

**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL FLUMINENSE
PRO REITORIA DE ADMINISTRAÇÃO**

ANEXO 4 - CATÁLOGO DE SERVIÇOS DAS ÁREAS (REITORIA, PRÓ-REITORIAS E SUPERINTENDÊNCIAS)

1.1 Reitoria: Exerce papel fundamental na administração e na liderança geral da instituição, atuando como um elo entre os diversos setores, departamentos e partes interessadas na busca pela excelência acadêmica e pelo cumprimento da nossa missão institucional, de acordo com as seguintes atividades que podem entrar no catálogo de serviços e serem automatizadas:

1.1.1. Ações Públicas e Relações Institucionais

- 1.1.1.1.** Representação Institucional – Atendimento a autoridades, entidades públicas e privadas para parcerias institucionais.
- 1.1.1.2.** Audiências Públicas – Organização e participação em debates e eventos abertos à comunidade.
- 1.1.1.3.** Relações com Órgãos Governamentais – Mediação e articulação com o MEC, CAPES, CNPq, órgãos estaduais e municipais.
- 1.1.1.4.** Interação com Movimentos Sociais e Comunitários – Diálogo e mediação com lideranças locais, estudantes e sociedade civil.
- 1.1.1.5.** Apoio a Projetos de Extensão – Suporte e incentivo a ações universitárias voltadas para a comunidade.

1.1.2. Ações Sociais e Comunitárias

- 1.1.2.1.** Atendimento a Demandas Estudantis – Suporte em questões acadêmicas, assistência estudantil e inclusão.
- 1.1.2.2.** Programas de Inclusão e Diversidade – Projetos para acessibilidade, equidade de gênero e apoio a minorias.
- 1.1.2.3.** Parcerias para Projetos Sociais – Apoio a iniciativas que promovam impacto social positivo.
- 1.1.2.4.** Apoio a Projetos Culturais e Científicos – Fomento a eventos, feiras e exposições acadêmico-culturais.

1.1.3. Ações Políticas e Estratégicas

- 1.1.3.1.** Formulação de Diretrizes Estratégicas – Definição de planos e metas institucionais.
- 1.1.3.2.** Governança Universitária – Desenvolvimento de políticas internas de gestão acadêmica e administrativa.
- 1.1.3.3.** Gestão de Crises e Conflitos – Atendimento a situações emergenciais e mediação de conflitos internos.
- 1.1.3.4.** Participação em Fóruns Nacionais e Internacionais – Representação da UFF em eventos acadêmicos e políticos.

1.1.4. Resolução de Conflitos e Mediação Institucional

- 1.1.4.1.** Ouvidoria da Reitoria – Atendimento a denúncias, reclamações e sugestões da comunidade universitária. Mediação de Conflitos Acadêmicos e Administrativos – Intervenção em disputas internas e conciliação entre setores.
- 1.1.4.2.** Atendimento a Docentes e Técnicos Administrativos – Escuta ativa e resolução de demandas funcionais.
- 1.1.4.3.** Atuação em Demandas de Assédio e Discriminação – Apoio institucional e encaminhamento de casos sensíveis.

1.1.5. Normatização, Legislação e Documentação

- 1.1.5.1.** Elaboração e Revisão de Normas Internas – Regulamentação de procedimentos e políticas universitárias.
- 1.1.5.2.** Publicação de Portarias e Resoluções – Atualização de documentos normativos

**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL FLUMINENSE
PRO REITORIA DE ADMINISTRAÇÃO**

institucionais.

1.1.5.3. Atendimento a Demandas Jurídicas e Regulatórias – Encaminhamento de consultas jurídicas da comunidade acadêmica.

1.1.5.4. Gestão Documental e Arquivística – Organização e acesso a documentos oficiais.

1.1.6. Sustentabilidade e Responsabilidade Socioambiental

1.1.6.1. Políticas de Sustentabilidade Universitária – Desenvolvimento de programas para redução de impacto ambiental.

1.1.6.2. Gestão de Resíduos e Eficiência Energética – Implementação de iniciativas para uso sustentável de recursos.

1.1.6.3. Projetos de Educação Ambiental – Incentivo a ações pedagógicas sobre sustentabilidade.

1.1.6.4. Incentivo à Mobilidade Sustentável – Promoção de transportes ecológicos e estrutura cicloviária.

1.1.7. Estratégias, Compliance e Governança

1.1.7.1. Gestão da Transparência e Acesso à Informação – Atendimento a solicitações de dados institucionais.

1.1.7.2. Monitoramento e Avaliação de Desempenho Institucional – Acompanhamento de indicadores de eficiência da UFF.

1.1.7.3. Conformidade com Regulamentações e Normas – Adoção de boas práticas de governança e controle interno.

1.1.7.4. Ética e Integridade Acadêmica – Promoção de boas práticas de conduta acadêmica e administrativa

1.2. PROAD - Pró-reitoria de Administração: é o órgão responsável pelas áreas essenciais ao funcionamento da Universidade Federal Fluminense. Sua atuação abrange desde o planejamento até a execução orçamentária e financeira da instituição. Esses serviços fornecem o necessário suporte às atividades de Ensino, Pesquisa e Extensão da UFF e também ao funcionamento administrativo. Entre as competências da PROAD estão: planejamento e execução logística, aquisição de materiais e equipamentos, contratação de serviços, gestão dos contratos e licitações e comunicações administrativas, de acordo com as seguintes atividades que podem entrar no catálogo de serviços e serem automatizadas:

1.2.1. Gestão Orçamentária e Financeira

1.2.1.1. Consulta e acompanhamento de orçamentos: Acesso a informações sobre o orçamento global da UFF, previsão de recursos, e a alocação de verbas por unidade acadêmica ou administrativa.

1.2.1.2. Solicitação de repasses financeiros: Canal para solicitar repasses orçamentários internos entre departamentos ou para unidades acadêmicas, com acompanhamento do status.

1.2.1.3. Relatórios financeiros e contábeis: Disponibilização de relatórios detalhados sobre a execução orçamentária, balancetes financeiros e prestação de contas.

1.2.1.4. Consultoria sobre normas orçamentárias e financeiras: Orientação sobre o uso adequado dos recursos financeiros, regras de aplicação e elaboração de planos orçamentários.

1.2.2. Aquisição de Materiais e Equipamentos

1.2.2.1. Solicitação de materiais e equipamentos: Ferramenta para que os setores da UFF solicitem materiais e equipamentos necessários para as atividades acadêmicas e administrativas.

1.2.2.2. Acompanhamento de pedidos e entregas: Monitoramento do status de compras realizadas e previsão de entrega de materiais e equipamentos solicitados.

1.2.2.3. Consultoria sobre o processo de aquisição: Orientação sobre como proceder com pedidos de compras, incluindo as normas e processos administrativos para aquisição de

**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL FLUMINENSE
PRO REITORIA DE ADMINISTRAÇÃO**

bens.

- 1.2.2.4. Gestão de estoque:** Consulta à situação dos estoques disponíveis para diferentes unidades e setores, incluindo a possibilidade de requisitar materiais diretamente de um estoque centralizado.

1.2.3. Contratação de Serviços

- 1.2.3.1. Solicitação de contratação de serviços:** Acesso para pedir a contratação de serviços terceirizados (como limpeza, segurança, manutenção, consultorias, etc.), com informações sobre os requisitos e prazos.
- 1.2.3.2. Acompanhamento de contratos de serviços:** Visualização do status dos contratos em vigor, prazos de execução e possíveis aditivos ou renovações.
- 1.2.3.3. Consultoria sobre processos de contratação:** Orientações sobre como iniciar e gerenciar processos de contratação, incluindo as normas jurídicas e administrativas pertinentes.

1.2.4. Gestão de Licitações e Contratos

- 1.2.4.1. Consulta aos processos de licitação:** Acompanhamento das licitações em andamento, com detalhes sobre prazos, editais e resultados.
- 1.2.4.2. Acompanhamento de contratos e aditivos:** Consultar os contratos firmados pela universidade, incluindo os aditivos contratuais, prazos e vencimentos.
- 1.2.4.3. Gestão de inadimplência e cumprimento de contrato:** Suporte para monitorar o cumprimento dos termos contratuais e gerenciamento de eventuais inadimplências ou ajustes necessários.

1.2.5. Planejamento Logístico e Infraestrutura

- 1.2.5.1 Solicitação de transporte e deslocamento:** Canal para solicitar veículos e transportes institucionais para deslocamento de servidores e materiais dentro e fora da universidade.
- 1.2.5.2. Gestão de espaços e salas de reunião:** Ferramenta para reservar espaços físicos da universidade, como auditórios, salas de reuniões e outros locais para eventos ou atividades.
- 1.2.5.3. Solicitação de serviços de atendimento predial:** Solicitação de reparos e atendimento preventivo ou corretivo nas instalações da UFF, como iluminação, encanamento e sistemas elétricos.
- 1.2.5.4. Consultoria sobre normas e procedimentos logísticos:** Apoio para esclarecer procedimentos sobre movimentação de bens e recursos logísticos.

1.2.6. Comunicações Administrativas

- 1.2.6.1. Apoio na gestão de comunicados oficiais:** Canal para envio, acompanhamento e consulta de documentos administrativos, como comunicados internos, circulares, convocações e ofícios.
- 1.2.6.2. Gestão de correspondências e protocolos:** Sistema de controle de correspondências internas e externas, com acompanhamento de protocolos e expedições.
- 1.2.6.3. Consultoria sobre procedimentos administrativos:** Orientações para os departamentos sobre como redigir, protocolar e distribuir comunicados e documentos oficiais da universidade.

