

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO**POP****Nº**

**Ministério da Educação
Universidade Federal dos Vales do Jequitinhonha e Mucuri – UFVJM
Diretoria de Tecnologia da Informação – DTI
Divisão de Desenvolvimento de Sistemas - DDS**

Versão Nº	DDS 03
Data de Aprovação	17/04/2018
Data de Publicação	24/09/2018
Data da última revisão	17/04/2018
Data da elaboração	17/04/2018

Elaborador por **Thiago Mendes Borges**Gestor: **Thiago Mendes Borges**

Título: Solicitação de Manutenção em sistemas mantido pela Divisão

1. Descrição

A manutenção dos sistemas de informação existentes na UFVJM não dependem de projetos para serem executadas, e em linhas gerais caracteriza-se pela urgência da execução, pois tratam-se de problemas ou erros no sistema que está gerando inconsistências de informação.

2. Objetivos

Realizar alterações dentro da plataforma de gestão acadêmica (SIGA/e-Campus) e/ou outros sistemas mantidos pela divisão caracterizadas como correção ou adequando de funcionalidade que esteja gerando inconsistências ou impedindo o funcionamento adequado das atividades do solicitante.

3. Público Alvo

Toda a UFVJM.

4. Pré-requisitos

O serviço deverá ser solicitado através de ticket de atendimento no sistema de helpdesk do setor, disponibilizado em <https://help.dds.ufvjm.edu.br> ou simplesmente enviando um email para atendimentosiga@ufvjm.edu.br onde um ticket de atendimento será criado automaticamente.

5. Responsáveis

Analistas da Divisão de Desenvolvimento de Sistemas.

6. Atividades

Nº	Atividade / Descrição	Responsável	Prazo de execução
01	O solicitante deverá abrir ticket de atendimento no sistema de helpdesk do setor, disponibilizado em https://help.dds.ufvjm.edu.br ou simplesmente enviando um email para	Solicitante	

	atendimentosiga@ufvjm.edu.br onde um ticket de atendimento será criado automaticamente. É importante relatar de forma clara e objetiva o problema encontrado e estar munido de informações como: <ul style="list-style-type: none"> - Em qual sistema/módulo e em qual funcionalidade o erro ocorre; - O erro está impedindo a execução de outras tarefas; - Prints dos erros e das mensagens de erro quando ocorrem; 		
02	Analisar a viabilidade de execução da demanda solicitada.	Analistas T.I.	em até 3 dias após o recebimento da demanda
03	Notificar solicitante sobre viabilidade de execução da demanda.	Analistas T.I.	em até 1 dia após análise
04	Realizar a execução da demanda se viável	Analistas T.I.	Variável de acordo com a demanda
05	Notificar solicitante sobre a realização da demanda.	Analistas T.I.	em até 1 dia após a entrega

7. Lista de contatos para realização da ação

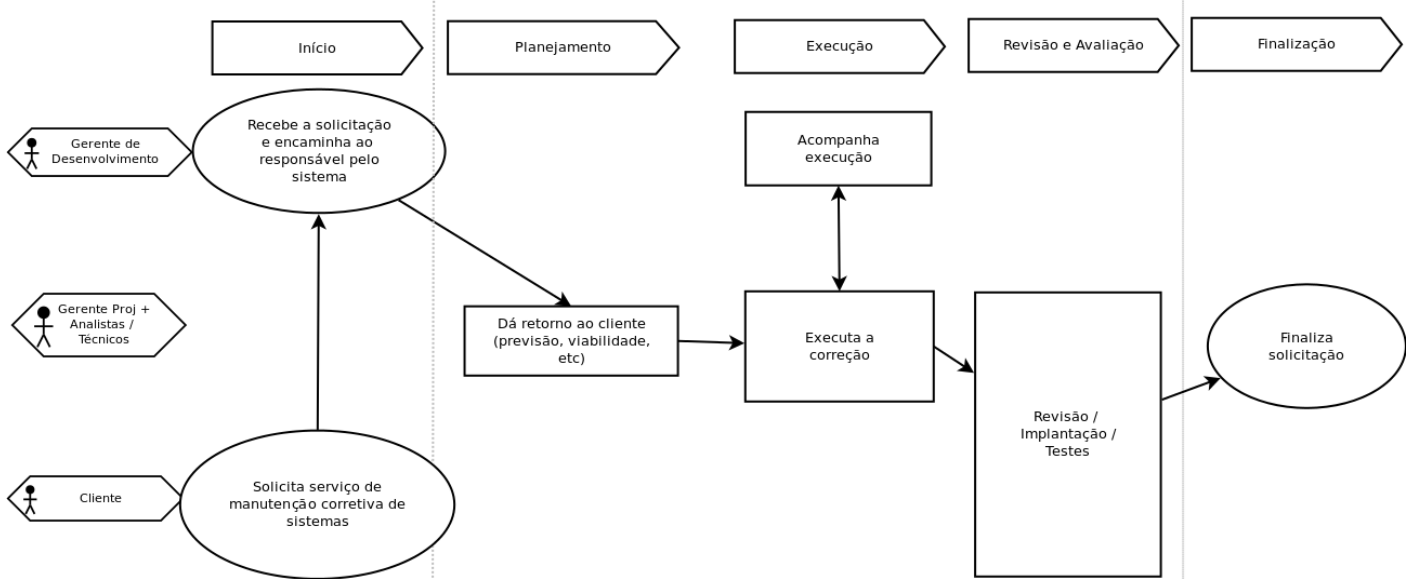
Nome	voip	E-mail
Analistas de T.I.	8234	atendimentosiga@ufvjm.edu.br

8. Definições / Legenda

9. Material de suporte

10. Fluxograma do processo

Desenvolvimento de Sistemas



11. Elaboração, aprovação, publicação, revisão

Atividade	Data	Nome	Função
Data da elaboração	17/04/2018	Thiago Mendes Borges	Chefia
Data da aprovação	17/04/2018	Thiago Mendes Borges	Chefia
Data da publicação			
Data da revisão			

12. Histórico de revisões

Versão	Data	Descrição das mudanças	Requisitado por: