

O que é a COGETI ?

A COGETI é a Coordenadoria de Gestão de Tecnologia da Informação da UTFPR.

Mas, e o que é Tecnologia da Informação?

Segundo o Gartner (a mais respeitada consultoria do setor de TI no mundo), a definição é:

“Esse é um termo comum para definir todos os recursos de tecnologia para o processamento de informações, incluindo softwares, hardwares e tecnologias de comunicação de dados. No geral, a definição de TI não inclui tecnologias incorporadas, que não geram dados para o uso das empresas.”

Sendo assim, podemos dizer que a TI são todas as soluções tecnológicas que usamos para produzir, acessar, transmitir e gerenciar dados, que sejam úteis para as instituições.

E por quê a TI é tão Importante?

Sejamos sinceros, que instituição (pública ou privada) conseguiria operar hoje sem utilizar os recursos de TI? A resposta é: **nenhuma!**

Desde um pequeno negócio, até a maior corporação, todos dependem da área de TI para conseguirem trabalhar. A tecnologia da informação possibilita que as instituições executem simples atividades, bem como promovam ações de inovação.

Imagine só, uma biblioteca capaz de guardar todos os livros já escritos no mundo. Parece fisicamente impossível, não é? Mas a tecnologia torna possível armazenar milhões de livros em formato digital em um único computador.

Confesse, a tecnologia da informação está mais presente no seu dia a dia do que você imaginava, não é verdade?

Ok! Mas as vezes fico Confuso sobre o que faz parte da TI

Isso confunde mesmo. Para resolver essa questão o governo Federal, disponibilizou a

Instrução Normativa 47/2022

, que limita o escopo da área de TI, mas para lhe auxiliar, aqui está um resumo:

Bens

- Ativos de Rede: (Switches, Roteadores, Firewalls, Access Points)
- Desktops: (Microcomputadores do tipo torre, Small Form Factor, Minicomputadores)
- Impressoras: (Impressoras matriciais, impressoras laser e impressoras jato de tinta)

- Monitores de Vídeo: (Monitores quando utilizadas em soluções de TI)
- Notebooks: (Computadores portáteis ou ultraportáteis)
- Scanners e Leitoras de códigos de barras: (Scanners portáteis, scanners de mesa, leitoras de códigos de barras)
- Servidores de Rede: (Servidores de Arquivo, Servidores de Aplicação, Servidores de Backup, Servidores de Impressão)
- Software e Aplicativos: (Licenças perpétuas de software, Renovação e upgrade de licenças de software) - em desativação
- Tablets: (Tablets)
- Storage: (Soluções de Armazenamento de dados - Storage SAN, NAS; Discos rígidos para storage - SAS, SSD, Controladoras de disco rígido para storage;)

Serviços

- Serviços de impressão e digitalização: (impressão, cópia e digitalização de documentos)
- Certificação Digital: (Contratação ou Renovação de certificados digitais com ou sem leitora/token, Serviço de Autoridade Registradora; Emissão de Certificados digitais padrão ICP-BRASIL)
- Comunicação de Dados e Acesso à Internet: (Prestação de serviços de comunicação de dados, Fornecimento de links de dados, Contratação de solução em circuito dedicado de dados, Contratação de serviços de acesso à Internet)
- Fábrica de Software: (Contratação de empresas desenvolvedoras de software, Contagem de pontos de função, Manutenção evolutiva/corretiva de software)
- Service Desk / Help Desk: (Contratação de empresas para manutenção ou suporte técnico em TI)
- Licenciamento de software e aplicativos: (Licenciamento de direitos de uso de software para estação de trabalho, licenciamento de direitos de uso de software para servidor, licenciamento de direitos de uso de outros software/programas de computador, software com serviço (SaaS))

Certo, entendi! Mas e quais são as Competências da COGETI ?

Você pode consultar as competências da COGETI, diretamente no portal oficial da UTFPR, clicando [aqui](#).

E se eu Precisar de Algum Documento sobre a área?

Aqui estão algumas das documentações mais importantes da Diretoria de Gestão de Tecnologia da Informação da UTFPR (DIRGTI) e do Governo Federal.

Gerais

[Instruções Normativas Políticas,](#)
[- DIRGTI](#) [Regulamentos e](#)

[Governança de TI](#) [Plano de](#)
[Continuidade\]\]](#)

[Compras](#)
[de TI](#)

Planejamentos

Instrução Normativa 01/2019	Instrução Normativa 31/2021	Instrução Normativa 47/2022
-----------------------------	-----------------------------	-----------------------------

Preciso de Suporte. E agora?

