

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

Coordenação de TI

Milton Deivson Albuquerque Cavalcante

Tarcísio Couto Pereira

Vandenberg Borges da Paixão



**INSTITUTO
FEDERAL**

Sertão de Pernambuco

Campus
Petrolina Zona Rural

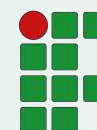
Uma Instituição Pública e de Qualidade.

www.ifsertao-pe.edu.br
czr.suporte@ifsertao-pe.edu.br
+55 087 2101-8050/8098

Cartilha de Serviços

CTI

Coordenação de Tecnologia da Informação



INSTITUTO FEDERAL

Sertão Pernambucano

Campus Petrolina Zona Rural

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 CTI:

Diretamente pelo endereço:

sistema.zonarural.ifsertao-pe.edu.br/glpi/

+55 087 2101-8050 / 8098

czr.suporte@ifsertao-pe.edu.br

Serviços prestados pela CTI

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/ou suporte a software aplicativos	72h	Acompanhamento do chamado.
Instalação e/ou configuração de equipamentos, impressoras e scanner	72h	Acompanhamento do chamado e descrição da configuração.
Remoção de vírus, malware e arquivos maliciosos	72h	Descrição sucinta do problema.
Manutenção de impressora, datashow, notebook, desktop e estabilizador	72h	Acompanhamento do chamado.

⊘ Serviços não atribuídos à TI

Serviços em aparelhos audiovisuais:

- Televisores;
- 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.