

## PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

**POP**

**Nº 09**

**Ministério da Educação  
Universidade Federal dos Vales do Jequitinhonha e Mucuri – UFVJM  
Diretoria de Educação Aberta e a Distância  
Coordenação de Tecnologia da Informação e Comunicação**

Versão Nº

Data de Aprovação

Data de Publicação

Data da última  
revisão 18/12/2017

Data da elaboração 18/12/2017

Elaborador por Luiz Araujo de Souza

Gestor Everton Luiz de Paula

Título **Atendimento ao Suporte Moodle**

### 1. Descrição

- Dar manutenção do Moodle
- Dúvidas dos usuários na plataforma
- Problema de acesso de usuários na plataforma e nas disciplinas
- Cadastramento de tutores
- Cadastramento de Professores e alunos (Moodle Treinamento)
- Publicação de comunicados
- Backup e restauração de disciplinas

### 2. Objetivos

Otimizar o uso da plataforma para que todos os usuários dela tenham um bom acesso, retirando dúvidas ou solucionando problemas mais específicos.

### 3. Público Alvo

3.1- Todos que utilizam a plataforma

### 4. Pré-requisitos

- 4.1- Informar o usuário (Matrícula na Graduação ou Pós Graduação **ou** SIAPE **ou** CPF ou email)  
4.2- Relatar o problema, a dúvida ou a demanda de forma simples e objetiva.

### 5. Responsáveis

Equipe TI DEAD

### 6. Atividades

Nº	Atividade/ Descrição	Responsável	Prazo de execução
01	Recebimento da Demanda por email, telefone ou pessoalmente	Equipe TI DEAD	
02	Verificar se é específico da plataforma Moodle	Equipe TI DEAD	
03	Caso não seja específico do MOODLE, encaminhar para o setor responsável.	Equipe TI DEAD	Imediatamente após receber a solicitação.
04	Analisar e resolver ou responder a demanda do solicitante.	Equipe TI DEAD	Maximo de 3 dias após receber a solicitação.
05	Assim que estiver pronto responder o solicitante por email	Equipe TI DEAD	Imediatamente após a resolução e/ou atendimento da solicitação.

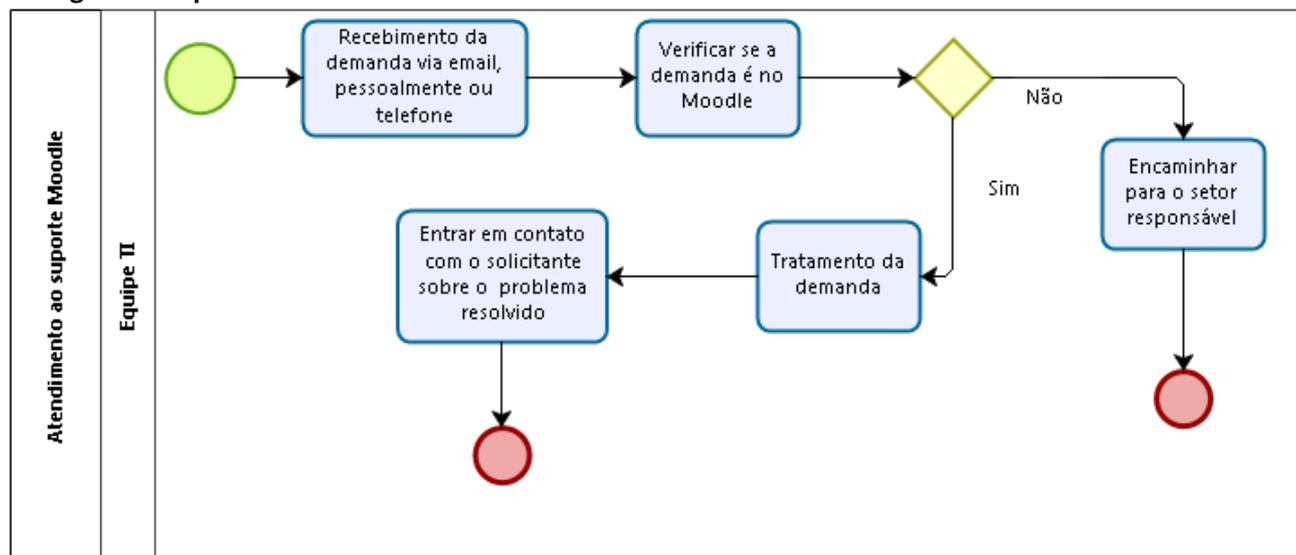
## 7. Lista de contatos para realização da ação

Nome	voip	celular	e-mail
Luiz Araujo	8272		luiz.araujodtna@gmail.com
Riann Martinelli	8272		riann.batista@gmail.com
Jhonny Michael	8272		jhonny.costa@ead.ufvjm.edu.br
Raquel de Arruda	8272		raquel.arruda@ead.ufvjm.edu.br

## 8. Definições / Legenda

## 9. Material de suporte

## 10. Fluxograma do processo



## 11. Elaboração, aprovação, publicação, revisão

Atividade	Data	Nome	Função
Data da elaboração		xxxxxxxxxx	
Data da aprovação			
Data da publicação			
Data da revisão			

**12. Histórico de revisões**

Versão	Data	Descrição das mudanças	Requisitado por: