

<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO</b>		<b>POP</b>	<b>Nº</b>
<b>Ministério da Educação</b> <b>Universidade Federal dos Vales do Jequitinhonha e Mucuri – UFVJM</b> <b>Diretoria de Tecnologia da Informação – DTI</b> <b>Divisão de Desenvolvimento de Sistemas - DDS</b>		Versão Nº	DDS 01
		Data de Aprovação	17/04/2018
		Data de Publicação	24/09/2018
		Data da última revisão	17/04/2018
Elaborador por	<b>Thiago Mendes Borges</b>	Data da elaboração	17/04/2018
Gestor:	<b>Thiago Mendes Borges</b>		
Título:	Solicitação de Suporte ao Usuário		

#### 1. Descrição

Configura-se como suporte ao usuário o atendimento prestado pela DDS(DTI) para sanar questionamentos e dúvidas dos usuários dos sistemas de informação desenvolvidos e mantidos pela divisão quanto a sua utilização e operação.

#### 2. Objetivos

Realizar alterações dentro da plataforma de gestão acadêmica (SIGA/e-Campus) e/ou outros sistemas mantidos pela divisão caracterizadas como correção ou adequando de funcionalidade que esteja gerando inconsistências ou impedindo o funcionamento adequado das atividades do solicitante. Poderá ser realizado pelo ramal 8234.

#### 3. Público Alvo

Toda a UFVJM.

#### 4. Pré-requisitos

O serviço deverá ser solicitado através de ticket de atendimento no sistema de helpdesk do setor, disponibilizado em <https://help.dds.ufvjm.edu.br> ou simplesmente enviando um email para [atendimentosiga@ufvjm.edu.br](mailto:atendimentosiga@ufvjm.edu.br) onde um ticket de atendimento será criado automaticamente.

#### 5. Responsáveis

Analistas da Divisão de Desenvolvimento de Sistemas.

#### 6. Atividades

<b>Nº</b>	<b>Atividade / Descrição</b>	<b>Responsável</b>	<b>Prazo de execução</b>
01	O solicitante deverá abrir ticket de atendimento no sistema de helpdesk do setor, disponibilizado em <a href="https://help.dds.ufvjm.edu.br">https://help.dds.ufvjm.edu.br</a> ou simplesmente enviando um email para <a href="mailto:atendimentosiga@ufvjm.edu.br">atendimentosiga@ufvjm.edu.br</a> onde um ticket de	Solicitante	

	atendimento será criado automaticamente. É importante ser claro em relação ao atendimento solicitado.		
02	Analizar a viabilidade de atendimento da solicitação.	Analistas T.I.	em até 1 dia após o recebimento da solicitação
03	Enviar orientação sobre o atendimento solicitado através do helpdesk ou se necessário por telefone.	Analistas T.I.	em até 1 dia após análise

## 7. Lista de contatos para realização da ação

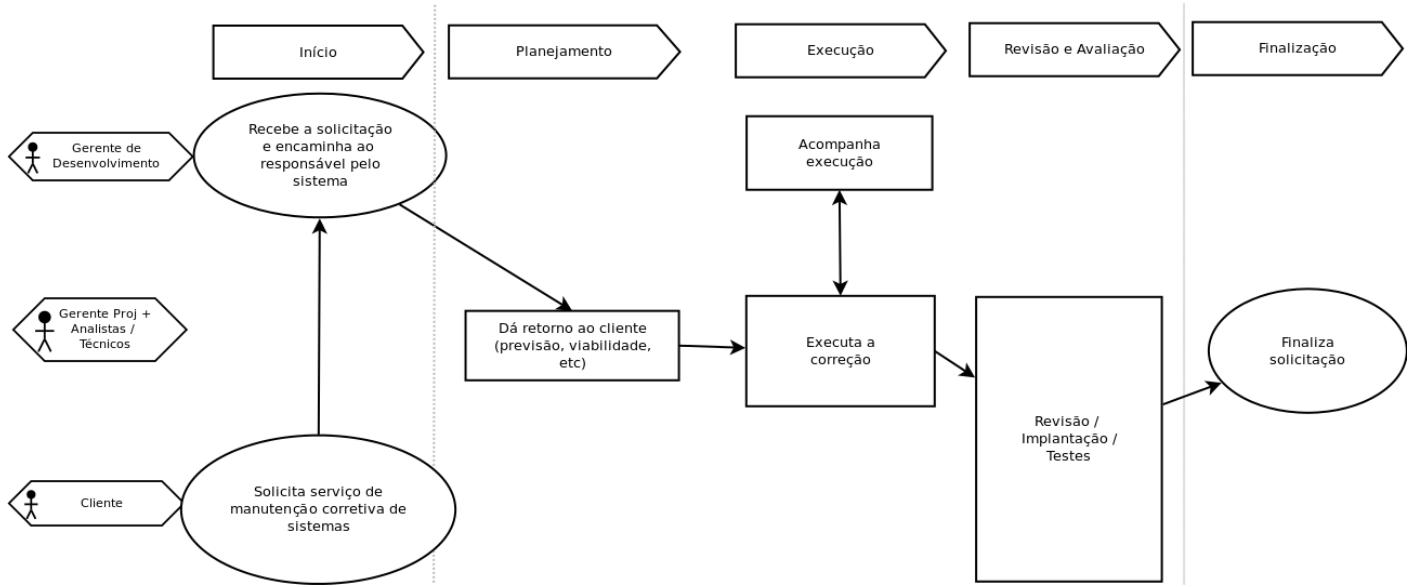
Nome	voip	E-mail
Analistas de T.I.	8234	atendimentosiga@ufvjm.edu.br

## 8. Definições / Legenda

## 9. Material de suporte

## 10. Fluxograma do processo

### Desenvolvimento de Sistemas



## 11. Elaboração, aprovação, publicação, revisão

Atividade	Data	Nome		Função
Data da elaboração	17/04/2018	Thiago Mendes Borges		Chefia

Data da aprovação	17/04/2018	Thiago Mendes Borges	Chefia
Data da publicação			
Data da revisão			

## 12. Histórico de revisões

Versão	Data	Descrição das mudanças	Requisitado por: