

SUporte e Sustentação dos Sistemas Corporativos e Auxiliares

Consiste no apoio ao usuário para esclarecimentos de dúvidas, na resolução de problemas que possam acontecer e na execução de procedimentos nos sistemas corporativos (SIGAA, SIPAC, SIGRH, SIGEVENTOS, ADMIN, SEI!) e auxiliares (Vagas SISU, Concursos, OpenJournal e o BDTD do IBICT). Engloba também procedimentos a serem executados de forma restrita em tais sistemas, como por exemplo: a adição de avisos após o logon, o processamento de matrículas, entre outros.

Público Alvo



Usuários internos e externos dos sistemas corporativos e auxiliares.

Forma de Atendimento



Eletrônica, telefone ou presencial.

Forma de Acesso



Eletrônica: Via Sistema de Atendimento do STI - <http://atendimento.ufma.br> e pelo e-mail sistemas.ti@ufma.br.
Telefone: Ligação para os números (98) 32728085/8091.
Presencial: Prédio da AGETIC.

Etapas para Processamento



Para ambas as formas de atendimento, se necessário, um chamado será cadastrado na nossa ferramenta de atendimento, este ticket passará por uma triagem, por um processo de priorização, conforme necessário, até, por fim, ser atribuído a algum técnico disponível.

Prazo para Concessão



O atendimento se dará conforme a urgência da demanda, não podendo ultrapassar de 3 (três) dias úteis a partir da data da solicitação. O prazo para entrega da solução pode ser de até 5 (cinco) dias úteis dependendo da complexidade da demanda.

Forma de Comunicação



O acompanhamento do serviço poderá ser realizado por meio do Sistema de Atendimento do AGETIC - <http://atendimento.ufma.br>.

Requisitos e documentos necessários



O usuário deverá entrar em contato com o setor responsável através dos meios citados acima para relatar o comportamento inadequado do sistema de maneira detalhada, passo a passo, se possível com as capturas da tela e outras informações que sejam úteis de forma a agilizar todo o processo.

AGÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO - AGETIC

SUSTENTAÇÃO DE PORTAIS CORPORATIVOS

Consiste no apoio ao usuário para esclarecimentos de dúvidas e na resolução de problemas nos portais corporativos.

Público Alvo



Responsáveis pelo site ou portal.
Usuários internos e externos que acessam os portais corporativos.

Forma de Atendimento



Eletrônica.

Forma de Acesso



Eletrônica: Via Sistema de Atendimento do STI - <http://atendimento.ufma.br> e pelo e-mail sistemas.ti@ufma.br.
Telefone: Ligação para os números (98) 32728085/8091.
Presencial: Prédio do AGETIC

Etapas para Processamento



Para ambas as formas de atendimento, se necessário, um chamado será cadastrado na nossa ferramenta de atendimento, este ticket passará por uma triagem, por um processo de priorização, conforme necessário, até, por fim, ser atribuído a algum técnico disponível.

Prazo para Concessão



O atendimento se dará conforme a urgência da demanda, não podendo ultrapassar de 3 (três) dias úteis a partir da data da solicitação. O prazo para entrega da solução pode ser de até 5 (cinco) dias úteis dependendo da complexidade da demanda.

Forma de Comunicação



O acompanhamento do serviço poderá ser realizado por meio do Sistema de Atendimento do AGETIC - <http://atendimento.ufma.br>.

Requisitos e documentos necessários



O usuário deverá entrar em contato com o setor responsável através dos meios citados acima para relatar o comportamento inadequado do sistema de maneira detalhada, passo a passo, se possível com as capturas da tela e outras informações que sejam úteis de forma a agilizar todo o processo.

AGÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO - AGETIC

CONTROLE DE ACESSO DE USUÁRIOS AOS SISTEMAS

Consiste no apoio ao usuário no que tange o acesso aos sistemas corporativos, cadastro e revogação de permissões e alteração de dados da conta de usuário.

Público Alvo



Usuários dos sistemas corporativos de maneira presencial, na impossibilidade a chefia de unidade (caso o usuário seja servidor)/coordenação do curso (caso usuário seja discente) pode fazê-la.

Forma de Atendimento



Presencial(Usuário)/Eletrônica(Chefia/Coordenação do curso).

Forma de Acesso



- Cadastro e revogação de permissões podem ser solicitados via ofício eletrônico SEI! da chefia de unidade;
- Alteração de dados da conta de usuário poder ser solicitados presencialmente pelo dono da conta que se dirigirá ao STI ou via ofício eletrônico da chefia de unidade/coordenação.

Etapas para Processamento



O usuário deve acessar o SEI -> Criar um processo -> Adicionar o ofício e seus anexos -> Enviar processo à DSI.

Prazo para Concessão



O atendimento se dará conforme a urgência da demanda, não podendo ultrapassar de 3 (três) dias úteis a partir da data da solicitação. O prazo para entrega da solução pode ser de até 5 (cinco) dias úteis dependendo da complexidade da demanda.

Forma de Comunicação



As solicitações via ofício são respondidas através do mesmo pelo SEI!.

Requisitos e documentos necessários



Para solicitações presenciais será necessário apresentar documento de identificação oficial com foto.

AGÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO - AGETIC

PLANEJAMENTO, AÇÕES E PRODUÇÕES ADMINISTRATIVAS

A Rádio Universidade FM tem por finalidade o planejamento, a concepção, a produção e a veiculação de programas de radiodifusão sonora, visando a apoiar as políticas públicas nas áreas de educação, de cultura e de desporto. E administrativamente busca conduzir de forma legal a tramitação de processos, despachos, solicitações e atendimento ao público.

Público Alvo



Toda a cadeia acadêmica (docentes, discentes, prestadores de serviços) e a sociedade em geral.

Forma de Atendimento



Presencial e eletrônico

Forma de Acesso



Em sua sede na Avenida dos Portugueses S/n, Campus do Bacanga, junto ao prédio do CCSO, no horário das 08h00 ás 18h00 via telefone pelo número: (098) 3272 – 8106, e ainda por e-mail: universadefm.sce@ufma.br

Etapas para Processamento



1 - tramitação de processos via SEI; 2 - Movimentações e solicitações via e-mails; 3 - Consultas, alimentação de dados e gestão de usuários em sistemas de informação; 4 - Elaboração de documentos institucionais de caráter administrativo; 5 - Acessos administrativos por sistemas como Central de atendimento UFMA (GLPI); SIGRH e SIPAC;

Prazo para Concessão



Em até 5 dias úteis;

Forma de Comunicação



Presencial em sua sede na Avenida dos Portugueses S/n, Campus do Bacanga, junto ao prédio do CCSO, no horário das 08h00 ás 18h00 via telefone pelo número: (098) 3272 – 8106 ou ainda por e-mail: universadefm.sce@ufma.br

Requisitos e documentos necessários



Servidores e todo o público interessado deverá se remeter a rádio Universidade FM/SCE/UFMA de forma presencial em sua sede na Avenida dos Portugueses S/n, Campus do Bacanga, junto ao prédio do CCSO, no horário das 08h00 ás 18h00 via telefone pelo número: (098) 3272 – 8106, e ainda por e-mail: universadefm.sce@ufma.br;