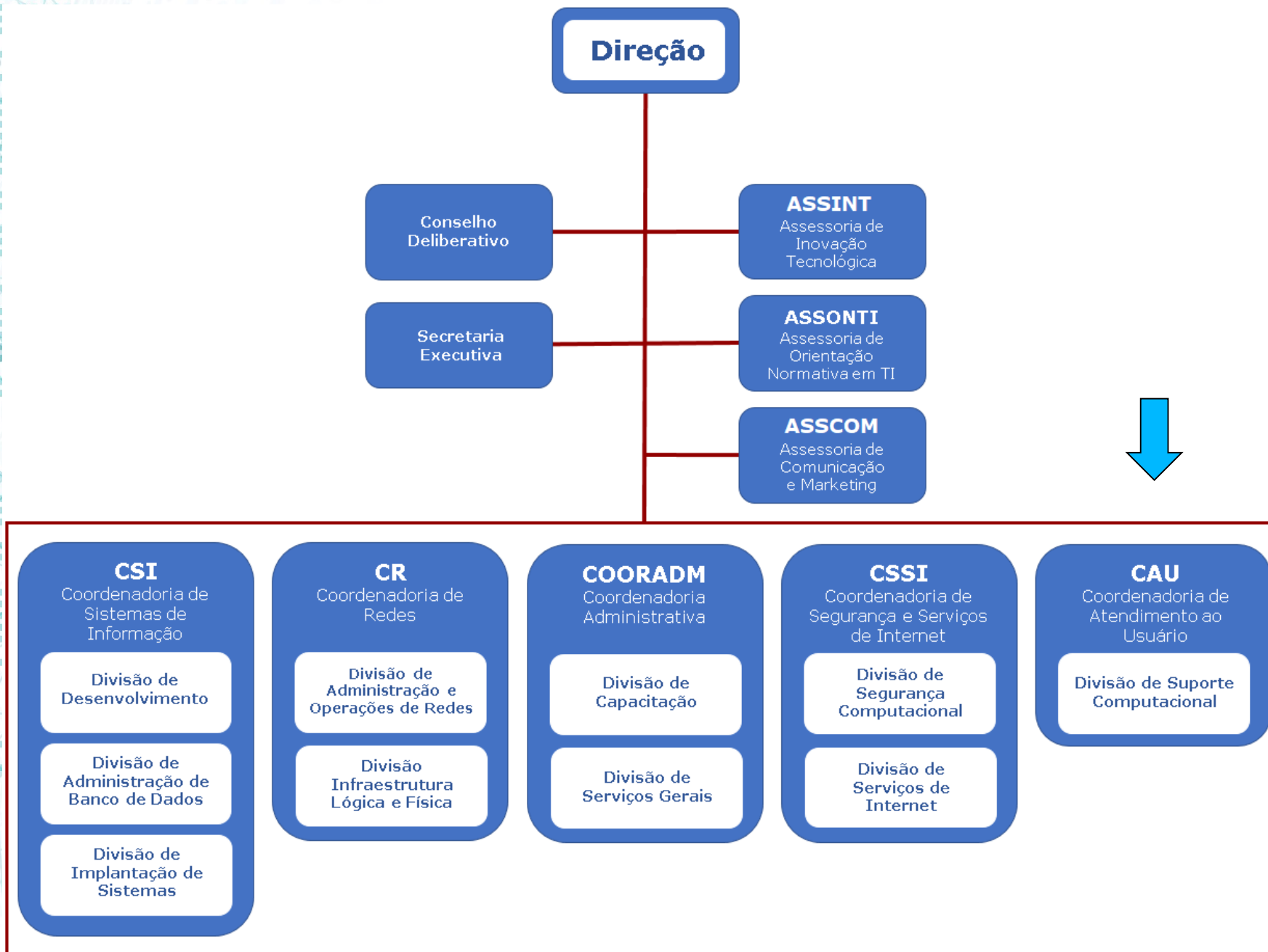


Coordenadoria de Atendimento ao Usuário CTIC - UFPA

Coordenadora:
Jnane de Sousa Neiva



EQUIPE - Sala de Atendimento

Servidores:

Jñane de Sousa Neiva (Coordenadora)
Angela Maria de Pinho (aposentadoria)
Valmir Gomes Camorim

Bolsistas:

Victor Angelo de Santos (Manhã)
Adriano Freitas Gonçalves (Tarde)

Thais Raquel Vieira (*colaboradora)

Atendimento: 6 mesas / 3 mesas ocupadas por turno.

EQUIPE - Suporte Computacional

Servidor:

Pedro Paulo da Silva Lira (**Gerente**)

Bolsistas:

João Augusto Ferreira de Souza Jr

Rômulo Alberto Almeida Prestes

Ronald dos Santos Andrade

Gilberto Tavares Moraes (Tarde)

Equipe de TI das Unidades

Responsáveis pelo 1º atendimento na Unidade.

FORMAS DE ATENDIMENTO

Canais de Atendimento:

- Sagitta via chamadas. (principal)
- Presencial no CTIC.
- Telefone.
- E-mail do CTIC. (desestimular)
- Visitas técnicas: chamada Sagitta + agendar visita in loco.