1.2.7. Gestão de Contratos e Aditivos

- 1.2.7.1. Acompanhamento de execução de contratos:** Ferramenta para o acompanhamento contínuo dos contratos firmados, com a possibilidade de verificar prazos, pagamentos e entregas de fornecedores.
- 1.2.7.2. Aditivos contratuais:** Solicitação e acompanhamento de aditivos e modificações em contratos já firmados com fornecedores ou prestadores de serviços.

1.2.8. Gestão de Convênios e Parcerias

- 1.2.8.1. Consulta e acompanhamento de convênios:** Consultar os convênios firmados pela UFF, seus objetivos, prazos e valores.

**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL FLUMINENSE
PRO REITORIA DE ADMINISTRAÇÃO**

1.2.8.2. Solicitação de novos convênios: Canal para iniciar e acompanhar a formalização de convênios, parcerias e acordos com outras instituições ou empresas.

1.2.8.3. Relatórios sobre convênios e parcerias: Acesso a relatórios de execução de convênios, com dados sobre a aplicação de recursos e o andamento das atividades.

1.2.9. Consultoria Administrativa e Jurídica

1.2.9.1. Consultoria sobre regulamentação e normativas: Apoio jurídico e administrativo para esclarecer as regras de funcionamento da universidade e sua aplicabilidade aos processos de contratação, aquisições, licitações e gestão de recursos.

1.2.9.2. Apoio na elaboração de pareceres: Consultoria para a elaboração de pareceres jurídicos e administrativos relacionados a processos de compras, contratações e outros serviços administrativos.

1.2.10. Suporte Técnico e Atendimento

1.2.10.1. Suporte técnico para sistemas administrativos: Auxílio no uso de sistemas financeiros e administrativos internos da UFF, como sistemas de controle de contratos, compras e orçamentos.

1.2.10.2. Atendimento personalizado: Canal de atendimento para esclarecer dúvidas sobre processos específicos da PROAD, como questões de licitação, compras, pagamentos e outros.

1.3 PROAES - Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis: tem como principal missão garantir a permanência do corpo estudantil mais vulnerável na Universidade Federal Fluminense. Para isso, sua principal atribuição é gerenciar as políticas de assistência estudantil, desde a admissão do aluno na Universidade até a sua formatura, elaborando e implementando o atendimento de bolsas e auxílios e coordenando editais, projetos e programas vinculados à assistência estudantil. Entre as competências da PROAES estão: coordenação e acompanhamento das ações de execução da política de assuntos estudantis, principalmente no que se refere ao acesso, à permanência e à conclusão do curso de graduação presencial, nas áreas de moradia estudantil, alimentação, transporte, assistência à saúde, inclusão digital, cultura, esporte e lazer, apoio pedagógico, movimentos estudantis e políticas sociais, de acordo com as seguintes atividades que podem entrar no catálogo de serviços e serem automatizadas:

1.3.1. Assistência à Moradia Estudantil

1.3.1.1. Solicitação de vagas em moradias estudantis: Processo para que os alunos solicitem vagas nos alojamentos e residências estudantis da UFF, com a possibilidade de monitorar o status do pedido.

1.3.1.2. Consulta de disponibilidade de vagas: Ferramenta para verificar a disponibilidade atual e futura de vagas em moradias estudantis.

1.3.1.3. Acompanhamento de permanência e renovação de vagas: Canal para renovação de permanência nas moradias e acompanhamento do tempo de uso da vaga.

1.3.2. Bolsas e Auxílios

1.3.2.1. Inscrição e acompanhamento de bolsas de estudo: Inscrição e monitoramento de bolsas disponibilizadas pela UFF, como bolsas de incentivo acadêmico, bolsas de pesquisa e extensão, e outras bolsas relacionadas à assistência estudantil.

1.3.2.2. Solicitação e acompanhamento de auxílios financeiros: Auxílios como alimentação, transporte, material didático, e auxílios emergenciais. Os alunos podem fazer as solicitações, acompanhar o andamento, e receber notificações sobre o status de suas solicitações.

1.3.2.3. Gestão de renovação de bolsas e auxílios: Ferramenta para o aluno renovar o benefício ao longo de sua trajetória acadêmica, garantindo o acompanhamento de prazos e condições de renovação.

1.3.2.4. Consultoria sobre critérios de elegibilidade: Orientação para os estudantes sobre os requisitos para a concessão de bolsas e auxílios, e como preencher corretamente as solicitações.

**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL FLUMINENSE
PRO REITORIA DE ADMINISTRAÇÃO**

1.3.3. Apoio à Alimentação e Transporte

- 1.3.3.1. Solicitação de benefícios de alimentação:** Inscrição e acompanhamento de auxílios alimentares (como Restaurante Universitário ou vale-alimentação) oferecidos aos estudantes.
- 1.3.3.2. Gestão de cartões e benefícios de transporte:** Canal para solicitar, renovar ou consultar o saldo de benefícios relacionados ao transporte, como passes ou auxílio para transporte intermunicipal.
- 1.3.3.3. Consultoria sobre os serviços de alimentação e transporte:** Apoio para esclarecer dúvidas sobre o funcionamento do Restaurante Universitário e a utilização do benefício de transporte.

1.3.4. Assistência à Saúde

- 1.3.4.1. Solicitação de atendimento médico e psicológico:** Ferramenta para agendar consultas nas unidades de saúde da UFF, como atendimento médico, psicológico e psiquiátrico.
- 1.3.4.2. Acompanhamento de serviços de saúde e bem-estar:** Monitoramento dos serviços de assistência à saúde, como campanhas de vacinação, acompanhamento de doenças crônicas e prevenção.
- 1.3.4.3. Orientação sobre programas de saúde mental:** Aconselhamento sobre os programas de apoio psicológico e social voltados ao bem-estar mental dos alunos.

1.3.5. Inclusão Digital

- 1.3.5.1. Solicitação de equipamentos e internet:** Canal para solicitar materiais como laptops, modems ou outros dispositivos para inclusão digital e participação nos processos acadêmicos à distância.
- 1.3.5.2. Apoio na utilização de recursos digitais:** Orientações para utilizar sistemas acadêmicos e digitais da UFF, como plataformas de ensino a distância (EAD) e ferramentas online para atividades acadêmicas.

1.3.6. Cultura, Esporte e Lazer

- 1.3.6.1. Inscrição em atividades culturais e de lazer:** Acesso e inscrição em projetos culturais, oficinas de arte, grupos de teatro, música, dança e outras iniciativas de lazer promovidas pela UFF.
- 1.3.6.2. Participação em competições esportivas e eventos recreativos:** Inscrição e acompanhamento de eventos esportivos, como torneios, atividades físicas e programas de lazer.
- 1.3.6.3. Consultoria sobre programação cultural e de esportes:** Informações sobre a agenda cultural e esportiva da UFF, com atualizações sobre eventos e atividades que possam interessar aos alunos.

1.3.7. Apoio Pedagógico

- 1.3.7.1. Consultoria acadêmica e de carreira:** Orientações sobre o planejamento acadêmico e orientação profissional, incluindo apoio na escolha de disciplinas, planejamento de estágio e entrada no mercado de trabalho.
- 1.3.7.2. Acompanhamento de dificuldades pedagógicas:** Suporte para alunos que enfrentam dificuldades acadêmicas, como reprogramação de disciplinas, acompanhamento de notas e apoio ao estudante em risco de evasão.
- 1.3.7.3. Solicitação de tutoria e monitoria:** Canal para solicitar tutoria acadêmica, monitoria em disciplinas ou acompanhamento especializado.
- 1.3.7.4. Programa de apoio ao estudante com deficiência:** Serviços de orientação e apoio específico para alunos com deficiência, garantindo acessibilidade e apoio pedagógico adequado.

1.3.8. Movimentos Estudantis e Políticas Sociais

- 1.3.8.1. Apoio a movimentos estudantis:** Canal para se engajar e se informar sobre movimentos

**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL FLUMINENSE
PRO REITORIA DE ADMINISTRAÇÃO**

estudantis na UFF, bem como para se envolver em campanhas sociais e políticas.

1.3.8.2. Gestão de programas de inclusão social: Acompanhamento e inscrição em programas de inclusão social voltados ao público estudantil mais vulnerável, com foco em ações afirmativas e de combate à desigualdade.

1.3.8.3. Apoio a ações de solidariedade e cidadania: Canal para participar de ações de solidariedade, voluntariado e cidadania, promovidas pela universidade e pelas entidades estudantis.

1.3.9. Consultoria e Orientações

1.3.9.1. Consultoria sobre políticas de assistência estudantil: Orientações sobre as políticas da PROAES, incluindo os critérios para concessão de benefícios, programas e auxílios oferecidos.

1.3.9.2. Consultoria sobre editais e processos seletivos: Suporte para leitura, interpretação e inscrição nos editais relacionados à assistência estudantil e aos benefícios.

1.3.9.3. Orientação jurídica e de direitos do estudante: Apoio jurídico para questões relacionadas ao direito do estudante, como matrícula, suspensão de atividades acadêmicas e resolução de conflitos com a universidade.

1.3.10. Feedback e Sugestões

1.3.10.1. Canal de sugestões e reclamações: Ferramenta para que os alunos possam enviar feedbacks, sugestões ou fazer reclamações sobre os serviços prestados pela PROAES e a universidade em geral.

1.3.10.2. Pesquisa de satisfação e acompanhamento de demandas: Sistema para enviar pesquisas de satisfação sobre os serviços de assistência estudantil, permitindo a melhoria contínua dos processos.

