

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO**POP****Nº**

**Ministério da Educação
Universidade Federal dos Vales do Jequitinhonha e Mucuri – UFVJM
Diretoria de Tecnologia da Informação – DTI**

Versão Nº	DTI 01
Data de Aprovação	25/04/2018
Data de Publicação	24/09/2018
Data da última revisão	25/04/2018
Data da elaboração	25/04/2018

Elaborador por **Elton Pereira Rosa**

Gestor: **Elton Pereira Rosa**

Título: Solicitação de Atendimento e Suporte ao Usuário

1. Descrição

Configura-se como suporte ao usuário o atendimento e suporte técnico prestado pela DTI, exceto sistemas de informação (ver POP DDS 01), para sanar dúvidas dos usuários e realização de atendimentos *in loco* ou remotamente.

2. Objetivos

Prestar atendimento e suporte técnico (*in loco* ou remotamente) aos servidores da UFVJM.

3. Público Alvo

Servidores da UFVJM.

4. Pré-requisitos

O serviço deverá ser solicitado através de requisição de serviços internos no e-Campus/SIGA, disponível em <https://siga.ufvjm.edu.br>.

5. Responsáveis

Todos os servidores da DTI, exceto os Analistas da Divisão de Desenvolvimento de Sistemas.

6. Atividades

Nº	Atividade / Descrição	Responsável	Prazo de execução
01	O solicitante deverá abrir requisição de serviços internos, disponibilizada em https://siga.ufvjm.edu.br . É importante ser claro em relação ao atendimento solicitado.	Solicitante	Não aplicável
02	Analisar a viabilidade de atendimento da solicitação.	Chefe do Setor correlato ao atendimento	em até 1 dia após o recebimento da solicitação

03	Designar técnico para o atendimento	Chefe do Setor correlato ao atendimento	em até 1 dia após análise
04	Executar atendimento	Técnico designado	em até 1 dia após designação da Chefia

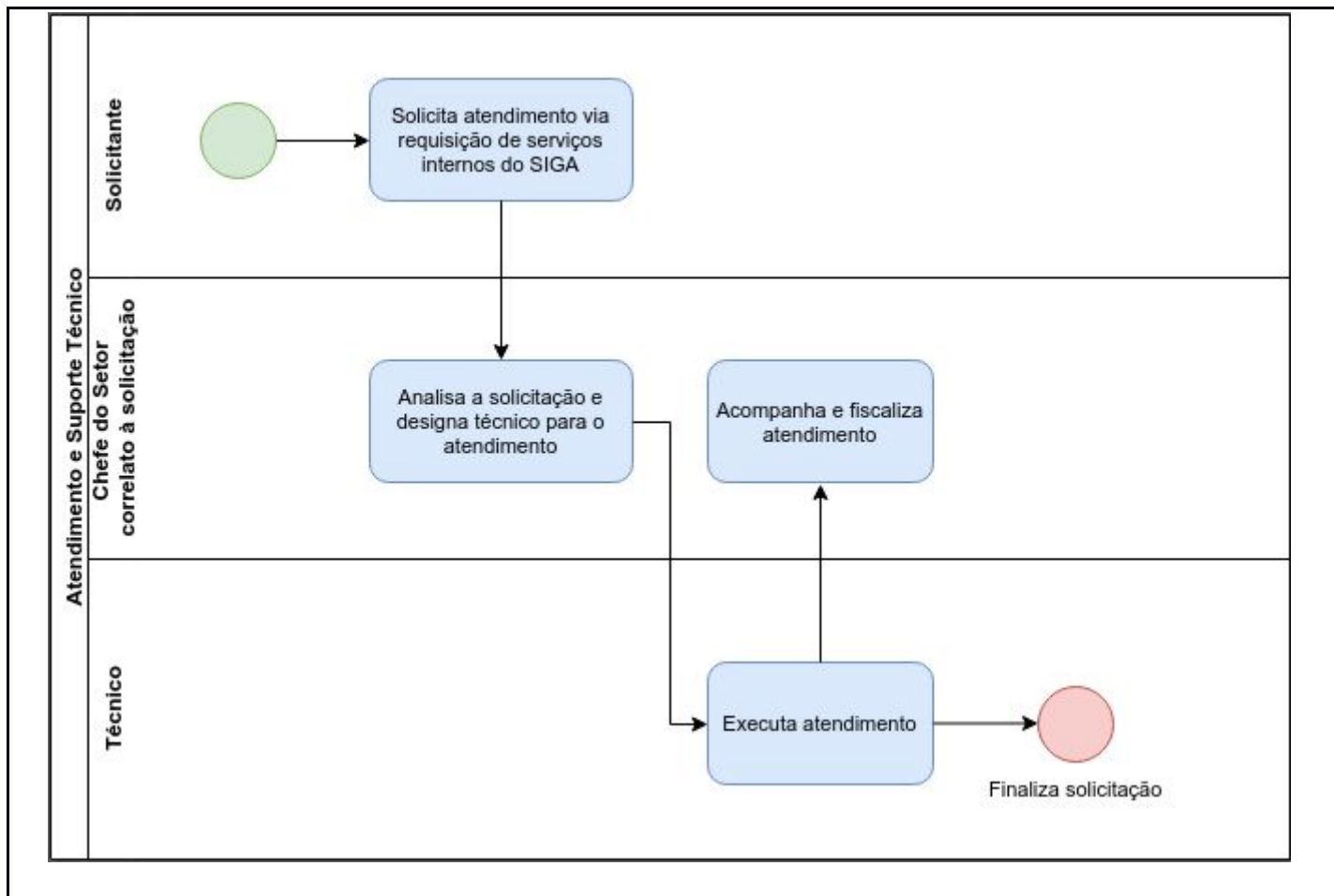
7. Lista de contatos para realização da ação

Nome	voip	E-mail
Seção de Suporte Técnico da DTI	1280	suporte.dti@ufvjm.edu.br
Divisão de Redes	8240	rogerio.silva@ufvjm.edu.br
	8244	leandro.leal@ufvjm.edu.br
		jozias.santos@ufvjm.edu.br
Seção de Segurança de Servidores	8218	rochelly.fernandes@ufvjm.edu.br
	8220	andre.gomes@ufvjm.edu.br
	8226	estevao@ufvjm.edu.br

8. Definições / Legenda

9. Material de suporte

10. Fluxograma do processo



11. Elaboração, aprovação, publicação, revisão

Atividade	Data	Nome	Função
Data da elaboração	25/04/2018	Elton Pereira Rosa	Diretor de TI
Data da aprovação	25/04/2018	Servidores da DTI	Técnicos
Data da publicação			
Data da revisão			

12. Histórico de revisões

Versão	Data	Descrição das mudanças	Requisitado por: