



INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 7-AGETIC/RTR/UFMS, DE 25 DE OUTUBRO DE 2023.

Estabelece procedimentos gerais para implementação do Programa de Gestão e Desempenho na modalidade de teletrabalho na Agência de Tecnologia da Informação e Comunicação da Fundação Universidade Federal de Mato Grosso do Sul.

O **DIRETOR** da Agência de Tecnologia da Informação e Comunicação, no uso da competência que lhe foi atribuída pela Portaria nº 19-RTR, de 8 de janeiro de 2021, e tendo em vista o disposto no Decreto nº 11.072, de 17 de maio de 2022, na Instrução Normativa nº 2, SGP-SEGES/ME, de 10 de janeiro de 2023, na Portaria nº 267 - MEC, de 30 de abril de 2021, na Resolução nº 416 - CD/UFMS, de 24 de agosto de 2023, e na Instrução Normativa nº 56-GAB/PROGEP/UFMS, de 13 de outubro de 2022, resolve:

Art. 1º Instituir os procedimentos gerais para implementação do Programa de Gestão e Desempenho - PGD na modalidade de teletrabalho na Agetic.

Art. 2º Fica adotada a tabela de atividades para o PGD constante no Anexo I deste ato normativo.

Parágrafo único. A tabela de atividades, quando alterada, deverá ser publicada no Boletim Oficial da UFMS e deverá ser divulgada em sítio eletrônico da Agetic.

Art. 3º Os regimes de execução do PGD no âmbito da Agetic são Integral e Parcial.

Art. 4º É vedada a participação no PGD nos casos previstos na Resolução no 416 - CD/UFMS, de 24 de agosto de 2023.

Art. 5º Os parâmetros relativos ao funcionamento do PGD, no âmbito da Agetic, são:

I - percentual máximo de participantes: 100% da unidade;

II - nota geral na última avaliação individual de desempenho: superior ou igual a oitenta por cento;

III - Horário de disponibilidade do regime integral: 07:00 às 11:00 e 13:00 às 17:00;

IV - Horário de disponibilidade do regime parcial: 50% da carga horária em acordo com a chefia, a direção da unidade e regras do Edital de Seleção;

V - Prazo máximo para comparecimento mediante convocação:

- Em caso de interrupção ou instabilidade de serviços: 1 hora;
- Reuniões extraordinárias de urgência: 2 horas; e
- Reuniões programadas: 1 dia de antecedência.

VI - Percentual mínimo de produtividade adicional: 5%

VII - Prazo de permanência no programa de gestão: 6 meses

VIII - O plano de trabalho de cada servidor deve pactuar as atividades a serem exercidas no período de permanência no PGD.

Art. 6º Fica adotado o modelo de Termo de Ciência e Responsabilidade constante do Anexo II desta IN, que será assinado via Sistema Eletrônico de Informações - SEI/UFMS pelo participante do PGD, pela chefia imediata e pelo Dirigente da Unidade.

Art. 7º Caberá ao chefe imediato do servidor participante do PGD monitorar e acompanhar os resultados das atividades previstas no plano de trabalho fazendo uso das ferramentas de apoio tecnológico padronizadas pela instituição;

Art. 8º A Agetic utilizará o sistema definido institucionalmente como ferramenta de apoio tecnológico para acompanhamento e controle do cumprimento de metas e alcance de resultados. Essa ferramenta será utilizada em conjunto com demais sistemas de gestão e controle de atividades/projetos já em uso pela Agetic;

Parágrafo único. Detectada qualquer dificuldade de acompanhamento do monitoramento do Plano de Trabalho (do participante do PGD/UFMS) pela chefia imediata, esta deve notificar ao dirigente máximo da Agetic.

Art. 9º Todos os servidores participantes do PGD deverão observar integralmente o disposto nos seguintes normativos legais, considerando suas atualizações:

I - Decreto nº 11.072, de 17 de maio de 2022;

II - Portaria nº 267 - MEC, de 30 de abril de 2021;

III - Resolução nº 416 - CD/UFMS, de 24 de agosto de 2023; e

IV - Instrução Normativa nº 56-GAB/PROGEP/UFMS, de 13 de outubro de 2022;

Art. 10. Revogar a Instrução Normativa nº 1-AGETIC/RTR/UFMS, de 04 de outubro 2022.

Art. 11. Esta Instrução Normativa entra em vigor na data de sua publicação.

NOTA
MÁXIMA
NO MEC

UFMS
É 10!!!



Documento assinado eletronicamente por **Luciano Gonda, Diretor(a)**, em 25/10/2023, às 09:34, conforme horário oficial de Mato Grosso do Sul, com fundamento no § 3º do art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.ufms.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **4418289** e o código CRC **06F499FD**.

AGÊNCIA DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

Av Costa e Silva, s/nº - Cidade Universitária

Fone: (67)3345-7669

CEP 79070-900 - Campo Grande - MS



IN Nº 7/2022 - AGETIC/RTR/UFMS

ANEXO I - TABELA DE ATIVIDADES

Atividade	Entrega	Faixa de complexidade	Parâmetros adotados para definição da faixa de complexidade	Tempo de execução da atividade em regime presencial (horas)	Tempo de execução da atividade em teletrabalho (horas)	Ganho percentual de produtividade (%)
Levantar e analisar necessidades e requisitos de software	Requisito analisado e registrado via Backlog de Produtos (criação e/ou atualização)	A	Nível de detalhamento e complexidade dos requisitos	2,00	1,90	5%
		B		4,00	3,81	5%
		C		6,00	5,71	5%
Criação, manutenção, priorização do Backlog da Sprint ou Produto ou Iteração	Backlog de Produtos de Sistemas e Sprints Planejadas	A	Tamanho do projeto	2,00	1,90	5%
		B		4,00	3,81	5%
Codificação de Sistemas e Aplicativos	Código fonte enviado para o repositório de códigos	A	Tempo estimado de execução	3,00	2,86	5%
		B		6,00	5,71	5%
		C		9,00	8,57	5%
		D		12,00	11,43	5%
		E		18,00	17,14	5%
		F		40,00	38,10	5%
Desenvolvimento e manutenção de painéis de dados (BI)	Painéis desenvolvidos e/ou atualizados	A	Tempo estimado de execução	3,00	2,86	5%
		B		6,00	5,71	5%
		C		12,00	11,43	5%
Estudos Técnicos sobre temas e tecnologias relacionadas a projetos e produtos.	Estudos, relatórios, notas técnicas e afins	A	Análise técnica	6,00	5,71	5%
		B		18,00	17,14	5%
		C		30,00	28,57	5%
Promover capacitação e/ou mentoria interna	Servidores capacitados. Registro de participação dos servidores.	A	Previsibilidade	2,00	1,90	5%
		B		4,00	3,81	5%
		C		8,00	7,62	5%
Elaboração de Manuais e/ou Guias.	Manuais, guias, roteiros, vídeos, ajuda online e afins	A	Tamanho e complexidade da funcionalidade a ser documentada	3,00	2,86	5%
		B		6,00	5,71	5%
		C		12,00	11,43	5%
Realizar treinamento de usuários	Treinamento realizado e o devido registro da participação dos usuários treinados	A	Número de usuários a ser treinados ou número de funcionalidades a ser apresentadas	3,00	2,86	5%
		B		6,00	5,71	5%
		C		9,00	8,57	5%
Desenvolvimento e evolução de cargas e processos ETL Incluindo projeto DW).	Cargas de Dados atualizadas e processo de ETL concluído	A	Número de campos, tabelas e fontes de dados diversas	3,00	2,86	5%
		B		9,00	8,57	5%
		C		18,00	17,14	5%
		D		24,00	22,86	5%
Elaboração de scripts de BD (extrações de dados, inserções/atualizações, procedures etc).	Scripts concluídos, dados atualizados e/ou relatório entregue.	A	Número de campos, tabelas e fontes de dados diversas	3,00	2,86	5%
		B		9,00	8,57	5%
		C		18,00	17,14	5%
Automatização de serviços de TI (Devops)	Serviço automatizado.	A	Número de ferramentas utilizadas, quantidade de integrações necessárias	2,00	1,90	5%
		B		16,00	15,24	5%
		C		24,00	22,86	5%
Testes e Validação de itens do Backlog da Sprint ou Iteração	Testes realizados. Relatório de conformidade	A	Tamanho e complexidade da funcionalidade a ser testada	3,00	2,86	5%
		B		6,00	5,71	5%
		C		9,00	8,57	5%
Revisão de código ou auditoria	Relatório de revisão de código	A	Número de linhas de código, linguagem, bibliotecas e frameworks utilizados	2,00	1,90	5%
		B		6,00	5,71	5%
		C		12,00	11,43	5%
Implantação de artefatos de software	Artefato implantado em ambiente (desenvolvimento, homologação ou produção)	A	Complexidade do ambiente e do artefato	1,00	0,95	5%
		B		4,00	3,81	5%
		C		8,00	7,62	5%

Configuração de ambientes/servidores	Ambiente ou servidor configurado	A	Conhecimento da tecnologia utilizada	1,00	0,95	5%
		B		4,00	3,81	5%
		C		8,00	7,62	5%
Gerenciar Projeto	Artefatos criados/atualizados em ferramenta de controle (REDMINE ou similar). Artefatos: Visão do Produto, Planilha de Riscos, Plano do Projeto, Cronograma, Termo de Aceite, etc.	A	Tamanho do Projeto	2,00	1,90	5%
		B		4,00	3,81	5%
		C		8,00	7,62	5%
Atendimento às demandas de suporte em geral (email, telefone, SEI, OTRS, etc)	Demanda atendida dentro do prazo estabelecido e registrada em relatório ou em sistema específico	A	Impacto da demanda no serviço/sistema	1,00	0,95	5%
		B		2,00	1,90	5%
		C		3,00	2,86	5%
		D		4,00	3,81	5%
		E		5,00	4,76	5%
		F		6,00	5,71	5%
Participar e/ou conduzir reuniões e similares.	Registro da participação	A	Tempo de duração	1,00	0,95	5%
		B		2,00	1,90	5%
		C		3,00	2,86	5%
Gestão de Processo de Compra e Serviços TI: Elaborar consulta de preço, Termo de Responsabilidade, análise de risco, minuta de contrato e afins.	Processo despachado, Elaboração Termo de abertura de projeto, Estudo técnico preliminar, Nota Técnica, Pesquisa Mercado, Termo de Referência, revisão de Edital, Pesquisa Preço, Criação de Fórum, Pesquisa Pannel de Preços, Despachos e Termo de encerrameneto de projeto	A	Estimativa total baseada no tempo médio semanal gasto e duração total do processo	20,00	19,05	5%
		B		40,00	38,10	5%
		C		60,00	57,14	5%
Atender demandas de pessoal: folha de frequência, férias, requisições diversas	Processo encaminhado ou sistema atualizado.	Z	Quantidade de subordinados	8,00	7,62	5%
Atendimento às demandas administrativas via SEI	Despacho assinado e processo encaminhado.	Z	Quantidade de processos despachados	3,00	2,86	5%
Gestão e fiscalização de contratos de TI	Medição, conferência, ateste, notificação, despachos, relatórios e inserção documentos no SEI	X	Quantidade e tempo	10,00	9,52	5%
Participação em Comissão de Trabalho	Relatórios da comissão	A	Tempo médio semanal gasto	10,00	9,52	5%
Planejamento e acompanhamento de atividades.	Planejamento de atividades e tarefas, gestão e controle de equipes	A	Quantidade de tarefas e quantidade de pessoas no projeto	3,00	2,86	5%
Planejamento e acompanhamento de portfólios e projetos.	Elaboração de templates de cronogramas e fases de projetos; artefatos de acompanhamento de portfólio de projetos; e atualização de dashboards, cronogramas de projetos e planos de atividades	A	Complexidade do projeto, tempo necessário	3,00	2,86	5%
Gestão patrimonial **	Termo de responsabilidade entregue	Z	Uma hora a cada 10 itens patrimonializados	20,00	20,00	0%
Treinamento e capacitação	Certificados, cursos finalizados, horas de atividades no Alura	A	Carga horária dos cursos	10,00	10,00	0%
		B		20,00	20,00	0%
		C		30,00	30,00	0%
Criação e desenvolvimento de artefatos de design e layout	Artefatos de design, layout, arquivos de frontend, imagens (logos, ícones, e outros), etc.	A	Tempo estimado de execução	3,00	2,86	5%
		B		6,00	5,71	5%
		C		9,00	8,57	5%
		D		12,00	11,43	5%
		E		24,00	22,86	5%
Gestão de Porfifólio	Painéis de acompanhamento operacional atualizados	B		4,00	3,81	5%
Criar e manter artefatos do projeto: Planejamento inicial, Cronograma, acompanhamento de execução, viabilização da resultados, etc.	Artefatos criados/atualizados em ferramenta de controle (REDMINE ou similar)	C	Não há	8,00	7,62	5%
Gestão de Processo de Contratações de TIC	Contratações de TIC planejadas e disponíveis para aquisição	A	Estimativa total baseada no tempo médio semanal gasto e duração total do processo	20,00	19,05	5%
	Painéis de acompanhamento operacional atualizados	B		40,00	38,10	5%
	Artefatos criados/atualizados em ferramenta de controle (REDMINE ou similar)	C		60,00	57,14	5%

