



**Manual Operacional da Sead/Ufes para a Coordenação
de Tecnologia da Informação e Ambientes Virtuais
(CTIAV)**



APRESENTAÇÃO

O presente Manual Operacional estabelece diretrizes, processos de trabalho, responsabilidades e instrumentos de apoio para a atuação da Coordenação de Tecnologia da Informação e Ambientes Virtuais (CTIAV), no âmbito da Superintendência de Educação a Distância da Universidade Federal do Espírito Santo (Sead/Ufes).

O Manual tem como objetivo padronizar procedimentos, orientar a execução das atividades técnicas/tecnológicas e assegurar a qualidade, a segurança, a acessibilidade e a inovação nos ambientes virtuais de aprendizagem e sistemas de apoio à Educação a Distância (EaD) e à Educação Digital.



CAPÍTULO 1 – FINALIDADE DA COORDENAÇÃO

Executar, manter, integrar e aprimorar os ambientes virtuais de aprendizagem, a infraestrutura tecnológica e as tecnologias educacionais utilizadas pela Sead/Ufes, garantindo suporte adequado às atividades acadêmicas e administrativas, conformidade normativa e melhoria contínua dos processos e serviços.

CAPÍTULO 2 – ESCOPO DE ATUAÇÃO

2.1. A CTIAV atua nos seguintes eixos operacionais:

- I. Administração e manutenção dos ambientes virtuais de aprendizagem (AVA);
- II. Infraestrutura tecnológica e sistemas de suporte à EaD;
- III. Segurança da informação, acessibilidade, usabilidade e disponibilidade;
- IV. Suporte técnico e tecnológico;
- V. Formação continuada em tecnologias educacionais;
- VI. Monitoramento da qualidade tecnológica;
- VII. Inovação, prospecção tecnológica e experimentação;
- VIII. Integração de mídias digitais e recursos educacionais;
- IX. Normatização, padronização e apoio às políticas institucionais de TI.

CAPÍTULO 3 – SUBORDINAÇÃO E ARTICULAÇÃO INSTITUCIONAL

3.1. A CTIAV atua de forma articulada com:

- I. Superintendência da Sead;
- II. Diretoria Acadêmica da Sead;
- III. Financeiro;
- IV. Coordenações de curso;
- V. Unidades acadêmicas;
- VI. Polos de apoio presencial;
- VII. Superintendência de Tecnologia da Informação – STI/Ufes;
- VIII. Setores internos e órgãos externos relacionados à tecnologia educacional.

CAPÍTULO 4 – COMPETÊNCIAS E ATRIBUIÇÕES OPERACIONAIS

Compete à Coordenação de Tecnologia da Informação e Ambientes Virtuais as seguintes atribuições operacionais:

4.1. Ambientes Virtuais e Infraestrutura Tecnológica:

- I. Executar a administração, manutenção e atualização dos ambientes virtuais de aprendizagem;
- II. Manter a infraestrutura tecnológica de suporte à EaD;
- III. Monitorar desempenho, disponibilidade e estabilidade dos sistemas;
- IV. Apoiar integrações e adequações técnicas conforme demandas institucionais.

4.2. Soluções Tecnológicas e Integrações

- I. Elaborar e executar soluções tecnológicas;
- II. Integrar ferramentas e sistemas que apoiem o ensino, a aprendizagem e a gestão dos cursos;
- III. Testar, documentar e acompanhar o uso das soluções implantadas.

4.3. Segurança, Acessibilidade e Usabilidade



- I. Controlar a segurança da informação, observando normas institucionais e LGPD;
- II. Garantir acessibilidade digital, usabilidade e disponibilidade dos sistemas;
- III. Aplicar boas práticas de controle de acesso, rastreabilidade e proteção de dados.

4.4. Suporte Técnico e Tecnológico

- I. Prestar suporte técnico e tecnológico a docentes, mediadores pedagógicos, estudantes e equipes internas;
- II. Registrar, monitorar e tratar demandas e chamados técnicos;
- III. Acompanhar tempos de resposta e resolução.

4.5. Formação Continuada e Materiais Orientadores

- I. Elaborar e executar ações de formação continuada em tecnologias educacionais;
- II. Produzir e atualizar manuais, tutoriais e materiais orientadores;
- III. Apoiar a disseminação de boas práticas no uso das tecnologias educacionais.

4.6. Qualidade, Indicadores e Melhoria Contínua

- I. Monitorar a qualidade tecnológica dos ambientes e ferramentas digitais;
- II. Controlar indicadores de desempenho e qualidade;
- III. Elaborar propostas de melhoria contínua dos sistemas e processos.

4.7. Inovação e Prospecção Tecnológica

- I. Elaborar estudos, análises e experimentações sobre tecnologias e práticas inovadoras;
- II. Apoiar projetos-piloto e testes controlados;
- III. Avaliar impactos tecnológicos das inovações.

4.8. Mídias Digitais e Recursos Educacionais

- I. Executar processos de integração de recursos multimídia aos cursos;
- II. Garantir padrões técnicos nos materiais integrados aos ambientes virtuais.

4.9. Normas, Padrões e Políticas Institucionais

- I. Elaborar normas, padrões e diretrizes para uso das tecnologias educacionais;
- II. Contribuir para políticas institucionais de TI, inovação e educação digital da Sead/Ufes.

4.10. Articulação Institucional e Suporte Sistêmico

- I. Dar suporte e executar articulações com setores internos, unidades acadêmicas, polos e órgãos externos;
- II. Atuar em processos que envolvam sistemas, dados e infraestrutura tecnológica.

4.11. Relatórios e Atividades Correlatas

- I. Elaborar relatórios técnicos sobre sistemas, serviços e indicadores;
- II. Executar outras atividades correlatas ou delegadas pela Superintendência.



CAPÍTULO 5 – PROCESSOS DE TRABALHO

5.1. Administração dos Ambientes Virtuais de Aprendizagem

- I. Atualização e manutenção dos sistemas;
- II. Monitoramento de disponibilidade;
- III. Gestão de usuários e perfis de acesso.

5.2. Atendimento e Suporte Técnico

- I. Registro e classificação de demandas;
- II. Atendimento por níveis de complexidade;
- III. Encerramento e avaliação dos chamados.

5.3. Formação e Documentação

- I. Planejamento das ações formativas;
- II. Produção e atualização de materiais;
- III. Avaliação das capacitações.

5.4. Inovação e Avaliação Tecnológica

- I. Estudos técnicos;
- II. Execução de pilotos e testes;
- III. Avaliação de resultados e recomendações.

CAPÍTULO 6 – INDICADORES DE DESEMPENHO

6.1. São indicadores mínimos da CTIAV:

- I. Disponibilidade dos ambientes virtuais;
- II. Tempo médio de resposta e resolução de chamados;
- III. Conformidade com padrões de acessibilidade;
- IV. Satisfação dos usuários;
- V. Número de ações formativas realizadas;
- VI. Implementação de melhorias e inovações.

CAPÍTULO 7 – RELATÓRIOS E MONITORAMENTO

7.1. A CTIAV deverá elaborar relatórios periódicos contendo:

- I. Situação dos sistemas e infraestrutura;
- II. Indicadores técnicos e pedagógicos;
- III. Demandas atendidas e pendentes;
- IV. Riscos, limitações e propostas de melhoria.

CAPÍTULO 8 – ORIENTAÇÕES GERAIS

Este Manual Operacional orienta a atuação da Coordenação de Tecnologia da Informação e Ambientes Virtuais, devendo ser observado por todos os componentes da equipe, sem prejuízo do cumprimento da legislação vigente, dos normativos institucionais da Universidade e das diretrizes emanadas das instâncias superiores.

Os Procedimentos Operacionais Padrão da Coordenação de Tecnologia da Informação e Ambientes Virtuais disciplinam o suporte administrativo e estratégico às instâncias de gestão, assegurando a articulação institucional, a organização dos



processos decisórios, o monitoramento de demandas e prazos e o fluxo adequado de informações, em consonância com as diretrizes da Universidade e os princípios da administração pública.

Os checklists operacionais da Coordenação de Tecnologia da Informação e Ambientes Virtuais constituem instrumentos de apoio à execução, ao monitoramento e à verificação de conformidade dos Procedimentos Operacionais Padrão, assegurando padronização, rastreabilidade, transparência e suporte efetivo às instâncias de gestão.

Este Manual deverá ser revisado periodicamente, alterações tecnológicas, normativas e institucionais. Os casos omissos serão resolvidos pela Diretoria da Sead, observadas as normas vigentes da UFES.

CAPÍTULO 9 - ANÁLISE TÉCNICA, AJUSTE(S) E VALIDAÇÃO PELA EQUIPE RESPONSÁVEL

Período: 02/2026 a 04/2026.

CAPÍTULO 10 - HOMOLOGAÇÃO PELA DIRETORIA DA SEAD/UFES

Data: 05/2026.

CAPÍTULO 11 - REVISÃO E ATUALIZAÇÃO PERIÓDICA DO MANUAL

Data prevista: 01/2027.



ANEXOS

ANEXO 1 – PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS PADRÃO (POPs) DA COORDENAÇÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E AMBIENTES VIRTUAIS (CTIAV)

POP 01 – Administração, Manutenção e Atualização dos Ambientes Virtuais de Aprendizagem (AVA)

Objetivo: Assegurar o funcionamento contínuo, atualizado e estável dos ambientes virtuais de aprendizagem e da infraestrutura tecnológica de suporte à EaD.

Escopo: Abrange plataformas AVA, servidores, integrações, plugins, bases de dados e recursos associados.

Responsável: Coordenação de Tecnologia da Informação e Ambientes Virtuais (CTIAV).

Procedimentos:

- I. Monitorar diariamente a disponibilidade e desempenho dos AVAs.
- II. Planejar e executar atualizações periódicas de sistemas, plugins e extensões.
- III. Realizar testes prévios em ambiente de homologação antes de atualizações em produção.
- IV. Executar rotinas de manutenção preventiva e corretiva.
- V. Documentar alterações, incidentes e intervenções técnicas realizadas.
- VI. Comunicar previamente indisponibilidades programadas aos usuários.

POP 02 – Desenvolvimento, Integração e Implantação de Soluções Tecnológicas Educacionais

Objetivo: Desenvolver, integrar e implantar soluções tecnológicas que apoiem o ensino, a aprendizagem e a gestão acadêmica e administrativa da EaD.

Escopo: Ferramentas educacionais, sistemas acadêmicos, plataformas institucionais e soluções externas integradas.

Responsável: CTIAV, em articulação com setores demandantes.

Procedimentos:

- I. Receber e registrar demandas formais de soluções tecnológicas.
- II. Analisar viabilidade técnica e de integração sistêmica.
- III. Desenvolver ou configurar soluções conforme requisitos definidos.
- IV. Realizar testes funcionais e de segurança.
- V. Implantar soluções em ambiente produtivo.
- VI. Elaborar documentação técnica e orientações de uso.

POP 03 – Gestão da Segurança da Informação, Acessibilidade, Usabilidade e Disponibilidade

Objetivo: Garantir a segurança da informação, a acessibilidade digital, a usabilidade e a alta disponibilidade dos sistemas utilizados na EaD.

Escopo: Sistemas, plataformas, bases de dados e ambientes digitais sob responsabilidade da CTIAV.

Responsável: CTIAV.

Procedimentos:

- I. Implementar controles de acesso e perfis de usuários.
- II. Executar rotinas de *backup* e testes de restauração.



- III. Monitorar vulnerabilidades e aplicar correções de segurança.
- IV. Verificar conformidade com as diretrizes de acessibilidade digital.
- V. Avaliar usabilidade e experiência do usuário nos ambientes digitais.
- VI. Registrar e tratar incidentes de segurança.

POP 04 – Atendimento e Suporte Técnico e Tecnológico

Objetivo: Prestar suporte técnico e tecnológico aos usuários dos sistemas e ambientes da EaD.

Escopo: Docentes, mediadores pedagógicos, estudantes e equipes internas.

Responsável: CTIAV.

Procedimentos:

- I. Receber demandas por meio de sistema oficial de atendimento.
- II. Classificar e priorizar chamados conforme criticidade.
- III. Atender, resolver ou escalar demandas conforme nível de complexidade.
- IV. Registrar soluções adotadas e tempo de atendimento.
- V. Monitorar indicadores de atendimento e recorrência de problemas.
- VI. Produzir relatórios periódicos de suporte.

POP 05 – Formação Continuada e Produção de Materiais Orientadores

Objetivo: Capacitar os usuários para o uso adequado das tecnologias educacionais e disseminar boas práticas.

Escopo: Ações formativas, tutoriais, guias, manuais e materiais de apoio.

Responsável: CTIAV, em articulação com áreas pedagógicas.

Procedimentos:

- I. Identificar necessidades formativas a partir de demandas e indicadores.
- II. Planejar ações de formação continuada.
- III. Elaborar materiais orientadores e conteúdos instrucionais.
- IV. Executar formações presenciais ou a distância.
- V. Avaliar a efetividade das ações formativas.
- VI. Atualizar periodicamente os materiais produzidos.

POP 06 – Monitoramento da Qualidade Tecnológica

Objetivo: Assegurar a qualidade tecnológica dos ambientes e ferramentas digitais utilizados na EaD.

Escopo: Ambientes virtuais, ferramentas educacionais e recursos digitais.

Responsável: CTIAV.

Procedimentos:

- I. Definir e monitorar indicadores de qualidade tecnológica e pedagógica.
- II. Realizar avaliações periódicas dos ambientes e ferramentas.
- III. Registrar não conformidades e oportunidades de melhoria.
- IV. Propor ações corretivas e evolutivas.
- V. Acompanhar a implementação das melhorias propostas.
- VI. Consolidar resultados em relatórios técnicos.

POP 07 – Experimentação e Inovação Tecnológica em EaD

Objetivo: Analisar e testar tecnologias e práticas inovadoras aplicáveis à educação a distância.



Escopo: Ferramentas emergentes, metodologias digitais e soluções inovadoras.

Responsável: CTIAV.

Procedimentos:

- I. Realizar projetos-piloto e experimentações controladas.
- II. Avaliar impactos técnicos e institucionais.
- III. Emitir pareceres técnicos para subsidiar decisões.
- IV. Registrar e disseminar resultados das experimentações.

POP 08 – Integração de Mídias Digitais e Recursos Multimídia

Objetivo: Apoiar a integração de mídias digitais, objetos educacionais e recursos multimídia aos ambientes virtuais.

Escopo: Conteúdo multimídia, objetos educacionais e recursos digitais dos cursos.

Responsável: CTIAV.

Procedimentos:

- I. Receber demandas de integração de mídias e recursos digitais.
- II. Verificar compatibilidade técnica.
- III. Executar processos de integração aos ambientes virtuais.
- IV. Testar funcionamento e acessibilidade dos recursos.
- V. Orientar equipes sobre padrões e boas práticas.
- VI. Registrar integrações realizadas.

POP 09 – Elaboração de Normas, Padrões e Diretrizes de Tecnologia Educacional

Objetivo: Estabelecer normas, padrões e diretrizes para o uso das tecnologias educacionais da Sead.

Escopo: Documentos normativos, técnicos e orientadores.

Responsável: CTIAV.

Procedimentos:

- I. Identificar necessidade de normatização ou atualização.
- II. Elaborar minutas de normas, padrões e diretrizes.
- III. Articular validação com setores competentes.
- IV. Consolidar versões finais e apoiar sua divulgação.
- V. Monitorar aplicação e conformidade.
- VI. Propor revisões periódicas.

POP 10 – Articulação Institucional e Apoio a Setores Internos e Externos

Objetivo: Apoiar e articular ações com setores internos, unidades acadêmicas, polos e órgãos externos.

Escopo: Processos que envolvam sistemas, dados e infraestrutura tecnológica.

Responsável: CTIAV.

Procedimentos:

- I. Receber demandas de articulação institucional.
- II. Analisar requisitos técnicos e institucionais.
- III. Atuar em conjunto com os setores envolvidos.
- IV. Apoiar processos de integração sistêmica e de dados.
- V. Registrar acordos, fluxos e responsabilidades.
- VI. Acompanhar a execução das ações pactuadas.



POP 11 – Elaboração de Relatórios Técnicos e Atividades Correlatas

Objetivo: Produzir relatórios técnicos e executar atividades delegadas pela Direção da Sead.

Escopo: Relatórios operacionais, técnicos, gerenciais e institucionais.

Responsável: CTIAV.

Procedimentos:

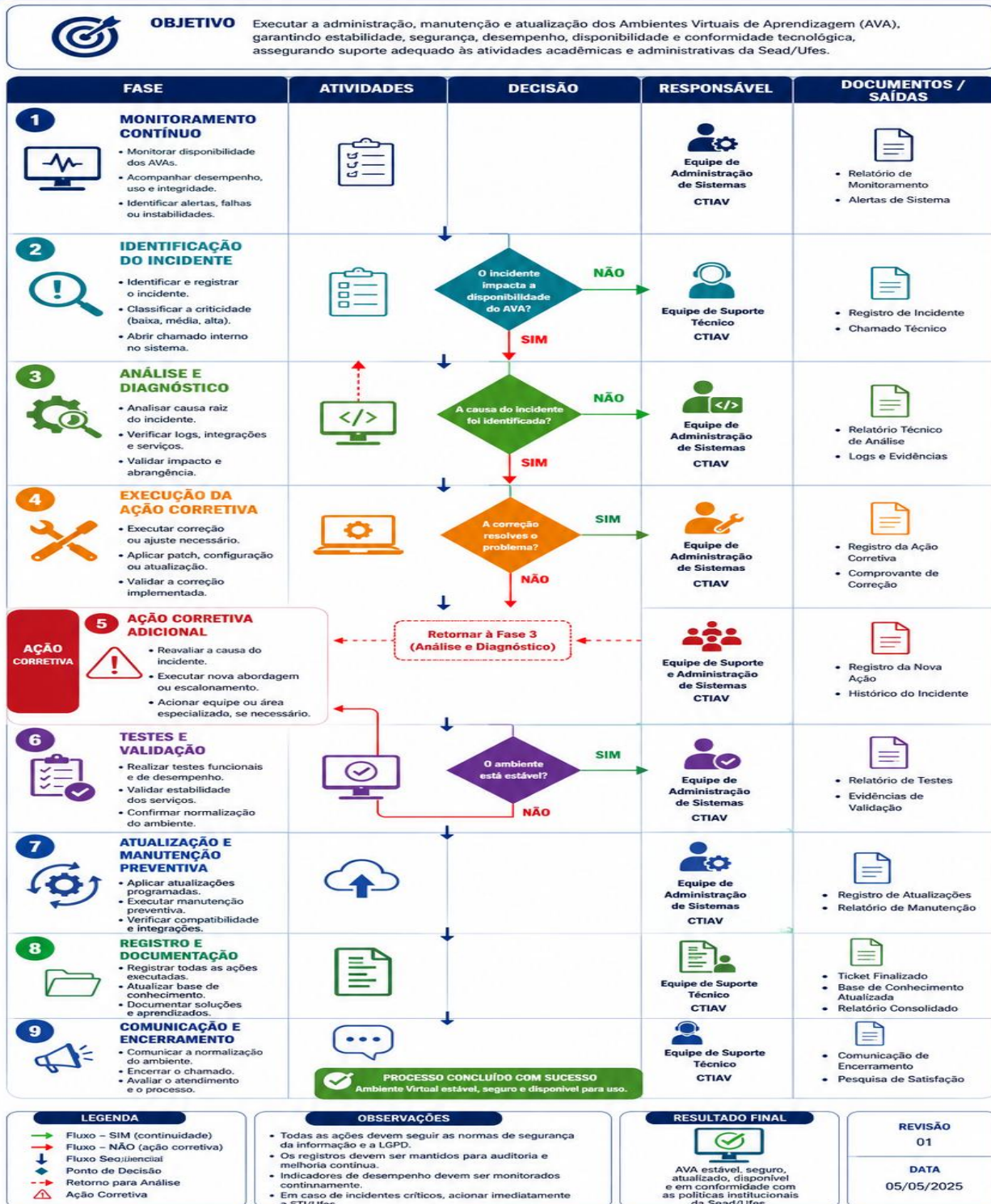
- I. Consolidar dados e informações dos processos sob responsabilidade da coordenação.
- II. Elaborar relatórios técnicos periódicos ou sob demanda.
- III. Validar informações junto às equipes envolvidas.
- IV. Encaminhar relatórios à Superintendência.
- V. Executar atividades correlatas ou delegadas, conforme orientação superior.