Antes de entrar em contato com a COGETI, uma boa dica é verificar os manuais presentes [nesta wiki](#) mesmo, ou ainda consultar o [Ajuda UTFPR](#). Estes dois locais estão cheios de dicas, manuais e procedimentos ao alcance de poucos cliques.

O Sistema de Chamados

Os atendimentos da COGETI são realizados através do [sistema de chamados](#). Nele você realiza a [abertura](#), se identifica, descreve a situação e aponta o local. Após esse procedimento simples, é só aguardar o andamento da fila de atendimentos.

Dessa forma, os atendimentos da COGETI, ficam organizados, registrados, e você é atendido por um profissional qualificado na área (não fique pedindo dicas por aí). Além disso, como os atendimentos ficam documentados, é fácil recuperar as informações quando necessário.

E não esqueça de acompanhar os seus chamados pelo próprio sistema, assim, se forem necessárias mais informações e troca de figurinhas com o técnico, o processo se torna agilizado. E também, se o seu chamado se ficar sem atividade por até cinco dias, ele é encerrado. Mas você pode abrir um novo se o atendimento ainda for necessário.



Além do sistema de chamados, você ainda possui outros meios de comunicação com a COGETI, para completar seu atendimento. São quatro ramais (**2655/2657/2658/2659**), mais o [chat institucional](#) que pode rolar o bate-papo, ainda tem os e-mails cogeti-pb@utfpr.edu.br e dimasu-pb@utfpr.edu.br, e também temos o [Suporte Remoto](#) para que possamos verificar a sua tela remotamente com sua autorização.

Puxa vida! Temos várias formas de atendimento.

E esse Negócio Funciona ?

Mas é claro! Confira alguns relatórios do sistema de chamados.

[Relatórios nativos](#); [Dashboard Central](#); [Dashboard > Ativos](#); [Dashboard > Assistência](#).

E em caso de Equipamentos de TI com Problema de Hardware ou Software? Preciso Encaminhá-lo à COGETI?

Exatamente! Para você que chegou agora, possa compreender, quando não é possível solucionar uma situação por meio de um dos métodos descritos anteriormente, o envio do equipamento de TI com problema é um procedimento da COGETI implantado há vários anos.

Quando o equipamento está em bancada, são verificados os possíveis problema de hardware. Quando o problema está relacionado a software (instalações, configurações, atualizações, correções, verificações, etc) ele pode ser discutido em grupo, tendo uma maior chance de resolvê-lo. A união faz a força.



O atendimento à equipamentos de TI, é apenas para computadores **patrimoniados** (a famosa etiqueta azul). Como somos servidores públicos, não podemos infringir a lei de **Improbidade Administrativa**.

Se está precisando de suporte para o computador de uso pessoal, você pode procurar uma assistência técnica de sua preferência. Por favor, não insista.

Agora observe o quadro a seguir:

Evolução	Serviços	Atendimentos
Nos anos 90	Poucos computadores, Poucos sistemas, poucas conexões	Poucos Atendimentos
2000 à 2005	Uso do computador começa a se tornar mais frequente, aumento das conexões, aumento dos laboratórios, sistemas operacionais diversos	Atendimentos frequentes
2006 - 2013	Aumento exponencial do uso de computadores e conexões, impressoras, e-mail, complexidade no sistema operacional, aumento dos sistemas utilizados	Atendimentos diários
2014 - Atual	Todo trabalho acadêmico e administrativo em computadores, todos conectados, computação em nuvem, e-mail, banco de dados, redes de computadores, Segurança Computacional, Armazenamento, Máquinas Virtuais, Servidores, Parque de TI, sistema integrados, sistemas operacionais, compras de TI, laboratórios de Informática, comunicação de dados, serviços de TI, impressão, gestão de TI, certificados, wireless, páginas, tokens, repositórios, autenticação, firewall, backup e ainda o suporte	atendimentos em tempo real

Repare o crescimento exponencial relacionados as mais diversas áreas de TI. Como pode-se observar, todo o suporte e atendimento à essas áreas depende muito conhecimento e várias pessoas. Como atender tudo isso somente com **5 servidores na área?**



Agora que você compreendeu o quadro, fica claro os procedimentos de suporte adotados. Procure se programar, uma vez por ano pelo menos, para encaminhar o equipamento para manutenção, assim, você reduz as chances de ser pego de surpresa pela sua ferramenta de trabalho durante alguma atividade de extrema importância. E lembre-se: a Universidade possui serviço de transporte para lhe ajudar em caso de dificuldade.

From:

<https://wiki.pb.utfpr.edu.br/dokuwiki/> - **WIKI COGETI-PB**

Permanent link:

https://wiki.pb.utfpr.edu.br/dokuwiki/doku.php?id=manuais:conheca_a_cogeti&rev=1677245151

Last update: **2023/02/24 10:25**