Gestão patrimonial **	Termo de responsabilidade entregue	Z	Uma hora a cada 10 itens patrimonizados	20,00		0%
Atender demandas de pessoal: folha de frequência, férias, avaliações de estágio probatório, requisições diversas	Processo encaminhado ou sistema atualizado	Z	Quantidade de subordinados	8,00		0%
Atendimento às demandas administrativas via SEI	Despacho assinado e processo encaminhado.	Z	Quantidade de processos despachados	3,00	3,00	0%
Gestão e fiscalização de contratos de TIC	Medição, conferência, ateste, notificação, despachos, relatórios e inserção documentos no SEI	X	Quantidade e tempo	10,00	10,00	0%
Gestão de Contratos - Acompanhamento / Fiscalização	Documentos relacionados ao contrato: despacho, certidão, ordem de serviço, ordem de pagamento, atesto e etc.	A	Não há	1,00	0,95	5%
Gestão de Processos em ambiente SEI - Ordem de Compras	Ordem de Compra	B	Não há	0,66	0,63	5%
Gestão de Processos em ambiente SEI - Processos de Pagamentos	Processo de pagamento com os respectivos documentos: nota fiscal, tabela de medição, atesto e etc.	B	Não há	0,66	0,63	5%
Gestão de Processos em ambiente SEI - Elaboração de Instruções de Serviços	Instrução de serviço	C	Não há	0,50	0,48	5%
Gestão de Processos em ambiente SEI - Processo de recepção/saída de novos servidores e estagiários **	Despacho de processo	B	Não há	1,00	1,00	0%
Participação em Comissão de Processos Administrativos - Reuniões	Ata de reunião com os acontecimentos e deliberações ocorridas	B	Não há	3,00	2,85	5%
Participação em Comissão de Processos Administrativos - Diligências **	Diligências diversas e necessárias ao prosseguimento do processo, tais como: entrega e recebimento de documentos presencialmente, em razão do sigilo requerido, citações e intimações de testemunhas e investigados e etc.	A	Não há	1,00	1,00	0%
Gestão de materiais - Gerenciamento de estoque de produtos utilizados na copa **	Recebimento de notas, despacho de processo, gestão de documentos de compras.	B	Não há	0,66	0,66	0%
Gestão de materiais - Recebimento/Despacho de encomendas **	Despacho de processos	B	Não há	0,66	0,66	0%
Gestão do Ambiente Físico - Acompanhamento do serviço de limpeza **	Nenhum	C	Não há	0,66	0,66	0%
Participação em grupos de trabalho, comissões, reuniões laborais, gerenciamento de ações setorial	Relatório descritivo de atividades, documentos, atas de reunião, documentação de processo	A	Tempo estimado de execução	2	1,9	5%
		B	Complexidade do assunto	2	1,9	5%
		C	Urgência da solução Número de participantes	3	2,85	5%
Gerenciamento de Processos (Criação e Revisão)	Processos mapeados/revisados, documentação, produção de artefatos, publicação em sítio	A	Alinhamentos gerenciais	2	1,9	5%
		B	Complexidade do processo	2	1,9	5%
		C	Número de participantes no processo	3	2,85	5%
Pesquisa e Documentação	Relatório descritivo de atividades, documentos, arquivos, apresentação para colaboradores, elaboração de processo SEI	A	Volume de informações	2	1,9	5%
		B	Complexidade do assunto	2	1,9	5%
		C	Prazo de entrega	3	2,85	5%
Desenvolvimento de Relatórios Gerenciais, Manuais, Documentações, Cartilhas, Portifólios	Relatório, Documentos Técnicos, Planilhas, Manuais	A	Complexidade do assunto	2	1,9	5%
		B	Relacionamento entre ferramentas	2	1,9	5%
		C	Demanda setorial Criticidade dos dados	3	2,85	5%
Participação em Cursos e Treinamentos	Certificado de conclusão, Relatórios parciais de módulos, Implantação	A	Duração da atividade Carga do curso	2	1,9	5%

	de sistema/ferramenta/dispositivo	B	Horário desenvolvido	2	1,9	5%
		C	Complexidade do assunto	3	2,85	5%
Análise de Indicadores	Relatório, Atas de reunião, Despacho de Processo/E-mail, Documento Técnico	A	Complexidade do assunto	2	1,9	5%
		B	Relacionamento entre ferramentas	2	1,9	5%
		C	Alinhamentos gerenciais Prazo de Entrega	3	2,85	5%
Suporte a Serviços Tecnológicos - Implantação	Projeto documentado, Serviço Ativado, Chamado Finalizado	A	Complexidade do serviço	2	1,9	5%
		B	Tempo estimado de execução	2	1,9	5%
		C	Setor solicitante Disponibilidade de Terceiros	3	2,85	5%
Suporte a Serviços Tecnológicos - Manutenção	Relatório de atividade, encerramento de chamado, devolutiva de processo	A	Complexidade da manutenção	2	1,9	5%
		B	Tempo estimado de execução	2	1,9	5%
		C	Setor solicitante Disponibilidade de Terceiros	3	2,85	5%
Suporte a Serviços Tecnológicos - Documentação / Suporte	Documento, encerramento de chamado, devolutiva de processo, chamado finalizado, criação de artefatos	A	Volume de informações	2	1,9	5%
		B	Tempo estimado de execução	2	1,9	5%
		C	Complexidade do serviço	3	2,85	5%
Suporte a Eventos	Relatório de evento, fechamento de chamado, elaboração de plano de ação, despacho de processo	A	Alcance do evento Setores envolvidos	2	1,9	5%
		B	Quantidade de participantes	2	1,9	5%
		C	Complexidade da ação Local do Evento	3	2,85	5%
Monitoramento de Serviços	Abertura de chamado, fechamento de chamado, devolutiva de processo, resposta a aplicativo de comunicação	A	Tempo de execução	2	1,9	5%
		B	Quantidade de serviços	2	1,9	5%
		C	Informação solicitada Criticidade do problema analisado	3	2,85	5%
Engenharia de serviços	Mapeamento do processo, gerenciamento de riscos, desenho de processo, ata de reunião	A	Tamanho do projeto	2	1,9	5%
		B	Análise técnica	2	1,9	5%
		C	Quantidade de setores envolvidos Integração dos setores da AGETIC	3	2,85	5%
Reuniões Gerenciais	Ata de reunião, informe setorial, despacho de processo, relatório técnico	A	Complexidade do assunto tratado	2	1,9	5%
		B	Quantidade de setores envolvidos	2	1,9	5%
		C	Número de pessoas Horários agendado	3	2,85	5%
Gestão de Pessoal (alocação de atividades, formação de equipe, notificação de ações, folhas de frequência, férias, demandas gerais e processos internos institucionais)	Registro em sistema, email, contato whatsapp, ata de reunião, registros em sistemas de gerenciamento	A	Complexidade da demanda	2	1,9	5%
		B	Análise Técnica	2	1,9	5%
		C	Número de pessoas no setor Quantidade de serviços	3	2,85	5%
Promover capacitação e/ou mentoria interna	Servidores capacitados, Registro de participação de servidores, manipulação de processos	A	Carga horária do curso	2	1,9	5%
		B	Tempo de execução	2	1,9	5%
		C	Escopo Número de servidores Localização do curso	3	2,85	5%
Configuração de Serviço - Montagem e instalação física de servidores	Servidor físico instalado em rack conectado à rede elétrica e de dados. Remote Management System operacional	A	Nível de detalhes de configurações e complexidade de execução	5	4,75	5%

Configuração de Serviço - Instalação e configuração de computador com seus sistemas operacionais	Máquina física ou virtual com sistema operacional completamente instalado com todos os drivers, atualizações e configurações de rede plenamente instalados e operacionais. Considerando Remote Management System operacional	A	Complexidade da infraestrutura e sistema operacional	1	0,95	5%
		B		3	2,85	5%
		C		5	4,75	5%
Configuração de Serviço - Montagem e instalação física de storages	Montagem física e instalada em rack conectado à rede elétrica e de dados. Remote Management System operacional	A	Nível de detalhes de configurações e complexidade de execução	20	20,00	0%
Configuração de Serviço - Configuração de ambiente de virtualização	Infraestrutura pronta para virtualização de servidores	A	Complexidade da infraestrutura e do quantidade de hosts em um cluster	10	9,5	5%
		B		16	15,2	5%
		C		28	26,6	5%
Configuração de Serviço - Implantar serviços de rede	Serviço de TIC implantado e disponível ao cliente	A	Nível de detalhes de configurações e complexidade do serviço	5	4,75	5%
		B		8	7,6	5%
		C		30	28,5	5%
		D		40	38	5%
Gerenciamento de Serviço - Monitorar utilização de recursos de Servidores e demais equipamentos	Software Open Source Zabbix que é executado via Docker em servidor físico que contém o banco de dados do monitoramento	A	Nível de detalhes de configurações e complexidade de execução	0,5	0,475	5%
		B		4	3,8	5%
		C		1	0,95	5%
Gerenciamento de Serviço - Instalar o agente Zabbix nos servidores	Serviço instalado nos servidores Windows e Linux que se comunica com o servidor de monitoramento para a coleta de dados	A	Complexidade do sistema operacional	0,5	0,475	5%
Gerenciamento de Serviço - Adicionar os hosts no Zabbix	Inserção de novo host para a coleta de dados via interface Web do servidor de monitoramento	A	Nível de detalhes	0,5	0,475	5%
Gerenciamento de Serviço - Criar e configurar gráficos e telas para hosts e grupos de hosts.	Configuração de Gráficos e Telas na Interface Web do servidor de monitoramento	A	Nível de detalhes de configurações e complexidade do serviço	2	1,9	5%
Estudos Técnicos sobre temas e tecnologias relacionadas projetos e equipamentos.	Estudos, relatórios, notas técnicas e afins	A	Complexidade do tema	8	7,6	5%
		B		24	22,8	5%
		C		40	38	5%
Gerenciamento de Serviço - Adicionar usuários e configurar permissões	Permitir acesso a sistema/serviço conforme permissões necessárias ao usuário	A	Nível de detalhes de configurações e complexidade do serviço	0,25	0,2375	5%
		B		0,5	0,475	5%
		C		1	0,95	5%
Gerenciamento de Serviço - Configurar alertas para as triggers conforme a criticidade	Alertas configurados no servidor de monitoramento que são enviados por e-mail	A	Conhecimento do sistema e do serviço	2	1,9	5%
Gerenciamento e manutenção de infraestrutura física - Gerenciamento de volumes virtuais, LUNs e grupos de provisionamento	Volume configurado e apresentado ao host (se for o caso)	A	Nível de detalhes de configurações e complexidade da atividade	1,5	1,425	5%
Gerenciamento e manutenção de infraestrutura física - Criar, excluir e editar perfis de hardware em blades	Lâmina configurada com perfil de hardware e rede derivada do modelo	A	Nível de detalhes de configurações e complexidade da atividade	2	1,9	5%
Gerenciamento e manutenção de infraestrutura física - Atualização de firmware de equipamentos	Equipamento com firmware atualizado	A	Conforme complexidade do equipamento e tempo de execução	1	0,95	5%
		B		3	2,85	5%
		C		5	4,75	5%
Gerenciamento de contêineres - Configurar e monitorar a orquestração pelo Rancher	Interação via Software Open Source Rancher utilizado para gerenciar o cluster Kubernetes via interface Web	A	Complexidade de execução e responsabilidade pelos sistemas em produção que podem ser afetados	1	0,95	5%
		B		2	1,9	5%
		C		4	3,8	5%
Gerenciamento de contêineres - Inclusão e manutenção de serviços com a equipe Devops	Reunião da Devops e inclusão de serviços utilizando as ferramentas Rancher e GitLab	A	Nível de detalhes de configurações e complexidade do serviço	4	3,8	5%
Gerenciamento de contêineres - Manter os servidores da orquestração (master e workers) no ar	Sistemas Linux com as ferramentas Docker e Kubernetes ligadas e prontas para realizarem tarefas	A	Disponibilidade do serviço	2	1,9	5%
Gerenciamento de contêineres - Realizar configurações e atualizações em ambiente de testes	Testes de novas configurações e atualizações em sistemas virtuais Linux com o Kubernetes	A	Complexidade do serviço	8	7,6	5%
Backup - Criar, editar e excluir rotina de Backup	Rotina de backup operacional e agendada	A	Grau de responsabilidade, complexidade de	1	0,95	5%
		B		2	1,9	5%

		C	hardware e tamanho do backup	4	3,8	5%
Backup - Testar integridade de backup	Determinar se um backup previamente realizado está íntegro ou não	A	Complexidade do serviço e tamanho do backup	1	0,95	5%
		B		2	1,9	5%
		C		4	3,8	5%
		C		4	3,8	5%
Backup - Criação manual de backup	Execução única de backup	A	Complexidade do serviço e tamanho do backup	1	0,95	5%
		B		3	2,85	5%
Backup - Restaurar backup de servidores	Tornar serviço operacional, restaurar arquivo ou configuração a partir de backup previamente realizado	A	Complexidade do serviço e tamanho do backup	4	3,8	5%
		B		8	7,6	5%
		C		10	9,5	5%
Backup - Troca dos discos de backup off line	Disco com backup removido e transferido para localidade remota e segura	A	Não há diferentes complexiades	0,5	0,50	0%
Active Directory - Configuração e manutenção do serviço	Ajustar configuração, restaurar operacionalidade, implementação de melhoria	A	Nível de detalhes de configurações e complexidade da atividade	2	1,9	5%
		B		4	3,8	5%
		C		8	7,6	5%
Active Directory - Criação de query personalizada	Tela com consulta personalizada. Considerando que a linha de consulta já esteja pronta.	A	Não há complexidade	0,5	0,475	5%
Active Directory - Consulta de objetos	Consulta utilizando query ldap ou consulta utilizando programação em linguagem auxiliar	A	Conforme complexidade da consulta	0,5	0,475	5%
		B		2	1,9	5%
Active Directory - Ingresso de estação de trabalho/servidor	ingresso de computador no domínio em unidade organizacional correta com conta configurada e relação de confiança	A	Não há complexidade	0,5	0,475	5%
Active Directory - Criar, alterar ou excluir Objetos	Objetos de diretório atualizados.	A	Conforme quantidade de objetos afetados	1	0,95	5%
		B		3	2,85	5%
Active Directory - Habilitar compartilhamento de pastas e impressoras	Criar exceção em GPO	A	Não há diferentes complexiades	0,5	0,475	5%
Active Directory - Criar, alterar ou excluir política de grupo	Diretiva criada, testada e aplicada conforme escopo desejado	A	Nível de detalhes de configurações e complexidade da atividade	1	0,95	5%
		B		4	3,8	5%
		C		8	7,6	5%
		D		16	15,2	5%
		E		32	30,4	5%
Active Directory - Elaboração de Scripts de configuração e automação de tarefas	Script criado, testado e aplicado conforme escopo desejado	A	Nível de detalhes de configurações e complexidade da atividade	2	1,9	5%
		B		4	3,8	5%
		C		8	7,6	5%
		D		16	15,2	5%
		E		32	30,4	5%
Verificar fila de chamados registrados para unidade	Chamados direcionados e priorizados conforme os acordos de nível de serviço alinhados	B	Acompanhamento do tempo e qualidade das respostas	1	0,95	5%
		A	Direcionamento para equipe responsável	1	0,95	5%
		A	Análise do evolutivo de desempenho dos atendimentos prestados	1	0,95	5%
Realização e participação de reuniões.	Registro da participação	A	Tempo de duração da reunião	1,00	1,00	0%
		B		2,00	2,00	0%
		C		3,00	3,00	0%
Gerar consultas e relatórios	Arquivo com relatório solicitado	A	Nível de detalhes de configurações e complexidade da atividade	2	1,9	5%
		B		4	3,8	5%
		C		8	7,6	5%
		D		12	11,4	5%
		E		16	15,2	5%
Gestão e fiscalização de contratos	Atividade como estimar orçamento para contratos, conferir notas fiscais, lançar consumo por itens, instruir processo de pagamento e requisitar serviços da contratada (insumos e manutenção)	A	Definida conforme tempo da atividade	1	0,95	5%
		B		3	2,85	5%
		C		5	4,75	5%
Gestão de pessoal	Atividade como lançar registro de ponto, gerenciar banco de horas, homologação de folha de ponto, marcar, alterar e autorizar férias	A	Definida conforme tempo da tarefa	0,5	0,475	5%
		B		1	0,95	5%
		C		2	1,9	5%

Antivírus - Gerenciamento e manutenção de políticas	Criar, excluir, editar e aplicar políticas de segurança de endpoints	A	Nível de detalhes de configurações e complexidade da atividade	2	1,9	5%
		B		4	3,8	5%
		C		8	7,6	5%
Antivírus - Gerenciamento e manutenção de tarefas	Criar, excluir, editar e aplicar tarefas agendadas em endpoints	A	Nível de detalhes de configurações e complexidade da tarefa e quantidade de endpoints afetados	2	1,9	5%
		B		4	3,8	5%
		C		6	5,7	5%
Antivírus - Tratamento de incidentes de segurança	Ameaça de segurança eliminada	A	Nível de ameaça e complexidade. Urgência do incidente e magnitude do incidente.	2	1,9	5%
		B		5	4,75	5%
		C		10	9,5	5%
		D		20	19	5%
Antivírus - Gerar pacote atualizado de instalação	Pacote executável de instalação com as vacinas mais recentes	A	Não há níveis de complexidade	1	0,95	5%
Antivírus - Gerenciamento e manutenção da infraestrutura	Adequação de recursos e objetos do servidor	A	Nível de detalhes de configurações e complexidade da tarefa e quantidade de endpoints afetados	2	1,9	5%
		B		4	3,8	5%
		C		8	7,6	5%
Firewall - Gerenciamento das políticas de comunicação da rede	Criação de regras de firewall	A	Complexidade da análise de tráfego e das configurações das políticas	0,5	0,475	5%
		B		4	3,8	5%
Firewall - Gerenciamento do acesso externo pela VPN	Configuração da VPN do Firewall e vínculo dos usuários e grupos de usuários com as políticas relacionadas à VPN	A	Detalhes de necessidade de acesso e complexidade da configuração do serviço	0,5	0,475	5%
		B		4	3,8	5%
		C		8	7,6	5%
Office 365 e Google Workspace - Gerenciar plugins	Lista de plugins atualizada conforme demandas validadas	A	Definida conforme complexidade de manutenção da lista de plugins	0,75	0,7125	5%
Office 365 e Google Workspace - Gerenciar portal administração	Regras, políticas e demais configurações atualizadas	A	Definida conforme complexidade de manutenção das configurações da solução	0,5	0,475	5%
		B		1	0,95	5%
Office 365 e Google Workspace - Sincronizar diretório	Diretório atualizado conforme estrutura mantida no AD	A	Definida conforme complexidade da tarefa	0,5	0,475	5%
Office 365 e Google Workspace - Alterar tipos de contas	Contas atualizadas conforme demanda	A	Definida conforme complexidade da tarefa	0,35	0,3325	5%
Office 365 e Google Workspace - Gerenciamento de licenças	Contas atribuídas conforme perfil alinhado	A	Definida conforme complexidade da tarefa	0,35	0,3325	5%
Office 365 e Google Workspace - Ativar, desativar ou alterar serviços	Lista de serviços atualizada conforme demandas validadas	A	Definida conforme complexidade da tarefa	0,5	0,475	5%
Office 365 e Google Workspace - Extração de relatórios	Relatório gerados conforme demanda	A	Definida conforme complexidade da tarefa	2	1,9	5%
Office 365 e Google Workspace - Fiscalização de contrato	Contrato acompanhado e mantido	A	Definida conforme complexidade dos trâmites contratuais	3	2,85	5%
Banco de dados - Restaurar e disponibilizar cópias de bancos de dados para equipe de desenvolvimento	Estrutura disponibilizada e mantida conforme demanda	A	Definida conforme a complexidade da demanda e tamanho do objeto	4	3,8	5%
Banco de dados - Melhorias de performance	Estrutura de banco de dados eficaz e eficiente	A	Criticidade do evento. Geralmente afeta muitos sistemas.	4	3,8	5%
Banco de dados - Geração de relatórios para diretoria	Relatório gerados conforme demanda	A	Complexidade da demanda e dados a serem mensurados	3	2,85	5%
Integração de dados para sistemas de Gestão (Pentaho integration)	Processo disponibilizado e mantido	B	Conforme complexidade de problemas não	8	7,6	5%

			conhecidos ou mapeados			
Hospedagem de Sites (compartilhado) - Criação e manutenção	Estrutura disponibilizada e mantida conforme demanda	A	Conforme complexidade das configurações requeridas	4	3,8	5%
Hospedagem de Sites Institucional (wordpress) - Criação e manutenção	Estrutura disponibilizada e mantida	A	Conforme processo para criar, configurar ambiente e liberar para equipe de desenvolvedores	4	3,8	5%
Sistemas de abertura de chamados - Melhorias e manutenção	Estrutura disponibilizada e mantida	A	Conforme processo para criar, configurar ambiente e liberar para as equipes de atendimento	12	11,4	5%
		B	Conforme complexidade para manutenção e atualização do ambiente	4	3,8	5%
Verificar caixa de e-mails e sistemas de mensagens eletrônicas	Contatos direcionados e priorizados conforme acordos de nível de serviço alinhados	A	Conforme complexidade da tarefa	0,6	0,57	5%
Verificar caixa de e-mails e sistemas de mensagens eletrônicas	Contatos direcionados e priorizados conforme acordos de nível de serviço alinhados	B	Conforme complexidade da tarefa	0,6	0,57	5%
Verificar disponibilidade de serviços monitorados	Serviços verificados e ações de manutenção direcionadas	A	Conforme complexidade da tarefa	0,6	0,57	5%
Criar documentação de processos no Google Sites, Gitlab, Bizagi	Documento de processo criado	A	Conforme complexidade da tarefa a ser documentada	2	1,9	5%
Atendimento ao público - Telefônico	Atendimento realizado	A	Chamado não resolvido pelo Suporte N1 e N2	0,50	0,50	0%
Atendimento ao Público - Tratamento de chamados de nível 2 e 3 referentes aos serviços de infraestrutura de TIC Cabeamento **	conectividade à rede/ nova rede local ativada sob demanda inicial/ falhas de conectividade em fibras ópticas identificadas	B	- Ativação de rede local após reforma ou entrega do prédio, ou problemas de ponto de rede - Chamados de câmeras sem funcionamento, instalação de câmeras novas, ativação de câmeras	8,00	0,00	0%
Atendimento ao Público - Tratamento de chamados de nível 2 e 3 referentes aos serviços de infraestrutura de TIC (Cabeamento, Telefonia, CFTV, outros)	Problema de conectividade à rede, falha no ponto, ou no cabeamento, por rompimento	B	Fazer testes nos pontos com testador, checar identificação, verificar porta do switch,	2,00	0,00	0%
Atendimento ao Público - Tratamento de chamados de nível 2 e 3 referente a serviços de Telefonia	Atendimento realizado	B	Abrir chamados no fornecedor para configurar novos serviços, corrigir problemas, para filas de atendimento, URA, grupos de ramais, falta de funcionamento	4,00	4,00	0%
Atendimento ao Público - Tratamento de chamados de nível 2 e 3 referente a serviços de Videomonitoramento	Atendimento realizado	B	Configuração de câmeras no NVR, Inserção no Mapeamento de equipamentos	1,00	1,00	0%
CFTV - Configuração ambiente de CFTV		B		8,00	7,60	5%
CFTV - Gerencia de Parque de CFTV	Checar diariamente serviços de CFTV	B	Garantir que os serviços de CFTV sejam entregues com o mínimo de falhas possível	5,00	4,75	5%
CFTV - Instalação de NVR e Câmeras	Configuração realizada / Conclusão de Chamado	C	Necessidade de deslocamento ao	2,00	0,00	0%

			local de solicitação			
CFTV - Instalação e configuração de câmeras **	Instalar câmeras conforme a demanda	B	Entregar um ambiente monitorado	2,00	0,00	0%
CFTV - Projetos de CFTV	Elaborar projetos de implantação e mapeamento de CFTV / Dimensionar elementos de CFTV conforme a demanda	B	Conforme a demanda especificada pela dipro.	20,00	19,00	5%
Gestão de Ativos - Acionar/verificar garantia dos equipamentos com o fabricante - solicitação de troca	Conclusão do chamado	B	Atividade conjunta com técnicos terceiros	2,00	1,90	5%
Gestão de Ativos - Cadastrar ativos no SGR	Configuração realizada / Conclusão de Chamado / Despacho de Processo	A	Fácil entendimento / Dependendo da quantidade	0,25	0,24	5%
Gestão de Ativos - Cadastrar itens no Fibras	Configuração realizada / Conclusão de Chamado	A	Fácil entendimento / Dependendo da quantidade	0,33	0,32	5%
Gestão de Ativos - Configuração de switches	Conclusão do chamado	B	Tipo de switch / quantidade	5,00	4,75	5%
Gestão de Ativos - Gerenciamento de redes Wi-fi	Conclusão do chamado	B	Tipo de serviço solicitado	3,00	2,85	5%
Gestão de Ativos - Gerenciamento/configuração de equipamentos instalados na infraestrutura de redes, switches, APs, controladoras	Conclusão do chamado	C	Tipo de serviço solicitado	5,00	4,75	5%
Gestão de Ativos - Gerenciamento/manutenção/criação das redes IPV4/IPV6	Conclusão do chamado	C	Quantidade de redes	8,00	7,60	5%
Gestão de Contratos - Acompanhamento / Fiscalização	Documentos relacionados ao contrato: despacho, certidão, ordem de serviço, ordem de pagamento, atesto e etc.	C	Ler documentos, avaliar serviço realizado, verificar o serviço realizado	2,00	2,00	0%
Gestão de Contratos - Cadastramento de artigos de TIC na plataforma PGC	bens e serviços de TIC lançados no sistema de planejamento de compras conforme a gestão estratégica da universidade	A	transposição dos dados já estabelecidos pela Administração	0,25	0,24	5%
Gestão de Contratos - Contribuição em Planejamento de Contratações	Documentos para aquisição do objeto pleiteado redigidos	B	proceder todos os passos preconizados pela instrução normativa que rege as contratações de TIC no âmbito das instituições federais	120,00	114,00	5%
Gestão de Contratos - Elaboração de Termo de Referência (Cabeamento, Telefonia, Redes, Wifi, CFTV, outros)	Termo de Referência	C	Conhecimento das leis pertinentes, processo de compra e licitações	480,00	456,00	5%
Gestão de Contratos - Emissão de Relatórios	Relatórios	B	Análise de dados de fiscalizações	1,00	0,95	5%
Gestão de Contratos - Fiscalização de contratos	serviço executado em conformidade com a necessidade do requisitante	B	concessão de acesso aos locais de execução do projeto; alternativas à impecilhos surgidos durante execução da obra; medição do serviço.	50,00	0,00	0%
Gestão de Contratos - Ordem de Compras	Ordem de Compra	B	Conhecimento no sistema	0,66	0,63	5%
Gestão de Contratos - Processos de Pagamentos	Processo de pagamento com os respectivos documentos: nota fiscal, tabela de medição, atesto e etc.	C	Verificar documentos, analisar dados da fiscalização e medição	0,66	0,63	5%
Gestão de Contratos - Solicitação de Compras	Solicitação de Compra	B	Conhecimento no sistema	1,00	0,95	5%
Links - Gerenciamento de Links de Conexão com os Campus (Links Oi)	Conclusão do chamado	B	Atividade conjunta com técnicos terceiros e técnicos locais	5,00	4,75	5%
Links - Gerenciamento de Links de Conexão com os Campus (RNP)	Conclusão do chamado	B	Atividade conjunta com técnicos terceiros e técnicos locais	5,00	4,75	5%

