



2011.1.1323.12.4

Abertura: 05/09/2011 15:20 (SVEXP-12) **CX:**
Interes.: FACULDADE DE ECONOMIA, ADMINISTRAÇÃO E
CONTABILIDADE
Doc Base: ATAC/2011/FEA
Assunto : Gestão de Recursos de Informática
política de atendimento aos usuários de
Tecnologia de Informática (TI) na FEA.

2

POLÍTICA DE ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS DE T.I.

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO

2. ÂMBITO DE APLICAÇÃO

3. ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS DE T.I.

3.1 Diretrizes

3.2 Responsabilidades

4 SERVIÇOS

4.1 Reparos efetuados com verbas do Orçamento da Área de TI

4.2 Aquisição de material de consumo (suprimentos)

4.3 Tipos de Serviços de Manutenção

4.4 Alteração/Ampliação de cabeamento de rede

4.5 Utilização de impressoras

4.6 Máquinas locais (Softwares e Hardwares)

4.7 Abertura de ocorrências

4.8 Atendimento a “softwares” não controlados

4.9 Solicitações de reservas dos laboratórios

4.10 Remanejamento de equipamentos de microinformática

4.11 Rede Interna

1. INTRODUÇÃO

Tendo em vista o crescimento e evolução da informatização da FEA, o atendimento às solicitações dos usuários reveste-se de especial importância para manter o bom nível das operações. Por esse motivo torna-se necessário estabelecer regras e procedimentos para esse fim.

2. ÂMBITO DE APLICAÇÃO

Estas normas serão aplicadas em todas as áreas da FEA/USP, por todos funcionários e professores que possuam número USP.

3. ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS DE T.I.

3.1. Diretrizes:

- 3.1.1 Centralizar na STI, todos os atendimentos às ocorrências relacionadas à informática, nos equipamentos que possuam número de patrimônio FEA.

3.2. Responsabilidades

- 3.2.1 Cabe à Seção de Patrimônio, manter o cadastro e identificação de todos os equipamentos de informática da FEA.
- 3.2.2 Cabe à STI, manter o registro de todos os reparos efetuados nos equipamentos de informática.
- 3.2.3 Cabe aos usuários, efetuar e manter o "backup" dos dados existentes nas estações de trabalho.
- 3.2.4 Cabe aos usuários, solicitar à STI os reparos nos equipamentos através do Sistema de Chamados da STI: <http://www.sti.fea.usp.br> (item atendimento), ou através ramal 5893, tendo em mãos o número do patrimônio do equipamento e número USP do usuário.

3.2.5 Cabe à STI efetuar os reparos solicitados nos equipamentos de informática, desde que estejam cadastrados na Seção de Patrimônio da FEA.

4. Serviços

4.1. Reparos efetuados com verbas do Orçamento da Área de TI:

É de responsabilidade da STI, solicitar a compra necessária para o reparo ou substituição por modelo igual no caso de defeito, dos seguintes itens:

- ✚ Discos rígidos;
- ✚ Drives de CD-RW e DVD RW
- ✚ Memórias;
- ✚ Placas de rede, placas mãe e "coolers"; *
- ✚ Gabinetes e fontes;
- ✚ Monitores de vídeo;
- ✚ Mouses e teclados;
- ✚ Peças de impressoras (excluindo-se suprimentos)
- ✚ Cabo UTP
- ✚ Cabo de impressora

* Antes da substituição será realizada uma análise técnico/financeira

4.2. Aquisição de material de consumo (suprimentos)

É de responsabilidade dos usuários prover o seu setor com os materiais de consumo, cuja substituição é programada ou com vida útil definida, tais como:

- ✚ "Mouse pad";
- ✚ Cartuchos de tinta;
- ✚ "Tonner";
- ✚ CD's;
- ✚ Papel
- ✚ Filtro de linha
- ✚ Cabos USB
- ✚ Pen drive;

4.3. Tipos de Serviços oferecidos pela STI:

4.3.1 Manutenção corretiva;

Para Manutenção corretiva, a STI manterá em funcionamento um serviço de atendimento (Help Desk) para correção de problemas em seus produtos de informática. Esse serviço será disponibilizado nos dias úteis das 8h00 às 17h00 e o usuário poderá registrar suas solicitações de manutenção através do Sistema de Chamados, que poderá ser acessado através de link disponível no site da STI - www.sti.fea.usp.br – item “atendimento” – “chamado técnico”, ou através do ramal 5893.

É proibido aos usuários, a abertura de equipamentos com número de patrimônio da FEA.

4.3.2 Manutenção preventiva.

Para Manutenção preventiva, a STI estabelecerá conjuntamente com o usuário, a data de sua realização.

4.4 Alteração/Ampliação de cabeamento de rede

4.4.1 Os pontos de rede, deverão ser solicitados à STI, através do site www.sti.fea.usp.br – item “atendimento” – “chamado técnico”, ou através do sistema de chamados, no ramal 5893 e cada caso terá análise de viabilidade.

4.4.2 É aconselhável que, quando possível, os usuários posicionem suas mesas próximas aos pontos de rede existentes, a fim de minimizar gastos com a criação de pontos adicionais.