1.4. PROEX - Pró-reitoria de Extensão: é a ponte entre a Universidade Federal Fluminense e a sociedade por meio de diversas ações. Como sugere o nome do órgão, a missão da PROEX é estender as atividades da Universidade para além dos seus muros, interagindo com a comunidade através da troca de saberes. Acreditamos que uma Universidade pública de qualidade se constrói através da ampliação dos benefícios da pesquisa científica e do ensino acadêmico para toda a sociedade. Entre as competências da PROEX estão: planejamento, implementação, supervisão e a avaliação das atividades de Extensão. Também é responsável por promover a integração acadêmica por meio da implementação de atividades que visem à flexibilização curricular, ampliando as experiências de ensino/aprendizagem, de acordo com as seguintes atividades que podem entrar no catálogo de serviços e serem automatizadas:

1.1.1. Gestão de Projetos de Extensão

1.1.1.1. Cadastro de novos projetos de extensão: Canal para que os professores, alunos e técnicos da UFF possam cadastrar e submeter novos projetos de extensão à avaliação da PROEX.

1.1.1.2. Acompanhamento e avaliação de projetos de extensão: Ferramenta para o acompanhamento do progresso dos projetos de extensão em andamento, com relatórios periódicos e indicadores de avaliação.

1.1.1.3. Consulta e busca por projetos de extensão: Acesso a uma base de dados de projetos de extensão, permitindo à comunidade interna e externa pesquisar por áreas de interesse, como saúde, educação, cultura, entre outras.

1.4.2. Inscrição e Participação em Programas de Extensão

1.4.2.1. Inscrição em programas de extensão e cursos: Canal para alunos, docentes e membros da comunidade externa se inscreverem em programas de extensão, cursos, oficinas e eventos promovidos pela UFF.

1.4.2.2. Gestão de certificados de participação: Acompanhamento e emissão de certificados de participação em atividades de extensão, como cursos, workshops e palestras.

1.4.2.3. Consultoria sobre programas e editais de extensão: Orientações sobre os programas de extensão oferecidos pela universidade e a participação em editais de financiamento e apoio a projetos de extensão.

**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL FLUMINENSE
PRO REITORIA DE ADMINISTRAÇÃO**

1.4.3. Divulgação e Comunicação de Eventos de Extensão

- 1.4.3.1. Calendário de eventos de extensão:** Ferramenta para visualizar e se inscrever em eventos de extensão organizados pela UFF, como palestras, workshops, feiras de ciências, seminários, entre outros.
- 1.4.3.2. Envio de convites e alertas:** Sistema de notificações para informar a comunidade acadêmica e externa sobre eventos futuros, inscrições abertas e outras atividades de extensão.
- 1.4.3.3. Divulgação de resultados e impactos dos projetos de extensão:** Acesso a informações sobre os resultados alcançados pelos projetos de extensão, como impactos sociais, acadêmicos e científicos.

1.4.4. Apoio à Mobilidade Acadêmica e Intercâmbio

- 1.4.4.1. Gestão de programas de intercâmbio e mobilidade acadêmica:** Canal para inscrição e acompanhamento de programas de intercâmbio acadêmico e de extensão, tanto nacionais quanto internacionais.
- 1.4.4.2. Consultoria sobre oportunidades de mobilidade:** Orientação sobre oportunidades de mobilidade acadêmica em projetos de extensão, parcerias e eventos internacionais relacionados.
- 1.4.4.3. Apoio à adaptação curricular para programas de mobilidade:** Orientação sobre como integrar as atividades de extensão no currículo acadêmico, considerando a flexibilização curricular.

1.4.5. Integração com a Comunidade Externa

- 1.4.5.1. Solicitação de parcerias com a comunidade externa:** Canal para organizações externas, ONGs, empresas e outras instituições solicitarem parcerias ou apoio em projetos de extensão da UFF.
- 1.4.5.2. Apoio na gestão de voluntariado:** Inscrição e gestão de voluntários que desejam colaborar com os projetos de extensão da universidade.
- 1.4.5.3. Consultoria para ações de extensão comunitária:** Orientação para a comunidade sobre como participar ou se beneficiar de projetos de extensão, especialmente aqueles voltados para públicos mais vulneráveis.

1.4.6. Apoio a Iniciativas de Ensino e Aprendizagem

- 1.4.6.1. Promoção de práticas de ensino inovadoras:** Acompanhamento de iniciativas de ensino que envolvem a extensão, como metodologias ativas, integração com a pesquisa, e projetos interdisciplinares.
- 1.4.6.2. Solicitação de apoio a cursos de extensão:** Sistema de apoio para docentes solicitarem recursos, materiais ou parcerias para a realização de cursos de extensão em diversas áreas.
- 1.4.6.3. Gestão de integração curricular:** Ferramenta para apoiar a integração das atividades de extensão com a grade curricular dos cursos de graduação e pós-graduação, permitindo maior flexibilização acadêmica.

1.4.7. Gestão de Recursos e Financiamento para Projetos de Extensão

- 1.4.7.1. Consulta a editais de financiamento:** Acesso a editais internos e externos de financiamento para projetos de extensão, com informações detalhadas sobre prazos, requisitos e critérios de avaliação.
- 1.4.7.2. Solicitação de recursos para projetos de extensão:** Ferramenta para que coordenadores de projetos solicitem recursos financeiros ou materiais para suas atividades de extensão, com acompanhamento do processo de solicitação.
- 1.4.7.3. Monitoramento e prestação de contas:** Sistema para monitorar a execução orçamentária dos projetos de extensão e acompanhar a prestação de contas de recursos recebidos.

1.4.8. Avaliação e Impacto dos Projetos de Extensão

- 1.4.8.1. Acompanhamento de resultados e impactos:** Ferramenta para registrar e acompanhar os

**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL FLUMINENSE
PRO REITORIA DE ADMINISTRAÇÃO**

resultados e impactos dos projetos de extensão, com indicadores como número de beneficiados, parcerias estabelecidas, e impacto social.

1.4.8.2. Pesquisa de satisfação e feedback dos participantes: Canal para receber feedback de alunos, docentes e membros da comunidade externa sobre a eficácia e relevância dos projetos de extensão.

1.4.8.3. Geração de relatórios e indicadores de desempenho: Ferramenta para geração de relatórios de desempenho e avaliação de impacto dos projetos de extensão, tanto para fins internos quanto para divulgação pública.

1.4.9. Consultoria sobre Políticas de Extensão

1.4.9.1. Orientação sobre políticas de extensão da UFF: Atendimento e suporte para esclarecer as diretrizes, normas e políticas da PROEX, bem como os critérios para participação em programas de extensão.

1.4.9.2. Consultoria jurídica e administrativa: Orientação para coordenadores de projetos sobre a gestão de contratos, parcerias e questões legais envolvendo atividades de extensão.

1.1.10. Apoio à Inclusão e Diversidade nas Atividades de Extensão

1.1.10.1. Consultoria sobre projetos de inclusão social: Apoio para a criação e implementação de projetos de extensão voltados à inclusão de grupos sociais diversos, como populações vulneráveis, pessoas com deficiência, minorias, etc.

1.1.10.2. Gestão de projetos interdisciplinares e sociais: Orientação e apoio para a criação de projetos interdisciplinares que envolvam diversas áreas do conhecimento e promovam a integração da universidade com a comunidade.

1.5 PROGEPE - Pró-reitoria de Gestão de Pessoas: é o órgão responsável pela política de Gestão de Pessoas da UFF, sendo responsável pelo planejamento, a implementação, a coordenação, a supervisão e a avaliação das atividades desta natureza. Como principais atividades, destacam-se as ações de seleção, lotação, gestão de desempenho, desenvolvimento, capacitação, qualificação, pagamento de pessoal, cadastro, direitos e vantagens, procedimentos administrativos disciplinares, acompanhamento de pessoal, além de atuar na promoção do bem-estar, da saúde e da segurança no ambiente de trabalho da UFF, de acordo com as seguintes atividades que podem entrar no catálogo de serviços e serem automatizadas:

1.5.1. Processos de Seleção e Recrutamento

1.5.1.1. Consultoria sobre concursos e seleções públicas: Orientação para candidatos sobre editais, requisitos, cronogramas e processos de inscrição.

1.5.1.2. Acompanhamento de concursos: Informações sobre o andamento e os resultados das seleções, com possibilidade de envio de alertas para os candidatos.

1.5.1.3. Cadastro de candidatos e histórico de seleções: Atualização e consulta do cadastro de candidatos aprovados, incluindo agendamento para a posse e o início das atividades.

1.5.2. Gestão de Lotação e Movimentação de Pessoal

1.5.2.1. Consultoria sobre lotação: Auxílio para servidores em relação à sua lotação atual e possíveis movimentações, tais como remoções, redistribuições e redistribuições interinstitucionais.

1.5.2.2. Solicitação de movimentações: Serviços para iniciar solicitações de mudança de lotação e acompanhar o status do pedido.

1.5.3. Gestão de Desempenho e Avaliação

1.5.3.1. Acompanhamento de avaliações de desempenho: Orientações sobre processos de avaliação de desempenho para servidores, com informações sobre prazos e etapas.

1.5.3.2. Consulta ao histórico de desempenho: Servidores podem consultar o histórico de avaliações, metas atingidas e feedbacks recebidos.

1.5.3.3. Apoio a gestores: Suporte para líderes no processo de avaliação de seus subordinados.

1.5.4. Desenvolvimento e Capacitação

**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL FLUMINENSE
PRO REITORIA DE ADMINISTRAÇÃO**

1.5.4.1. Programação de cursos e capacitações: Acesso a cursos e programas de capacitação oferecidos pela UFF, com opção de inscrição e agendamento.

1.5.4.2. Certificação e histórico de capacitação: Consulta sobre certificados e histórico de cursos realizados pelos servidores.

1.5.4.3. Plano de desenvolvimento individual: Consultoria para construção de planos de carreira e desenvolvimento pessoal.

1.5.5. Pagamentos e Direitos de Pessoal

1.5.5.1. Consulta de folha de pagamento: Servidores podem acessar o extrato de pagamentos, informes de rendimentos, benefícios e outros dados financeiros.

1.5.5.2. Solicitação de revisão de pagamento: Canal para solicitar esclarecimentos sobre inconsistências nos pagamentos ou benefícios.

1.5.5.3. Gestão de vantagens e benefícios: Acompanhamento de direitos e vantagens, como auxílios (transporte, alimentação, saúde) e adicionais.

1.5.6. Cadastro e Atualização de Dados

1.5.6.1. Atualização de dados cadastrais: Ferramenta para que os servidores atualizem informações pessoais, como endereço, dados bancários e outros.

1.5.6.2. Consulta ao cadastro: Possibilidade de visualizar os dados pessoais registrados na Progepe e corrigir eventuais erros.

1.5.7. Acompanhamento de Saúde, Bem-Estar e Segurança no Trabalho

1.5.7.1. Gestão de saúde ocupacional: Informações sobre os programas de saúde e segurança, como exames periódicos, consultas médicas e programas de prevenção.

1.5.7.2. Orientação sobre segurança no trabalho: Consultoria e atualizações sobre normas de segurança, prevenção de acidentes e ergonomia no ambiente de trabalho.

1.5.7.3. Apoio psicológico e programas de bem-estar: Disponibilização de serviços de apoio psicológico e outros programas de saúde mental e bem-estar para os servidores.

1.5.8. Acompanhamento de Pessoal

1.5.8.1. Consultoria sobre movimentações de pessoal: Acompanhamento da situação de servidores, como aposentadoria, remoções e questões relacionadas à aposentadoria.

1.5.8.2. Solicitação de documentos: Canal para pedir documentos institucionais como declarações, certidões e relatórios sobre o vínculo funcional.

1.5.9. Comunicação e Suporte

1.5.9.1. Suporte técnico para sistemas da Progepe: Suporte aos servidores para resolver problemas com sistemas de gestão de pessoal, como sistemas de folha de pagamento ou cadastro.

1.5.9.2. Fórum de dúvidas frequentes: Canal para responder as perguntas mais comuns de servidores e futuros colaboradores, com informações sobre processos e normas.

1.5.9.3. Central de atendimento por múltiplos canais (chat, telefone, e-mail): Suporte em tempo real para dúvidas e demandas gerais.

1.5.10. Consultoria e Assessoria

1.5.10.1. Consultoria jurídica e trabalhista: Orientações sobre direitos trabalhistas, questões jurídicas relacionadas ao vínculo com a universidade, licenças e afastamentos.

1.5.10.2. Consultoria sobre previdência e aposentadoria: Aconselhamento sobre aposentadoria, planos de previdência e cálculos relacionados.

1.6. PROGRAD - Pró-reitoria de Graduação: é a instância administrativa da Universidade Federal Fluminense responsável pelo acompanhamento central de processos relacionados ao vínculo, ao registro acadêmico e à gestão da vida escolar do estudante, desde o seu ingresso – matrícula – até a sua formatura – colação de grau, passando pela expedição de declarações, certidões, histórico

**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL FLUMINENSE
PRO REITORIA DE ADMINISTRAÇÃO**

escolar e diploma de curso de graduação. Entre as competências da PROGRAD estão: a implantação e o acompanhamento das políticas de ensino de graduação nas modalidades presencial e a distância, a criação de cursos de graduação, reformas e ajustes curriculares, sempre em consonância com a legislação superior e com o Plano de desenvolvimento institucional (PDI) da universidade, do qual faz parte o Projeto pedagógico institucional (PPI). Os processos seletivos para ingresso nos cursos de Graduação da UFF também ocorrem no âmbito da PROGRAD através da Coseac, que organiza a integração com o SisU, a seleção para o curso de Arquitetura e Urbanismo e, ainda, o concurso TRM – Transferência, Reingresso, Mudança de Curso e Mudança de Localidade. Tendo como foco o estudante de cursos de graduação, sua formação e inclusão social, a PROGRAD proporciona oportunidades de vivência profissional aos estudantes de graduação e apoio em disciplinas, por meio da realização de convênios de estágio, Programa de estágio interno e Programa de monitoria, iniciativas que estão sob a responsabilidade da Divisão de estágios e da Divisão de monitoria, bem como o Programa licenciaturas, Pibid/Capes e Residência pedagógica/Capes. Destacam-se, também os programas de educação tutorial – PET/MEC e ProPET/UFF – e de Mobilidade acadêmica nacional, coordenados pela Divisão de projetos especiais, além do Colégio Universitário Geraldo Reis (Coluni), que também está sob a administração do órgão, de acordo com as seguintes atividades que podem entrar no catálogo de serviços e serem automatizadas:

1.6.1. Gestão de Vínculo Acadêmico

1.6.1.1. Matrícula e Rematrícula Online (solicitação, confirmação e alteração de disciplinas)

1.6.1.2. Trancamento e Reabertura de Matrícula

1.6.1.3. Transferência, Reingresso, Mudança de Curso e Localidade (TRM)

1.6.1.4. Solicitação de Afastamento Temporário por Motivos Justificados

1.6.1.5. Atualização de Dados Cadastrais do Aluno

1.6.2. Serviços de Registro Acadêmico

1.6.2.1. Histórico Escolar Digital (consulta, emissão e validação)

1.6.2.2. Expedição de Certidões e Declarações (vínculo, matrícula, trancamento, integralização curricular etc.)

1.6.2.3. Solicitação e Acompanhamento de Diplomas (colação de grau, expedição e segunda via)

1.6.2.4. Geração de Documentos com Assinatura Digital

1.6.2.5. Validação de Documentos Acadêmicos

1.6.3. Apoio Acadêmico e Curricular

1.6.3.1. Orientação sobre Estrutura Curricular e Integralização

1.6.3.2. Solicitação e Acompanhamento de Aproveitamento de Disciplinas

1.6.3.3. Consultas e Atualizações de Planos de Ensino

1.6.3.4. Criação e Modificação de Cursos e Matrizes Curriculares

1.6.3.5. Monitoramento de Pendências Curriculares

1.6.4. Processos Seletivos e Ingresso na Graduação

1.6.4.1. Atendimento sobre o SISU e Chamadas Complementares

1.6.4.2. Suporte à Seleção para Arquitetura e Urbanismo

1.6.4.3. Acompanhamento de Resultados do TRM

1.6.5. Comunicação e Atendimento Omnichannel

1.6.5.1. Chatbot Inteligente e Atendimento Humano via WhatsApp

1.6.5.2. Portal de Atendimento Integrado (com FAQ inteligente e sistema de chamados)

1.6.5.3. E-mail Automatizado para Respostas Padrão

**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL FLUMINENSE
PRO REITORIA DE ADMINISTRAÇÃO**

1.6.5.4. Suporte Telefônico e Presencial Agendado

1.6.5.5. Acompanhamento de Solicitações e Protocolos em Tempo Real

1.6.6. Suporte à Educação a Distância e Tecnologias Educacionais

1.6.6.1. Acesso a Ambientes Virtuais de Aprendizagem

1.6.6.2. Suporte Técnico para Plataformas Acadêmicas

1.6.6.3. Integração de Sistemas Acadêmicos (IdUFF, SEI, Moodle etc.)

1.7. PROPPI - Pró-reitoria de Pesquisa, Pós-Graduação e Inovação: é o órgão responsável por propor, divulgar, implantar e desenvolver a política de pesquisa, pós-graduação e inovação aprovada pelos conselhos superiores competentes e pela criação, acompanhamento e aprimoramento dos cursos de Pós-graduação Stricto Sensu e Lato Sensu da UFF. A PROPPI tem entre suas competências: apoiar e avaliar projetos e atividades de pesquisa, pós-graduação e inovação; elaborar, viabilizar e coordenar programas de bolsas de iniciação científica; promover a captação de recursos junto aos órgãos públicos e privados, para o desenvolvimento ou implantação das atividades de pesquisa, pós-graduação e inovação; formular diretrizes e políticas institucionais no campo da integridade científica e da ética em pesquisa; apoiar as atividades relacionadas à transferência de conhecimento, incubadora de empresas, empresas juniores, tecnologia para o desenvolvimento social e projetos de parque tecnológico em que há participação da Universidade, de acordo com as seguintes atividades que podem entrar no catálogo de serviços e serem automatizadas:

