

O que é suporte ao usuário?

Suporte ao usuário engloba todos os serviços realizados para assistir os usuários de computadores da instituição. A equipe de suporte é composta por profissionais familiarizados com as funcionalidades dos aparelhos, e com esse conhecimento são capazes de identificar falhas e solucionar problemas com eficiência.

A assistência pode ser prestada:

- Pessoalmente;**
- Remotamente;**
- Por telefone;**
- Por chat de texto.**

Equipe de suporte na Reitoria

Coordenação de Gestão Suporte e Manutenção
Sérgio Manuel Pão Mole Bento - Técnico em TI

Estagiários em TI

Júlio Luiz de Melo Soares - Técnico em TI

Rafael Bruno Costa Santos - Técnico em TI

Israel Souza Sampaio - cursando Técnico em Informática

Pedro Gonçalves de Andrade Júnior - Técnico em TI

+55 087 2101-2377

+55 087 2101-2378

rt.suporte@ifsertao-pe.edu.br

IF Sertão Pernambucano - Reitoria

<http://www.ifsertao-pe.edu.br>

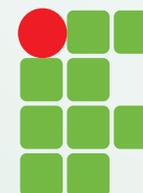
Uma Instituição Pública e de Qualidade.



**INSTITUTO FEDERAL DE
EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA
SERTÃO PERNAMBUCANO**

Cartilha de Serviços DGTI

Diretoria de Gestão da Tecnologia da Informação
Coordenação de Suporte e Manutenção



**INSTITUTO
FEDERAL
SERTÃO
PERNAMBUCANO**

Como são realizados os serviços?

- **Abrir um chamado** por meio do sistema GLPI;
- **Respeitar a ordem** da lista de chamados abertos, de acordo com a urgência do chamado;
- **Respeitar o prazo** máximo para solução de chamado.

Acesso à Central de serviços da DGTI:

Por meio do Site IF Sertão-PE:

Página Inicial > Menu servidor > HelpDesk

Ou diretamente pelo endereço:

<http://www.ifsertao-pe.edu.br/dgti/servicos/glpi.php>

+55 087 2101-2377 / 2378

rt.suporte@ifsertao-pe.edu.br

Serviços prestados pela DGTI

Serviços	Prazo Máximo	Responsabilidade do Usuário
Formatação de computadores	120h	O backup de todos os arquivos.
Resolução de pequenos problemas de redes de computadores	72h	Acompanhamento do chamado.
Instalação e atualização de softwares e aplicativos previamente avaliados pela DGTI	72h	Acompanhamento do chamado.
Instalação de periféricos	48h	Acompanhamento do chamado.
Configuração de impressoras / scanner	96h	Acompanhamento do chamado e descrição da configuração.
Remoção de vírus e software maliciosos	48h	Descrição sucinta do problema.

Serviços não atribuídos à TI

Serviços em aparelhos audiovisuais:

- Televisores;
- Projetores;
- Caixas de som;
- Microfones;

Assistência no uso de suítes de escritório:

- Microsoft Office;
- LibreOffice;
- BrOffice;
- e afins.

Dicas de boas práticas

- Evite contaminação digital;
- Organize a fila de impressão;
- Verifique as conexões físicas;
- Verifique as voltagens antes de ligar os equipamentos (110V-220V);
- Evite compartilhar perfis de usuário/senhas.



INSTITUTO FEDERAL DE
EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA
SERTÃO PERNAMBUCANO