



UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA
CENTRO DE CIÊNCIAS DA SAÚDE

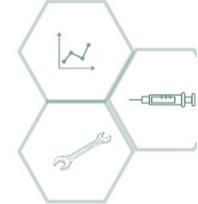


CARTA DE SERVIÇOS

ASSESSORIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO - CCS/UFPB

JOÃO PESSOA-PB
2023





EQUIPE DA ASSESSORIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO – CCS/UFPB

Edgar Cavalcante Suruagy – Assessor – Assistente de Tecnologia da Informação

Diego Chaves Reinaldo de Souza – Técnico de Laboratório de informática – Área: Rede de Computadores

Marcelo Silva Vanderley – Técnico em Eletroeletrônica

Glauber Enry de Sousa – Técnico de Laboratório de Informática

ORGANIZAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇOS

DIREÇÃO

Prof. Dr. João Euclides Fernandes Braga – Diretor

Prof. Dr. Fabiano Gonzaga Rodrigues – Vice-Diretor

COMISSÃO DE PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO SETORIAL PARTICIPATIVO E ORÇAMENTÁRIO

Prof. Dr. Pablo Queiroz Lopes – Presidente

Alysson Silva de Moraes – Contador

Ana Cristina Ferreira Santos – Técnica em Assuntos Educacionais

Danilo Nascimento Rolim dos Santos – Técnico em Assuntos Educacionais

Josiane Perussolo Cunico Conrado – Administradora





APRESENTAÇÃO

Esta carta de serviços tem o objetivo de tornar público os serviços prestados pela Assessoria de Tecnologia da Informação do CCS, conforme preconiza a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

Para tanto, os serviços oferecidos pela Assessoria de Tecnologia da Informação estão em consonância com as competências previstas no Regimento Interno do Centro de Ciências da Saúde:

- I - Gerenciar a rede de comunicação de dados;
- II - Gerenciar os equipamentos que compõem a infraestrutura de rede;
- III - Apoiar os processos de acesso lógico, configuração, ativos de Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC), incidentes, requisições de serviços e mudança;
- IV - Apoiar os processos de segurança da informação para os ativos e serviços de TIC;
- V - Gerenciar os processos de disponibilidade e capacidade dos serviços de TIC;
- VI - Avaliar a viabilidade de manutenção corretiva nos equipamentos de informática não cobertos por garantia;
- VII- Realizar a instalação de equipamentos de informática, viabilizando as condições técnicas necessárias ao local de trabalho dos usuários;
- VIII - Gerar relatórios estatísticos com base nos atendimentos efetuados;
- IX - Realizar a manutenção de laboratórios de informática sob sua responsabilidade.

Assessoria de Tecnologia da Informação do CCS
Telefone: 83 3216-7712





SUMÁRIO

Solicitação de serviços/suporte de Tecnologia da Informação	4
--	----------



Serviço		
Solicitação de serviços/suporte de Tecnologia da Informação		

Público-alvo	Prazo máximo para prestação do serviço	Tempo de espera para o atendimento
Docentes e Técnico-administrativos	15 dias	5 dias

Forma de prestação do serviço	Comunicação com os usuários	Consulta sobre o andamento do serviço
Presencialmente: Visita in loco e/ou manutenção no setor Eletronicamente: acesso remoto.	Via formulário de chamados: http://app.ccs.ufpb.br/suporte/	E-mails gerenciados pelo formulário de chamados. O sistema gera resposta automática e mantém uma conversa para cada chamado.

Prioridades de atendimento	Local e forma da manifestação sobre a prestação do serviço
<ol style="list-style-type: none"> Serviços que necessitam de urgência para o cumprimento de prazos; Ordem de abertura da solicitação no sistema do formulário de chamados. 	Presencialmente na Assessoria de Tecnologia da Informação do CCS Via chamado: http://app.ccs.ufpb.br/suporte/ Telefone: 83 3216-7712

Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço;
<p>Informações necessárias para acessar o serviço:</p> <ul style="list-style-type: none"> Ter acesso aos sistemas SIG (SIPAC, SIGRH, SIGAA) como Docente ou Técnico-administrativo; Ter em mãos o número do CPF, já que a abertura dos chamados recupera os dados funcionais do usuário através do CPF cadastrado nos sistemas SIG. Acesso à internet para preenchimento do formulário, disponível em: http://app.ccs.ufpb.br/suporte/ Anexar documentos, se necessário. Acompanhar o andamento através dos e-mails enviados via sistema.



**CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO
CENTRO DE CIÊNCIAS DA SAÚDE / UFPB**

**JOÃO PESSOA-PB
2023**