

**ALTERACAO DE LOGIN DA REDE UFBA****1. Propósito**

O processo alteração de login nos sistemas corporativos da UFBA visa dispor de etapas e formas de tratamentos das solicitações dos usuários assim como seus atores e papéis.

**2. Descrição das Atividades do Fluxo**

Atividade	Papel/Responsável	Canal/Meio	Descrição
Entrar em contato	Solicitante	Telefone / E- mail / GLPI	Solicitante entra em contato com a STI, por meio presencial ou telefone ou e-mail ou webdesk, para pedir alteração de login nos sistemas corporativos da UFBA
Abrir Chamado	Central de Serviços (CS)	Telefone (3283-6100)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Central de Serviços (CS) abre chamado;</li> <li>Analisa e categoriza;</li> <li>Encaminha chamado para a fila do Núcleo de Relacionamento (CAT / N4_Atendimento).</li> </ul>
		E-mail (helpdesk@ufba.br)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Chamado aberto automaticamente;</li> <li>Analisa e categoriza;</li> <li>Encaminha chamado para a fila do Núcleo de Relacionamento (CAT / N4_Atendimento).</li> </ul>
		WebDesk (webdesk.ufba.br)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Chamado aberto pelo usuário;</li> <li>Analisa e categoriza;</li> <li>Encaminha chamado para a fila do Núcleo de Relacionamento (CAT / N4_Atendimento).</li> </ul>
	Núcleo de Relacionamento (CAT / N4_Atendimento)	Telefone	<ul style="list-style-type: none"> <li>Núcleo de Relacionamento (CAT) abre chamado no GLPI</li> </ul>
		Presencial	<ul style="list-style-type: none"> <li>Núcleo de Relacionamento (CAT) abre chamado no GLPI</li> </ul>
Analisar solicitação	Núcleo de Relacionamento (CAT / N4_Atendimento)	GLPI	<ul style="list-style-type: none"> <li>Analisa se a justificativa procede e se tem legitimidade;</li> <li>Verifica nos sistemas se o nome social foi inserido ou se o nome civil foi trocado;</li> <li>Alimenta o chamado com as informações procedentes;</li> <li>Se justificativa não procede encerra chamado informando ao solicitante o motivo do não atendimento da solicitação</li> </ul>
Verificar disponibilidade do login sugerido pelo usuário		SIUS	Verifica se o login sugerido pelo usuário está disponível
Encaminhar Chamado		GLPI	Atualiza o histórico do chamado com o novo login sugerido e disponível; Encaminhar chamado para fila N3_Servidores

Atividade	Papel/Responsável	Canal/Meio	Descrição
Executar Alteração	Núcleo de Infraestrutura (CRI / N3 Servidores)	GLPI	<ul style="list-style-type: none"> <li>Altera login no AD;</li> <li>Altera login no GSUÍTE;</li> <li>Altera login no ZIMBRA ;</li> </ul> <p>Conforme procedimento "PRD-CRI-132_Alteração de login de usuário no AD e ZIMBRA" Disponível no endereço:<a href="https://wiki-sti.ufba.br/">https://wiki-sti.ufba.br/</a></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Valida alterações efetuadas;</li> <li>Alimenta o chamado com as informações procedentes</li> <li>Encaminha chamado para a fila CSI / N4_SIS_diversos</li> </ul>
	Núcleo de Desenvolvimento de Sistemas (CSI / N4_SIS_diversos)		<ul style="list-style-type: none"> <li>Executa alteração de login nos sistemas;</li> <li>Alimenta o chamado com as informações procedentes</li> <li>Encaminha chamado para a fila NEAD / N4_NEAD</li> </ul>
	(NEAD / N4_NEAD)		<ul style="list-style-type: none"> <li>Executa alteração de login no AVA</li> <li>Alimenta o chamado com as informações procedentes</li> <li>Encaminha chamado para a fila do Núcleo de Relacionamento (CAT / N4_Atendimento)</li> </ul>
Encerrar Chamado	Núcleo de Relacionamento (CAT / N4_Atendimento)		<ul style="list-style-type: none"> <li>Finaliza o chamado no GLPI</li> </ul>