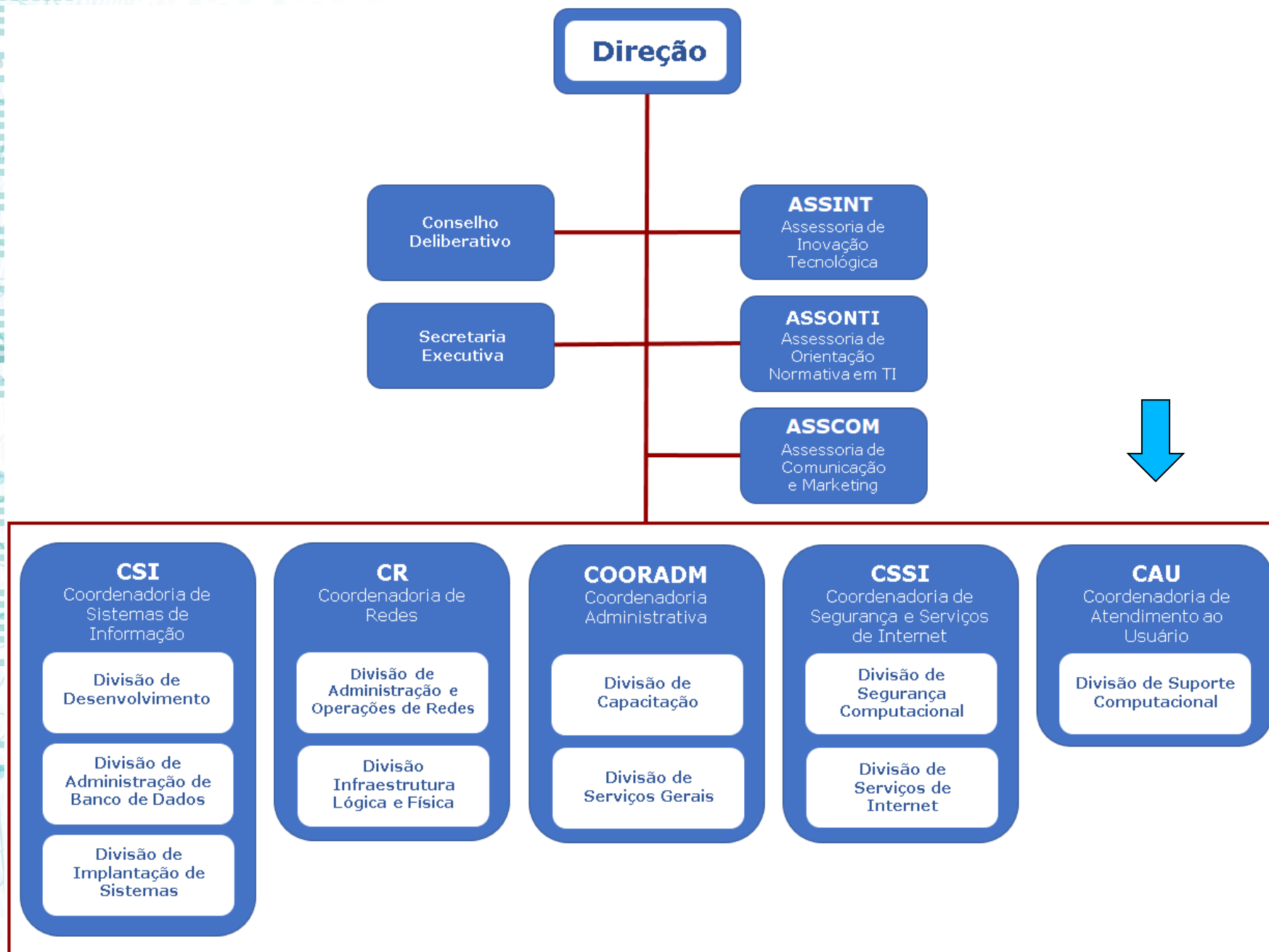


Coordenadoria de Atendimento ao Usuário CTIC - UFPA

Coordenadora:
Jnane de Sousa Neiva



EQUIPE - Sala de Atendimento

Servidores:

Jñane de Sousa Neiva (**Coordenadora**)

Valmir Gomes Camorim

Decionei Reis de Oliveira (novo)

Angela Maria de Pinho (aposentadoria)

Bolsistas:

Kennedy Silva Correa (manhã) (novo)

Pablo Andrey Dias (manhã) (novo)

Adriano Freitas Gonçalves (tarde)

EQUIPE - Suporte Computacional

Servidor:

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

Bolsistas:

João Augusto Ferreira de Souza Jr (manhã)

Rômulo Alberto Almeida Prestes

Victor Angelo dos Santos (novo)

Douglas Souza de Miranda (tarde) (novo)

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. (exceção)
- 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. (***www.ufpa.br***)
- Informações do Site do CTIC. (***ctic.ufpa.br***)
- Comitê de Governança Digital UFPA (***governancadigital.ufpa.br***).
- *Obs. Divulgar para a equipe, e repassar os links para os usuários.

PRINCIPAIS SERVIÇOS

Criação de 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.
- Cota de E-mail: alunos 1GB e servidores 6GB. (aumento ago/2023)
- **Suspensão acima da cota:**
 - a) 10/06/2023 b) 05/11/2023 c) 26/11/2023 (acima cota e 180 dias)
- **Meta alcançada: 68 T utilizados do total 106 T.**

Google Workspace (G Suite):

- Apps Gmail, Google Drive, Classroom, e Google Meet.
- Classroom: autorizar permissão de professor.
- Adesão ao G Suite pelo Sagitta. (automático)

Configuração Wifi UFPA2.0 / 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 Administrador de Catálogo (adicionar / retirar).

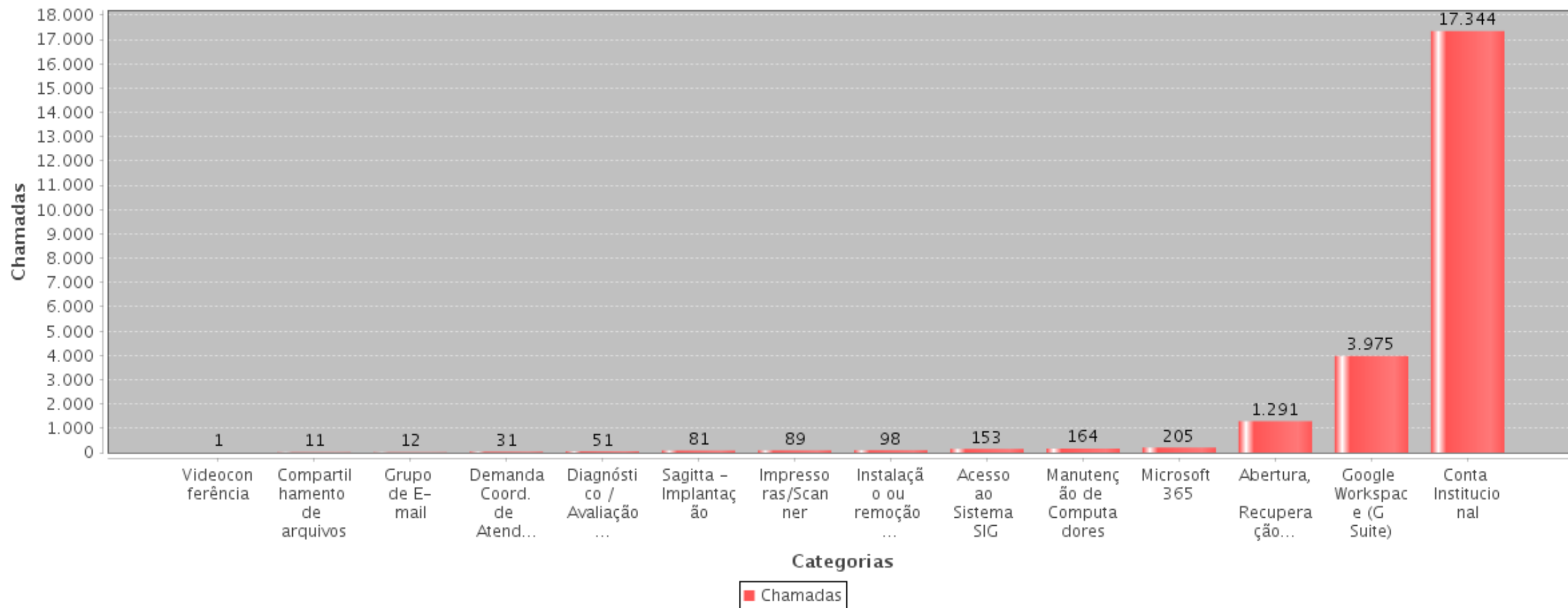
Microsoft Office 365

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

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

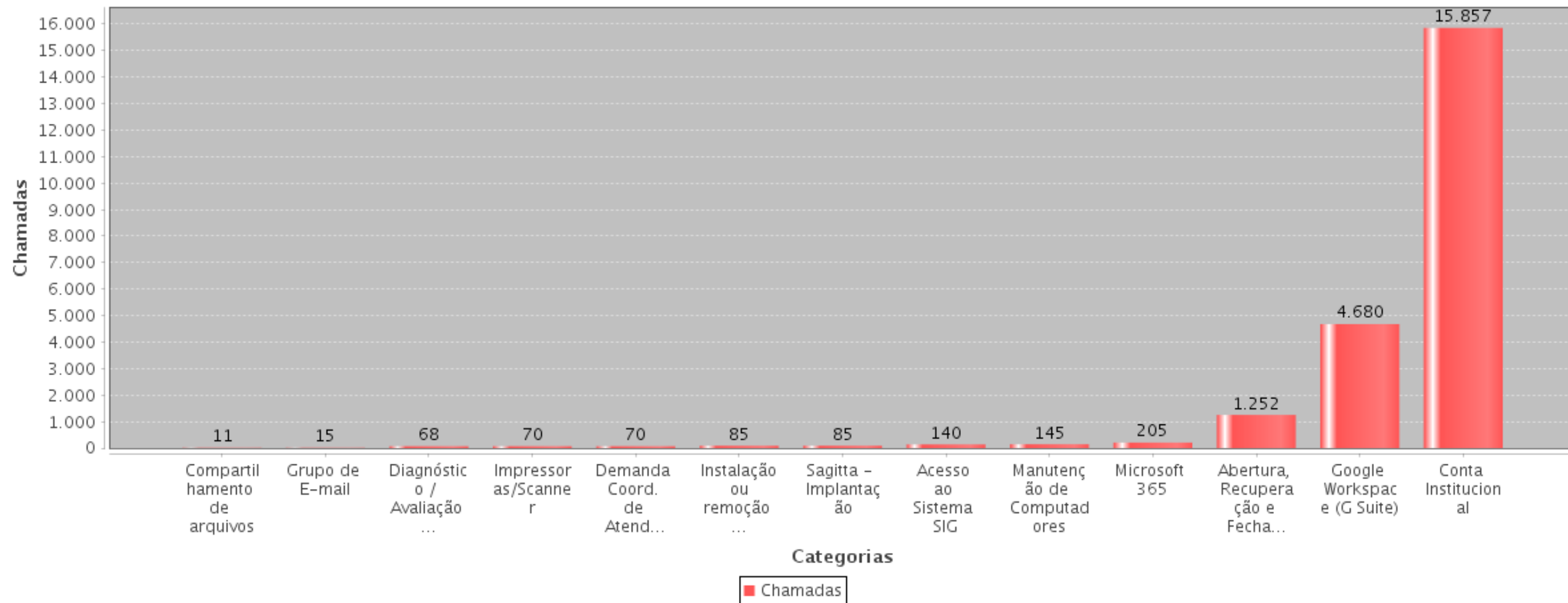
COORDENADORIA DE ATENDIMENTO AO USUARIO



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

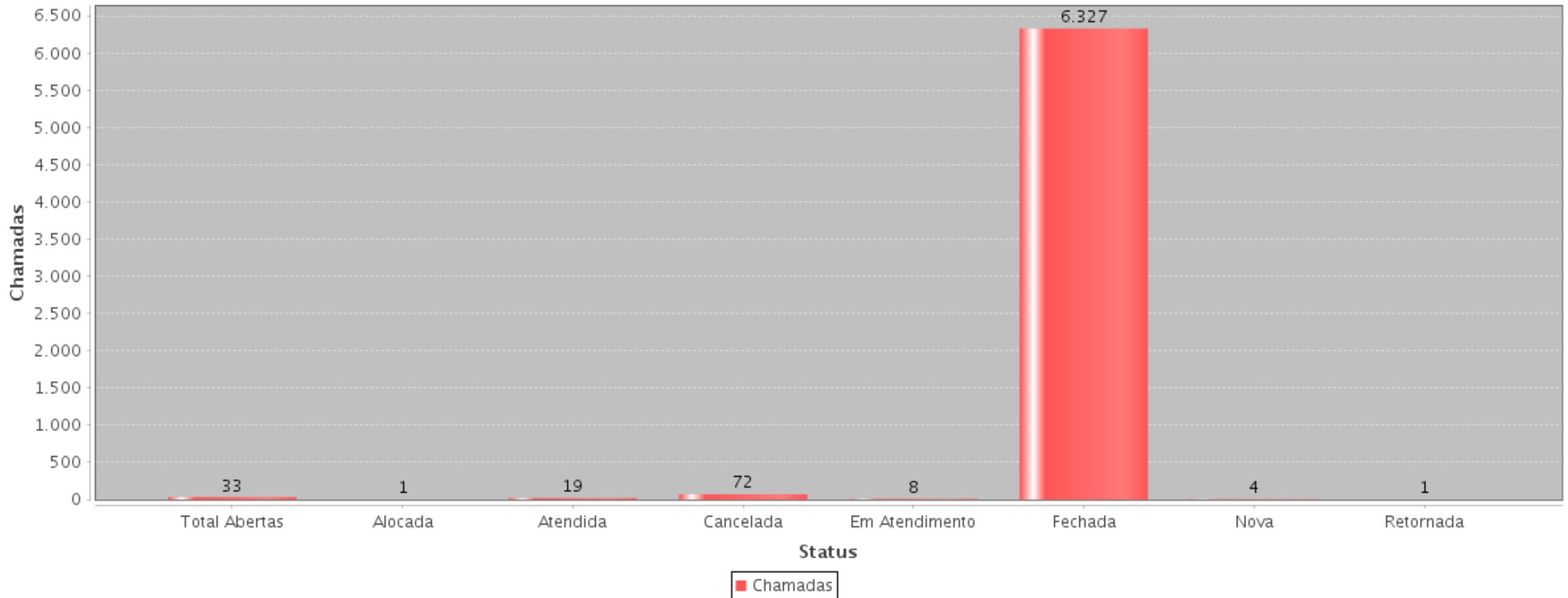
CHAMADAS POR SERVIÇO - PERÍODO 01/01/2023 a 19/12/2023

COORDENADORIA DE ATENDIMENTO AO USUARIO



Coordenadoria de Atendimento / Total = 6.393 chamadas.

CHAMADAS POR STATUS PERÍODO 01/01/2023 a 19/12/2023 COORDENADORIA DE ATENDIMENTO AO USUARIO



CONSIDERAÇÕES FINAIS

Pontos Fortes:

- Apoio da Direção do CTIC.
- Cooperação entre as Coordenadorias.
- Equipe comprometida, capacitada, e proativa.
- Melhorias e correções no Sagitta.

Pontos Fracos/ Melhorias:

- LDAP novo (andamento). Sistemas: Admin Google e Rundeck.
- Comunicação entre Coordenadorias (grupos whatsapp / Mensageiro).
- Recursos de hardware (máquinas defasadas).
- **Recursos humanos:** necessidade de novos servidores.
- Fortalecer a Coordenadoria de Atendimento.



Obri gada !