Manutenção Rede - Ativação de Ramal **	Configuração realizada / Conclusão de Chamado / Despacho de Processo	A	Necessidade de deslocamento ao local de solicitação	2,00	0,00	0%
Manutenção Rede - Ativação do ponto de rede (inauguração/kickoff) **	Instalação de equipamentos / ativar pontos / instalação física de AP's	A	Necessidade de deslocamento ao local de solicitação	24,00	0,00	0%
Manutenção Rede - Ativação ponto de Rede **	Configuração realizada / Conclusão de Chamado / Despacho de Processo	A	Necessidade de deslocamento ao local de solicitação	2,00	0,00	0%
Manutenção Rede - Configuração do serviço de monitoramento de ativos (zabbix)	Encerramento do chamado	B	Conhecimento no sistema	1,00	1,00	0%
Manutenção Rede - Correção de pontos de rede danificados **	Encerramento do chamado	C	Necessidade de deslocamento ao local de solicitação	2,00	0,00	0%
Manutenção Rede - Identificação de problemas em Fibra Óptica **	Encerramento do chamado	C	Necessidade de deslocamento ao local de solicitação	8,00	0,00	0%
Manutenção Rede - Manutenção de cabeamento de rede **	Encerramento do chamado	C	Necessidade de deslocamento ao local de solicitação	2,00	0,00	0%
Manutenção Rede - Manutenção de infraestrutura de datacenter **	Encerramento do chamado	C	Necessidade de deslocamento ao local de solicitação	2,00	0,00	0%
Manutenção Rede - Remanejamento Portas Switch **	Configuração realizada / Conclusão de Chamado	B	Necessidade de deslocamento ao local de solicitação	1,00	0,00	0%
Manutenção Rede - Resolução de problemas de falta de conectividade, lentidão na rede Wi-Fi ou Cabeada **	Encerramento do chamado	B	Necessidade de deslocamento ao local de solicitação	6,00	0,00	0%
Manutenção Rede - Substituição de APs, Switchs **	Configuração realizada / Conclusão de Chamado / Despacho de Processo	C	Necessidade de deslocamento ao local de solicitação	4,00	0,00	0%
Manutenção Rede - Substituição de Cameras, NVR **	Configuração realizada / Conclusão de Chamado	C	Necessidade de deslocamento ao local de solicitação	4,00	0,00	0%
Participação em Comissão de Processos Administrativos - Elaboração de Documentos	Documentos inerentes ao processo administrativo disciplinar, tais como: despacho, certidão, citações e intimações, juntada de documentos, relatórios, termo de depoimento e etc.	C	Visão geral da infraestrutura, leitura de documentos, análise de dados fornecidos por fornecedores e fabricantes	1,00	1,00	0%
Participação em Comissão de Processos Administrativos - Reuniões	Ata de reunião com os acontecimentos e deliberações ocorridas	B	Participar de reuniões ativamente	3,00	3,00	0%
Projetos - Elaboração de projeto de cabeamento estruturado, CFTV, Redes, Wifi, outros - por ponto **	projeto de implantação de cabeamento de dados (CFTV/Telefonia baseada em IP/Rede local interna/Interligação de unidades via fibra óptica/Expansão de pontos conforme readequações apontadas) desenvolvido Elaborar projetos de implantação e mapeamento de CFTV / Dimensionar elementos de CFTV conforme a demanda	C	obtenção da planta baixa; tratamento da planta baixa; quantidade de pontos; validação do requisitante; determinação da prioridade pela Administração.	24,00	24,00	0%

*ATIVIDADES EXECUTADAS DIARIAMENTE

**ATIVIDADE QUE EXIGE PRESENÇA FÍSICA

***ATIVIDADES COM FAIXA DE COMPLEXIDADE "D" NÃO POSSUEM VARIAÇÃO NA COMPLEXIDADE

Campo Grande, 25de outubro de 2023.

NOTA
MÁXIMA
NO MEC

UFMS
É 10!!!



Documento assinado eletronicamente por **Luciano Gonda, Diretor(a)**, em 25/10/2023, às 08:48, conforme horário oficial de Mato Grosso do Sul, com fundamento no § 3º do art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).





A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.ufms.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **4418343** e o código CRC **1DFCB84F**.

AGÊNCIA DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

Av Costa e Silva, s/nº - Cidade Universitária

Fone: (67)3345-7669

CEP 79070-900 - Campo Grande - MS

Referência: Processo nº 23104.019524/2022-25

SEI nº 4418343





IN Nº 7/2023 - AGETIC/RTR/UFMS
ANEXO II - TERMO DE CIÊNCIA E RESPONSABILIDADE

Termo de Ciência e Responsabilidade do Programa de Gestão e Desempenho	
Nome do participante	
Matrícula	
E-mail	
Celular	
Unidade de exercício	
Regime de execução	

O participante do Programa de Gestão acima qualificado declara que:

- Atende às condições para participação no Programa de Gestão e Desempenho;
- Irá observar integralmente o disposto nos normativos legais vigentes para o Programa de Gestão e Desempenho;
- Compromete-se a atender à convocação para comparecimento pessoal na Agetic, com antecedência mínima de:
 - Em caso de interrupção ou instabilidade de serviços : 1 hora;
 - Reuniões extraordinárias de urgência: 2 horas;
 - Reuniões programadas: 1 dia de antecedência.
- Mantém a infraestrutura necessária para o exercício de suas atribuições, inclusive aquelas relacionadas à segurança da informação;
- Está ciente que sua participação no Programa de Gestão e Desempenho não constitui direito adquirido, podendo ser desligado nas condições estabelecidas nos normativos legais vigentes;
- Declara que está ciente quanto à vedação de utilização de terceiros para a execução dos trabalhos acordados como parte das metas;
- Declara que está ciente quanto ao dever de observar as disposições constantes da Lei nº 13.709, de 14 e agosto de 2018, Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), no que couber, e as orientações da Portaria nº 15.543/SEDGG/ME, de 2 de julho de 2020, que divulga o Manual de Conduta do Agente Público Civil do Poder Executivo Federal.

Campo Grande, 25 de outubro de 2023.

NOTA
MÁXIMA
NO MEC

UFMS
É 10!!!



Documento assinado eletronicamente por **Luciano Gonda, Diretor(a)**, em 25/10/2023, às 09:18, conforme horário oficial de Mato Grosso do Sul, com fundamento no § 3º do art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.ufms.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **4418402** e o código CRC **6ECDDDBA**.

AGÊNCIA DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

Av Costa e Silva, s/nº - Cidade Universitária

Fone: (67)3345-7669

CEP 79070-900 - Campo Grande - MS

Referência: Processo nº 23104.019524/2022-25

SEI nº 4418402