ANEXO 2 – FLUXOGRAMAS INSTITUCIONAIS DOS PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS PADRÃO – POPs

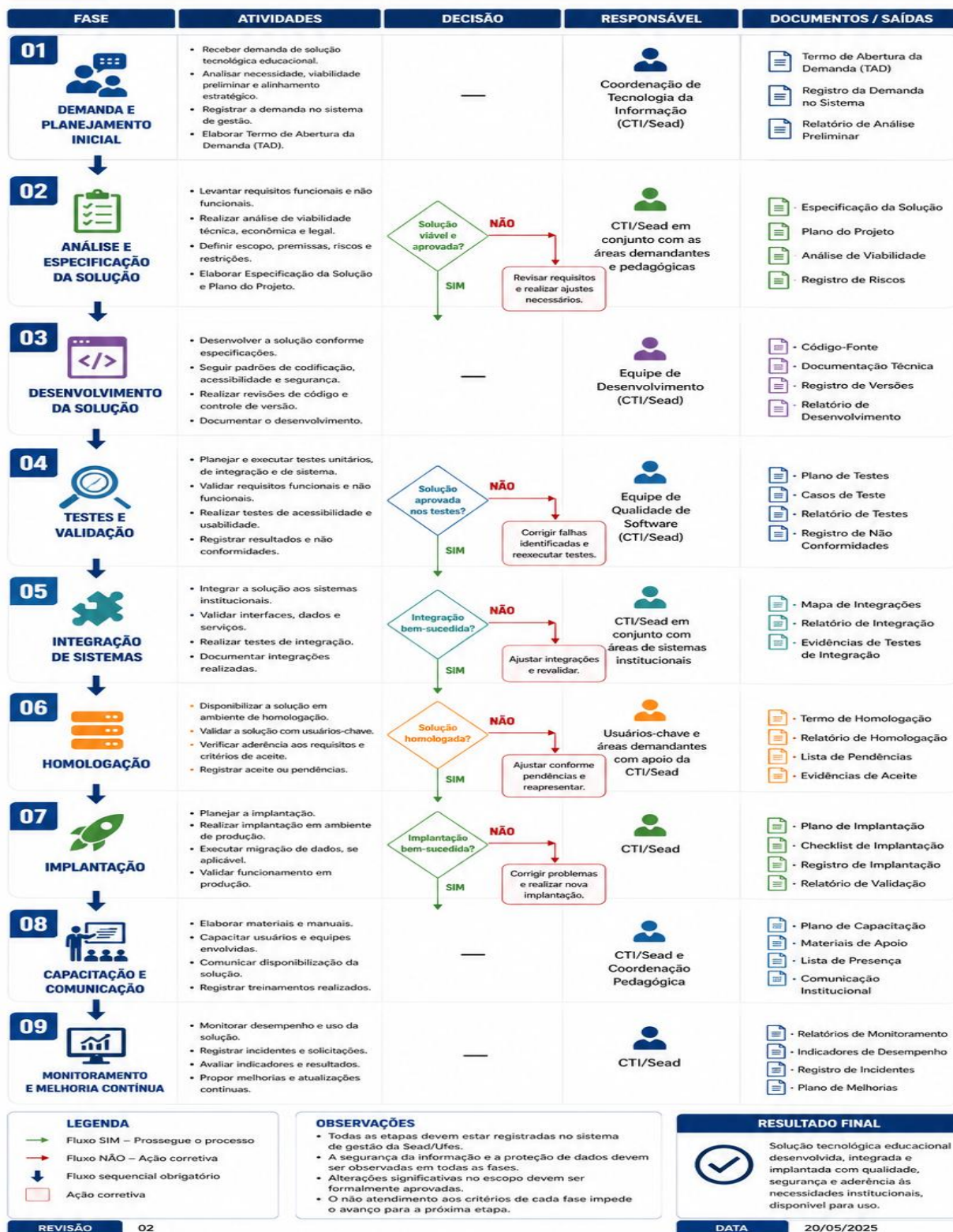
POP 01 – ADMINISTRAÇÃO, MANUTENÇÃO E ATUALIZAÇÃO DOS AMBIENTES VIRTUAIS DE APRENDIZAGEM (AVA)

COORDENAÇÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E AMBIENTES VIRTUAIS (CTIAV)
SUPERINTENDÊNCIA DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA – SEAD/UFES



**OBJETIVO**

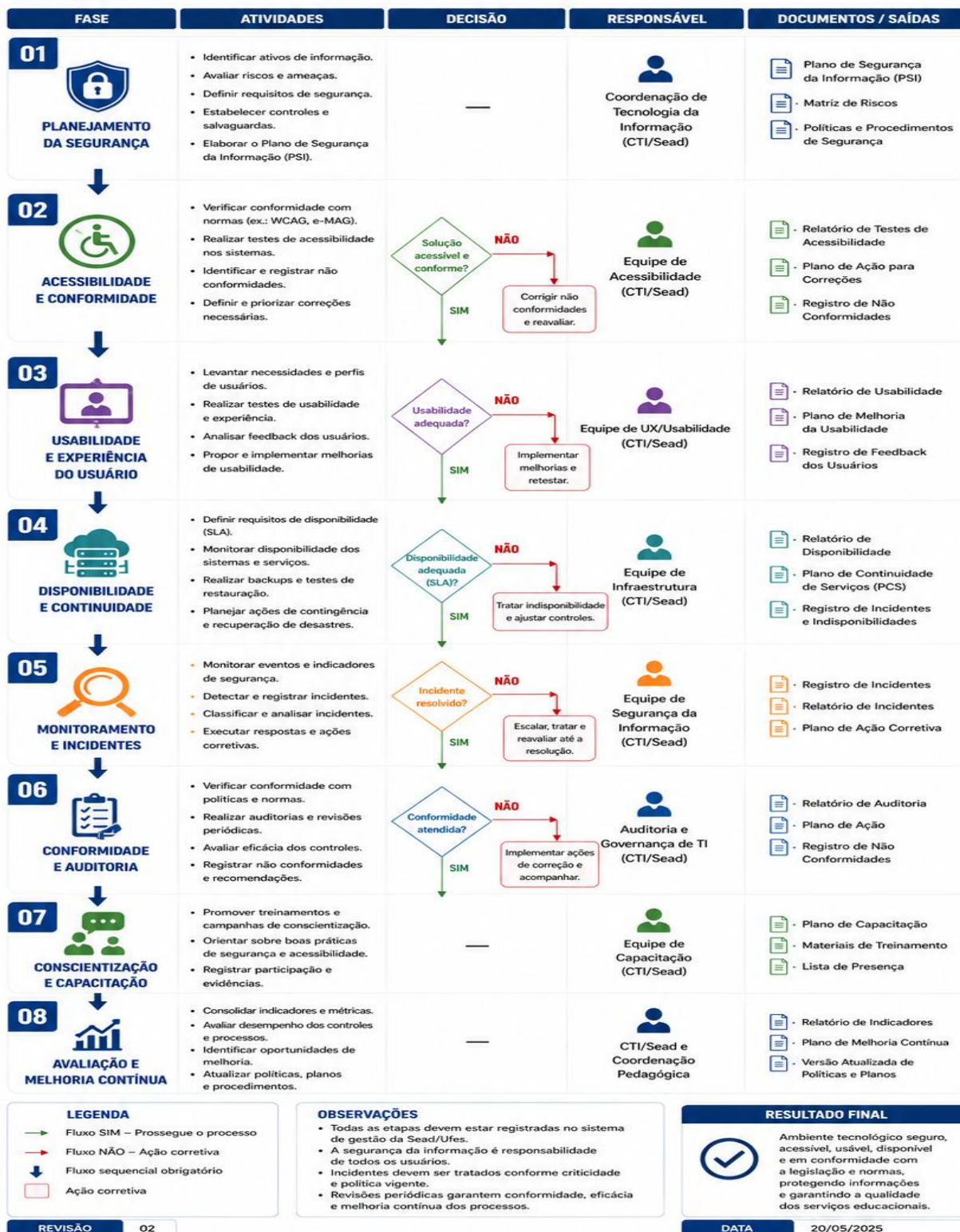
Estabelecer as etapas e responsabilidades para o desenvolvimento, integração e implantação de soluções tecnológicas educacionais na Sead/UFes, assegurando qualidade, conformidade, segurança da informação e atendimento às necessidades acadêmicas e administrativas.





OBJETIVO

Estabelecer as diretrizes e procedimentos para garantir a segurança da informação, a acessibilidade, a usabilidade e a disponibilidade das soluções tecnológicas educacionais da Sead/Ufes, assegurando confidencialidade, integridade, disponibilidade, conformidade legal e experiência adequada aos usuários.





OBJETIVO

Estabelecer o fluxo de atendimento e suporte técnico e tecnológico aos usuários da Sead/Ufes, garantindo agilidade, qualidade, resolução efetiva das demandas e melhoria contínua dos serviços.

FASE	ATIVIDADES	DECISÃO	RESPONSÁVEL	DOCUMENTOS / SAÍDAS
01 ABERTURA E REGISTRO DA DEMANDA	- Receber a demanda do usuário. - Registrar no sistema de atendimento (chamado). - Classificar a demanda por tipo, prioridade e canal de origem. - Confirmar o registro ao usuário.	—	 Central de Atendimento (CTI/Sead)	- Chamado registrado - Comprovante de abertura - Classificação da demanda
02 ANÁLISE E DIAGNÓSTICO INICIAL	- Analisar a demanda registrada. - Coletar informações detalhadas do problema. - Realizar diagnóstico inicial. - Verificar se há solução conhecida.	SIM → Continuar para Fase 03 NÃO → Encaminhar para equipe especialista (Nível 2 ou 3).	 Analista de Suporte (CTI/Sead)	- Registro de diagnóstico - Informações coletadas - Encaminhamento Nível 2 ou 3
03 RESOLUÇÃO E ATENDIMENTO	- Aplicar solução ou procedimento adequado. - Orientar o usuário, se necessário. - Registrar ações realizadas.	—	 Analista de Suporte (CTI/Sead)	- Registro de atendimento - Solução aplicada - Orientações ao usuário
04 CONFIRMAÇÃO COM O USUÁRIO	- Validar a solução com o usuário. - Verificar se a demanda foi resolvida satisfatoriamente.	SIM → Continuar para Fase 05 NÃO → Reabrir chamado e retornar à análise (Fase 02).	 Central de Atendimento (CTI/Sead)	- Registro de validação - Feedback do usuário - Reabertura de chamado (se necessário)
05 ENCERRAMENTO DO CHAMADO	- Encerrar o chamado após validação. - Registrar solução final e tempo de atendimento. - Classificar a satisfação do usuário.	—	 Central de Atendimento (CTI/Sead)	- Chamado encerrado - Tempo de atendimento - Satisfação do usuário
06 ESCALAÇÃO E SUPORTE AVANÇADO	- Analisar a demanda escalada. - Aprofundar diagnóstico e testes. - Aplicar soluções avançadas ou acionar fornecedores.	—	 Equipe Especialista (Nível 2 ou 3) (CTI/Sead)	- Análise técnica - Registro de atividades - Solução aplicada
07 BASE DE CONHECIMENTO	- Documentar a solução aplicada. - Atualizar base de conhecimento. - Criar ou revisar artigos e FAQs.	—	 Gestão do Conhecimento (CTI/Sead)	- Artigo/solução registrada - Atualização de base - FAQ atualizado
08 MONITORAMENTO E INDICADORES	- Monitorar indicadores de atendimento. - Avaliar desempenho e prazos. - Identificar melhorias e gargalos.	—	 Gestão de Serviços de TI (CTI/Sead)	- Relatórios de indicadores - Painel de desempenho - Plano de melhorias
09 COMUNICAÇÃO E NOTIFICAÇÃO	- Comunicar ao usuário sobre situação e solução. - Enviar notificações e orientações. - Manter o usuário informado.	—	 Central de Atendimento (CTI/Sead)	- Notificação ao usuário - E-mails/avisos enviados - Comunicação registrada

LEGENDA

- Fluxo SIM – Prossegue o processo
- Fluxo NÃO – Ação corretiva
- Fluxo sequencial obrigatório
- Ação corretiva

OBSERVAÇÕES

- Todas as demandas devem ser registradas no sistema oficial de atendimento.
- O usuário deve ser mantido informado durante todo o ciclo.
- Chamados escalados exigem registro completo das ações.
- A satisfação do usuário deve ser registrada ao final.
- Indicadores devem ser analisados periodicamente e utilizados para melhoria contínua.

RESULTADO FINAL



Demandas atendidas e resolvidas com qualidade, usuários satisfeitos, conhecimento institucional preservado e melhoria contínua dos serviços de suporte técnico e tecnológico.

