MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

NT 1/2025 - DEAD/PREN/RIFB/IFBRASILIA

Brasília, 6 de junho de 2025.

Interessado: Instituto Federal de Brasília

Assunto: Procedimentos básicos de suporte técnico do Ambientes Virtuais de Aprendizagem - NEaD e Escola Virtual

I. Fundamentação

1.1 A presente Nota Técnica é baseada na Resolução 32/2019 RIFB, que aprova as diretrizes para EaD do IFB, considerando o disposto no Capítulo VI - Do Ambiente Virtual de Aprendizagem para a Oferta de Cursos a Distância ou de Componentes Curriculares a Distância em Cursos Presenciais.

1.2 Fundamenta-se também a partir da necessidade de estabelecer rotinas de manutenção e suporte aos Ambientes Virtuais de Aprendizagem institucionais, a saber: NEaD e Escola Virtual.

1.3 Tais procedimentos técnicos corroboram para uma avaliação contínua do desempenho das plataformas com vistas a qualificar a oferta de EaD na instituição.

II. Análise

2.1 Ao considerar o artigo 17, §2º da Resolução 32/2019 RIFB, convém apresentar descritivamente a rotina de manutenção e suporte do NEaD e da Escola Virtual:

2.1.1 A rotina de manutenção ocorre por meio do acompanhamento dos chamados que são abertos via formulário eletrônico.

2.1.2 O tempo máximo de resposta aos chamados é de 24 horas (de segunda a sexta) e 60 horas (sábados, domingos e feriados), de acordo com a escala de trabalho da equipe para o atendimento das demandas de ordem técnica.

2.1.3 Ações preventivas e de atualização de versão da plataforma são realizadas de forma programada, preferencialmente durante o período de férias escolares, com vistas a gerar o menor impacto possível na rotina acadêmica.

2.1.4 Caso seja necessária a realização de manutenção ou atualização no NEaD durante o período de aulas regulares, a Diretoria de Educação a Distância (DEaD) deverá comunicar os usuários do AVA com antecedência mínima de 7 (sete) dias, nos casos em que as ações impactem o funcionamento regular do sistema. Para situações que envolvam risco iminente de indisponibilidade da plataforma, o comunicado poderá ocorrer em prazo inferior.

2.1.5 As manutenções ou atualizações na Escola Virtual não estão condicionadas ao calendário acadêmico, podendo ser realizadas a qualquer tempo, desde que previamente comunicadas e amplamente divulgadas aos usuários.

2.1.5 Em caso de indisponibilidade inesperada do NEaD e/ou da Escola Virtual, sem previsão de retorno, a Diretoria de Educação a Distância comunicará imediatamente as unidades de ensino e acionará as equipes técnicas de suporte e de infraestrutura do AVA para apuração e resolução do problema.

2.1.6 O backup diário faz parte da rotina de manutenção do NEaD e da Escola Virtual.

2.1.7 Todas as atualizações, instalações de plugins e/ou alterações nos Ambientes Virtuais de Aprendizagem (AVAs) deverão ser realizadas, inicialmente, no ambiente de homologação. Somente após a conclusão dos testes e a validação das mudanças, será autorizada a migração para o ambiente de produção.

2.1.8 Tanto o NEaD quanto a Escola Virtual possuem uma página de perguntas frequentes e o serviço de chatbot, que auxilia o usuário na resolução de dúvidas na navegação pelos AVAs.

2.1.9 Atualmente, a infraestrutura que atende ao NEaD é fornecida em parceria com a Rede Nacional de Ensino e Pesquisa (RNP), por meio do projeto denominado Conecta Rede.

2.10 Em caso de descontinuidade da parceria com a RNP, a Diretoria de Tecnologia da Informação e Comunicação (DTIC) é responsável pela infraestrutura dos ambientes virtuais de aprendizagem.

III. Conclusão

3.1 A Diretoria de Educação a Distância disponibiliza sala de apoio ao suporte do NEaD como instrumento de orientação e compartilhamento de procedimentos para o atendimento de dúvidas mais frequentes dos usuários.

3.2 A DEaD realiza uma avaliação contínua dos procedimentos descritos para identificar pontos de melhoria em prazos, comunicação e recursos de suporte, visando sempre aprimorar a qualidade da experiência de EaD na instituição.

JENNIFER DE CARVALHO MEDEIROS
Diretora da Educação a Distância

ROSA AMÉLIA PEREIRA DA SILVA
Pró-Reitora de Ensino

Documento assinado eletronicamente por:

- **Rosa Amelia Pereira da Silva**, **PRO-REITOR(A) - CD2 - PREN**, em 06/06/2025 12:46:25.
- **Jennifer de Carvalho Medeiros**, **DIRETOR(A) - CD4 - DEAD**, em 06/06/2025 13:27:21.

Este documento foi emitido pelo SUAP em 06/06/2025. Para comprovar sua autenticidade, faça a leitura do QRCode ao lado ou acesse https://suap.ifb.edu.br/autenticar-documento/ e forneça os dados abaixo:

Código Verificador: 623038
Código de Autenticação: a40a0964ee

Reitoria
Setor de Autarquias Sul, Quadra 02, Lote n° 03, Edifício
Siderbrás., None, Asa Sul, BRASÍLIA / DF, CEP 70.070-906
(61) 2103-2154