







01 a 03 Os pedidos de apoio ou de prestação de serviços informáticos podem ser solicitado por uma entidade externa (Unidade Orgânica ou outra) ou interna (qualquer colaborador dos serviços centrais). Se um utilizador detetar que está perante um problema informático que não consegue resolver por si só, deve consultar o ficheiro de resposta às perguntas mais frequentes (FAQ – base de dados de questões frequentemente formuladas), de modo a tentar ultrapassar a dificuldade encontrada com base nas sugestões propostas.

04 Caso não consiga ultrapassar a dificuldade, o utilizador formaliza o pedido através da aplicação informática de helpdesk, específica para o efeito. Caso o utilizador não tenha acesso a esta aplicação pode executar o seu pedido através de e-mail ou por telefone (por esta ordem de preferência). O Técnico que aceita o pedido de intervenção efetua o respetivo registo na aplicação de helpdesk.

05 O responsável pela resolução do problema efetua a análise dos pedidos efetuados e tenta a sua resolução via telefone.

06 Caso o problema seja resolvido por telefone, o processo continua no ponto 23 deste procedimento.

07 a 09 Não ficando resolvido e tratando-se de um pedido que implique uma deslocação ao exterior, o técnico responsável solicita autorização superior (imq*03.08).

10 Caso a intervenção não seja autorizada o processo continua na etapa 22 do presente procedimento. Caso a intervenção seja autorizada, o processo continua na etapa 11 do presente procedimento.

11 e 12 Caso sejam necessários bens ou serviços o técnico de informática solicita a sua aquisição de acordo com o descrito no spq*04.01 aquisição de bens e de serviços.

13 e 14 Caso se verifique a necessidade de serviços de construção internos o procedimento segue o descrito no procedimento obras e empreitadas.

15 e 16 Caso o problema fique resolvido, o processo continua no ponto 22 deste procedimento. Caso não fique resolvido, o processo volta ao ponto 8 deste procedimento. Caso seja necessária a transferência de materiais para os Serviços Centrais para reparação, deve ser preenchido o respetivo impresso (imq*05.05.03).

17 a 20 Tratando-se de um pedido interno, e caso sejam necessários bens ou serviços, o procedimento segue o descrito na aquisição de bens e de serviços. Caso se verifique a necessidade de construção de infraestrutura o procedimento segue o spq*04.03 obras e empreitadas.

21 e 22 O requerente é informado sobre a resolução ou não do problema através da plataforma de helpdesk.

23 No caso da resolução deste problema ainda não estar descrita, o técnico de informática procede á sua descrição e introdução na FAQ – base de dados de questões frequentemente formuladas.

24 Os pedidos são encerrados e arquivados na plataforma de helpdesk.

impressos associados

imq*05.05.03 deslocação de material informático para manutenção/reparação

imq*03.08 pedido para o pessoal não docente se ausentar do serviço/local de trabalho (sem custos para a instituição)