

Sistemas e Internet

Categoria	Serviço	Descrição do Serviço	Como Solicitar?
Sistemas de Informação	Desenvolvimento de Sistemas	Desenvolvimento de um novo sistema a partir dos requisitos do usuário.	Via RT
Sistemas de Informação	Manutenção Corretiva em Sistemas	Correção de erro nos sistemas existentes a partir da solicitação do usuário, de testes da equipe de sistemas ou da análise de logs.	Via RT
Sistemas de Informação	Melhoria em Sistemas	Desenvolvimento de novas funcionalidades ou alteração das funcionalidades atuais com o intuito de melhorar o sistema existente a partir dos requisitos do usuário.	Via RT
Sistemas de Informação	Suporte sobre Sistemas	Dúvidas em relação a sistemas desenvolvidos pela área.	Via RT (preferencial) / Telefone
Sites	Publicação de Notícias	Publicação de notícias na página principal no site da FEF.	Via RT
Sites	Formulários	Formulários de solicitação de serviços de outras áreas/área de TIC.	Via RT
Sistemas de Informação	Atualização de segurança	Atualização de sistema com foco em segurança.	Via RT

Infraestrutura e Redes

Categoria	Serviço	Descrição do Serviço	Como Solicitar?
Projetos	Novo	Novos projetos de infraestrutura computacional, incluindo instalação de sistemas e softwares.	RT
Senhas	Novo	Criação de usuários no AD ou SISE, também pedido de permissão de acesso, remoto, câmeras, etc.	RT ou Presencial
Senhas	Desativação	Pedido de baixa de contas e remoção de acessos.	RT
Senhas	Manutenção	Troca de senha por esquecimento ou mudança de proprietários.	RT
Senhas	Dúvidas	Dúvidas sobre abertura de contas em geral.	RT
Telefonia	Novo	Pedido de novos ramais ou localização.	RT
Telefonia	Manutenção	Conserto de ramais.	RT
Telefonia	Desativação	Retirada e desativação de ramais.	RT
Telefonia	Dúvidas	Dúvidas em utilização de ramais ou outros assuntos.	RT
Redes e Internet	Novo	Novos pontos de rede ou cobertura de sinal wifi.	RT
Redes e Internet	Manutenção	Defeito em Pontos de rede ou internet.	RT, Telefone ou Presencial
Redes e Internet	Dúvidas	Dúvidas em geral, sobre acesso, permissão ou instalações ou outros assuntos.	RT
Vídeo Vigilância	Novo	Pedido de novas câmeras ou de acesso as imagens.	RT
Vídeo Vigilância	Manutenção	Conserto ou remanejamento de câmeras de vídeo.	RT
Vídeo Vigilância	Desativação	Pedido de retirada de câmeras.	RT
Vídeo Vigilância	Dúvidas	Dúvidas sobre o sistema de vigilância ou outros assuntos.	RT
Sistemas de Informação	Novo	Pedido de novos servidores, instâncias da nuvem, controle de impressão ou instalação de sistemas ou softwares, exceto projetos.	RT
Sistemas de Informação	Manutenção	Manutenção de sistemas ou infraestrutura.	RT
Sistemas de Informação	Desativação	Desligamento de servidores, desativação ou remoção de instâncias.	RT
Sistemas de Informação	Dúvidas	Dúvidas sobre sistemas ou Licenças de Software.	RT
Segurança da Informação	Novo	Pedido de verificação de vírus, acessos indevidos ou perda de dados.	RT
Segurança da Informação	Dúvidas	Dúvidas sobre segurança em geral ou LGPD.	RT
Compras	Novo	Pedido de compras ou especificação de equipamentos.	RT
Compras	Manutenção	Acompanhamento da compra até o recebimento.	RT

Suporte Técnico

Categoria	Serviço	Descrição do Serviço	Como Solicitar?
Equipamentos de TIC	Suporte Hardware	Instalação, troca, manutenção de computadores, impressoras e abertura e acompanhamento CEMEQ.	RT
Equipamentos de TIC	Suporte Software	Instalação e configuração de sistema operacional e softwares essenciais.	RT
Atendimento	Atendimento de suporte em informática	Wi-fi (Eduroam), senhas, VPN Unicamp, impressão, cota de impressão, etc.	Presencial ou RT
Controle de patrimônio	Troca ou instalação de equipamentos	Manter atualizado localização de equipamentos de informática com patrimônio.	RT
Apoio aos eventos	Suporte de hardware e software	Instalação, configuração e suporte dos computadores utilizados em eventos.	RT