REVISÃO: 02

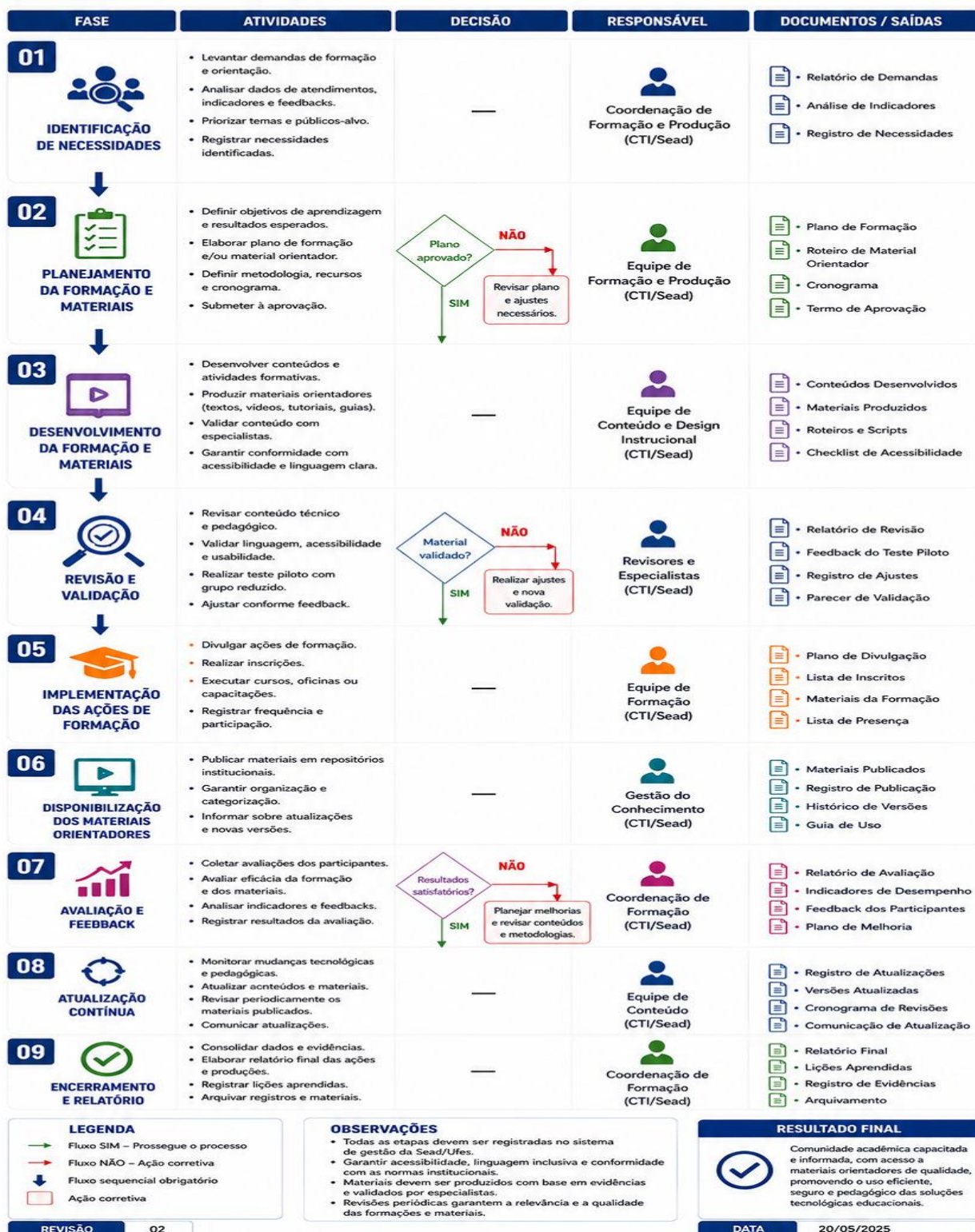
DATA: 20/05/2025





OBJETIVO

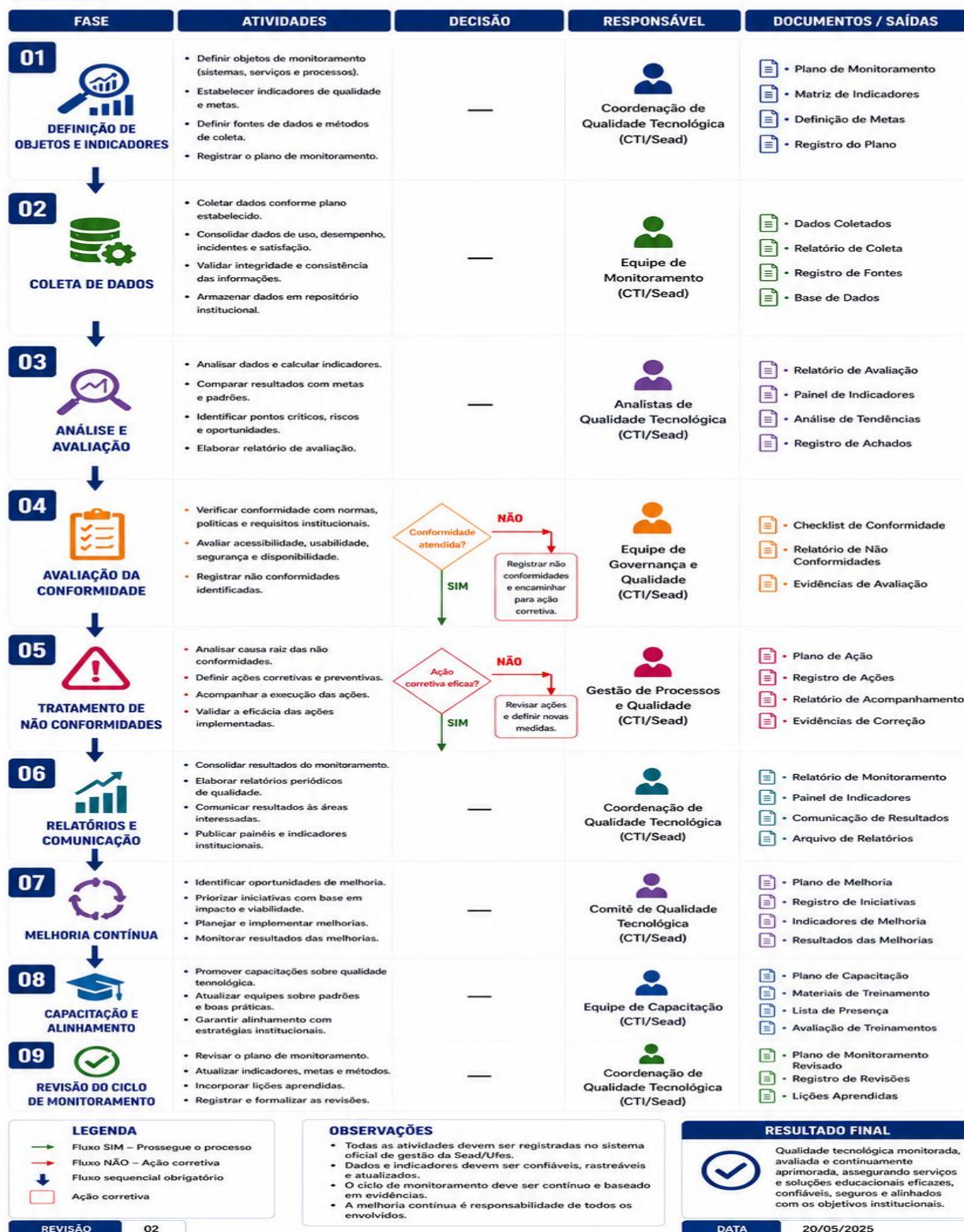
Planejar, desenvolver, implementar e avaliar ações de formação continuada e produzir materiais orientadores de qualidade para apoiar a comunidade acadêmica no uso eficiente e seguro das soluções tecnológicas educacionais da Sead/Ufes.





OBJETIVO

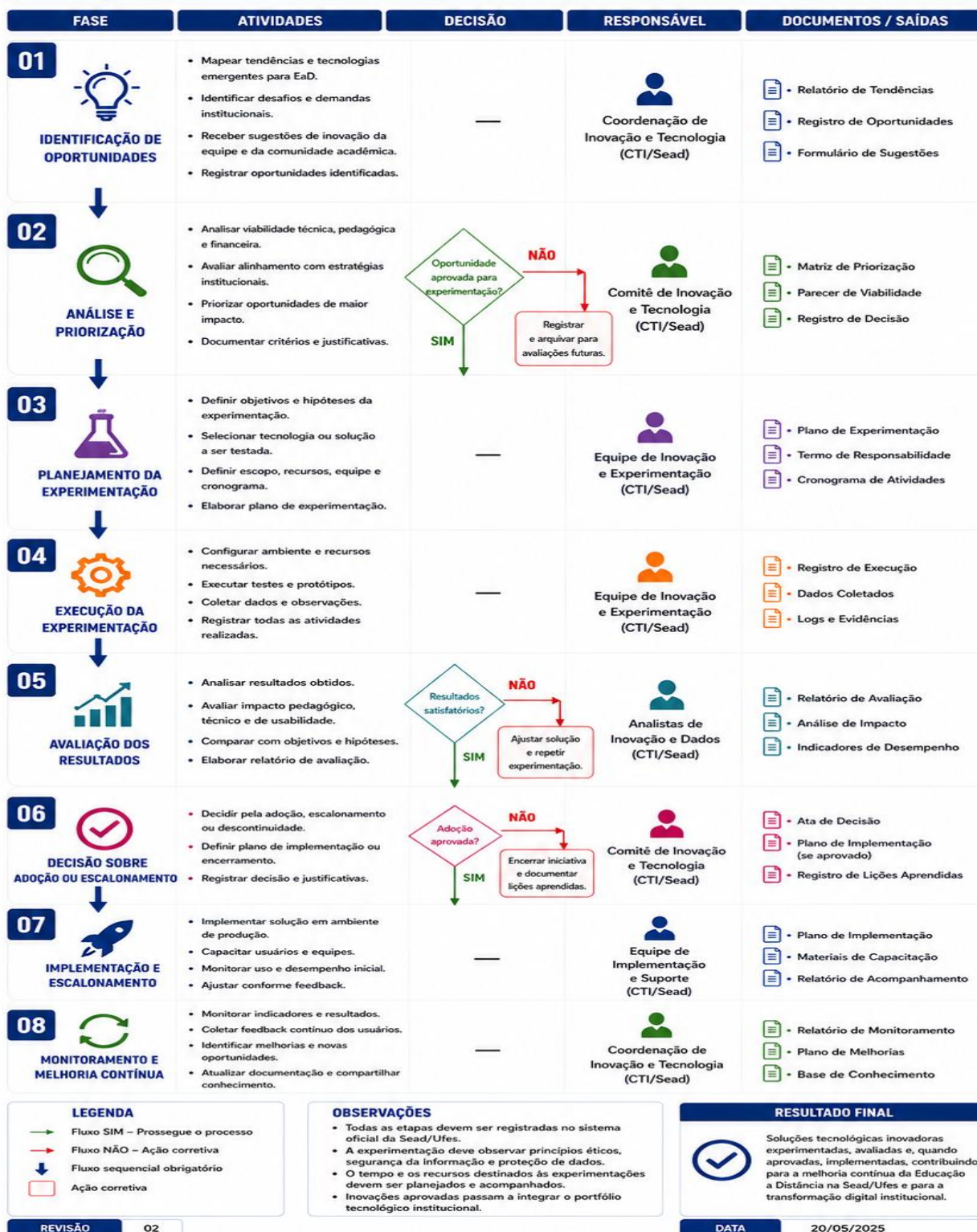
Estabelecer procedimentos para monitorar, avaliar e melhorar continuamente a qualidade das soluções tecnológicas educacionais da Sead/UFes, assegurando eficiência, eficácia, segurança, acessibilidade, usabilidade e conformidade com normas e padrões institucionais.





