

8º Encontro TI UFMG

DAC

DAC – Divisão de Atenção ao Cliente

Suporte minhaUFMG

Catálogos DTI

DAC – Divisão de Atenção ao Cliente

—————→ Suporte minhaUFMG

Catálogos DTI

DAC – Divisão de Atenção ao Cliente



- [Termos de uso dos recursos de TI da UFMG.](#)
- [Novo usuário? Veja como acessar a minhaUFMG.](#)
- [Se você esqueceu sua senha, recupere-a.](#)

Login

USUÁRIO:

SENHA:

Entrar

DAC – Divisão de Atenção ao Cliente

Suporte minhaUFMG

—————→ Catálogos DTI

DAC – Divisão de Atenção ao Cliente

BRASIL

Serviços

Simplifique!

Participe

Acesso à Informação

Legislação

Canais

[Ir para o conteúdo 1](#)
[Ir para o menu 2](#)
[Ir para busca 3](#)
[Ir para o rodapé 4](#)

[Alto contraste](#)
[Acessibilidade](#)
[Mapa do site](#)

[Página Inicial](#)
[Institucional ▾](#)
[Atividades ▾](#)
[Portfólio](#)
[FAQ ▾](#)
[Notícias](#)
[Fale Conosco](#)

[Página Inicial » Portfólio » Catálogo de Serviços de TI](#)

Mais Acessados

- Catálogo de Serviços de TI
- Portfólio
- Eventos
- Governança

Acesso Rápido

▾

▾

Conheça

Catálogo de Serviços de TI

TODOS 32
 A 1
 C 4
 D 3
 E 7
 F 1
 H 1
 I 1
 M 4
 N 3
 P 3
 R 10
 S 7
 V 3

Para acesso rápido aos principais serviços use os ícones abaixo | Não encontrou o serviço desejado? Nos informe através do Fale Conosco

As demandas relacionadas aos serviços do nosso catálogo são registradas e podem ser avaliadas após o encerramento. [Acesse aqui os resultados.](#)

Mais acessados

Correio – Criação de caixa postal

Serviço de criação de caixa postal institucional para setores e departamentos da UFMG.

Emails e mensagens

Plantão – Extra-expediente

Plantão para atender a situações emergenciais de indisponibilidade dos serviços essenciais prestados.

Ajuda e suporte

VoIP – Acesso à telefonia por IP

Telefonia de voz através da internet.

Telefonia

DAC – Divisão de Atenção ao Cliente

Alguns serviços

Autenticação – Autenticação corporativa de serviços Web

Hospedagem – Hospedagem de sites

Ramal telefônico – Manutenção

Rede sem fio – Criação de redes para eventos

NIPS – Geração de carta de NIPS

E-mail – Delegação de acesso

Sistemas e aplicativos – Desenvolvimento

Sistemas e aplicativos – Manutenção

DAC – Divisão de Atenção ao Cliente

Serviços

- Regras próprias e Termos de Uso do minhaUFMG
- Público
- Canais de prestação do serviço

DAC – Divisão de Atenção ao Cliente

Catálogo de Sistemas e Aplicativos

- Principais sistemas e aplicativos desenvolvidos, ou sob responsabilidade da DTI, que suportam ou apoiam as áreas finalísticas da universidade.

DAC – Divisão de Atenção ao Cliente

Catálogo de Softwares Públicos e Softwares Livres

- Softwares públicos e softwares livres utilizados pela DTI para o atendimento das demandas institucionais relacionadas a serviços e sistemas

DAC – Divisão de Atenção ao Cliente

Equipe

9 Estagiários – 1º Nível de suporte

7 Funcionários – 2º Nível de suporte

DIS - DRC – 3º Nível de suporte

(31) 3409-4009

suporte@dti.ufmg.br

Nos dias úteis, de 8h às 18h.

DAC – Divisão de Atenção ao Cliente

Plantão – Extra-expediente - (31) 99313.0450

Indisponibilidade de serviços e sistemas de TI

Rede de voz (telefonia)

Rede de dados (cabeadada e sem fio)

Equipamentos centrais e Aplicativos, Sistemas e Serviços;

Demandas pontuais ou individuais

X

Tratamento de ocorrências de amplo impacto

DAC – Divisão de Atenção ao Cliente

Números

Atendimentos, presencial, remoto e telefônico

Sistema RT

Ano	2015	2016	2017	2018
Atendimentos Encerrados	14041	12965	13649	13016*

*Dados coletados até 30/9

DAC – Divisão de Atenção ao Cliente

Avalie o atendimento - Google Chrome

Seguro | https://qplprod.grude.ufmg.br/qsatis/qpl_login.php

Pesquisa de Satisfação

O problema foi resolvido?
(Marque apenas uma opção.)

☐ Sim

☐ Não

☐ Em partes

Como você classificaria o atendimento recebido?
(Marque apenas uma opção.)

☐ Ótimo

☐ Bom

☐ Regular

☐ Ruim

Indique o seu nível de satisfação quanto:

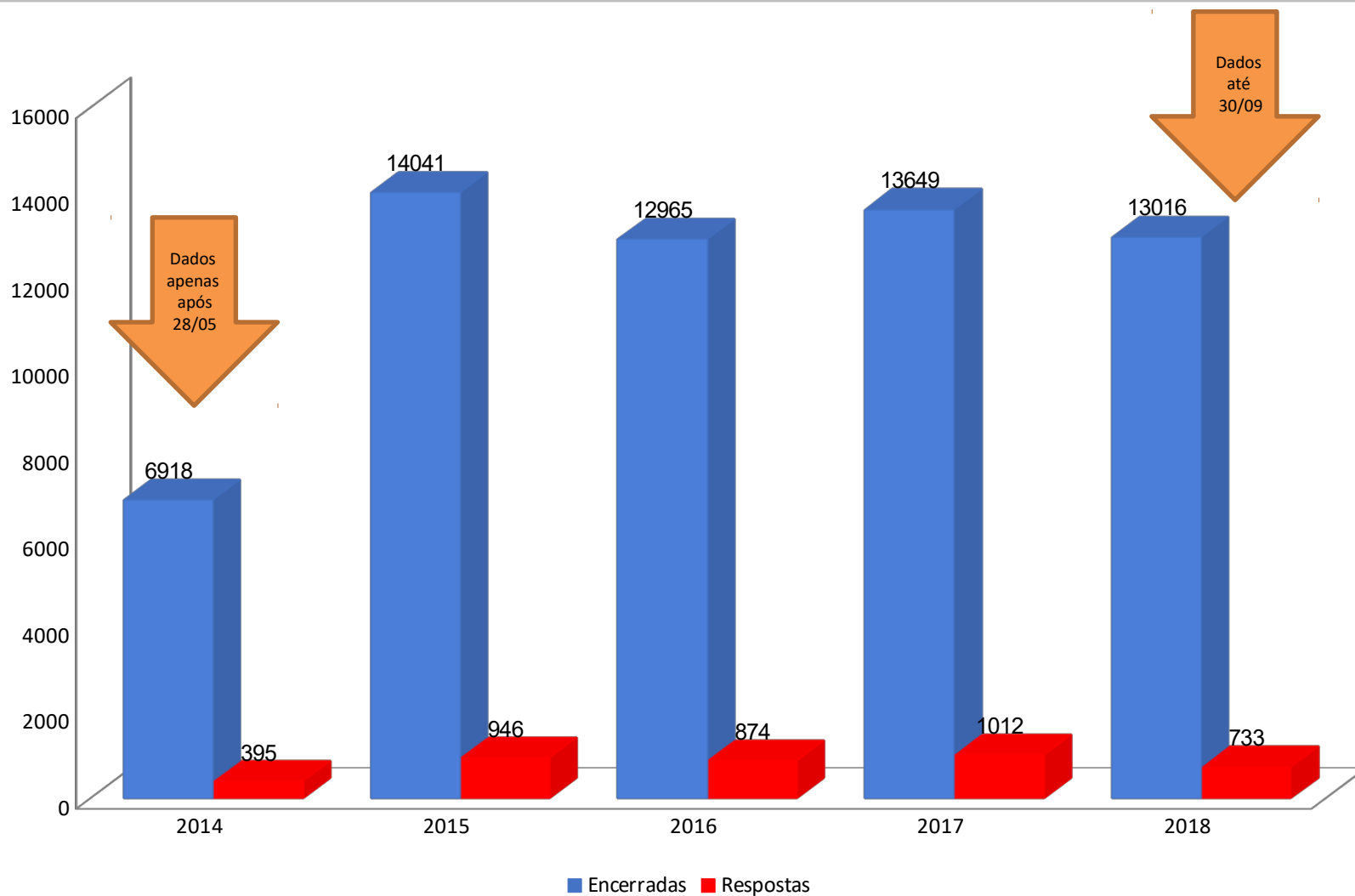
	Muito satisfeito	Satisfeito	Insatisfeito	Muito insatisfeito
Tempo de resposta ao seu pedido	☐	☐	☐	☐
Capacidade do atendente em identificar suas necessidades	☐	☐	☐	☐
Clareza e objetividade das informações prestadas	☐	☐	☐	☐