Recursos de apoio:

- Tutoriais e video-aulas do Portal de TIC (***servicosdetic.ufpa.br***).
- *Portal da UFPA - Manuais do SIG.
- Informações do Site do CTIC.
- Comitê de Governança Digital UFPA (***governancadigital.ufpa.br***).
- Obs. Divulgar para a equipe, e repassar os links para os usuários.

PRINCIPAIS SERVIÇOS

Criação e suporte ao E-mail da UFPA:

- E-mail da UFPA para Aluno e para Servidor/Unidade. (Gmail)
- Quase 50.000 usuários de e-mail no G Suite.
- [Desafio] Cota de E-mail: alunos 1GB e servidores 2GB. (jul/2022)

Google Workspace (G Suite):

- Apps Gmail, Google Drive, Classroom, e Google Meet.
- Classroom: autorizar permissão de professor.

Correio da UFPA antigo:

- Recuperar Senha, bloqueio Spam, caixa cheia. (usuários aposentados)
- Contas antigas: Adesão ao G Suite pelo Sagitta. (automático)

Configuração Wifi UFPA 2.0 / Eduroam

- No notebook e celular.

PRINCIPAIS SERVIÇOS

Sistemas SIG (SIGAA, SIGRH, SIPAC, ...)

- Auto-cadastro de usuário (com vínculo).
- Recuperação de login, senha, e-mail.
- Cadastro de usuários sem vínculo.

Sagitta:

- Acesso mesmo login e senha do SIG.
- Implantação do Sagitta (via chamada). Obs Treinamento CAPACIT.
- Permissões de Admin Catálogo (adicionar / retirar).

Microsoft Office 365

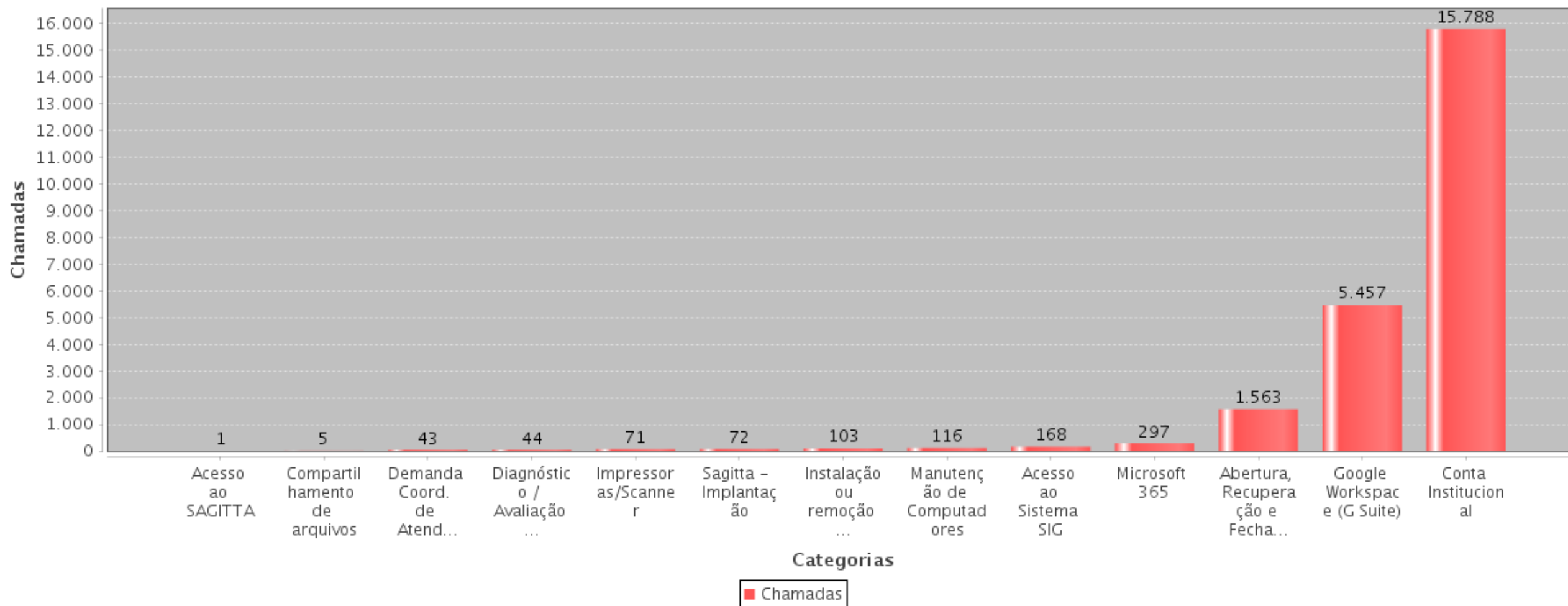
- Cadastro e recuperação de Senha. (*office.com*)
- OnDrive (1 Tera), Teams, ...

Acesso Periódicos CAPES (utilizando e-mail UFPA).

