao CTI);
J	Configurar Access Point – AP	Atendimento direto ao usuário após informar pessoalmente ou via telefone/email/chamado ou através de monitoramento por parte da equipe da CTI que o prédio onde o usuário encontra-se está sem comunicação de dados de rede sem fio (Wireless) necessitando de verificação da configuração de acesso para manter o acesso à rede Wireless, como também de acordo com demanda de novos usuários projetar o posicionamento de AP nos prédios



Centro Universitário Norte do Espírito Santo  
UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO  
COORDENAÇÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Item	Serviço / Atividades	Descrição dos Serviços/Atividades e Rotinas Associadas
L	Relógios de Ponto	Atendimento direto ao usuário após informar pessoalmente ou via telefone/email/chamado ou através de monitoramento por parte da equipe da CTI onde identifique dificuldade do servidor registrar o ponto, onde é feita a verificação do funcionamento, manutenção do relógio (reset e disponibilização do reserva), configuração de um novo relógio (IP, senhas, NTP), como também de acordo com solicitação da chefia imediata do servidor é feito a alteração de local onde o servidor irá registrar o ponto
M	Monitorar, Configurar Switch	Atendimento direto ao usuário após informar pessoalmente ou via telefone/email/chamado ou através de monitoramento por parte da equipe da CTI onde é necessário disponibilizar em prédio específico para possibilitar acesso a rede Cabeada, ativar porta em Switch para liberação de acesso à rede, desativar porta em Switch para restringir acesso à rede, configuração de nova VLAN (rede local virtual) em Switch para criar rede exclusiva de determinado grupo de usuários
N	Gerenciar chamados do GLPI da UFES	Atendimento direto ao usuário após a abertura do chamado pelo usuário ou através de gerenciamento por parte da equipe da CTI para acompanhar chamados no GLPI da UFES, para "buscarmos" o que for de responsabilidade da equipe TIC de São Mateus como também orientar as equipes terceirizadas;

**CENTRO UNIVERSITÁRIO NORTE DO ESPÍRITO SANTO**

Rodovia BR 101 Norte, km 60, Bairro Litorâneo, CEP: 29.932-540, São Mateus, ES  
Tel.: +55 (27) 3312.1763/1709/1799/1677 Sítio Eletrônico: <http://www.ceunes.ufes.br>



Centro Universitário Norte do Espírito Santo  
UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO  
COORDENAÇÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Item	Serviço / Atividades	Descrição dos Serviços/Atividades e Rotinas Associadas
O	Gerenciamento do laboratório	Atendimento direto ao usuário após informar pessoalmente ou via telefone/email/chamado ou através de monitoramento por parte da equipe da CTI onde é feito a instalação de softwares nos laboratórios de responsabilidade do TIC; Realizado manutenção preventiva e corretiva nos laboratórios de responsabilidade do TIC; Verificado se os equipamentos dos laboratórios de responsabilidade do TIC permanecem no laboratório diariamente, e tomar providências caso necessário;
P	Criar e atualizar imagens (clones) de máquinas	Atendimento direto ao usuário após abertura de chamado ou através de monitoramento por parte da equipe da CTI onde de acordo com a demanda é feito a formatação, configuração e atualização de programas em uma máquina matriz, para que se criem cópias sempre que necessário; como também configuração/mudança de equipamentos ocasionados por logística da CTI; E a montagem de máquina para novos servidores; Mudança de Sistema Operacional das máquinas de uma unidade (Departamento, secretaria, setor);
Q	Controle de equipamentos/peças sobressalentes	De acordo com demanda de chamado aberto pelo usuário é feito liberação de equipamentos/peças sobressalentes em guarda da CTI para equipe terceirizada, assim que necessário;

**CENTRO UNIVERSITÁRIO NORTE DO ESPÍRITO SANTO**

Rodovia BR 101 Norte, km 60, Bairro Litorâneo, CEP: 29.932-540, São Mateus, ES  
Tel.: +55 (27) 3312.1763/1709/1799/1677 Sítio Eletrônico: <http://www.ceunes.ufes.br>



Centro Universitário Norte do Espírito Santo  
UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO  
COORDENAÇÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Item	Serviço / Atividades	Descrição dos Serviços/Atividades e Rotinas Associadas
R	Gerenciamento de usuários no diretório unificado (Domínio/LDAP)	Atendimento direto ao usuário após informar pessoalmente ou via telefone/email/chamado onde é feito cadastro de Usuário no diretório unificado do CEUNES; Alteração de Usuário no diretório unificado do CEUNES; Verificação geral de Usuário no diretório unificado do CEUNES; Desativação de Usuário no diretório unificado do CEUNES;
S	Gerenciamento/Desenvolvimento de Sistemas	Atendimento direto ao usuário após informar pessoalmente ou via telefone/email/chamado ou através de monitoramento por parte da equipe da CTI onde é feita verificação de erros nos portais CEUNES; Verificação de erros na página de Declaração de alunos (SUGRAD/SUPGRAD); Verificação de erros na página da Estação Meteorológica do CEUNES; Portal de Atendimento CEUNES: Desenvolvimento e verificação de erros nos diversos sistemas existentes, Reservanet; Sistema de envio de e-mail; Sistema de cadastro de servidores; Sistema de frequência de bolsista; Helpdesk (GLPI/Sistema de Chamados Rápidos) inclusão de usuários; Atualização/Verificação de erros de servidor WEB;