

Manual de Procedimento

010.070.010.005

**Solicitar permissão de acesso ao sistema Q-
Acadêmico**



1. SOBRE O PROCEDIMENTO

1.1. PRODUTO E OBJETIVO

- **Produto:** Chamado de permissão de acesso ao sistema Q-Acadêmico solucionado/atendido.
- **Objetivo:** Atribuir permissões solicitadas, orientando o requerente em casos de informações incorretas.

1.2. GESTOR DO PROCESSO

- Servidor do Suporte Acadêmico.

1.3. CLIENTES

- Chefias imediatas dos setores dos campi.

1.4. ESCOPO

- Serviço de suporte acadêmico do Ifes.

1.5. PARTICIPANTES DA CRIAÇÃO DESTE PROCEDIMENTO

Nome	Setor	e-mail
Felipe da Costa Barcellos	CGACad	cgacad@ifes.edu.br
Laudilene Márcia Ebani		
Moramey Regattieri		
Nilseia Puppim		
Rosana Puton		
Thaiz Dias		

1.6. GLOSSÁRIO

- **Q-acadêmico Desktop:**

1.7. CONTROLES E INSTRUMENTOS NORMATIVOS (AMPARO LEGAL, LEIS, RESOLUÇÕES, NORMAS, PORTARIAS)

- ---

1.8. RECURSOS NECESSÁRIOS

1.8.1. Equipamentos

- ---

1.8.2. Sistemas

- Q-Acadêmico.
- GLPI-Helpdesk Ifes.