1.7.1. Gestão de Pesquisa e Pós-Graduação

1.7.1.1. Cadastro e Acompanhamento de Projetos de Pesquisa

1.7.1.2. Registro e Avaliação de Grupos de Pesquisa

1.7.1.3. Gerenciamento de Cursos de Pós-Graduação Stricto e Lato Sensu

1.7.1.4. Solicitação e Acompanhamento de Processos de Reconhecimento de Diplomas

1.7.1.5. Emissão de Certificados e Diplomas de Pós-Graduação

1.7.2. Gestão de Bolsas e Fomento

1.7.2.1. Solicitação e Acompanhamento de Bolsas de Iniciação Científica, Mestrado e Doutorado

1.7.2.2. Consulta e Gestão de Pagamentos de Bolsas

1.7.2.3. Captação e Acompanhamento de Recursos para Pesquisa e Pós-Graduação

1.7.2.4. Gerenciamento de Convênios e Parcerias Institucionais

1.7.3. Ética e Integridade em Pesquisa

1.7.3.1. Protocolos de Submissão e Acompanhamento de Projetos aos Comitês de Ética (CEUA, CEP)

1.7.3.2. Suporte em Boas Práticas Científicas e Integridade Acadêmica

1.7.3.3. Consulta a Regulamentações sobre Ética na Pesquisa

1.7.4. Inovação e Transferência de Tecnologia

1.7.4.1. Suporte a Depósito de Patentes e Registros de Propriedade Intelectual

1.7.4.2. Acompanhamento de Projetos de Transferência de Tecnologia

1.7.4.3. Suporte à Incubadora de Empresas e Empresas Juniores

1.7.4.4. Consultoria sobre Empreendedorismo e Startups Acadêmicas

1.7.5. Atendimento e Comunicação Omnichannel

1.7.5.1. Chatbot Inteligente para Dúvidas e Processos Acadêmicos

1.7.5.2. Portal Integrado com FAQ Dinâmico e Sistema de Chamados

1.7.5.3. Solicitação e Acompanhamento de Processos em Tempo Real

**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL FLUMINENSE
PRO REITORIA DE ADMINISTRAÇÃO**

1.7.5.4. E-mail Automatizado para Respostas Padrão

1.7.5.5. Agendamento de Atendimento Presencial e Virtual

1.7.6. Suporte a Eventos e Produção Científica

1.7.6.1. Divulgação e Inscrição em Eventos Científicos e Seminários

1.7.6.2. Registro e Acompanhamento de Publicações Científicas e Indexações

1.7.6.3. Suporte à Organização de Congressos e Workshops Acadêmicos

1.8. PROPLAN: Pró-reitoria de Planejamento: é um órgão da administração central da UFF, responsável pelo assessoramento da política de planejamento e desenvolvimento institucional da Universidade Federal Fluminense, tendo como princípios a ética e a transparência. Entre as suas competências estão a análise e divulgação de dados institucionais da Universidade, a assessoria na formulação de diretrizes e metas para o seu desenvolvimento, a elaboração e consolidação das propostas do orçamento da UFF, a prestação de contas anual e o acompanhamento da implantação e desenvolvimento de planos, programas e projetos. Também oferece suporte aos demais setores da UFF nas iniciativas de modernização administrativa e alterações de sua estrutura organizacional, assim como nas atividades concernentes à celebração e acompanhamento de contratos e convênios com entes públicos ou privados, orientando as demais unidades no âmbito de sua atuação, de acordo com as seguintes atividades que podem entrar no catálogo de serviços e serem automatizadas:

1.8.1. Planejamento e Desenvolvimento Institucional

1.8.1.1. Acesso e Consulta ao Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI)

1.8.1.2. Monitoramento de Indicadores e Metas Estratégicas

1.8.1.3. Solicitação de Assessoria para Planejamento e Gestão Institucional

1.8.1.4. Acompanhamento de Planos, Programas e Projetos Estruturantes

1.8.2. Gestão Orçamentária e Financeira

1.8.2.1. Consulta e Solicitação de Informações sobre Execução Orçamentária

1.8.2.2. Submissão e Acompanhamento de Propostas Orçamentárias das Unidades

1.8.2.3. Prestação de Contas e Relatórios de Gestão

1.8.2.4. Suporte na Elaboração de Termos de Referência para Contratações

1.8.3. Transparência e Gestão de Dados Institucionais

1.8.3.1. Acesso a Relatórios e Indicadores de Desempenho da UFF

1.8.3.2. Portal de Transparência com Dados Orçamentários e de Gestão

1.8.3.3. Solicitação de Relatórios Personalizados para Unidades Acadêmicas e Administrativas

1.8.3.4. Consulta e Extração de Dados Estatísticos sobre a Universidade

1.8.4. Modernização Administrativa e Estrutura Organizacional

1.8.4.1. Acompanhamento e Suporte para Reformulação de Estruturas Organizacionais

1.8.4.2. Orientação sobre Processos de Modernização e Inovação Administrativa

1.8.4.3. Assessoria para Implantação de Novos Modelos de Gestão

1.8.4.4. Suporte na Digitalização e Automação de Processos

1.8.5. Gestão de Contratos e Convênios

1.8.5.1. Solicitação e Acompanhamento de Celebração de Contratos e Convênios

1.8.5.2. Consultoria e Orientação sobre Termos de Parceria e Cooperação

1.8.5.3. Suporte na Elaboração de Minutas e Documentação Jurídico-Administrativa

1.8.5.4. Monitoramento de Execução e Prestação de Contas de Contratos e Convênios

1.8.6. Atendimento e Comunicação Omnichannel

**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL FLUMINENSE
PRO REITORIA DE ADMINISTRAÇÃO**

- 1.8.6.1. Chatbot Inteligente para Dúvidas e Processos Administrativos
- 1.8.6.2. Portal de Atendimento com Sistema de Chamados e FAQ Dinâmico
- 1.8.6.3. Consulta e Acompanhamento de Solicitações em Tempo Real
- 1.8.6.4. Atendimento Personalizado por E-mail e WhatsApp
- 1.8.6.5. Agendamento de Atendimento Virtual e Presencial

- 1.9. **CEART - Centro de artes UFF:** é o mais completo centro cultural de Niterói. Como polo de produção e difusão cultural realiza programas voltados para todas as manifestações artísticas. Exposições, shows, concertos, ciclos cinematográficos, peças teatrais e apresentações diversas promovem uma verdadeira e produtiva interação artístico-cultural da UFF com a comunidade. Em seu conjunto de espaços, reúne a Galeria de arte UFF, o Espaço UFF de fotografia, o Espaço aberto UFF, o Cine arte UFF e o Teatro da UFF. Seus eventos focalizam o fazer e o pensar a arte, viabilizando, ainda, a realização de cursos, palestras, seminários, debates, *workshops* etc. Na área de música, o Centro de artes UFF conta com formações próprias que pesquisam e difundem os vários estilos: medieval e renascentista, com o Música antiga da UFF; clássico e contemporâneo, com o Quarteto de cordas da UFF e a Orquestra sinfônica nacional da Universidade Federal Fluminense, e a vocal, com o Coro jovem da UFF. O Centro de Artes UFF, que recebe anualmente um público estimado em 120 mil pessoas, tem investido sempre no melhor para seus espectadores, consultando-os, através de pesquisas de opinião para o planejamento e desenvolvimento de suas atividades. Em 1994 recebeu da Fundação Cesgranrio o Prêmio qualidade cultural, na categoria Cultura no âmbito da educação, pela excelência de sua programação, de acordo com as seguintes atividades que podem entrar no catálogo de serviços e serem automatizadas:

1.9.1. Divulgação e Programação Cultural

- 1.9.1.1. Agenda Cultural Integrada (acesso e notificações sobre exposições, shows, espetáculos, ciclos de cinema, entre outros)
- 1.9.1.2. Cadastro para Recebimento de Newsletters e Alertas de Eventos
- 1.9.1.3. Portal de Notícias sobre Cultura e Artes na UFF
- 1.9.1.4. Consulta a Catálogos de Exposições e Arquivos Digitais

1.9.2. Ingressos e Reservas

- 1.9.2.1. Compra e Reserva Online de Ingressos para Eventos
- 1.9.2.2. Agendamento de Visitas Guiadas às Exposições e Espaços Culturais
- 1.9.2.3. Emissão de Comprovantes e Acompanhamento de Reservas
- 1.9.2.4. Lista de Espera e Notificações de Disponibilidade para Eventos Lotados

1.9.3. Atendimento ao Público e Acessibilidade

- 1.9.3.1. Chatbot Inteligente para Informações sobre Programação e Espaços
- 1.9.3.2. Atendimento via WhatsApp, E-mail e Chat Online
- 1.9.3.3. Sistema de Atendimento Prioritário para Pessoas com Necessidades Especiais
- 1.9.3.4. Mapeamento de Acessibilidade e Infraestrutura dos Espaços

1.9.4. Apoio a Artistas e Produtores Culturais

- 1.9.4.1. Inscrição para Editais e Chamadas Públicas de Artes e Cultura
- 1.9.4.2. Acompanhamento de Projetos e Propostas Culturais
- 1.9.4.3. Cadastro de Artistas e Produtores para Parcerias e Oportunidades
- 1.9.4.4. Espaço para Divulgação de Trabalhos Artísticos e Performances

1.9.5. Gestão e Locação de Espaços Culturais

- 1.9.5.1. Consulta e Solicitação de Uso dos Espaços do CEART (Galeria de Arte, Teatro, Cine Arte, Espaço Fotográfico etc.)

**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL FLUMINENSE
PRO REITORIA DE ADMINISTRAÇÃO**

1.9.5.2. Acompanhamento de Processos de Aprovação e Agendamento de Espaços

4.9.5.3. Consultoria sobre Infraestrutura e Recursos Disponíveis para Eventos

1.9.6. Comunicação e Engajamento do Público

1.9.6.1. Portal com Avaliações e Comentários sobre Eventos

1.9.6.2. Interação via Redes Sociais e Integração com Plataformas de Streaming

1.9.6.3. Plataforma para Submissão de Ideias e Sugestões Culturais

1.9.6.4. Campanhas de Engajamento e Gamificação Cultural

1.10 **EDITORA UFF:** Criada em 1985, a editora tem como finalidade principal a difusão do conhecimento e da produção científica de excelência, com base nas diversas áreas, de forma autônoma ou em parceria com outras editoras públicas, privadas e confessionais. A edição de obras prioriza o alto padrão gráfico e editorial, conforme planos e critérios definidos pela Comissão editorial da Editora, bem como sua distribuição e comercialização. Desse modo, a linha editorial da Eduff se apresenta por meio das publicações avaliadas pela Comissão editorial, via Edital biblioteca básica Eduff; solicitações via fluxo contínuo (com ou sem recursos acoplados); coedições e parcerias público-privadas; além dos critérios de apresentação e preparação constantes no Manual do autor, disponível no sítio da Editora. Loja Física: Livraria no Campus do Gragoatá R. Prof. Marcos Waldemar de Freitas Reis, s/n São Domingos, Niterói, RJ, CEP 24.210-201. Atendimento ao público: Segunda a sexta-feira, das 13 às 20h. As seguintes atividades poderão entrar no catálogo de serviços e serem automatizadas:

1.10.1. Publicação e Submissão de Obras

1.10.1.1. Portal de Submissão de Originais (com acompanhamento do status da avaliação)

1.10.1.2. Acesso ao Manual do Autor e Diretrizes para Publicação

1.10.1.3. Consultoria Editorial para Autores sobre Normas e Estilo

1.10.1.4. Cadastro de Avaliadores e Gestores de Pareceres

1.10.2. Gestão de Editais e Parcerias

1.10.2.1. Inscrição e Acompanhamento de Editais (Biblioteca Básica Eduff, Fluxo Contínuo, Coedições)

1.10.2.2. Consulta e Solicitação de Parcerias Público-Privadas para Coedições

1.10.2.3. Acompanhamento de Solicitações de Apoio Financeiro à Publicação

1.10.3. Comercialização e Distribuição

1.10.3.1. Loja Virtual Integrada para Compra e Download de Livros

1.10.3.2. Consulta a Livros Disponíveis para Compra e Acesso Digital

1.10.3.3. Gestão de Pedidos, Pagamentos e Rastreamento de Entregas

1.10.3.4. Acompanhamento de Disponibilidade em Livrarias e Distribuidores Parceiros

1.10.4. Atendimento ao Público e Autores

1.10.4.1. Chatbot Inteligente para Dúvidas sobre Publicação e Compras

1.10.4.2. Atendimento via WhatsApp, E-mail e Chat Online

1.10.4.3. Consulta de Direitos Autorais e Contratos de Publicação

1.10.4.4. Solicitação de ISBN e Ficha Catalográfica

1.10.5. Divulgação e Acesso ao Conhecimento

1.10.6. Agenda de Lançamentos e Eventos Literários

1.10.6.1. Cadastro para Recebimento de Newsletters sobre Novas Publicações

1.10.6.2. Plataforma de Divulgação de Livros e Autores

**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL FLUMINENSE
PRO REITORIA DE ADMINISTRAÇÃO**

1.10.6.3. Consulta e Acesso a Publicações Gratuitas em PDF ou E-book

1.10.7. Comunicação e Engajamento da Comunidade Acadêmica

1.10.7.1. Espaço para Avaliações e Recomendações de Livros

1.10.7.2. Integração com Redes Sociais e Plataformas de Leitura Digital

1.10.7.3. Fórum de Discussões sobre Produção Editorial Acadêmica

1.10.7.4. Campanhas de Engajamento e Incentivo à Leitura

1.11. SAEP - Superintendência de Arquitetura, Engenharia e Patrimônio: tem por finalidades: planejar, orientar, supervisionar, coordenar, administrar, projetar e executar as atividades da Universidade Federal Fluminense no que se refere à gerência e execução de projetos e obras de Arquitetura e Engenharia, assim como o cadastro e o controle sobre os bens móveis e imóveis da universidade. É o órgão responsável por promover a integridade física e material dos *campi*, propondo e acompanhando a execução das políticas de gestão e do controle do patrimônio, elaborando estudos e projetos necessários ao cumprimento desses. Tem como missão, ainda, propor ações favoráveis à acessibilidade dos portadores de necessidades especiais e à integração dos vários ambientes de edificações e áreas verdes, de modo a proporcionar o conforto e condições de lazer, de acordo com as seguintes atividades que podem entrar no catálogo de serviços e serem automatizadas:

1.11.1. Gestão de Infraestrutura e Obras

1.11.1.1. Consulta e Acompanhamento de Projetos e Obras em Andamento

1.11.1.2. Solicitação de Atendimento Predial e de Infraestrutura

1.11.1.3. Consulta ao Plano Diretor e Expansão dos Campi

1.11.1.4. Acompanhamento de Licitações e Contratações de Obras

1.11.2. Patrimônio e Gestão de Bens Móveis e Imóveis

1.11.2.1. Consulta e Atualização do Inventário Patrimonial da UFF

1.11.2.2. Solicitação de Transferência, Baixa ou Tombamento de Bens

1.11.2.3. Registro e Consulta de Empréstimo de Bens Móveis

1.11.2.4. Denúncia e Comunicação de Extravio ou Danos ao Patrimônio

1.11.3. Segurança e Atendimento dos Campus e Prédios

1.11.3.1. Solicitação e Acompanhamento de Serviços de Atendimento (elétrica, hidráulica, climatização, acessibilidade etc.)

1.11.3.2. Relato e Solicitação de Reparos Urgentes em Infraestrutura

1.11.3.3. Consulta a Planos de Segurança e Prevenção de Riscos

1.11.3.4. Solicitação de Estudos Técnicos e Projetos de Acessibilidade

1.11.4. Atendimento e Comunicação Omnichannel

1.11.4.1. Chatbot Inteligente para Dúvidas sobre Infraestrutura e Patrimônio

1.11.4.2. Portal de Atendimento com Sistema de Chamados e Acompanhamento de Solicitações

1.11.4.3. Consulta e Acompanhamento de Processos em Tempo Real

1.11.4.4. Atendimento via WhatsApp, E-mail e Telefone

1.11.4.5. Agendamento de Atendimento Presencial para Assuntos Técnicos

1.11.5. Transparência e Acompanhamento de Projetos

1.11.5.1. Consulta Pública a Obras, Contratos e Orçamentos de Engenharia

1.11.5.2. Acompanhamento de Estudos e Projetos de Arquitetura e Engenharia

1.11.5.3. Mapa Interativo com Localização de Obras e Serviços nos Campi

**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL FLUMINENSE
PRO REITORIA DE ADMINISTRAÇÃO**

1.11.5.4. Relatórios de Execução e Prestação de Contas

1.11.6. Sustentabilidade e Inovação na Infraestrutura

1.11.6.1. Solicitação de Projetos de Eficiência Energética e Sustentabilidade

1.11.6.2. Acompanhamento de Iniciativas de Mobilidade Urbana nos Campi

1.11.6.3. Consulta a Normas e Diretrizes de Construção Sustentável na UFF

1.11.6.4. Cadastro para Participação em Projetos de Gestão Ambiental

1.12. SCS - Superintendência de Comunicação Social: tem como princípios norteadores a missão, visão e valores da Universidade Federal Fluminense. Por meio de diferentes estratégias e meios de comunicação, a SCS busca fortalecer e projetar a identidade e a imagem institucional da UFF junto aos públicos de interesse da Instituição; contribuir para a boa reputação institucional da universidade perante à sociedade; proporcionar maior visibilidade aos projetos de ensino, pesquisa e extensão; fortalecer as ações de divulgação científica; promover o diálogo horizontal e democrático entre a universidade e os seus públicos de interesse; ampliar o alcance dos canais de comunicação institucionais; e estimular ações de prestação de contas e transparência pública. Entre as competências, destacam-se: planejar, gerenciar, administrar e monitorar os assuntos pertinentes à comunicação institucional destinada aos públicos externos e internos da UFF; propor políticas de comunicação alinhadas aos objetivos da universidade; desenvolver mecanismos que favoreçam a visibilidade da instituição. De acordo com as seguintes atividades que podem entrar no catálogo de serviços e serem automatizadas.

1.12.1. Gestão de Comunicação Institucional

1.12.1.1. Central de Notícias com atualizações sobre a UFF

1.12.1.2. Sala de Imprensa Digital para atender jornalistas e veículos de comunicação

1.12.1.3. Serviço de Newsletter para envio de informações institucionais segmentadas

1.12.1.4. Biblioteca de Materiais e Releases para Divulgação

1.12.2. Atendimento e Relacionamento com a Comunidade Acadêmica

1.12.2.1. Chatbot Inteligente para dúvidas frequentes sobre a UFF

1.12.2.2. Atendimento via WhatsApp, E-mail e Redes Sociais

1.12.2.3. Canal de Ouvidoria e Sugestões para aprimoramento da comunicação

1.12.2.4. Cadastro para Recebimento de Comunicados Oficiais e Alertas

1.12.3. Divulgação de Projetos de Ensino, Pesquisa e Extensão

1.12.3.1. Portal Integrado para Publicação de Projetos e Pesquisas da UFF

1.12.3.2. Plataforma de Divulgação Científica com acesso simplificado a conteúdos acadêmicos

1.12.3.3. Espaço para Submissão de Conteúdo por pesquisadores e professores com Redes Sociais e Mídias Digitais para disseminação de informações

1.12.4. Transparência e Prestação de Contas

1.12.4.1. Plataforma de Transparência Institucional com relatórios de gestão e dados públicos

1.12.4.2. Portal de Acompanhamento de Investimentos em Comunicação

1.12.4.3. Mapa Interativo com Iniciativas e Projetos da UFF

1.12.4.4. Seção de Perguntas Frequentes sobre Governança e Gestão

1.12.5. Identidade Visual e Materiais Institucionais

1.12.5.1. Banco de Imagens e Vídeos Institucionais da UFF

1.12.5.2. Solicitação de Materiais de Comunicação (logos, apresentações, cartilhas etc.)

1.12.5.3. Diretrizes e Manuais de Identidade Visual para padronização da comunicação

1.12.5.4. Espaço para Solicitação de Apoio na Produção de Conteúdos

**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL FLUMINENSE
PRO REITORIA DE ADMINISTRAÇÃO**

1.12.6. Eventos e Divulgação de Atividades Acadêmicas

- 1.12.6.1. Agenda Integrada de Eventos da UFF (seminários, palestras, workshops)
- 1.12.6.2. Transmissão ao Vivo e Divulgação de Eventos Online
- 1.12.6.3. Sistema de Inscrição e Emissão de Certificados para participantes de eventos
- 1.12.6.4. Suporte para Divulgação de Eventos Acadêmicos e Científicos

1.12.7. Monitoramento e Engajamento Digital

- 1.12.7.1. Relatórios de Monitoramento de Mídia e Redes Sociais
- 1.12.7.2. Análise de Engajamento do Público em Campanhas Institucionais
- 1.12.7.3. Sistema de Respostas Rápidas para Crises de Imagem
- 1.12.7.4. Painel de Controle para Monitoramento de Comunicação

- 1.13. SDC - Superintendência de Documentação:** é o órgão diretamente vinculado à Reitoria da Universidade Federal Fluminense, é responsável por coordenar técnica e administrativamente o Sistema de bibliotecas e arquivos da UFF. A SDC tem por finalidade desenvolver serviços e produtos que atendam às necessidades de informação e documentação da comunidade acadêmica e administrativa da UFF, integrando as bibliotecas e os arquivos à política educacional e administrativa da Universidade, servindo de apoio aos programas de Ensino, Pesquisa e Extensão, para organizar, preservar e difundir a informação necessária e de interesse da comunidade acadêmica e administrativa, de acordo com as seguintes atividades que podem entrar no catálogo de serviços e serem automatizadas.