OBJETIVO

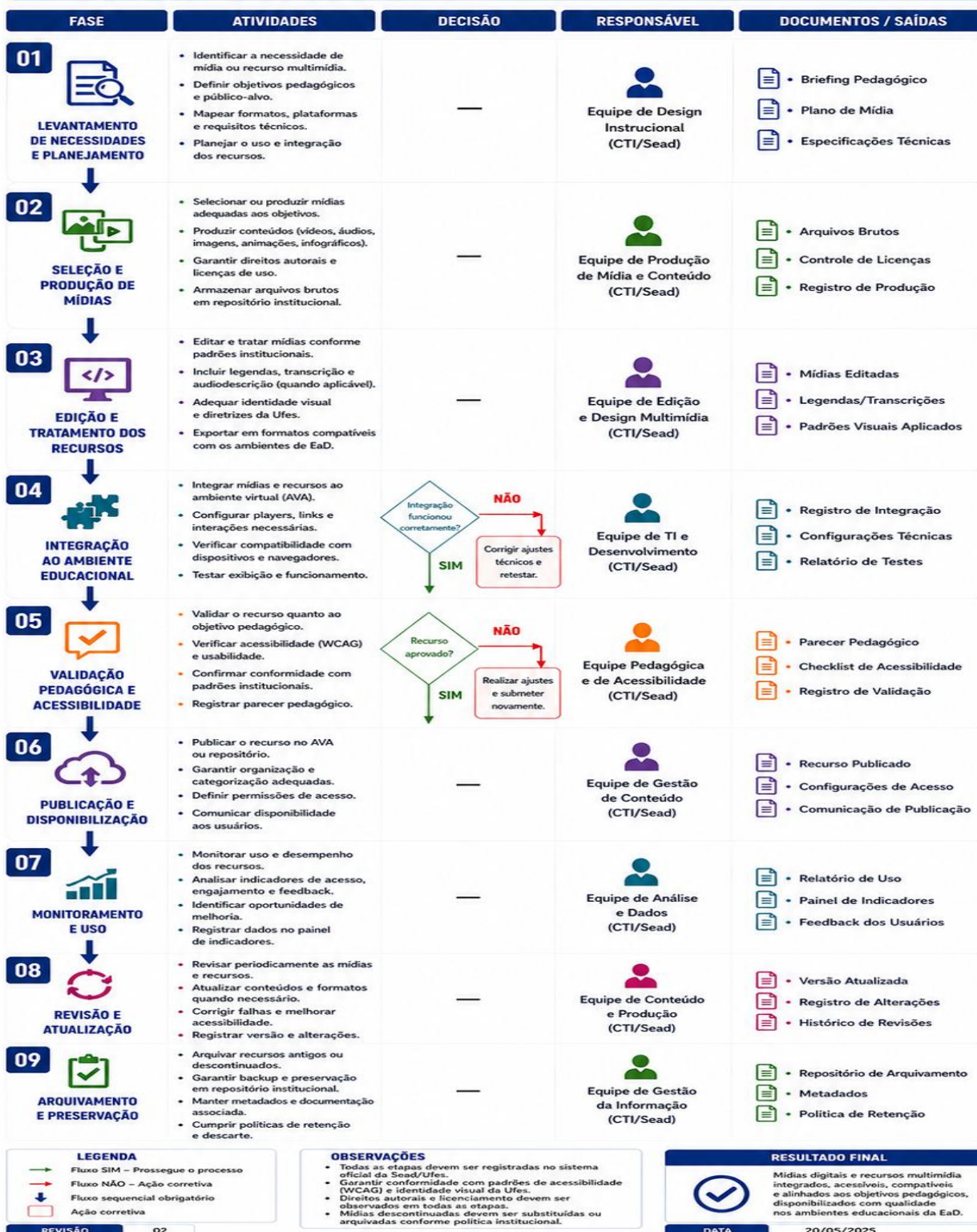
Promover a experimentação, avaliação e adoção de soluções tecnológicas inovadoras para a Educação a Distância, incentivando a cultura de inovação, a melhoria contínua e a transformação digital na Sead/Ufes.





OBJETIVO

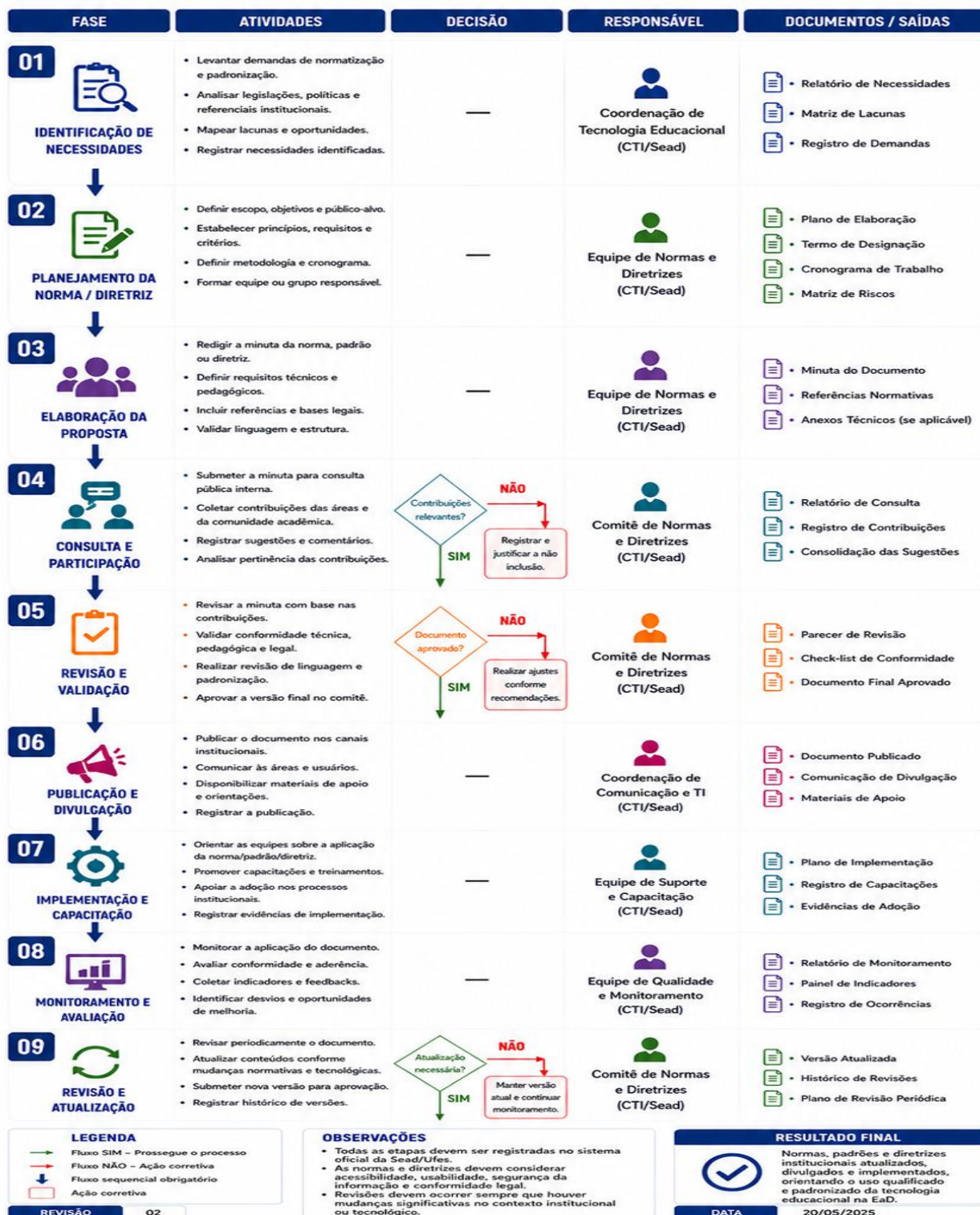
Padronizar o processo de seleção, produção, integração e disponibilização de mídias digitais e recursos multimídia nos ambientes e materiais educacionais da EaD, garantindo qualidade, acessibilidade, usabilidade e compatibilidade tecnológica.





OBJETIVO

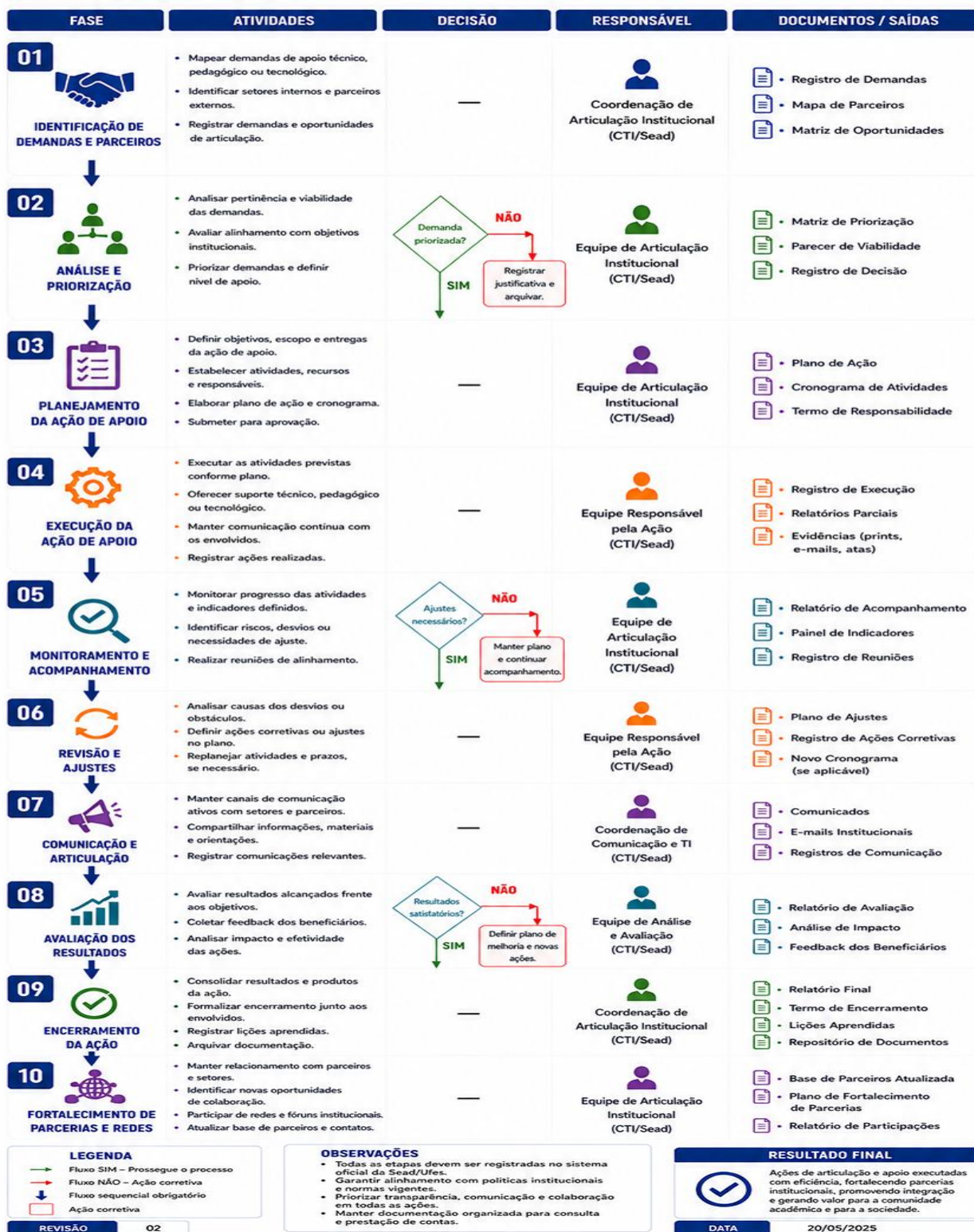
Estabelecer e manter normas, padrões e diretrizes de tecnologia educacional que orientem a produção, o uso e a gestão de recursos e soluções tecnológicas na EaD, assegurando qualidade, padronização, conformidade e alinhamento às políticas institucionais.





