



Universidade Federal de Ciências da Saúde de Porto Alegre – UFCSPA
Pró-Reitoria de Planejamento
NTI – Divisão de Suporte Técnico

Lista de Serviços

CONCEITO DE PROCESSO: Processo é um conjunto de ações contínuas executadas por pessoas ou máquinas para alcançar resultados concretos que sejam perceptíveis pela comunidade acadêmica.

| NOME DO PROCESSO | BREVE DESCRIÇÃO | ENVOLVIDOS (Setores ou Cargos) |
|--|--|---|
| [NTI-Suporte] 01 Disponibilizar recursos da rede | Serviços de criação de usuário, acesso a determinada pasta, acesso a filas de impressão, criação de usuário de navegação, E-mail, lista de distribuição (grupo de e-mail), redirecionamento de e-mail, pasta de armazenamento, fila de impressão, recuperação de arquivos, desbloqueio de e-mail, desbloqueio de URL, suporte ao usuário, etc. | Técnicos de TI Estagiários de TI Div. Redes Comunidade Acadêmica |
| [NTI-Suporte] 02 Instalar software | Instalar Windows (Enterprise, Education, Professional), Office, Project, Visual Studio, Creative Cloud, Photoshop, AutoCad, SPSS, Vegas, KES, aplicativos homologados, mídias em Suporte\SW-Basico\, outros conforme histórico. | Técnicos de TI Estagiários de TI Comunidade Acadêmica |
| [NTI-Suporte] 03 Configurar ambientes | Configurar ambiente para aplicações como SIE, Certificação digital, Serpro, etc. | Técnicos de TI Estagiários de TI Comunidade Acadêmica |
| [NTI-Suporte] 04 Manter softwares | Corrigir erro do Windows, de aplicativos (Office, Adobe, etc.), corrigir erros em aplicações (SIE, Portais, etc.) | Técnicos de TI Estagiários de TI Comunidade Acadêmica |

| | | |
|------------------------------------|--|---|
| [NTI-Suporte] 05 Manter hardwares | Corrigir defeitos em monitor e outros periféricos, corrigir defeitos em CPU ou componentes, corrigir defeitos em impressoras/multifuncionais | Técnicos de TI Estagiários de TI Comunidade Acadêmica |
| [NTI-Suporte] 06 Instalar hardware | Instalar PC Desktop ou Notebook, Instalar Impressoras | Técnicos de TI Estagiários de TI Prefeitura Comunidade Acadêmica |