



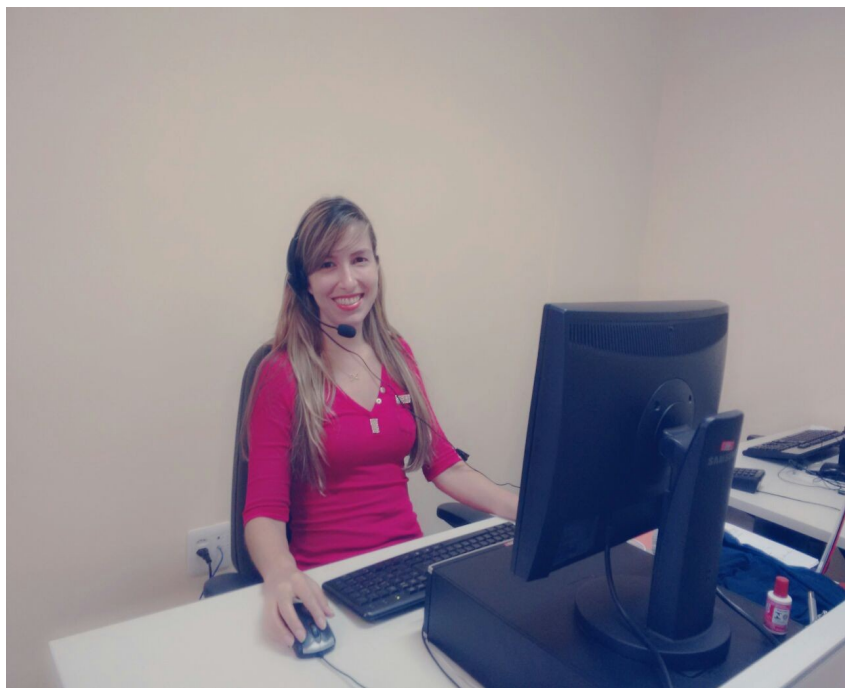
ATIVIDADES EXECUTADAS PELA
COORDENADORIA DE ATENDIMENTO E
SUA DIVISÃO DE SUPORTE
COMPUTACIONAL

SERVIDORES



ANGELA PINHO

JÑANE NEIVA



SERVIDORES



PAULO MARRON



VALMIR CAMORIM



BOLSISTAS MANHÃ



FRANCISCO GALVÃO



MURILO SALLES



BOLSISTAS TARDE



BRENDA DANIEL



MARIA CLARA





Atividades

- Sistema de Atendimento (SAGITTA)
- Abertura de contas de E-mail
- SIG-UFPA (Sistema Integrado de Gestão)
- Sites
- Videoconferência
- CAFe (Comunidade Acadêmica Federada)
- WI-FI
- Manutenção de Computadores

SISTEMA DE ATENDIMENTO



SAGITTA

- Atendimento das chamadas referente a nossa coordenação.
- Orientação de como utilizar a ferramenta.
- Abrir chamada por (solicitante) sem acesso à internet por telefone ou presencial.
- Recuperação de login e senha, caso o mesmo tenha problemas no acesso.
- Auxiliar a implantação do SAGITTA em outras unidades.

E-MAIL



- Criação de e-mail com domínio **ufpa.br** para docentes, técnicos administrativos e unidades da universidade utilizando o sistema **contas.ufpa.br**
- Também orientamos a melhor forma de utilização do e-mail para evitar problemas futuros.
- Recuperação de senha e login do usuário caso o mesmo tenha problemas no acesso (Via SAGITAA ou presencial).
- Desbloqueio de e-mail por envio de spans
- Criação de caixa para contas de login de discentes

SIG-UFPA



SIG-UFPA (Sistema Integrado de Gestão de Atividades)

- Auxílio presencial ou via telefone nas dúvidas do usuário ao sistema.
- Recuperação de login e senha caso o mesmo tenha problemas no acesso (Via SAGITTA ou Presencial).

SITES



- Atendimento presencial ou por telefone informando o procedimento de como solicitar a hospedagem de site na UFPA e quem pode solicitar.

VIDEOCONFERÊNCIA



- Agendamento da Sala de Videoconferência.
- Orientação ao solicitante de como proceder para agendar uma Videoconferência e o que é necessário trazer.
- Cancelamento do agendamento (Via Sagitta).



Comunidade Acadêmica Federada

É uma ferramenta que permite o acesso remoto ao conteúdo do Portal de Periódicos disponível para sua instituição;

- Auxílio presencial ou via telefone nas dúvidas dos usuários de como cadastrar e acessar de sua residência.

WI-FI

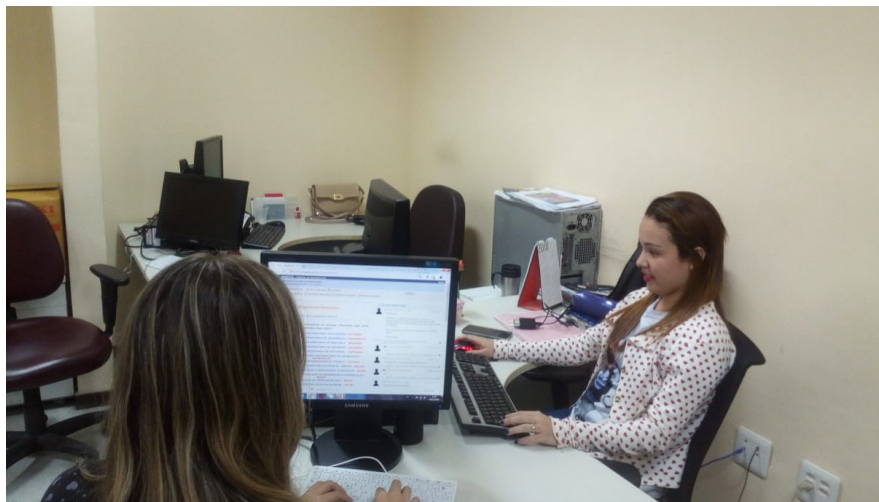


- Orientação ao usuário para configuração de acesso a rede sem fio institucional e a Rede Eduroam .

METAS ALCANÇADAS EM 2018



- Agenda <https://agenda.ctic.ufpa.br/> destinada para o registro das solicitações da sala de Videoconferência.
- Monitores e teclados



NOVAS METAS - 2019



- Integração entre os setores para repasse de informações para melhoria no atendimento ao usuário.
- Capacitação da equipe sempre.
- Adequação da sala para atender as normas de acessibilidade.
- Relatórios Gerenciais do Sagitta (disponibilizar para as unidades que utilizam o Sagitta relatórios estatísticos de atendimento de chamadas).
- Renovação dos equipamentos utilizados no atendimento (headset, desktop e compra de um pen drive).
- Wiki Atendimento.



DIVISÃO DE SUPORTE COMPUTACIONAL

TAREFAS EXECUTADAS



- Atendimento para solucionar problemas em microcomputadores.
- Manutenção em software como formatação, instalação de programas básicos para o trabalho.
- Manutenção em hardware como trocar de peças do computador.

EQUIPE



- Alexandre Nogueira
- Andreia Valente
- Jhessica Taissa
- Jordhan Lima
- João Vitor Lemos
- Juliana Figueiredo
- Thomas Araújo
- Yuri da Silva



**O setor de Atendimento ao
Usuário e Suporte Computacional
Agradece.
Feliz Natal e próspero Ano Novo**