OBJETIVO

Promover a articulação institucional e prestar apoio técnico, pedagógico e tecnológico a setores internos da Ufes e a parceiros externos, fortalecendo a integração, a cooperação e a efetividade das ações de educação a distância.



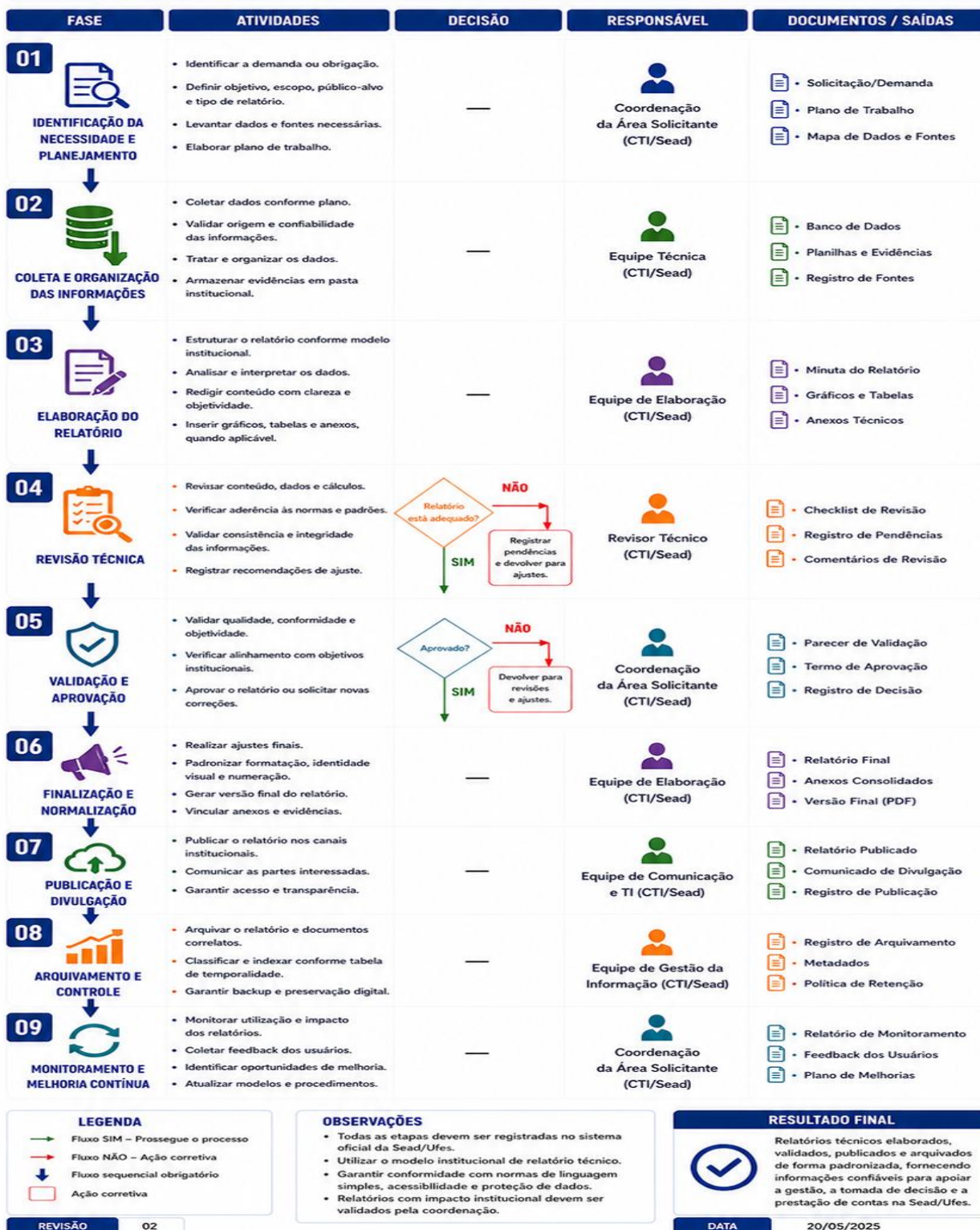
ELABORAÇÃO DE RELATÓRIOS TÉCNICOS E ATIVIDADES CORRELATAS

Unidade: Secretaria de Educação a Distância – Sead/Ufes



OBJETIVO

Padronizar o processo de elaboração, revisão, validação e divulgação de relatórios técnicos e documentos correlatos, garantindo clareza, confiabilidade das informações e suporte à tomada de decisão na Sead/Ufes.



ANEXO 3 – CHECKLISTS OPERACIONAIS DA CTIAV

Checklist 1 – Atualização e Manutenção do AVA

Objetivo: assegurar estabilidade, segurança e atualização contínua dos ambientes virtuais de aprendizagem.

- ☐ Planejar janela de manutenção e comunicar usuários com antecedência
- ☐ Realizar *backup* completo antes da atualização
- ☐ Verificar compatibilidade de plugins, temas e integrações
- ☐ Atualizar versão do AVA conforme cronograma aprovado
- ☐ Atualizar plugins, extensões e bibliotecas associadas
- ☐ Testar funcionalidades críticas (login, fóruns, atividades, avaliações)
- ☐ Validar integrações com sistemas institucionais (SIG, autenticação, relatórios)
- ☐ Monitorar desempenho pós-atualização
- ☐ Registrar atualização em log técnico
- ☐ Comunicar conclusão e eventuais impactos aos usuários

Checklist 2 – Suporte Técnico e Tecnológico

Objetivo: garantir atendimento eficiente e rastreável às demandas dos usuários.

- ☐ Registrar chamado em sistema oficial de atendimento
- ☐ Classificar demanda (técnica, pedagógica-tecnológica, acesso, erro sistêmico)
- ☐ Definir prioridade e nível de complexidade
- ☐ Encaminhar para responsável técnico
- ☐ Prestar orientação clara ao usuário
- ☐ Testar solução aplicada
- ☐ Confirmar resolução com o solicitante
- ☐ Encerrar chamado com registro da solução
- ☐ Monitorar tempo de resposta e resolução
- ☐ Identificar demandas recorrentes para ações preventivas

Checklist 3 – Segurança da Informação e Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD)

Objetivo: assegurar proteção de dados, conformidade normativa e integridade dos sistemas.

- ☐ Verificar perfis e níveis de acesso aos sistemas
- ☐ Atualizar senhas e credenciais conforme política institucional
- ☐ Monitorar logs de acesso e atividades suspeitas
- ☐ Aplicar atualizações de segurança e correções críticas
- ☐ Garantir criptografia e proteção de dados sensíveis
- ☐ Validar termos de uso e consentimento quando aplicável
- ☐ Registrar incidentes de segurança
- ☐ Comunicar incidentes conforme fluxo institucional
- ☐ Avaliar riscos e propor medidas corretivas
- ☐ Arquivar evidências e registros para auditoria

Checklist 4 – Formação Continuada em Tecnologias Educacionais

Objetivo: qualificar o uso pedagógico das tecnologias educacionais.

- ☐ Identificar necessidades formativas dos públicos-alvo
- ☐ Definir objetivos, conteúdos e carga horária



- ☐ Elaborar ou atualizar material didático e orientador
- ☐ Planejar cronograma e formato (presencial, remoto, assíncrono)
- ☐ Divulgar ação formativa aos participantes
- ☐ Executar a formação conforme planejamento
- ☐ Registrar frequência e participação
- ☐ Avaliar satisfação e aprendizagem dos participantes
- ☐ Sistematizar resultados da ação formativa
- ☐ Atualizar repositório institucional de materiais



ANEXO 4 – MATRIZ DE RESPONSABILIDADES RACI

4.1. LEGENDAS RACI:

R (Responsible) – Responsável pela execução

A (Accountable) – Responsável final pela decisão/resultado

C (Consulted) – Consultado durante o processo

I (Informed) – Informado sobre o andamento/resultado

4.2. PAPÉIS INSTITUCIONAIS (LEGENDAS):

CTIAV – Coordenação de Tecnologia da Informação e Ambientes Virtuais

ADM/SEAD – Administração da Sead

CPED/DE – Coordenação Pedagógica / Design Educacional

COORD. CURSO – Coordenação de Curso

DOC/MED – Docentes e Mediadores Pedagógicos

STI-UFES – Superintendência de Tecnologia da Informação da UFES

POLO – Coordenações de Polo de Apoio Presencial

USUÁRIOS – Estudantes e demais usuários dos sistemas

4.3. Notas de Conformidade com o Decreto nº 12.456/2025:

- I. CTIAV como responsável operacional (R): o Decreto reforça a necessidade de estruturas técnicas especializadas para garantir a operacionalização, segurança, acessibilidade e qualidade dos ambientes digitais.
- II. A Administração da Sead como autoridade (A): mantém o papel de governança, decisão final e supervisão institucional, conforme exigido para a gestão da EaD.
- III. Coordenações pedagógicas e de curso como consultadas (C): assegura a integração entre dimensão pedagógica e tecnológica, princípio central do Decreto.
- IV. Órgão central de TI como consultado (C): respeita o modelo de governança institucional de TI e a interoperabilidade sistêmica.
- V. Usuários como informados (I): garante transparência, previsibilidade e comunicação institucional adequada.

