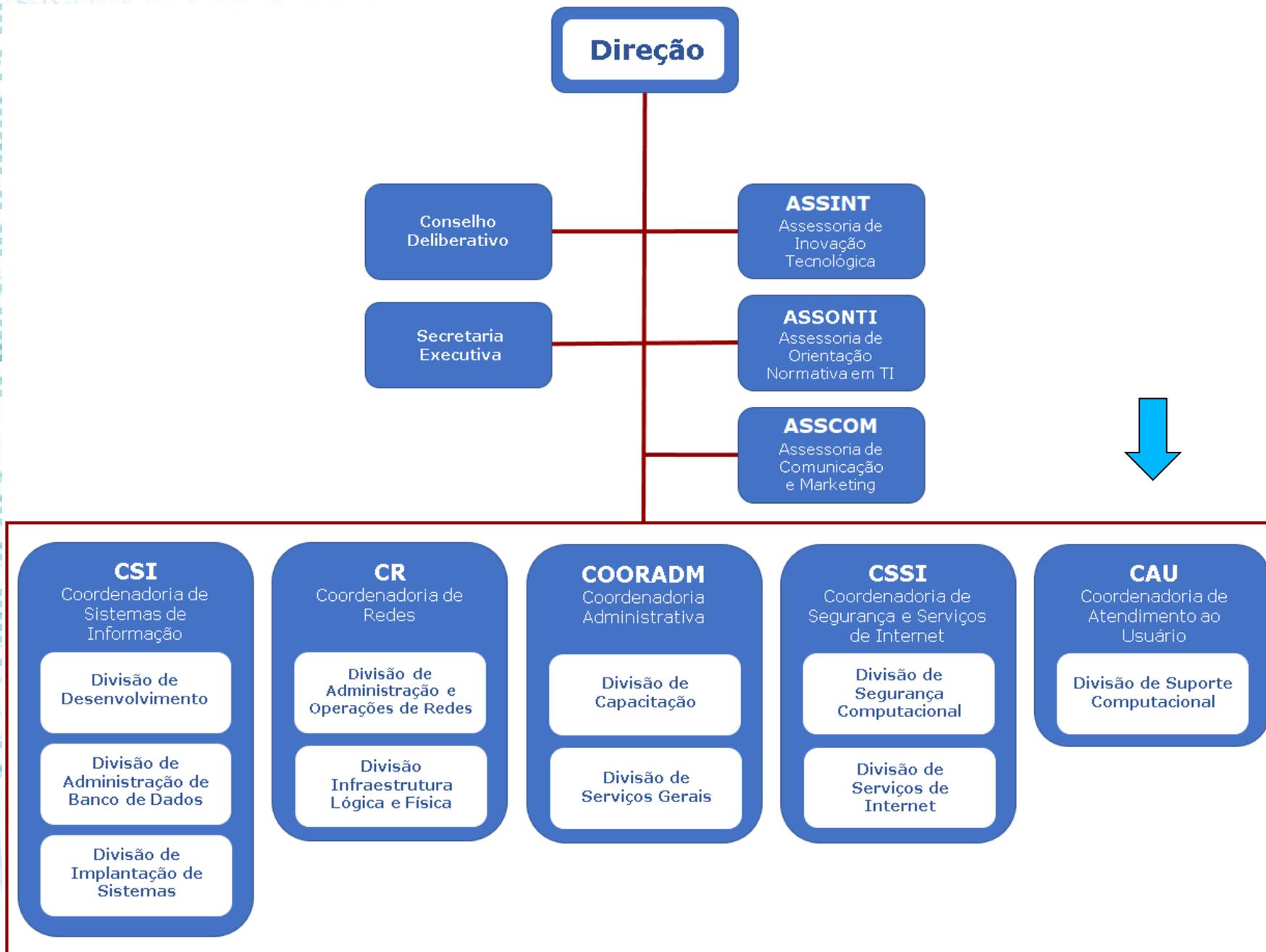


# Coordenadoria de Atendimento ao Usuário CTIC - UFPA

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**

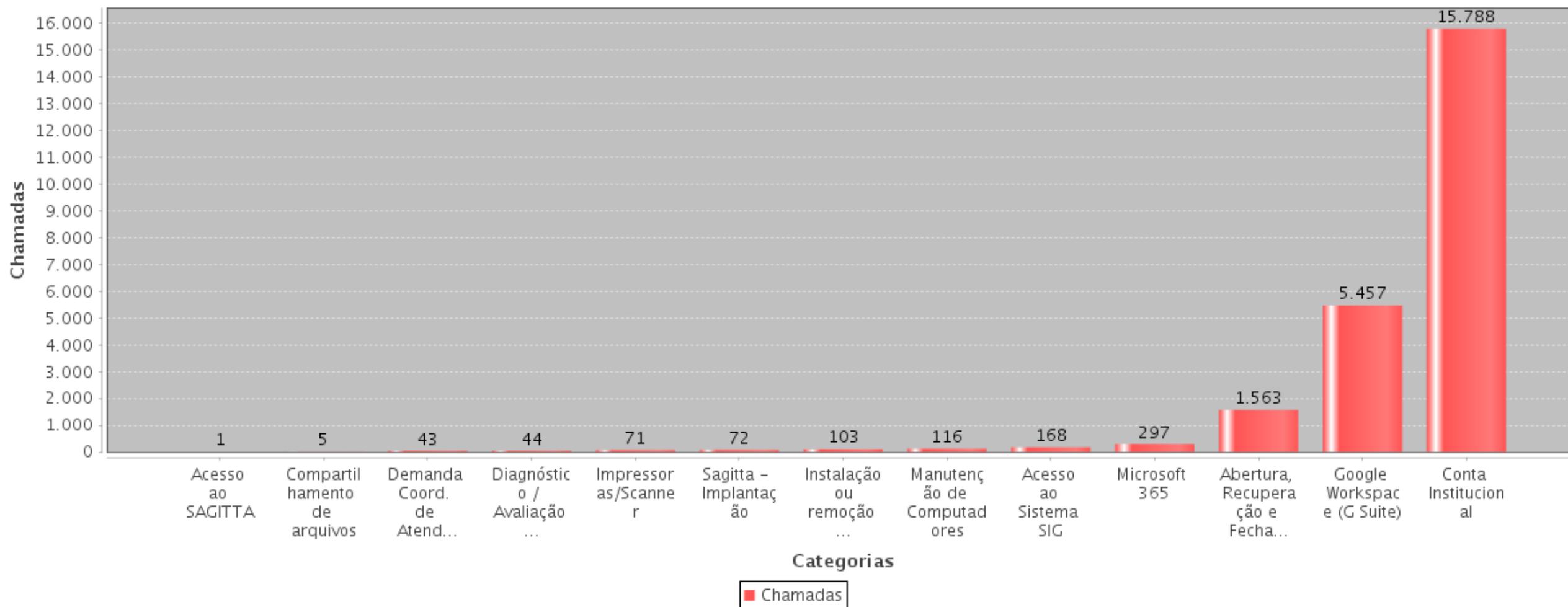
- Cadastro e recuperação de Senha. (*office.com*)
