

OFÍCIO CIRCULAR 021/13-CCE

Curitiba, 26 de março de 2013.

Ao Magnífico Reitor,
Ilustríssimos (as) Pró-Reitores e Diretores de Setor,
Nesta

Cumprimentando-lhes sirvo-me deste para comunicá-los que, desde o dia 15/03/2013, o Centro de Computação Eletrônica disponibilizou o sistema Oráculo a toda comunidade universitária através da Intranet UFPR.

O Oráculo é um sistema de registro de chamados de suporte que tem o objetivo de dar aos usuários de nossos serviços uma ferramenta que possibilite a abertura, o acompanhamento do atendimento, a interação com a equipe do CCE e avaliação dos serviços executados pelo CCE. Quando da abertura, interação com o usuário e fechamento do chamado, o usuário receberá além de um e-mail, um SMS enviado para o celular registrado em nosso sistema para acompanhamento e providências necessárias.

A versão ora disponibilizada passou por um período de avaliação interna que iniciou em 26/04/2012 e até o momento foram registrados mais de 6000 (seis mil) chamados, o que proporcionou estatísticas que auxiliam na tomada de decisões sobre a priorização de esforços e recursos.

Talvez muitos usuários de vossa unidade já tenham chamados registrados durante o período de avaliação interna do CCE que, ao acessar o Oráculo, aparecerão para avaliação do atendimento. É importante que estas avaliações sejam feitas, mesmo que algum tempo tenha se passado desde a execução do serviço, para que possamos ter padrões iniciais de qualidade, agilidade e presteza. Esta avaliação servirá de base para critérios de avaliação futuros, onde esperamos uma evolução na percepção.

Com o lançamento do sistema, centralizaremos as solicitações de serviços em nossa Divisão de Apoio ao Usuário – DAU (ramal 3333/ 041-3361-3333) e via chamados registrados no Oráculo (<https://intranet.ufpr.br> , menu sistemas).

A abrangência dos serviços do Oráculo é a mesma constante no catálogo de serviços disponibilizados no sítio do CCE (<http://www.cce.ufpr.br>) e é o compromisso que assumimos com a comunidade universitária de prestá-los com agilidade, presteza e qualidade, dentro das limitações de pessoal existentes. Quando necessário o atendimento no laboratório de manutenção de equipamentos, o transporte é responsabilidade do interessado.

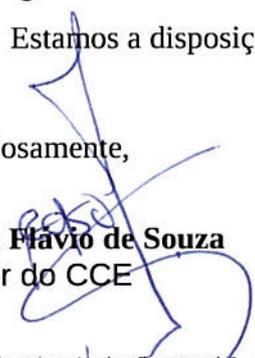
Solicitamos que informem ou repassem cópia deste ofício a todos os servidores, docentes e alunos sob sua gestão. O atendimento a alunos não contempla a manutenção de equipamentos de informática, que é restrito a servidores e docentes e em equipamentos patrimoniados.

Uma observação importante! Para ter acesso à Intranet UFPR, o interessado deve, obrigatoriamente, possuir um correio eletrônico @ufpr.br e estar com seu cadastramento em dia. A Intranet UFPR é um portal agregador e através desta que disponibilizamos diversos sistemas e informações a comunidade UFPR como, por exemplo:

- acesso aos dados pessoais/individuais registrados na PROGEPE;
- acesso a listagem dos bens com patrimônio sob responsabilidade do servidor;
- troca de senhas do SIE, sem a interação humana;
- diários de classe;
- SIGECOF (Sistema Integrado de Gestão Orçamentária e Financeira);
- SIGEU (Sistema Integrado de Gestão da Extensão Universitária);
- SIGEA (Sistema Integrado de Gestão de Acordos);
- SICONF (Sistema Integrado para Controle de Frotas);
- entre outros, tudo integrado num ambiente web, visando atingir os objetivos da gestão “UFPR sem papel”.

Estamos a disposição para sanar eventuais dúvidas.

Atenciosamente,



Édson Flávio de Souza
Diretor do CCE