MATRIZ DE RESPONSABILIDADES RACI – CTIAV/SEAD-UFES								
Processos / Atividades Estratégicas e Operacionais	CTIAV	ADM/SEAD	CPED/DE	COORD. CURSO	DOC/MED	STI-UFES	POLO	USUÁRIOS
Administração, manutenção e atualização do AVA	R	A	C	I	I	C	I	I
Gestão da infraestrutura tecnológica da EaD	R	A	I	I	I	C	I	I
Integração de sistemas acadêmicos e educacionais	R	A	C	C	I	C	I	I



MATRIZ DE RESPONSABILIDADES RACI – CTIAV/SEAD-UFES								
Processos / Atividades Estratégicas e Operacionais	CTIAV	ADM/SEAD	CPED/DE	COORD · CURSO	DOC/MED	STI-UFES	POLO	USUÁRIOS
Desenvolvimento/ configuração de soluções educacionais	R	A	C	C	C	I	I	I
Segurança da informação e proteção de dados	R	A	I	I	I	C	I	I
Acessibilidade digital e usabilidade dos sistemas	R	A	C	C	C	I	I	I
Monitoramento da disponibilidade e desempenho dos sistemas	R	A	I	I	I	C	I	I
Suporte técnico e pedagógico-tecnológico	R	A	C	I	C	I	I	I
Gestão e monitoramento de chamados	R	A	I	I	I	I	I	I
Formação continuada em tecnologias educacionais	R	A	C	C	C	I	I	I
Elaboração de materiais orientadores e tutoriais	R	A	C	C	C	I	I	I
Monitoramento da qualidade tecnológica do AVA	R	A	C	C	I	I	I	I
Avaliação e melhoria de ferramentas digitais	R	A	C	C	C	I	I	I
Prospecção e experimentação de inovações em EaD	R	A	C	C	I	I	I	I
Integração de mídias e recursos multimídia	R	A	C	C	C	I	I	I
Definição de normas, padrões e diretrizes tecnológicas	R	A	C	I	I	C	I	I
Articulação com unidades	R	A	I	C	I	I	C	I



MATRIZ DE RESPONSABILIDADES RACI – CTIAV/SEAD-UFES								
Processos / Atividades Estratégicas e Operacionais	CTIAV	ADM/ SEAD	CPED /DE	COORD · CURSO	DOC/ MED	STI-UFES	POLO	USUÁRIOS
acadêmicas e polos								
Articulação com órgãos externos e fornecedores	R	A	I	I	I	C	I	I
Elaboração de relatórios técnicos e gerenciais	R	A	I	I	I	I	I	I
Apoio à governança da EaD e educação digital	R	A	C	C	I	C	I	I



ANEXO 5 - MATRIZ DE EVIDÊNCIAS AVALIATIVAS

Esta matriz foi elaborada considerando os seguintes fundamentos normativos:

- I. Constituição Federal;
- II. Lei nº 9.394/1996 (LDB);
- III. Decreto nº 12.456/2025;
- IV. Instrumentos de Avaliação MEC/INEP (Dimensões Comuns e Dimensão Específica da Área da Educação);
- V. Referenciais de Qualidade para Educação Superior a Distância;
- VI. Lei nº 13.709/2018 (LGPD);
- VII. Lei nº 13.146/2015 (LBI);
- VIII. eMAG e WCAG;
- IX. Estatuto e Regimento da UFES;
- X. Normativos internos da SEAD/UFES;
- XI. Manual Operacional da CTIAV.

EIXO	CRITÉRIO AVALIATIVO	EVIDÊNCIAS ESPERADAS	DOCUMENTOS/REGISTROS	POP RELACIONADO	INDICADORES
Eixo 1 – Governança	Estrutura formal da CTIAV	Competências definidas	Portarias e organogramas	POP 09,10	Regularidade da governança
Eixo 1 – Governança	Articulação institucional	Fluxos formalizados	Atas e registros	POP 10	Frequência de articulações
Eixo 1 – Governança	Normatização tecnológica	Diretrizes publicadas	Normas e manuais	POP 09	Normas atualizadas
Eixo 1 – Governança	Conformidade institucional	Aderência regulatória	Relatórios	POP 09	Não conformidades
Eixo 2 – AVA	Disponibilidade do AVA	Serviço contínuo	Logs e monitoramento	POP 01	Disponibilidade %
Eixo 2 – AVA	Atualizações controladas	Atualizações documentadas	Logs técnicos	POP 01	Atualizações executadas
Eixo 2 – AVA	Gestão de usuários	Perfis adequados	Cadastros	POP 01	Tempo de atendimento
Eixo 2 – AVA	Comunicação de manutenção	Avisos emitidos	Comunicados	POP 01	Incidentes comunicados
Eixo 3 – Infraestrutura	Integração sistêmica	Integrações funcionais	Documentação técnica	POP 02	Integrações concluídas
Eixo 3 – Infraestrutura	Viabilidade técnica	Pareceres emitidos	Pareceres	POP 02	Demandas aprovadas
Eixo 3 – Infraestrutura	Testes funcionais	Testes registrados	Relatórios de teste	POP 02	Taxa de sucesso
Eixo 3 – Infraestrutura	Implantação controlada	Soluções implantadas	Relatórios	POP 02	Projetos implantados
Eixo 4 – Segurança e LGPD	Controle de acesso	Perfis auditáveis	Registros	POP 03	Revisões realizadas
Eixo 4 – Segurança e LGPD	Backups e restauração	Rotinas executadas	Logs	POP 03	Sucesso dos backups



Eixo 4 – Segurança e LGPD	Acessibilidade digital	Conformidade avaliada	Checklists	POP 03	Conformidade acessibilidade
Eixo 4 – Segurança e LGPD	Tratamento de incidentes	Incidentes registrados	Relatórios	POP 03	Incidentes resolvidos
Eixo 5 – Suporte Técnico	Registro de chamados	Rastreabilidade	Sistema de chamados	POP 04	Chamados registrados
Eixo 5 – Suporte Técnico	Tempo de resposta	Atendimento tempestivo	Relatórios	POP 04	TMR
Eixo 5 – Suporte Técnico	Resolução de demandas	Soluções documentadas	Base de conhecimento	POP 04	Taxa de resolução
Eixo 5 – Suporte Técnico	Satisfação dos usuários	Feedback coletado	Pesquisas	POP 04	Índice satisfação
Eixo 6 – Formação	Planejamento formativo	Plano de capacitação	Planos	POP 05	Ações realizadas
Eixo 6 – Formação	Produção de tutoriais	Materiais atualizados	Guias e manuais	POP 05	Materiais produzidos
Eixo 6 – Formação	Execução de capacitações	Participação registrada	Listas e certificados	POP 05	Participantes
Eixo 6 – Formação	Avaliação da formação	Resultados avaliados	Relatórios	POP 05	Satisfação
Eixo 7 – Qualidade	Indicadores tecnológicos	Painéis consolidados	Dashboards	POP 06	Indicadores monitorados
Eixo 7 – Qualidade	Avaliação dos ambientes	Não conformidades registradas	Relatórios	POP 06	NCs tratadas
Eixo 7 – Qualidade	Planos de melhoria	Ações implementadas	Planos	POP 06	% ações concluídas
Eixo 7 – Qualidade	Monitoramento contínuo	Evolução documentada	Relatórios	POP 06	Evolução indicadores
Eixo 8 – Inovação	Projetos piloto	Experimentações realizadas	Relatórios técnicos	POP 07	Pilotos executados
Eixo 8 – Inovação	Avaliação de impacto	Pareceres emitidos	Pareceres	POP 07	Impactos avaliados
Eixo 8 – Inovação	Disseminação de resultados	Compartilhamento institucional	Relatórios	POP 07	Resultados divulgados
Eixo 8 – Inovação	Adoção tecnológica	Tecnologias incorporadas	Projetos	POP 07	Inovações implantadas
Eixo 9 – Recursos Digitais	Integração multimídia	Recursos incorporados	Registros	POP 08	Integrações realizadas
Eixo 9 – Recursos Digitais	Compatibilidade técnica	Testes aprovados	Relatórios	POP 08	Compatibilidade
Eixo 9 – Recursos Digitais	Acessibilidade dos recursos	Validação realizada	Checklists	POP 08	Recursos acessíveis
Eixo 9 – Recursos Digitais	Orientação às equipes	Boas práticas disseminadas	Guias	POP 08	Orientações emitidas
Eixo 10 – Prontidão Avaliativa	Relatórios técnicos	Evidências organizadas	Relatórios	POP 11	Relatórios entregues



Eixo 10 – Prontidão Avaliativa	Atendimento a avaliações externas	Documentação disponível	Dossiês	POP 11	Tempo de resposta
Eixo 10 – Prontidão Avaliativa	Consolidação de dados	Informações validadas	Bases e painéis	POP 11	Confiabilidade dos dados
Eixo 10 – Prontidão Avaliativa	Melhoria contínua	Ajustes implementados	Planos de ação	POP 11	% melhorias implementadas



ANEXO 6 - MATRIZ DE CORRELAÇÃO ENTRE POPS E DIMENSÕES AVALIATIVAS MEC/INEP

POP	Dimensão Avaliativa MEC/INEP	Evidências Estratégicas
POP 01 – Administração, Manutenção e Atualização dos AVAs	Dimensão 3 – Infraestrutura	Disponibilidade do AVA; logs de monitoramento; registros de manutenção; histórico de atualizações; relatórios de desempenho; controle de indisponibilidades
	Dimensão 1 – Organização Didático-Pedagógica	Ambientes virtuais plenamente operacionais para execução das atividades acadêmicas
POP 02 – Desenvolvimento, Integração e Implantação de Soluções Tecnológicas Educacionais	Dimensão 3 – Infraestrutura	Sistemas integrados; documentação técnica; testes funcionais; relatórios de implantação; pareceres de viabilidade técnica
	Dimensão 1 – Organização Didático-Pedagógica	Ferramentas educacionais alinhadas às necessidades pedagógicas dos cursos
POP 03 – Gestão da Segurança da Informação, Acessibilidade, Usabilidade e Disponibilidade	Dimensão 3 – Infraestrutura	Relatórios de segurança; auditorias; registros de backup; controle de acessos; evidências de conformidade com LGPD; checklists de acessibilidade
	Dimensão 1 – Organização Didático-Pedagógica	Recursos digitais acessíveis e adequados aos estudantes
POP 04 – Atendimento e Suporte Técnico e Tecnológico	Dimensão 3 – Infraestrutura	Sistema de chamados; relatórios de atendimento; indicadores de tempo de resposta e resolução; pesquisas de satisfação
	Dimensão 2 – Corpo Docente, Tutorial e Equipe Multidisciplinar	Evidências de suporte prestado a docentes, mediadores e equipes acadêmicas
POP 05 – Formação Continuada e Produção de Materiais Orientadores	Dimensão 2 – Corpo Docente, Tutorial e Equipe Multidisciplinar	Certificados; listas de presença; planos de capacitação; materiais orientadores; tutoriais; avaliações das formações
	Dimensão 1 – Organização Didático-Pedagógica	Capacitação para uso pedagógico das tecnologias educacionais
POP 06 – Monitoramento da Qualidade Tecnológica	Dimensão 1 – Organização Didático-Pedagógica	Indicadores de qualidade tecnológica; relatórios de avaliação dos ambientes digitais; planos de melhoria
	Dimensão 3 – Infraestrutura	Dashboards; registros de não conformidades; relatórios técnicos de monitoramento



