



Ministério da Educação
Universidade Federal de Viçosa
Campus Viçosa
Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas

PROPOSTA DE ADESÃO AO PROGRAMA DE GESTÃO E DESEMPENHO (PGD)/UFV

UNIDADE

Diretoria de Tecnologia da Informação

PLANO ESTRATÉGICO DA UNIDADE

Supervisão e orientação dos técnicos encarregados do suporte aos usuários, a coordenação da implementação de tecnologias da informação e comunicação para melhorar a gestão do conhecimento, o aconselhamento da comunidade da UFV na aquisição de equipamentos de TI, o estabelecimento de procedimentos e normas para o suporte de software básico e a manutenção de um sistema de registro e divulgação de problemas e soluções relacionados a softwares essenciais.

COMPETÊNCIAS DA UNIDADE (preenchimento do Plano Estratégico no Polare)

- I. Art. 46 Compete ao Serviço de Atendimento ao Usuário:
- I. prestar atendimento aos usuários por meio do sistema helpdesk, na busca da solução de problemas relativos a hardware e software;
 - II. registrar as etapas do atendimento ao usuário através de software específico, à vista das perguntas e das respostas; e
 - III. instalar e remover os equipamentos de tecnologia da informação, com a garantia da integração e da conectividade dos mesmos à rede interna.

SETOR PROPONENTE

Divisão de Atendimento ao Usuário

HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO DO SETOR

07h às 18h

PLANO GERENCIAL DO SETOR (preenchimento do Plano Gerencial no Polare)

1) Atribuições do setor

- Serviço de Atendimento

- Assegurar o correto funcionamento dos computadores e notebooks da instituição.
- Garantir o atendimento de TI aos usuários de toda a comunidade, zelar pelo pleno funcionamento do serviço de e-mail institucional e dos aplicativos do Google Workspace.
- Manter atualizado o inventário dos itens de TI.
- Manter o serviço de recuperação de computadores, monitores e nobreaks.



Ministério da Educação
Universidade Federal de Viçosa
Campus Viçosa
Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas

- Auxiliar na melhora da qualidade e produtividade do atendimento ao usuário, realizando recebimento e entrega dos equipamentos, e fazendo os devidos registros nos chamados e livro de registro.

ATIVIDADES		
Título da Atividade	Processo de trabalho relacionado	Servidor responsável pela entrega
Realizar atendimento de 1500 chamados relacionados à manutenção do correto funcionamento de computadores, notebooks e laboratórios de informática, incluindo a instalação e configuração de softwares necessários.	Assegurar o correto funcionamento dos computadores e notebooks da instituição	Rogério, Fernando, Rubens, Jorge, Adriano, Jhenifer,
Realizar 1000 atendimentos presenciais e de chamados relativos a suporte ao usuário.	Garantir o atendimento de TI aos usuários de toda a comunidade, zelar pelo pleno funcionamento do serviço de e-mail institucional e dos aplicativos do Google Workspace	Sergio, Marcio, Marcia,
Realizar suporte ao atendimento presencial e de chamados.	Auxiliar na melhora da qualidade e produtividade do atendimento ao usuário, realizando recebimento e entrega dos equipamentos, e fazendo os devidos registros nos chamados e livro de registro.	Valdeli
Realizar o inventário de TODAS as máquinas novas e as que vierem na DTI.	Manter atualizado o inventário dos itens de TI	Rogério, Fernando, Rubens, Jorge, Adriano, Jhenifer
Realizar a recuperação de 250 equipamentos liberados pelo patrimônio da universidade.	Manter o serviço de recuperação de computadores, monitores e nobreaks.	Bruno, Douglas

PROPOSTA DE ESCALA DE TELETRABALHO EM REGIME DE EXECUÇÃO PARCIAL						
Nome do(a) Servidor(a)		Segunda-feira	Terça-feira	Quarta-feira	Quinta-feira	Sexta-feira
Adriano	Presencial	12h - 18h	12h - 18h	12h - 18h	12h - 18h	12h - 18h
	Remoto	08h - 10h	08h - 10h	08h - 10h	08h - 10h	08h - 10h



Ministério da Educação
Universidade Federal de Viçosa
Campus Viçosa
Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas

Bruno	Presencial	07h - 16h		07h - 16h		07h - 16h
	Remoto		Remoto		Remoto	
Douglas	Presencial	07h - 13h	07h - 13h	07h - 13h	07h - 13h	07h - 13h
	Remoto	14h - 16h	14h - 16h	14h - 16h	14h - 16h	14h - 16h
Fernando	Presencial	07h - 13h	07h - 13h	07h - 13h	07h - 13h	07h - 13h
	Remoto	14h - 16h	14h - 16h	14h - 16h	14h - 16h	14h - 16h
Jhenifer	Presencial	07h - 13h	07h - 13h	07h - 13h	07h - 13h	07h - 13h
	Remoto	14h - 16h	14h - 16h	14h - 16h	14h - 16h	14h - 16h
Jorge	Presencial	12h - 18h	12h - 18h	12h - 18h	12h - 18h	12h - 18h
	Remoto	08h - 10h	08h - 10h	08h - 10h	08h - 10h	08h - 10h
Marcia	Presencial	12h - 18h	12h - 18h	12h - 18h	12h - 18h	12h - 18h
	Remoto	08h - 10h	08h - 10h	08h - 10h	08h - 10h	08h - 10h
Marcio	Presencial	07h - 13h	07h - 13h	07h - 13h	07h - 13h	07h - 13h
	Remoto	14h - 16h	14h - 16h	14h - 16h	14h - 16h	14h - 16h
Rogério	Presencial	07h - 13h	07h - 13h	07h - 13h	07h - 13h	07h - 13h
	Remoto	14h - 16h	14h - 16h	14h - 16h	14h - 16h	14h - 16h
Rubens	Presencial	12h - 18h	12h - 18h	12h - 18h	12h - 18h	12h - 18h
	Remoto	08h - 10h	08h - 10h	08h - 10h	08h - 10h	08h - 10h
Sergio	Presencial	07h - 13h	07h - 13h	07h - 13h	07h - 13h	07h - 13h
	Remoto	14h - 16h	14h - 16h	14h - 16h	14h - 16h	14h - 16h
Valdeli	Presencial	12h - 18h	12h - 18h	12h - 18h	12h - 18h	12h - 18h
	Remoto	08h - 10h	08h - 10h	08h - 10h	08h - 10h	08h - 10h

OBS: A escala terá revezamento mensal entre o turno da manhã e da tarde. Assim, inicia-se conforme apresentado na tabela acima e, no mês seguinte, quem trabalhou presencialmente no turno da manhã passará a atuar no turno da tarde, e vice-versa.

COMPOSIÇÃO DO SETOR:					
Nome do(a) Servidor(a)	Siape	Cargo	CH Diária	Estágio Probatório (Sim ou Não)	Está no setor há pelo menos 6 meses? (Sim ou Não)
Adriano Jesus de Souza	3268619	Técnico em Tecnologia da Informação	8h	Não	Sim
Bruno Martinho	429326	Técnico em Eletromecânica	8h	Não	Sim
Douglas Cupertino da Silva	1965120	Auxiliar em Administração	8h	Não	Sim
Fernando Araujo Rodrigues	3014775	Assistente em Tecnologia da Informação	8h	Não	Sim
Jhenifer Dayane	3273851	Técnico em Tecnologia da Informação	8h	Não	Sim



Ministério da Educação
Universidade Federal de Viçosa
Campus Viçosa
Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas

COMPOSIÇÃO DO SETOR:					
Nome do(a) Servidor(a)	Siape	Cargo	CH Diária	Estágio Probatório (Sim ou Não)	Está no setor há pelo menos 6 meses? (Sim ou Não)
Jorge Ramos dos Santos	3271248	Técnico em Tecnologia da Informação	8h	Não	Sim
Marcia Oliveira	2032134	Técnico em Tecnologia da Informação	8h	Não	Sim
Marcio Kusunoki	2825776	Analista em Tecnologia da Informação	8h	Não	Sim
Rogério Gomes de Souza	3268300	Técnico em Tecnologia da Informação	8h	Não	Sim
Rubens Torres	2222531	Técnico em Tecnologia da Informação	8h	Não	Sim
Sergio Luiz Soares Mendonça	3331771	Técnico em Tecnologia da Informação	8h	Sim	Sim
Valdeli Evangelista	431418	Porteiro	8h	Não	Sim

O estágio probatório de Sergio Luiz Soares Mendonça encerra-se em março de 2026. Dessa forma, ele iniciará o PGD somente após a devida aprovação e o encerramento do estágio probatório.

ASSINATURAS	
Assinatura da chefia do Setor	Assinatura do dirigente da Unidade