Sala Atendimento: 1) Contas discente 2) G Suite 3) E-mail 4) MS 365
Sala Manutenção: 1) Manut Computador 2) Softwares 3) Impressora

CHAMADAS POR SERVIÇO - PERÍODO 01/01/2021 a 31/12/2021

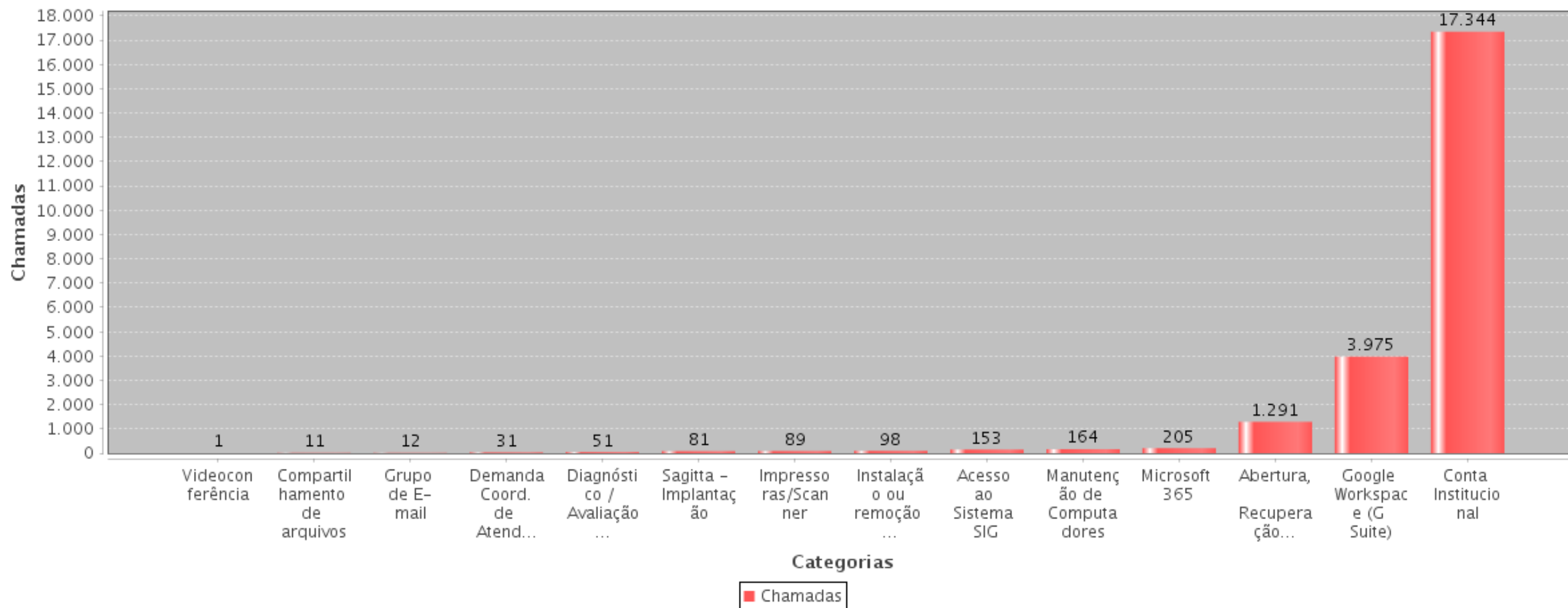
COORDENADORIA DE ATENDIMENTO AO USUARIO



Sala Atendimento: 1) Contas discente 2) G Suite 3) E-mail 4) MS 365
Sala Manutenção: 1) Manut Computador 2) Softwares 3) Impressora

CHAMADAS POR SERVIÇO - PERÍODO 01/01/2022 a 31/12/2022

COORDENADORIA DE ATENDIMENTO AO USUARIO



CONSIDERAÇÕES FINAIS

Pontos Fortes:

- Apoio da Direção do CTIC.
- Cooperação entre as Coordenadorias.
- Equipe comprometida, capacitada, e proativa.

Pontos Fracos/ Melhorias:

- LDAP novo (andamento). Sistemas: Admin Google, Contas e Rundeck.
- Comunicação entre Coordenadorias (grupos whatsapp / Mensageiro).
- Minimizar erros / inconsistências nos Sistemas.
- Recursos de hardware (máquinas defasadas).
- **Recursos humanos:** necessidade de novos servidores (2 aposentados) e mais bolsistas.
- Fortalecer a Coordenadoria de Atendimento.



Obrigada!

ANEXO - Recursos materiais

Computador Jnane

AMD Phenom II X4 B97 (equivalente ao i5 de segunda geração)

8GB RAM / 500GB HD

Planejamento de substituição (ordem de prioridade):

1- HD SSD Sata 500 GB

2- Processadores I5 de sexta geração ou superior ou processadores Ryzen de terceira geração ou superior (com vídeo integrado)

3- Memórias Ram DDR4 8GB ou superior

Obs. Alguns Monitores apresentam falhas que posteriormente os tornarão inutilizáveis.

4- Telefones headset.

5- Impressora.