Outras considerações:

Salvar e Fechar

Cancelar

DAC – Divisão de Atenção ao Cliente



DAC – Divisão de Atenção ao Cliente

Pesquisa de satisfação

Baixo índice de respostas

Reformulação e-mail

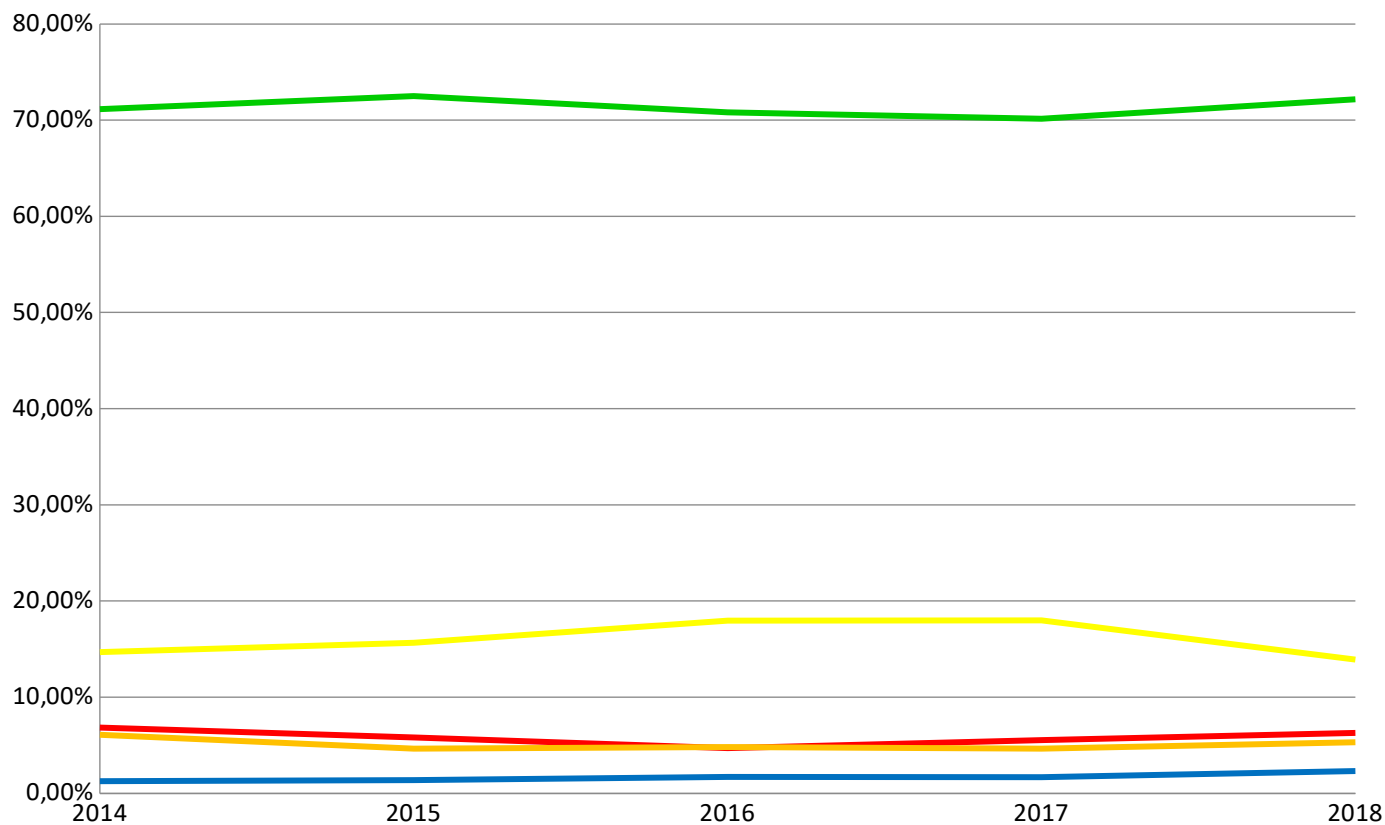
Follow-up

Alto índice de satisfação

Experiência, documentação

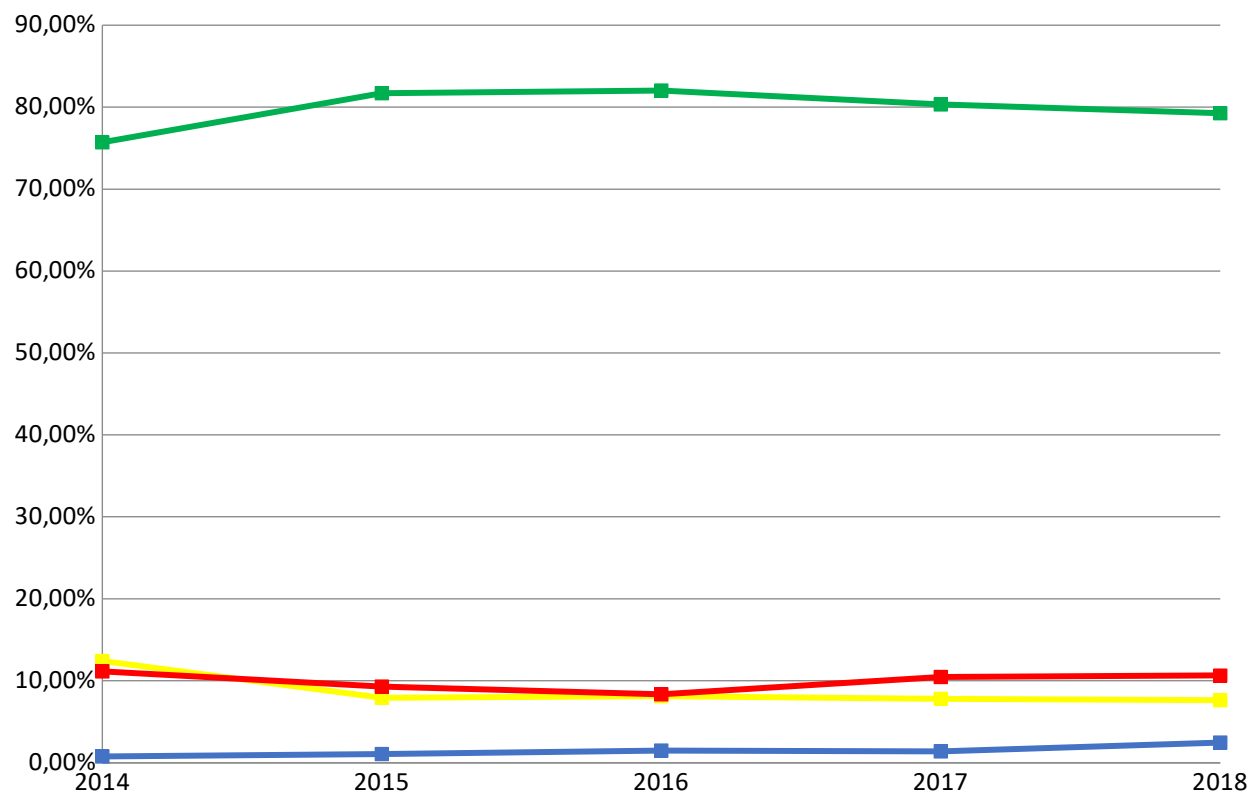
