



Normas para indicação de Agente de Relacionamento para os serviços da STI

Esse documento tem o intuito de informar a toda comunidade da UnB as regras concernentes aos usuários denominados AGENTES DE RELACIONAMENTO.

Da definição de Agentes de Relacionamento

A Secretaria de Tecnologia da Informação – STI é a unidade que disponibiliza a grande maioria dos serviços de TIC (Tecnologia da Informação e Comunicação) para as Unidades Acadêmicas e Administrativas da UnB. Alguns desses serviços não podem ser solicitados por qualquer usuário e, por esse motivo, foi criada a figura do AGENTE DE RELACIONAMENTO.

São considerados como AGENTES DE RELACIONAMENTO o (a) Reitor (a), Vice-Reitor (a), Decanos (as), Diretores (as), Chefes de Institutos, Chefes de Departamentos. Além desses, há possibilidade de indicação de mais 03 servidores do quadro da UnB, por setor, designados pelo Diretor ou autoridade equivalente do Centro de Custo, aos quais delega-se a responsabilidade de solicitar serviços em nome dos órgãos, bem como fiscalizar e acompanhar a qualidade dos serviços prestados pela STI.

Os agentes de relacionamento cadastrados na STI, também poderão requisitar, através do portal www.servicostic.unb.br, alguns dos serviços oferecidos pela PRC – Prefeitura do Campus, conforme comunicado nº 007/2017/PRC, relacionados ao longo deste documento.

Das atribuições dos Agentes de Relacionamento

- Ser um ponto de contato entre a STI e sua unidade, difundindo as informações sobre os serviços e procedimentos adotados pela STI;
- Buscar a melhoria contínua dos serviços prestados pela STI, através da fiscalização, feedback dos serviços prestados e sendo um multiplicador dos conhecimentos e das informações repassadas;
- Ter disponibilidade para participar de palestras e cursos ofertados pela STI;
- Solicitar de forma responsável e de acordo com os procedimentos adotados pela STI, serviços especiais que demandam autorização por parte dos centros de custos.

Dos serviços elegíveis para solicitação por parte dos Agentes de Relacionamento

- Cadastramento e descadastramento de contas no Active Directory;
- Alteração de perfil de acesso aos dados no Active Directory;
- Solicitação de abertura de portas nos firewalls administrados pela STI;
- Solicitação de inclusão, alteração e exclusão de entradas no servidor de nomes (DNS) da UnB;
- Homologação de novos softwares;
- Quebra de senha (login de computador com Windows);



- Solicitação de instalação de switch;
- Solicitação de segmento de rede;
- Solicitação de relatórios adicionais referente ao sistema de Outsourcing de Impressão;
- Remanejamento, criação e reparo de ponto(s) físico(s) de rede e ramal(is) telefônico(s) (PRC);
- Criação, exclusão, mudança de categoria e alteração de senhas telefônicas (PRC); e
- Outros que vierem a ser disponibilizados pela STI.

Da forma de cadastramento

Para um servidor ser cadastrado como AGENTE DE RELACIONAMENTO, os centros de custos devem enviar um memorando à Secretaria de Tecnologia da Informação, aos cuidados da **Divisão de Atendimento ao Usuário STI/DOS/DAU**, via SEI, assinado pelo **(a) Diretor (a) do departamento ou autoridade equivalente**, com as seguintes informações:

- Nome completo do servidor;
- Matrícula;
- CPF;
- E-mail;
- Cargo e função*;
- Telefone de contato.

A STI poderá solicitar a qualquer momento a atualização da lista dos AGENTES DE RELACIONAMENTO dos centros de custo. O não envio da lista atualizada dentro do prazo estipulado, implicará no bloqueio do acesso aos serviços que têm sua solicitação restrita aos AGENTES DE RELACIONAMENTO, até que a pendência seja regularizada.

O servidor cadastrado como Agente de Relacionamento poderá solicitar serviços somente para o setor e/ou centro de custo a qual está vinculado. Caso ocorra mudança de setor, o mesmo perderá tais permissões. Tal mudança deverá, obrigatoriamente, ser informada pelo gestor da unidade.

* Somente em caso de o usuário ocupar função de chefia no departamento.