1.13.1. Acesso e Gestão de Bibliotecas

- 1.13.1.1 Catálogo Online Unificado para pesquisa de livros, periódicos e documentos
- 1.13.1.2. Consulta e Reserva de Materiais Bibliográficos de forma digital
- 1.13.1.3. Renovação e Devolução de Empréstimos Online
- 1.13.1.4. Emissão de Declaração de Nada Consta da Biblioteca
- 1.13.1.5. Lista de Livros Recomendados por Curso e Disciplina

1.13.2. Arquivos Institucionais e Gestão Documental

- 1.13.2.1. Portal de Acesso a Documentos Administrativos e Históricos
- 1.13.2.2. Solicitação de Digitalização e Cópia de Documentos
- 1.13.2.3. Serviço de Certificação e Autenticidade Digital de Documentos
- 1.13.2.4. Consulta ao Acervo Arquivístico e Histórico da UFF

1.13.3. Atendimento e Suporte Personalizado

- 1.13.3.1. Chatbot Inteligente para dúvidas sobre acervo e serviços
- 1.13.3.2. Atendimento via WhatsApp, E-mail e Chat Online
- 1.13.3.3. Agendamento de Atendimento Presencial e Consultoria Especializada
- 1.13.3.4. Canal de Sugestões para Aquisição de Novos Livros e Materiais

1.13.4. Serviços de Apoio à Pesquisa e Extensão

- 1.13.4.1. Acesso a Bases de Dados Científicas e Periódicos Internacionais
- 1.13.4.2. Orientação sobre Normalização e Formatação de Trabalhos Acadêmicos
- 1.13.4.3. Suporte para Emissão de DOI (Digital Object Identifier)
- 1.13.4.4. Capacitações e Oficinas sobre Uso de Ferramentas de Pesquisa

1.13.5. Modernização da Preservação e Difusão do Conhecimento

- 1.13.5.1. Repositório Institucional para Teses, Dissertações e Artigos Científicos

**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL FLUMINENSE
PRO REITORIA DE ADMINISTRAÇÃO**

1.13.5.2. Biblioteca Digital com Livros e Materiais Acadêmicos Abertos

1.13.5.3. Projeto de Digitalização de Obras Raras e Históricas da UFF

1.13.5.4. Integração com Plataformas de Ciência Aberta e Dados Abertos

1.13.6. Transparência e Gestão Administrativa

1.13.6.1. Consulta às Políticas de Gestão Documental e Arquivística

1.13.6.2. Acompanhamento de Processos e Solicitações de Documentos

1.13.6.3. Relatórios e Indicadores de Uso dos Serviços Documentais

1.13.6.4. Consulta ao Plano de Desenvolvimento das Bibliotecas da UFF

1.14. SOMA - Superintendência de Operações e Manutenção: tem por competências gerenciar as atividades de atendimento de bens móveis e imóveis da Universidade Federal Fluminense, bem como desenvolver atividades de transporte, segurança e logística. Além disso, a Soma se articula continuamente junto às prefeituras e demais órgãos públicos federais e estaduais, com vistas à realização de ações institucionais que envolvam a infraestrutura da UFF, de acordo com as seguintes atividades que podem entrar no catálogo de serviços e serem automatizadas.

1.14.1. Gestão de Atendimento Predial e Infraestrutura

1.14.1.1. Abertura e Acompanhamento de Chamados de Atendimento (elétrica, hidráulica, climatização, acessibilidade, etc.)

1.14.1.2. Consulta de Programação de Atendimento Preventiva e Corretiva

1.14.1.3. Relato de Problemas de Infraestrutura nos Campi (via app e chatbot)

1.14.1.4. Consulta de Ordens de Serviço em Execução e Concluídas

1.14.2. Gestão de Transporte e Mobilidade

1.14.2.1. Solicitação de Transporte Institucional (para servidores e eventos acadêmicos)

1.14.2.2. Consulta de Rotas e Horários do Transporte Interno da UFF

1.14.2.3. Agendamento de Veículos Oficiais para Atividades Acadêmicas

1.14.2.4. Acompanhamento de Solicitações e Disponibilidade da Frota

1.14.3. Segurança e Controle Patrimonial

1.14.3.1. Registro e Acompanhamento de Ocorrências de Segurança no Campus

1.14.3.2. Consulta e Solicitação de Acesso a Áreas Restritas

1.14.3.3. Cadastro de Visitantes e Controle de Entrada em Prédios Administrativos

1.14.3.4. Solicitação de Suporte da Segurança Patrimonial

1.14.4. Gestão Logística e Suporte Operacional

1.14.4.1. Solicitação de Serviços de Logística (mudanças internas, armazenamento, transporte de materiais, etc.)

1.14.4.2. Acompanhamento de Pedidos e Status de Entrega de Materiais

1.14.4.3. Consulta de Normas e Regulamentos de Uso de Espaços Físicos

1.14.4.4. Planejamento e Gestão de Espaços para Eventos Acadêmicos e Administrativos

1.14.5. Transparência e Acompanhamento de Processos

1.14.5.1. Consulta aos Planos e Projetos de Expansão da Infraestrutura

1.14.5.2. Monitoramento e Relatórios de Gestão de Atendimento e Transporte

1.14.5.3. Divulgação de Contratos e Licitações Relacionadas à Infraestrutura e Serviços

1.14.5.4. Consulta de Indicadores de Desempenho dos Serviços Prestados

1.14.6. Atendimento e Comunicação Omnichannel

**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL FLUMINENSE
PRO REITORIA DE ADMINISTRAÇÃO**

1.14.6.1. Chatbot Inteligente para dúvidas sobre manutenção, transporte e segurança

1.14.6.2. Atendimento via WhatsApp, E-mail, Telefone e Portal Web

1.14.6.3. Sistema de Chamados e Acompanhamento de Solicitações em Tempo Real

1.14.6.4. Agendamento de Atendimento Presencial para Demandas Específicas

1.15. SRI - Superintendência de Relações Internacionais: tem por finalidade a cooperação com instituições e centros de pesquisa no exterior, além do intercâmbio de discentes, docentes e funcionários da Universidade. Entre as atribuições da SRI, estão a política de internacionalização e mobilidade acadêmica na UFF, atuar na construção de um projeto comum de internacionalização da Universidade e coordenar a mobilidade de alunos da UFF para universidades estrangeiras e de alunos estrangeiros para a UFF. Através de seus números expressivos no envio e recebimento de estudantes e pesquisadores, acordos assinados e iniciativas bilaterais, a UFF se encontra no patamar de uma das universidades mais internacionalizadas da América Latina, de acordo com as seguintes atividades que podem entrar no catálogo de serviços e serem automatizadas.

1.15.1. Mobilidade Acadêmica Internacional

1.15.1.1. Portal de Inscrição e Acompanhamento de Programas de Intercâmbio (Graduação, Pós-graduação, Pesquisadores e Staff)

1.15.1.2. Consulta de Universidades Parceiras e Programas de Intercâmbio Disponíveis

1.15.1.3. Sistema de Cadastro e Avaliação de Candidatos à Mobilidade Acadêmica

1.15.1.4. Acompanhamento de Status de Solicitação de Intercâmbio

1.15.1.5. Solicitação de Cartas de Apresentação e Declarações de Mobilidade

1.15.2. Apoio a Alunos Estrangeiros na UFF

1.15.2.1. Plataforma de Inscrição e Acompanhamento de Mobilidade Incoming (Estudantes e Pesquisadores estrangeiros na UFF)

