



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**  
**SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA**  
**INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO AMAZONAS – IFAM**

**RELATÓRIO SEMANAL DO PGD**

**Dia 14 a 18 de outubro**

Prezado Coordenador,

Diante do Projeto Piloto de implantação do Programa de Gestão por Desempenho – PGD pelo IFAM, do qual participo, venho apresentar as seguintes atividades realizadas no decorrer da semana, relacionadas a demandas para dar suporte, resolução de problemas, orientações, sanar dúvidas dos usuários da comunidade do IFAM em relação a procedimentos e funcionalidades do SIG por meio do sistema de chamados OTOBO, dentre outras tarefas e andamentos, incluindo atendimentos in loco com os usuários da Reitoria.

<b>DEMANDA</b>	<b>Origem</b>	<b>Atividade Realizada</b>
<b>MONITORAMENTO DE SERVIÇOS E SISTEMAS UTILIZADOS</b>	DGTI	ACOMPANHAMENTO E MONITORAMENTO DOS SISTEMAS UTILIZADOS PELA COMUNIDADE DO IFAM E PELA DGTI.
<b>ACOMPANHAMENTO E ENCAMINHAMENTO DE CHAMADOS À DGTI</b>	DGTI/CGSI	ACOMPANHAMENTO E ENCAMINHAMENTO DE CHAMADOS À DGTI
<b>DÚVIDAS SOBRE CONSULTA DE PROCESSOS NO SIPAC</b>	OTOBO Ticket#202410 1177000165	DEMANDA ATENDIDA E A ORIENTAÇÃO ENCAMINHADA. SEM RETORNO POR PARTE DOS DEMANDANTES.

<p><b>RECUPERAR O ACESSO AO BANCO DE PRODUÇÃO.</b></p>	<p>IFAM</p>	<p>PROBLEMAS PARA ACESSAR O BANCO DE PRODUÇÃO. ACESSO NEGADO. RESOLVIDO.</p>
<p><b>SOLICITAÇÃO DE ALTERAÇÃO DE CLASSIFICAÇÃO DE PROCESSO PARA "SIGILOS"</b></p>	<p>OTOBO Ticket#202410 0977000133</p>	<p>DEMANDA ATENDIDA.</p>
<p><b>LIBERAÇÃO DE ACESSO AO SIGA-A - ENSINO TÉCNICO</b></p>	<p>OTOBO Ticket#202410 1477000151</p>	<p>DEMANDA ATENDIDA E AS DEVIDAS ORIENTAÇÕES ENCAMINHADAS</p>
<p><b>CITA RECEBENDO DEMANDA DA REITORIA</b></p>	<p>IFAM</p>	<p>INVESTIGAÇÃO DO CHAMADO DA REITORIA NA FILA CITA. OCORRER QUE FOI REALIZADA A MOVIMENTAÇÃO PARA A FILA ERRADA POR ENGANO POR PARTE DE UM DOS AGENTES DA REITORIA.</p>
<p><b>CORREÇÃO DE CHAMADO PERSISTÊNCIA DE PROBLEMAS COM OS LINKS DO PPGET</b></p>	<p>DGTI</p>	<p>A CORREÇÃO FOI REALIZADA PARA A FILA CORRETA.</p>
<p><b>SOLICITAÇÃO DE CORREÇÃO/ALTERAÇÃO EM REGISTRO DE DIPLOMA.</b></p>	<p>OTOBO Ticket#202410 1877000063</p>	<p>DEMANDA EM ANÁLISE E INVESTIGAÇÃO.</p>

<b>ACOMPANHAMENTO DE CHAMADOS NA FILA GENÉRICA</b>	DGTI	ENCAMINHAMENTO OU EXCLUSÃO DE CHAMADOS DEPENDENDO DA ORIENTAÇÃO DO CHEFE DO DEPARTAMENTO.
<b>RELATÓRIO PGD</b>	PGD	ELABORAÇÃO DO RELATÓRIO SEMANAL.

Atenciosamente e ao dispor,

**JÚLIO HATCHWELL DE ALMEIDA FILHO**  
**Analista de Tecnologia da Informação**

Manaus - AM, 18 de outubro de 2024