



PROCEDIMENTOS PARA SOLICITAÇÃO DE SUPORTE TÉCNICO

A solicitação de serviços de atendimento e manutenção ao SSM-CTIC deve ser realizada **PREVIAMENTE** e **IMPRETERIVELMENTE** pelo Sistema de Gerenciamento de MATERIAIS e SERVIÇOS (SIGMAS) acessível pelo endereço web <https://sistemas.uepb.edu.br/sigmas/> ou pela página web da UEPB (<http://www.uepb.edu.br/>) através de “MENU > Sistemas > CTIC – Atendimento”.

Excetuam-se da necessidade de solicitação prévia de atendimento os problemas de conectividade à rede **cabeada** que impeça o acesso ao SIGMAS e as necessidades **emergidas** nos seguintes casos (em ordem de prioridade):

1. Cerimônias, palestras, exposições e similares aberto ao público externo;
2. Cerimônias, palestras, exposições e similares restrito a comunidade da UEPB;
3. Procedimentos que se não concluídos em um tempo delimitado possam causar prejuízos à Instituição ou às suas atividades;

Os casos omissos serão avaliados pelo SSM-CTIC.

Nos casos acima, a solicitação poderá ser feita pessoalmente ou por telefone (ramal 208) e **deverá ser registrada o quanto antes for possível**, para que assim, reflita o mais fielmente o momento da necessidade do atendimento e para que seja registrado as ações executadas pelo SSM-CTIC. Antes ou durante o atendimento o solicitante deverá preencher um formulário com dados pessoais, do evento e do problema.

Importante: o não solucionamento do problema não elimina a necessidade de registro da solicitação no sistema.

As solicitações poderão ser realizadas por professores e técnicos-administrativos do quadro de pessoal da UEPB. No caso de alunos, as solicitações devem ser realizadas através da coordenação do curso ao qual se é vinculado. Para os demais, as solicitações deverão ser feitas pela Secretaria do Centro.

As solicitações para verificação e conserto físico de um equipamento da Instituição deverão ser feitas no sistema sob a categoria ‘Manutenção’ com a informação do número de patrimônio da UEPB de 6 dígitos.

As demais solicitações devem ser feitas sob a categoria ‘Atendimento’.

Após a solicitação, o usuário pode acompanhar o andamento de sua solicitação diretamente pelo sistema.

Nenhum dado pessoal ou setorial será excluído intencionalmente pelo SSM-CTIC antes de uma comunicação prévia ao usuário.

Importante: equipamentos da instituição e seus sistemas só podem receber suporte por técnicos do SSM-CTIC. Manipulações além do uso convencional por pessoas não autorizadas acarretará em medidas legais e administrativas.

Solicitações de Manutenção

São solicitações realizadas para verificação de equipamentos desinstalados (guardados, sem uso, etc), conserto físico de um equipamento claramente danificado (faltando peça, com marcas de avaria, etc) ou que já tenha sido identificado por um técnico do SSM-CTIC como procedimento necessário.

Após a solicitação de MANUTENÇÃO, o SSM-CTIC entrará em contato com o solicitante para agendar o recebimento do equipamento, que deverá ser encaminhado para a sala do SSM-CTIC do campus.

Após a solução do problema, o SSM-CTIC do campus tentará contatar o solicitante para agendar a retirada do equipamento.

Importante: o transporte do equipamento é de responsabilidade do solicitante.

Caso o solicitante não retire o equipamento no momento agendado, o mesmo deverá agendar uma nova retirada em até 30 dias. Após esse prazo, o equipamento poderá ser remanejado para outro setor para melhor aproveitamento do bem.

A desinstalação/instalação do equipamento para/após transporte fica a cargo do usuário, que, caso não possua conhecimento suficiente ou não se sinta seguro para tal, poderá realizar a solicitação de Atendimento ao SSM – CTIC para esse fim.

Fica a critério da CTIC estabelecer as prioridades de cada solicitação observando fatores como: ordem; complexidade do problema; disponibilidade de componentes para reposição; natureza da atividade a qual o equipamento é destinado; dentre outros.

Solicitações de Atendimento

São solicitações que não se enquadram na categoria de Manutenção acima. Selecione essa categoria se você tem dúvidas sobre em qual categoria deve estar sua solicitação ou contate o SSM-CTIC (ramal 208).

Fica a critério da CTIC estabelecer as prioridades de cada solicitação observando fatores como: público e atividades comprometidos pelo problema; natureza da atividade ligada à solicitação; complexidade do problema; horário de atendimento do setor e pessoal disponível recebimento do técnico; dentre outros.

Importante: os técnicos do SSM-CTIC não adentram salas de acesso restrito para atendimento sem a presença de um responsável pelo setor. Sendo qualquer técnico proibido de receber ou portar chaves desses setores. Excetua-se os casos onde a sala compartilha espaço com equipamentos responsáveis pelo funcionamento de outros setores.

Esse documento poderá sofrer atualizações conforme as demandas se apresentem.

Campina Grande, 18 de fevereiro de 2019.

Antonio Carlos Trajano de Oliveira
Assessor do SSM-CTIC – Mat. 101778-1