1.8.3. Outros

- ---

1.9. COMPETÊNCIAS TÉCNICAS IDENTIFICADAS

- ---

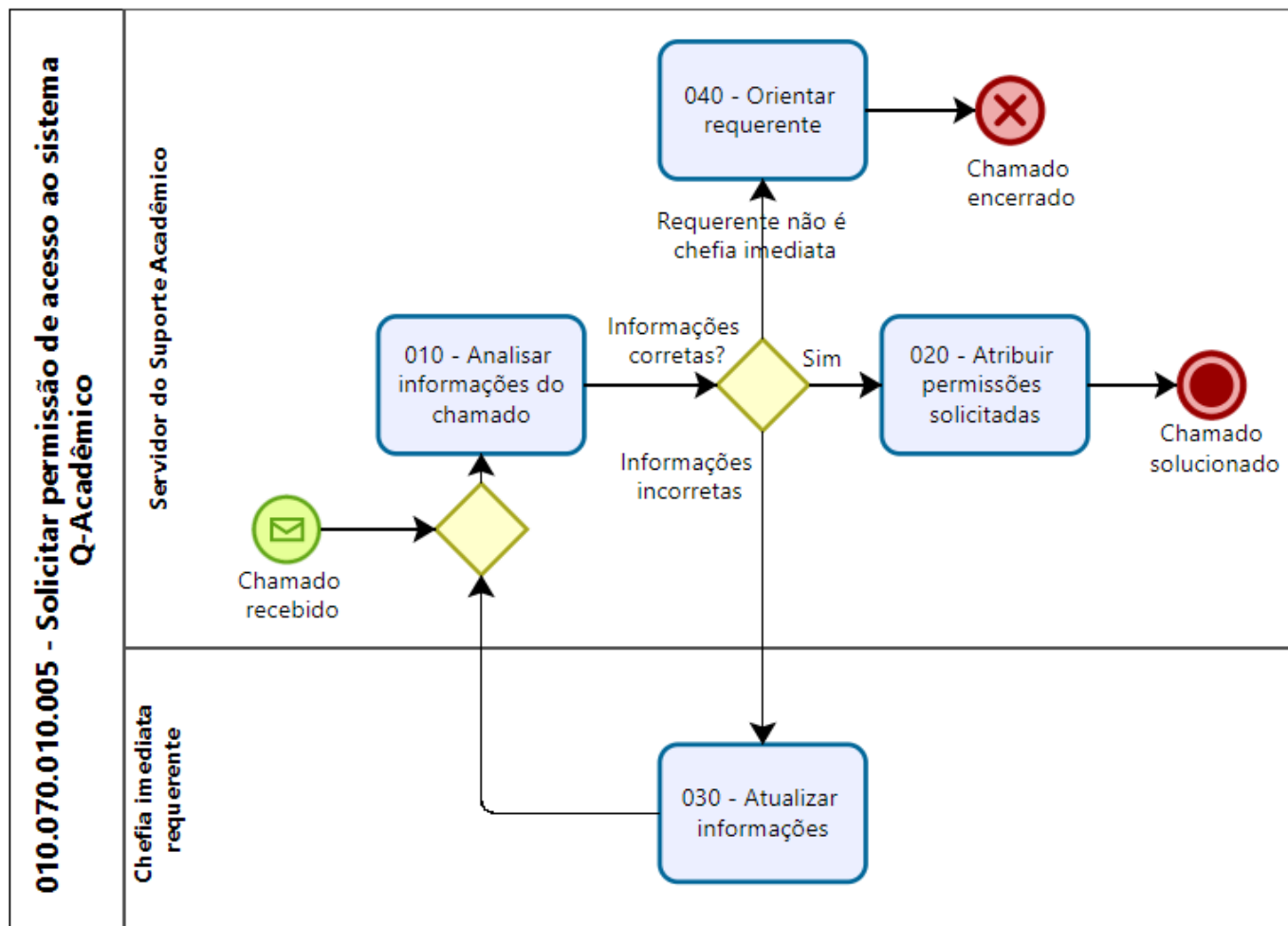
1.10. RISCOS IDENTIFICADOS

- Mau uso do sistema.
- Desvio de função.

1.11. INDICADORES DE DESEMPENHO

- ---

2. PROCEDIMENTO



2.1. ATIVIDADE 010 - ANALISAR INFORMAÇÕES DO CHAMADO

Objetivo da atividade:

- Verificar de maneira detalhada todas as informações do requerente

Responsável:

- Servidor do Suporte Acadêmico.

Entradas (Inputs, insumos) para atividade:

- Chamado recebido.

Descrição das tarefas:

- 1) Verificar as seguintes informações do chamado:
 - a) Detalhamento das funções/permisões a serem executadas no sistema.
 - b) Dados do requerente: se a identificação/assinatura da demanda se refere à chefia imediata do setor em que o servidor/usuário irá executar suas atividades.
 - c) Dados do servidor/usuário que irá executar as atividades: se já possui cadastro de login no campus.

Saídas (Outputs, Produtos) da atividade:

- Informações analisadas.

Item de Controle:

- ---

Modelos de documentos, materiais e técnicas auxiliares:

- ---

2.2. ATIVIDADE 020 - ATRIBUIR PERMISSÕES SOLICITADAS

Objetivo da atividade:

- Idem ao título.

Responsável:

- Servidor do Suporte Acadêmico.

Entradas (Inputs, insumos) para atividade:

- Informações analisadas.

Descrição das tarefas:

- 1) Acessar o ambiente do Q-Acadêmico e associar as funções/permisões solicitadas.
- 2) Inserir informações de chamado solucionado no GLPI.

Saídas (Outputs, Produtos) da atividade:

- Chamado solucionado.

Item de Controle:

- ---

Modelos de documentos, materiais e técnicas auxiliares:

- ---

2.3. ATIVIDADE 030 - ATUALIZAR INFORMAÇÕES

Objetivo da atividade:

- Verificar informações solicitadas e atualizar conforme necessário.

Responsável:

- Chefia imediata requerente.

Entradas (Inputs, insumos) para atividade:

- Informações analisadas.

Descrição das tarefas:

- 1) A chefia imediata requerente deve acessar o respectivo chamado no GLPI (na aba “Acompanhamentos”), verificando as informações apresentadas pelo Suporte Acadêmico.
- 2) Em seguida, neste mesmo ambiente devem proceder com as devidas atualizações do que foi solicitado.

Saídas (Outputs, Produtos) da atividade:

- Informações atualizadas.

Item de Controle:

- ---

Modelos de documentos, materiais e técnicas auxiliares:

- ---

2.4. ATIVIDADES 040 - ORIENTAR REQUERENTE

Objetivo da atividade:

- Detalhar ao requerente todas as orientações necessárias para correta abertura de chamados de solicitação de permissão de acesso.

Responsável:

- Servidor do Suporte Acadêmico

Entradas (Inputs, insumos) para atividade:

- Informações analisadas.

Descrição das tarefas:

1) Detalhar ao requerente todas as orientações necessárias para o correto processo de abertura de chamados para solicitação de permissão de acesso, que deve ser realizado pela Chefia imediata do setor do servidor/usuário que irá executar suas atividades.

Saídas (Outputs, Produtos) da atividade:

- Chamado encerrado.

Item de Controle:

- ---

Modelos de documentos, materiais e técnicas auxiliares:

- ---

CONTROLE DAS REVISÕES DOS PROCEDIMENTOS

REVISÃO 00