- OnDrive (1 Tera), Teams, ...

**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

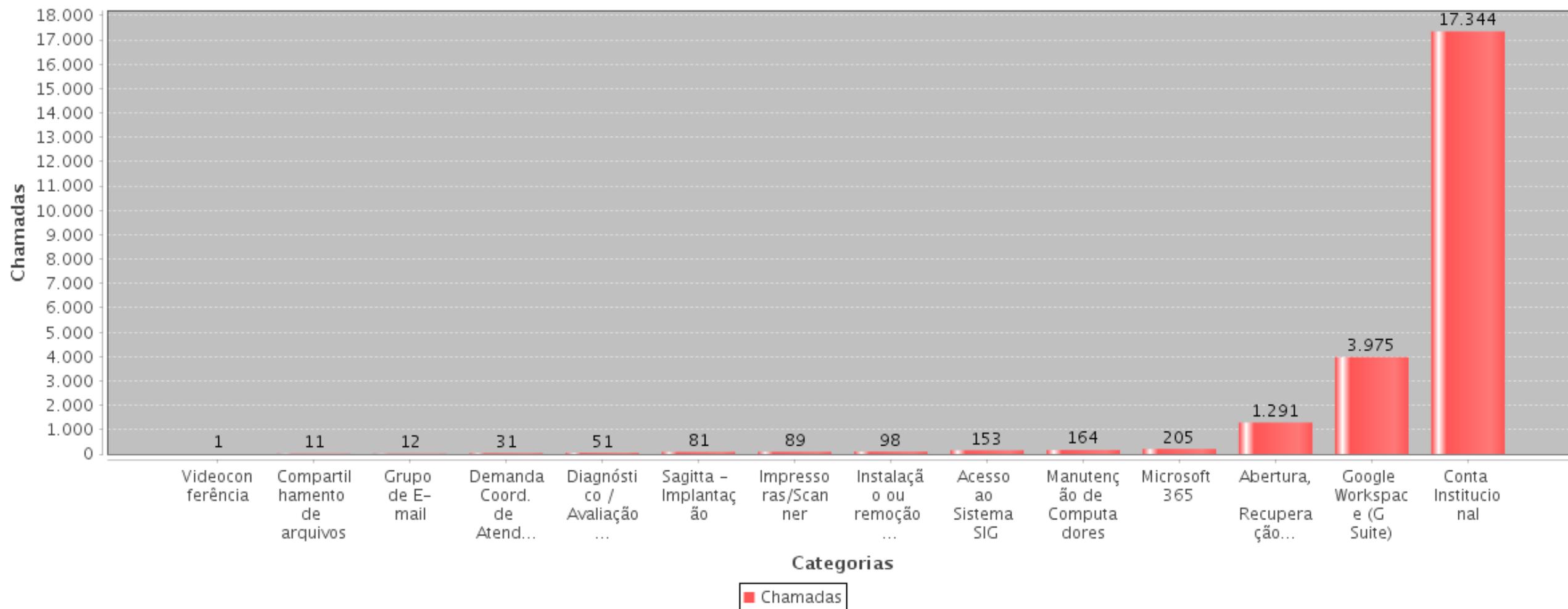
COORDENADORIA DE ATENDIMENTO AO USUARIO



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.