1.15.2.2. Guia do Estudante Internacional com Informações sobre Visto, Moradia e Vida no Brasil

1.15.2.3. Suporte para Registro na Polícia Federal e Documentação Legal

1.15.2.4. Atendimento Personalizado para Estudantes Estrangeiros (Chatbot, WhatsApp, E-mail e Presencial)

1.15.3. Certificados, Declarações e Tradução de Documentos

1.15.3.1. Emissão de Certificados de Participação em Programas Internacionais

1.15.3.2. Tradução e Validação de Documentos Acadêmicos

1.15.3.3. Autenticação de Diplomas para Validação Internacional

1.15.3.4. Consulta a Normas para Dupla Titulação e Revalidação de Diplomas Estrangeiros

1.15.4. Suporte a Projetos de Internacionalização

1.15.4.1. Apoio a Projetos de Pesquisa e Cooperação Internacional

1.15.4.2. Informações sobre Financiamento e Bolsas para Mobilidade Internacional

1.15.4.3. Divulgação de Editais e Oportunidades de Intercâmbio

1.15.4.4. Gestão de Acordos Internacionais e Parcerias Estratégicas

1.15.5. Eventos e Capacitação Internacional

1.15.5.1. Inscrição e Acompanhamento de Cursos de Idiomas e Preparação para Intercâmbio

1.15.5.2. Calendário de Eventos Internacionais e Webinars sobre Mobilidade Acadêmica

1.15.5.3. Workshop de Adaptação Cultural para Estudantes Saindo ou Chegando à UFF

1.15.5.4. Treinamentos sobre Internacionalização para Docentes e Técnicos Administrativos

1.15.6. Comunicação e Atendimento Omnichannel

**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL FLUMINENSE
PRO REITORIA DE ADMINISTRAÇÃO**

1.15.6.1. Chatbot Inteligente para Dúvidas sobre Intercâmbio e Internacionalização

1.15.6.2. Atendimento via WhatsApp, E-mail, Portal Web e Telefone

1.15.6.3. FAQ Dinâmico sobre Programas de Intercâmbio e Processos Administrativos

1.15.6.4. Sistema de Chamados para Acompanhamento de Solicitações em Tempo Real

1.16. STI - Superintendência de Tecnologia da Informação: órgão responsável pelas políticas e supervisão das atividades internas de tecnologia da informação, comunicação de dados e de voz da Universidade Federal Fluminense. Além da infraestrutura e do suporte operacional aos aparatos de informática e telefonia utilizados na rotina administrativa e acadêmica, a área de inovação em tecnologia busca desenvolver soluções na criação de sistemas. O objetivo é tornar o fluxo de trabalho mais eficiente e seguro, além de diminuir o uso de papel, buscando alinhamento aos objetivos estratégicos da Universidade. Hoje, a UFF possui uma grande preocupação com as novas tecnologias e acredita que através delas é possível otimizar o trabalho e, consequentemente, aumentar a qualidade do serviço prestado à comunidade, de acordo com as seguintes atividades que podem entrar no catálogo de serviços e serem automatizadas.

1.16.1. Suporte Técnico e Atendimento de TI

1.16.1.1. Abertura e acompanhamento de chamados de TI (problemas com rede, sistemas, computadores, e-mails institucionais, etc.)

1.16.1.2. Solicitação de suporte técnico remoto e presencial

1.16.1.3. Consulta a tutoriais e FAQ técnico para autoatendimento

1.16.1.4. Status de funcionamento dos sistemas institucionais (notificações de atendimento e indisponibilidade)

1.16.1.5. Solicitação de acesso ou recuperação de senha para sistemas internos

1.16.2. Gestão de Infraestrutura de TI e Comunicação

1.16.2.1. Solicitação de ativação e suporte para redes Wi-Fi institucionais

1.16.2.2. Abertura de pedidos para telefonia IP e comunicação de voz

1.16.2.3. Gestão e acompanhamento de solicitações de equipamentos de TI

1.16.2.4. Monitoramento do desempenho da infraestrutura de TI da UFF

1.16.2.5. Solicitação de hospedagem para sites institucionais

1.16.3. Segurança da Informação e Proteção de Dados

1.16.3.1. Relato de incidentes de segurança digital e ameaças cibernéticas

1.16.3.2. Solicitação de suporte para questões de privacidade e LGPD

1.16.3.3. Consulta a políticas e boas práticas de segurança digital

1.16.3.4. Gestão e acompanhamento de certificados digitais e assinaturas eletrônicas

1.16.3.5. Alertas sobre tentativas de phishing e fraudes eletrônicas

1.16.4. Desenvolvimento e Gestão de Sistemas

1.16.4.1. Solicitação de novas funcionalidades ou melhorias em sistemas institucionais

1.16.4.2. Acompanhamento de demandas de desenvolvimento de software

1.16.4.3. Consulta à documentação de APIs e serviços de integração;

1.16.4.4. Solicitação de acesso a bases de dados institucionais;

1.16.4.5. Plataforma para recebimento de sugestões de inovação em TI

1.16.5. Automação e Transformação Digital

1.16.5.1. Apoio na implementação de automação de processos administrativos;

1.16.5.2. Solicitação de digitalização e eliminação do uso de papel em processos internos;

**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL FLUMINENSE
PRO REITORIA DE ADMINISTRAÇÃO**

1.16.5.3. Consulta a fluxos e ferramentas de automação disponíveis;

1.16.5.4. Treinamento e capacitação sobre ferramentas digitais da UFF;

1.16.6. Suporte a Ensino e Pesquisa em TI

1.16.6.1. Solicitação de acesso a laboratórios e ambientes virtuais de TI;

1.16.6.2. Apoio para docentes e pesquisadores em tecnologias para ensino remoto;

1.16.6.3. Consultoria sobre uso e integração com a inteligência artificial que está sendo desenvolvida pela UFF e todas as inovações tecnológicas que forem pensadas e desenvolvidas com a capacidade de adoção para o atendimento das centrais de serviços;

1.16.6.4. Fórum de discussão sobre tecnologias emergentes e inovação

1.16.7. Comunicação e Atendimento Omnichannel

1.16.7.1. Chatbot inteligente para dúvidas e solicitações de TI

1.16.7.2. Atendimento via WhatsApp, E-mail, Portal Web e Telefone

1.16.7.3. Sistema de tickets para acompanhamento de solicitações em tempo real

1.16.7.4. Calendário de manutenções e atualizações de sistemas

1.16.8. Atendimento aos Requisitos de Integração com o Chat Institucional UFF

1.16.8.1. A integração deverá ser realizada por meio de uma interface de programação de aplicações (API) baseada no padrão REST (Representational State Transfer). A API da solução Contratada deve ser pública, bem documentada, estável e abranger as funcionalidades listadas abaixo

1.16.8.2. A autenticação e autorização entre os sistemas deverão ser garantidas pelo uso de API Keys ou método de segurança superior (como OAuth 2.0), assegurando o reconhecimento mútuo e a comunicação segura para todas as requisições.

1.16.8.3. A API da ferramenta de ITSM deverá prover, no mínimo, as seguintes funcionalidades acessíveis pela solução de Chat da UFF:

1.16.8.3.1. Endpoint 1: Consulta ao Chat Institucional (Chamada da ITSM para o Chat UFF)

1.16.8.3.1.1. Descrição: A ferramenta ITSM deve ser capaz de realizar uma chamada via API para a solução de Chat da UFF, enviando uma pergunta de um usuário. Isso permitirá, por exemplo, que um "widget" de ajuda dentro do portal de serviços da ITSM seja alimentado diretamente pela IA da UFF.

1.16.8.3.1.2. Método (Exemplo): POST /ask

1.16.8.3.1.3. Input: Pergunta do usuário em formato texto (e.g., JSON com um campo {"question": "Como solicito meu diploma?"}).

1.16.8.3.1.4. Output: Resposta gerada pela IA em formato texto (e.g., JSON com um campo {"answer": "..."}).

1.16.8.3.2. Endpoint 2: Consulta de Chamados por Usuário (Chamada do Chat UFF para a ITSM)

1.16.8.3.2.1 Descrição: A solução de Chat da UFF deve poder consultar a lista de chamados (abertos, em andamento, etc.) de um determinado usuário, para informá-lo sobre o status de suas solicitações

1.16.8.3.2.2. Método (Exemplo): GET
/tickets?user_id={identificador_do_usuario}&status={em_andamento}

1.16.8.3.2.3. Input: Um identificador único do usuário (CPF, idUFF, etc.) e status do chamado (aberto, em andamento etc).

**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL FLUMINENSE
PRO REITORIA DE ADMINISTRAÇÃO**

1.16.8.3.2.4. Output: Uma lista de chamados associados ao usuário, contendo no mínimo: ID do chamado, título, status e data de abertura.

1.16.8.3.3 Endpoint 3: Criação de Chamado (Chamada do Chat UFF para a ITSM)

1.16.8.3.3.1 Descrição: O Chat UFF deve ser capaz de realizar uma chamada via API para a solução ITSM, enviando o identificador do usuário e a descrição do chamado. Isso permitirá que o usuário abra um chamado diretamente pelo Chat UFF. A solução ITSM deve obrigatoriamente retornar o número do chamado

1.16.8.3.3.2. Método (Exemplo): POST /create

1.16.8.3.3.3. Input: descrição do problema do usuário em formato texto, identificador do usuário (e.g., JSON com um campo {"identificador_do_usuario": "123456", "description": "Estou com problema para solicitar meu diploma."}).

1.16.8.3.3.4. Output: Número do chamado gerado (e.g., JSON com um campo {"identificador_do_chamado": "98765"}).

1.16.8.3.4. Endpoint 4: Consulta de Chamado Específico (Chamada do Chat UFF para a ITSM)

1.16.8.3.4.1 Descrição: A solução de Chat da UFF deve poder obter os detalhes completos de um chamado específico, mediante o seu identificador.

1.16.8.3.4.2. Método (Exemplo): GET /tickets/{identificador_do_chamado}

1.16.8.3.4.3. Input: O ID do chamado

1.16.8.3.4.4. Output: Um objeto JSON com todas as informações relevantes do chamado, como título, descrição completa, status, histórico de interações, solicitante, responsável, etc.

1.16.8.3.5. Endpoint 5: Consulta à Base de Conhecimento do ITSM (Chamada do Chat UFF para a ITSM)

1.16.8.3.5.1 Descrição: Funcionalidade crítica para a arquitetura RAG. A solução de Chat da UFF deve poder consultar e extrair o conteúdo de artigos da base de conhecimento da ferramenta ITSM. Isso permitirá que o conhecimento registrado na nova plataforma alimente dinamicamente a IA.

1.16.8.3.5.2. Método (Exemplo): GET /knowledge_base/articles/{identificador_do_artigo}

1.16.8.3.5.3. Input: O ID do artigo na base de conhecimento

1.16.8.3.5.4. Output: O conteúdo completo do artigo, preferencialmente em formato estruturado (JSON ou HTML limpo), contendo título, corpo do texto, anexos, etc. Deverá haver também um endpoint para listar todos os artigos da base para permitir a indexação periódica.