4.5 Utilização de impressoras

Esse tópico visa definir as recomendações de utilização de impressoras disponíveis na rede interna.

- 4.5.1 Ao mandar imprimir, verifique na impressora se o que foi solicitado já está impresso. Muitas impressões acumulam-se nas impressoras;
- 4.5.2 Se a impressão não estiver correta e o papel puder ser reaproveitado, recoloque-o na bandeja de impressão nas impressoras jato de tinta. Nas impressoras a laser não é recomendado pois o papel pode enroscar. Se o papel servir para rascunho, leve-o para sua mesa. Caso não sirva para mais nada, separe-o para ser enviado para reciclagem;
- 4.5.3 Evite deixar impressões erradas nas mesas das impressoras, nas mesas próximas a ela e tampouco sobre o gaveteiro;
- 4.5.4 Se você notar que o papel de alguma das impressoras está no final, faça a gentileza de reabastecê-la. Isso evita que você e outras pessoas tenham seus pedidos de impressão prejudicados e evita acúmulo de trabalhos na fila de impressão;
- 4.5.5 Utilize a impressora colorida somente para versão final de trabalhos e não para testes ou rascunhos;
- 4.5.6 Sempre que possível, compartilhe as impressoras, ao invés de manter uma impressora na mesa de cada usuário (centralizar impressora, se possível, uma por corredor ou andar);
- 4.5.7 Evite imprimir mensagens e documentos. Sempre que possível armazene em formato digital.
- 4.5.8 Para impressões em grande quantidade utilize as impressoras do consórcio Canon. No site da STI há um mapa com os locais das impressoras: <http://www.sti.fea.usp.br/atendimento>, impressoras.

4.6 Máquinas locais (Softwares e Hardwares)

Este item estabelece as normas e procedimentos para a instalação de softwares, hardwares e manutenção nos computadores da FEA;

- 4.6.1 Para receber atendimento, o usuário deverá, inicialmente, abrir um chamado técnico junto à STI, através do ramal 5893, ou através do site: <http://www.sti.fea.usp.br> – item “atendimento” – “chamados técnicos”
- 4.6.2 Todo procedimento de suporte ao usuário é realizado em loco e, em caso de manutenção que requeira a remoção do equipamento, este será transportado por técnicos da STI/CCE e todo procedimento de manutenção será realizado nos laboratórios da STI/CCE, conforme o caso.
- 4.6.3 As instalações de Softwares pagos só podem ser realizadas através da aquisição de licenças oficiais, adquiridas pela FEA, e em máquinas que contenham número patrimonial da FEA.(012.xxxxxx).
- 4.6.4 As instalações de softwares gratuitos podem ser realizadas pela STI, através da análise da licença e do software em questão.

4.7 Abertura de ocorrências

- 4.7.1 Toda e qualquer ocorrência só poderá ser atendida se for aberto um chamado técnico junto à STI, através do ramal 5893, ou através do site: <http://www.sti.fea.usp.br> – item “atendimento” – “chamados técnicos”

4.8 Atendimento a “softwares” não controlados

- 4.8.1 Não haverá atendimento a chamados cujos “softwares” não foram adquiridos pela FEA e devidamente licenciados, e sua presença no equipamento do usuário será motivo de relatório gerencial indicando a infração.

4.9 Solicitações de reservas dos laboratórios

- 4.9.1 As solicitações de reservas para os laboratórios deverão ser feitas com antecedência mínima de 96hs e estarão sujeitas a disponibilidade de salas.
- 4.9.2 Os agendamentos são realizados de acordo com a ordem de chegada das solicitações, levando-se em consideração os programas instalados nos laboratórios e tamanho da turma.
- 4.9.3 Os agendamentos devem ser realizados através do site <http://www.sti.fea.usp.br>, ítem "atendimento" - "solicitação".
- 4.9.4 Apenas professores e funcionários da FEA podem realizar o agendamento no sistema, através de seu número USP.
- 4.9.5 Agendamentos de eventos externos à FEA devem ser efetuados através de ofício.

4.10 Remanejamento de equipamentos de microinformática

- 4.10.1 Modificações feitas no posicionamento dos equipamentos de microinformática, mesmo dentro da própria sala (ambiente) deverão ser informadas à STI, para que esta providencie a atualização do Banco de Dados de endereços IPs locais e responsável.
A mudança do par usuário/Microcomputador também deve ser informada.

4.11 Rede interna

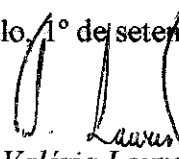
- 4.11.1 Toda mudança na Rede de Dados da FEA estará sujeita às normas da "Política de Utilização da Rede da FEA".

Processo: 2011.1.1323.12.4

O CTA, em sessão realizada em 31 de agosto de 2011, aprovou, por unanimidade dos presentes, a *Política de Atendimento aos Usuários de Tecnologia de Informática (TI) da FEA*, às folhas 2 e seguintes, elaborada pela Seção Técnica de Informática.

Encaminhe-se à Seção Técnica de Informática.

São Paulo, 1º de setembro de 2011.



Valéria Lourenção

Assistente Técnica Acadêmica