



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE SANTA CATARINA

(11) Processo: <i>Acompanhar e Manter o Atendimento aos Usuários da Reitoria</i>				
Atividade	Descrição	Responsável	Prazo	Instrumentos de apoio
1	Definir com a equipe as responsabilidades de atendimento.	Diretor DTIC	-	Reunião interna
2	Verificar periodicamente os tíquetes pendentes no sistema de HELP DESK.	Todos os colaboradores da DTIC	-	HELP DESK (RT)
3	Acionar o responsável pelo atendimento em caso de tíquetes em atraso.	Coordenadores da DTIC	-	E-mail e HELP DESK (RT)
Elaboração: DGC/CPN Revisão: 03/2012		Responsável: DGC/DTIC		

TERMINOLOGIA:

- **CPN** - Coordenadoria de Processos e Normas.
- **DGC** - Diretoria de Gestão do Conhecimento.
- **DTIC** - Diretoria de Tecnologias da Informação e da Comunicação
- **HELP DESK** - processo de solicitação e encaminhamento de serviços aos usuários
- **RT** - ferramenta livre de HELP DESK adotada pelo IF-SC
- **TIC** - Tecnologia da Informação e Comunicação.

LEGISLAÇÃO

Nada consta sobre esse processo.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE SANTA CATARINA

FLUXOGRAMA:

