



UNIVERSIDADE  
FEDERAL DO CEARÁ



# FORMULÁRIO DE MAPEAMENTO DE PROCESSOS

PCN - restabelecimento  
de canais de  
atendimento

29/09/2022

## 1. FORMULÁRIO DE MAPEAMENTO DE PROCESSOS

DADOS DO PROCESSO	
<b>ID:</b> PCN_STI_01_v1	
<b>UNIDADE:</b> Superintendência de Tecnologia da Informação (STI)	
<b>NOME:</b> Restabelecimento de canais de atendimento	
<b>OBJETIVO:</b> Restabelecer os canais de atendimento ao público (Central de Relacionamento da STI)	
<b>OBJETIVOS ESTRATÉGICOS RELACIONADOS:</b> Consolidação, melhoria e ampliação da comunicação e infraestrutura de TI	
<b>CLIENTE</b> (público-alvo): comunidade acadêmica em geral	
<b>GERENTE:</b> Coordenador(a) da Divisão de Governança em Tecnologia da Informação	
DETALHES DO PROCESSO	
<b>LEGISLAÇÃO CORRELATA</b> (se houver):	
<b>DOCUMENTOS:</b> Não há	
<b>GATILHO</b> (evento que inicia o processo): Detecção de indisponibilidade de canal de atendimento	
<b>SAÍDA</b> (evento que encerra o processo): Canal restabelecido	
<b>SISTEMAS:</b> não se aplica	
<b>INDICADORES</b> (indicadores para a medição do processo): Tempo de indisponibilidade	
<b>OUTRAS INFORMAÇÕES IMPORTANTES:</b> Não há	
CONTROLE DE VERSÕES	
<b>ALTERAÇÕES DA VERSÃO:</b> não se aplica	
<b>AUTOR(ES):</b> Kilvia Arruda Castro	
<b>DATA:</b> 01/09/2022	

## 2. SEQUENCIAMENTO DAS ATIVIDADES

PROCESSO PRINCIPAL			
Nº	ATIVIDADE	SETOR	DESCRIÇÃO

1	VERIFICAR disponibilidade	CADGOV/STI CR/STI	Verificar a disponibilidade dos telefones da Central de Relacionamento da STI
2	INFORMAR indisponibilidade	CADGOV/STI CR/STI	Informar a comunidade sobre a indisponibilidade do canal, apresentando alternativa(s) de comunicação(ões) - Página da STI ( <a href="http://www.sti.ufc.br">http://www.sti.ufc.br</a> ) e Whatsapp (3366-9999).
3	IDENTIFICAR a causa	CADGOV/STI CR/STI	Identificar a causa do problema do(s) aparelho(s) (defeito físico, linha analógica ou VoIP).
4	SUBSTITUIR o aparelho	CADGOV/STI CR/STI	Substituir o aparelho, ou realizar o reparo, caso o problema seja físico.
5	ACIONAR Central Telefônica	CADGOV/STI CR/STI	Acionar a Central Telefônica da UFC, caso o problema seja na linha analógica (por telefone).
6	ACIONAR DRC	CADGOV/STI CR/STI	Acionar a DRC, caso o problema seja do VoIP (por e-mail ou verbalmente).
7	REPARAR linha	CISI/STI DCR/STI	Realizar os reparos em caso de problema com VoIP.
8	CHECAR disponibilidade	CADGOV/STI CR/STI	Checar a retomada da disponibilidade dos canais.
9	FORTALECER os demais canais	CADGOV/STI CR/STI	Fortalecer os demais canais de comunicação (whatsapp e e-mail), caso a disponibilidade do telefone não seja restabelecida dentro do prazo previsto.
10	INFORMAR restabelecimento	CADGOV/STI CR/STI	Informar a comunidade sobre a disponibilidade do canal telefônico - Página da STI ( <a href="http://www.sti.ufc.br">http://www.sti.ufc.br</a> ).

### 3. DEFINIÇÕES DAS SIGLAS

SIGLA	DEFINIÇÃO
CADGOV	Coordenadoria de Administração e Governança em Tecnologia da Informação
CR/STI	Central de Relacionamento/STI
CISI/STI	Coordenadoria de Infraestrutura e Segurança da Informação/STI
STI	Superintendência de Tecnologia da Informação
DRC/STI	Divisão de Redes de Computadores/STI
VoIP	Voice Over Internet Protocol

