

PORTARIA Nº 03/2021

O **Pró-Reitor de Tecnologia da Informação e Comunicação**, nomeado pela Portaria nº 75/2019 da Reitoria da Universidade Federal do Sul da Bahia, de 30 de janeiro de 2019, no uso de suas atribuições legais e regimentais,

RESOLVE:

Art. 1º Estabelecer as Diretrizes de Atendimento da Diretoria de Sistemas e Conteúdos Digitais da UFSB, Anexo I desta Portaria.

Art. 2º Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

Itabuna, 31 de maio de 2021

Prof. Dr. Fabricio Luchesi Forgerini

Pró-Reitor de Tecnologia da Informação e Comunicação

ANEXO I - DIRETRIZES DE ATENDIMENTO DA DSCD

1. DISPOSIÇÕES GERAIS

O presente documento regula as diretrizes de atendimento adotadas pela Diretoria de Sistemas e Conteúdos Digitais (DSCD) da Pró-Reitoria de Tecnologia da Informação e Comunicação. As diretrizes podem ser alteradas pela Protic ou conforme necessidade legal.

2. DOS SERVIÇOS OFERECIDOS PELA DSCD

A DSCD oferecerá os seguintes serviços na forma de atendimento para a comunidade acadêmica:

- Desenvolvimento – Engloba as atividades relacionadas ao desenvolvimento de sistemas web, softwares e páginas web.
- Manutenção – Engloba as tarefas de correção de erros encontrados e de atualização dos sistemas web, softwares e páginas web desenvolvidos ou implantados pela DSCD.
- Modificação – Engloba as tarefas de modificação das regras de negócio do sistema e da interface do usuário dos sistemas web, softwares e páginas web desenvolvidos ou implantados pela DSCD.
- Extração de Dados – Engloba as tarefas de extração de dados das bases de dados dos sistemas web, software e páginas web desenvolvidos ou implantados pela DSCD.
- Tarefas Administrativas – Compreendem as tarefas administrativas desempenhadas pela DSCD: Preenchimento de relatórios, desenvolvimento de documentos, participação de processos de compra, definição de processos e procedimentos internos a diretoria.
- Estudo de projetos – Englobam as tarefas relacionadas ao estudo de tecnologias necessárias para o desenvolvimento e implantação dos sistemas web, softwares e páginas web realizados pela DSCD.

3. DO RECEBIMENTO DE DEMANDAS

A DSCD realizará atendimentos oriundo das seguintes fontes:

- Chamados do HelpDesk direcionados pela Coordenação de Atendimento e Qualidade da PROTIC
- Chamados do HelpDesk já atribuídos a Diretoria anteriores a publicação deste documento.
- Demandas oriundas do Conselho Gestor de TIC (CGTIC).
- Demandas internas da PROTIC.

Quaisquer demandas que não tenham sido originadas das fontes citadas acima deverão ser encaminhadas para um desses canais para que possam ser atendidas pela Diretoria.

4. DA PUBLICIZAÇÃO DAS DEMANDAS

As demandas em andamento, bem como as demandas na fila para atendimento dos usuários serão disponibilizadas para visualização e acompanhamento em endereço eletrônico a ser publicizado pela DSCD.

5. DA PRIORIZAÇÃO DAS DEMANDAS

A priorização das tarefas será dividida em 4 níveis:

- Nível 0 – Demandas Urgentes.
- Nível 1 – Alta prioridade.
- Nível 2 – Média Prioridade.
- Nível 3 – Baixa Prioridade.

O detalhamento sobre as demandas urgentes encontra-se na seção 6 do presente documento.

Demandas que envolvem a correção de erros do sistema que impossibilitem o seu devido uso sempre terão prioridade 1.

Demandas que envolvem a publicação de documentos oficiais e para atendimento de legislação terão prioridade 1.

Demandas que envolvem a atribuição de permissões de uso para os sistemas web, softwares e páginas web terão prioridade 1.

As demais demandas serão analisadas e priorizadas pela equipe da DSCD conforme a sua natureza.

A ordem de prioridade também definirá a ordem de atendimento, de forma que as demandas de mais alta prioridade serão atendidas primeiro em relação às demandas de mais baixa prioridade, obedecendo sua ordem cronológica.

6. DAS DEMANDAS URGENTES

As demandas urgentes são demandas especiais que terão uma prioridade maior em relação às demais demandas atendidas por esta diretoria. São consideradas demandas urgentes:

- O sistema está indisponível para uso.
- O sistema apresenta erro fatal.
- O sistema encontra-se inoperante devido a algum erro encontrado.
- Atendimento de ordens judiciais.

No caso da ocorrência de uma demanda urgente, a equipe da DSCD será mobilizada para o atendimento da mesma.

Sob nenhuma hipótese, outra demanda fora do escopo apresentado nesta seção será considerada urgente.

As demandas urgentes têm o privilégio de não seguir a ordem de atendimento, sendo atendidas de forma imediata.

7. DAS ATIVIDADES NA DSCD

A quantidade de demandas atendidas pela DSCD estará relacionada com o total de servidores lotados e em exercício na diretoria obedecendo o seguinte limite: uma demanda por servidor.

Será atendida uma demanda urgente por vez obedecendo o limite de uma demanda urgente por semana, salvo exceções a serem analisadas pelo diretor e pelos coordenadores, quando ocorrer.

8. DISPOSIÇÕES GERAIS

Fica estabelecido que a presente Diretriz deve ser revisada com periodicidade mínima anual.