POP 07 – Experimentação e Inovação Tecnológica em EaD	Dimensão 1 – Organização Didático-Pedagógica	Projetos-piloto; pareceres técnicos; relatórios de experimentação; incorporação de tecnologias inovadoras
	Dimensão 3 – Infraestrutura	Estudos de viabilidade e impacto tecnológico
POP 08 – Integração de Mídias Digitais e Recursos Multimídia	Dimensão 1 – Organização Didático-Pedagógica	Recursos educacionais digitais integrados; objetos de aprendizagem; mídias acessíveis; registros de integração
	Dimensão 3 – Infraestrutura	Testes de compatibilidade e funcionamento dos recursos multimídia
POP 09 – Elaboração de Normas, Padrões e Diretrizes de Tecnologia Educacional	Dimensão 1 – Organização Didático-Pedagógica	Normas publicadas; manuais técnicos; diretrizes institucionais; procedimentos padronizados
	Dimensão 3 – Planejamento e Gestão Institucional	Evidências de governança tecnológica e conformidade regulatória
POP 10 – Articulação Institucional e Apoio a Setores Internos e Externos	Dimensão 3 – Planejamento e Gestão Institucional	Atas; acordos; registros de articulação; fluxos formalizados; integrações institucionais
	Dimensão 1 – Organização Didático-Pedagógica	Apoio tecnológico aos cursos e polos de EaD
POP 11 – Elaboração de Relatórios Técnicos e Atividades Correlatas	Dimensão 3 – Planejamento e Gestão Institucional	Relatórios gerenciais; indicadores consolidados; painéis de monitoramento; evidências para avaliações MEC/INEP
	Dimensão 1 – Organização Didático-Pedagógica	Relatórios de suporte à melhoria contínua dos cursos



ANEXO 7 - EVIDÊNCIAS ESTRATÉGICAS CRÍTICAS PARA AVALIAÇÕES MEC/INEP

Evidência Estratégica	POP Fonte
Relatórios de disponibilidade do AVA	POP 01
Logs de atualização e manutenção	POP 01
Documentação de integrações tecnológicas	POP 02
Relatórios de segurança da informação e LGPD	POP 03
Checklists de acessibilidade digital	POP 03
Sistema de chamados e indicadores de suporte	POP 04
Certificados e registros de capacitação	POP 05
Painéis de indicadores tecnológicos	POP 06
Relatórios de monitoramento da qualidade	POP 06
Pareceres e relatórios de inovação tecnológica	POP 07
Registros de integração de recursos multimídia	POP 08
Normas, padrões e diretrizes tecnológicas	POP 09
Atas e registros de articulação institucional	POP 10
Relatórios técnicos consolidados	POP 11
Evidências de conformidade com LGPD, LBI, eMAG e WCAG	POP 03
Dossiês para avaliações externas MEC/INEP	POP 11



ANEXO 8 – MANUAL COMPLEMENTAR I

Manual de Suporte Técnico-Pedagógico

CAPÍTULO 1 - FINALIDADE

Estabelecer diretrizes, fluxos e procedimentos para a prestação de suporte técnico e pedagógico-tecnológico aos usuários dos ambientes virtuais e sistemas da EaD, assegurando atendimento padronizado, rastreável e orientado à qualidade acadêmica.

CAPÍTULO 2 – PÚBLICO ATENDIDO

- I. Docentes;
- II. Mediadores pedagógicos;
- III. Estudantes;
- IV. Equipes técnicas e administrativas da Sead.

CAPÍTULO 3 – TIPOS DE SUPORTE

- I. Suporte técnico (sistemas, acesso, falhas);
- II. Suporte tecnológico (uso do AVA e ferramentas);
- III. Orientações preventivas e formativas.

CAPÍTULO 4 – PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS

- I. Registro obrigatório de demandas em sistema institucional;
- II. Classificação por tipo, prioridade e impacto;
- III. Atendimento conforme níveis de escalonamento definidos;
- IV. Comunicação contínua com o usuário;
- V. Encerramento com registro da solução.

CAPÍTULO 5 – PADRÕES DE ATENDIMENTO

- I. Linguagem clara e orientadora;
- II. Respostas baseadas em manuais e normas vigentes;
- III. Registro de evidências e soluções recorrentes.

CAPÍTULO 6 – MONITORAMENTO E QUALIDADE

- I. Controle de tempos de resposta;
- II. Avaliação de satisfação dos usuários;
- III. Identificação de demandas recorrentes para ações formativas.



ANEXO 9 – MANUAL COMPLEMENTAR II

Manual de Gestão do Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA)

CAPÍTULO 1 - FINALIDADE

Orientar a administração, manutenção, atualização e uso institucional dos ambientes virtuais de aprendizagem, garantindo estabilidade, segurança e aderência pedagógica.

CAPÍTULO 2 – ESCOPO DA GESTÃO DO AVA

- I. Administração técnica do ambiente;
- II. Gestão de usuários e perfis;
- III. Atualizações, integrações e *backups*;
- IV. Monitoramento de desempenho e disponibilidade.

CAPÍTULO 3 – PROCEDIMENTOS DE ADMINISTRAÇÃO

- I. Planejamento de janelas de manutenção;
- II. Execução de *backups* regulares;
- III. Atualização controlada de versões e plugins;
- IV. Testes pós-atualização antes da liberação.

CAPÍTULO 4 – MONITORAMENTO E INDICADORES

- I. Disponibilidade do sistema;
- II. Incidentes e falhas;
- III. Uso das funcionalidades do AVA;
- IV. *Feedback* de docentes e estudantes.

CAPÍTULO 5 – DOCUMENTAÇÃO E REGISTRO

- I. Logs de atualização e manutenção;
- II. Registro de incidentes;
- III. Histórico de versões e integrações.



ANEXO 10 – MANUAL COMPLEMENTAR III

Manual de Segurança da Informação e Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) aplicada à EaD

CAPÍTULO 1 - FINALIDADE

Estabelecer procedimentos para proteção de dados, segurança da informação e conformidade com a LGPD nos sistemas e processos da Educação a Distância.

CAPÍTULO 2 – PRINCÍPIOS APLICÁVEIS

- I. Confidencialidade;
- II. Integridade;
- III. Disponibilidade;
- IV. Minimização de dados;
- V. Transparência e rastreabilidade.

CAPÍTULO 3 – CONTROLE DE ACESSO E PERFIS

- I. Concessão de acesso por perfil funcional;
- II. Revisão periódica de permissões;
- III. Registro e auditoria de acessos.

CAPÍTULO 4 – TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS

- I. Uso de dados estritamente necessários;
- II. Proteção de informações sensíveis;
- III. Observância de bases legais e consentimento, quando aplicável.

CAPÍTULO 5 – INCIDENTES DE SEGURANÇA

- I. Identificação e registro imediato;
- II. Comunicação à coordenação e instâncias competentes;
- III. Adoção de medidas corretivas;
- IV. Registro de evidências e lições aprendidas.

CAPÍTULO 6 – BOAS PRÁTICAS PARA EAD

- I. Ambientes seguros e atualizados;
- II. Uso responsável das plataformas;
- III. Orientação contínua aos usuários.



ANEXO 11 – ANEXOS OPERACIONAIS DOS MANUAIS COMPLEMENTARES

Anexo A – Checklists do Manual de Suporte Técnico-Pedagógico

Checklist A1 – Atendimento de Chamados

- ☐ Chamado registrado em sistema institucional
- ☐ Identificação do solicitante e perfil
- ☐ Classificação do tipo de demanda
- ☐ Definição de prioridade e impacto acadêmico
- ☐ Encaminhamento ao responsável técnico
- ☐ Atendimento conforme nível de escalonamento
- ☐ Registro claro da solução aplicada
- ☐ Confirmação da resolução com o usuário
- ☐ Encerramento formal do chamado

Checklist A2 – Qualidade do Suporte

- ☐ Linguagem clara e orientadora
- ☐ Uso de procedimentos padronizados
- ☐ Registro de evidências técnicas
- ☐ Identificação de demandas recorrentes
- ☐ Encaminhamento para ação formativa, quando aplicável

Anexo B – Checklists do Manual de Gestão do AVA

Checklist B1 – Administração e Manutenção do AVA

- ☐ Backup realizado antes de intervenções
- ☐ Janela de manutenção planejada e comunicada
- ☐ Atualização de versão executada
- ☐ Plugins e extensões compatíveis
- ☐ Testes funcionais pós-atualização
- ☐ Monitoramento de desempenho após liberação
- ☐ Registro em log técnico

Checklist B2 – Padrões Pedagógicos no AVA

- ☐ Recursos multimídia integrados corretamente
- ☐ Acessibilidade básica verificada

Anexo C – Checklists do Manual de Segurança da Informação e LGPD aplicada à EaD

Checklist C1 – Controle de Acessos e Perfis

- ☐ Perfis definidos conforme função
- ☐ Concessão de acesso registrada
- ☐ Revisão periódica de permissões
- ☐ Revogação de acessos indevidos
- ☐ Auditoria de logs realizada



Checklist C2 – Tratamento de Incidentes de Segurança

- ☐ Incidente identificado e registrado
- ☐ Comunicação à coordenação da CTIAV
- ☐ Adoção de medidas de contenção
- ☐ Registro de evidências
- ☐ Comunicação institucional, quando necessária
- ☐ Registro de lições aprendidas



ANEXO 12 – ARQUIVOS / DOCUMENTAÇÃO





Manual Operacional da Sead_Ufes para a Coordenação de Tecnologia da Informação

Data e Hora de Criação: 09/08/2026 às 19:01:02

Documentos que originaram esse envelope:

- Manual Operacional da Sead_Ufes para a Coordenação de Tecnologia da Informação e Ambientes Virtu.pdf (Arquivo PDF) - 38 páginas



Hashs únicas referente à esse envelope de documentos

[SHA256]: e860578a90237bb03ea06accf8d48969e37b3bdd4cad35cdd2504c2fd651ca30

[SHA512]: a2c23a0a93858588253286ecfca4b201236aecce8b561fbee77d960fad7e731da5813ac2441505c2d6a35d428a215b1dc6ca4bd2ff118889f987893c5a57d1

Lista de assinaturas solicitadas e associadas à esse envelope



ASSINADO - Mauro Pantoja Ferreira (mauro.p.ferreira@ufes.br)

Data/Hora: 09/08/2026 - 19:06:32, IP: 177.145.25.13

[SHA256]: cd874555197b317b84dd5b318ff2a7c422ead413f44535398c05835f7974547a

Assinatura Eletrônica Avançada (Conforme Lei nº 14.063/20, art. 4º, II)



ASSINADO - Ozirlei Teresa Marcilino (ozirlei.marcilino@ufes.br)

Data/Hora: 09/08/2026 - 19:56:12, IP: 170.231.86.5, Geolocalização: [-19.944468, -40.586245]

[SHA256]: 07f13a8d87fb476fd023276eea055e857a8737eaac10ab31b6b4baac33018411

Assinatura Eletrônica Avançada (Conforme Lei nº 14.063/20, art. 4º, II)

Histórico de eventos registrados neste envelope

09/08/2026 19:56:12 - Envelope finalizado por ozirlei.marcilino@ufes.br, IP 170.231.86.5

09/08/2026 19:56:12 - Assinatura realizada por ozirlei.marcilino@ufes.br, IP 170.231.86.5

09/08/2026 19:06:32 - Assinatura realizada por mauro.p.ferreira@ufes.br, IP 177.145.25.13

09/08/2026 19:01:33 - Envelope registrado na Blockchain por mauro.p.ferreira@ufes.br, IP 177.145.25.13

09/08/2026 19:01:24 - Envelope encaminhado para assinaturas por mauro.p.ferreira@ufes.br, IP 177.145.25.13

09/08/2026 19:01:04 - Envelope criado por mauro.p.ferreira@ufes.br, IP 177.145.25.13