DAC – Divisão de Atenção ao Cliente

Satisfação com o Atendimento



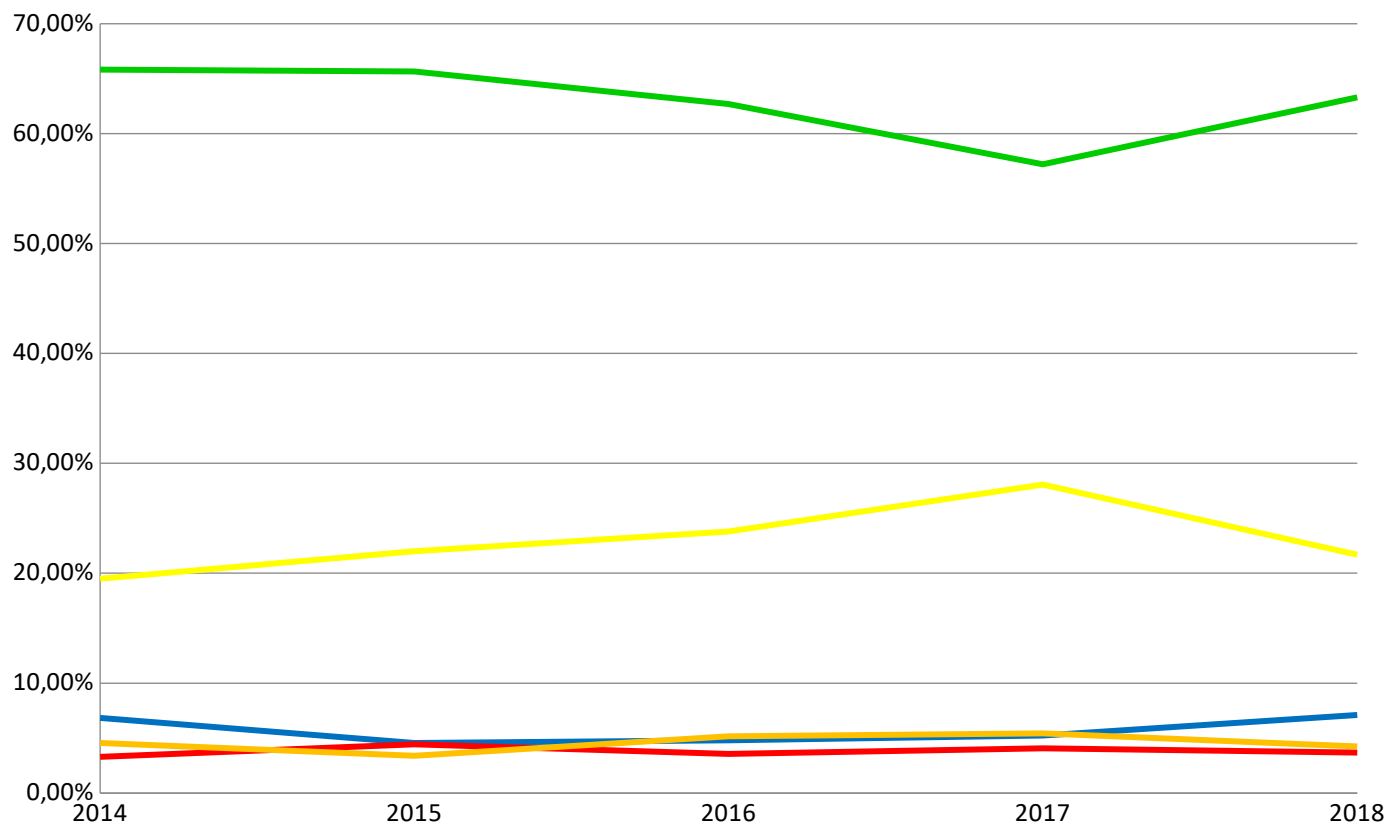
DAC – Divisão de Atenção ao Cliente

Resolução dos Chamados



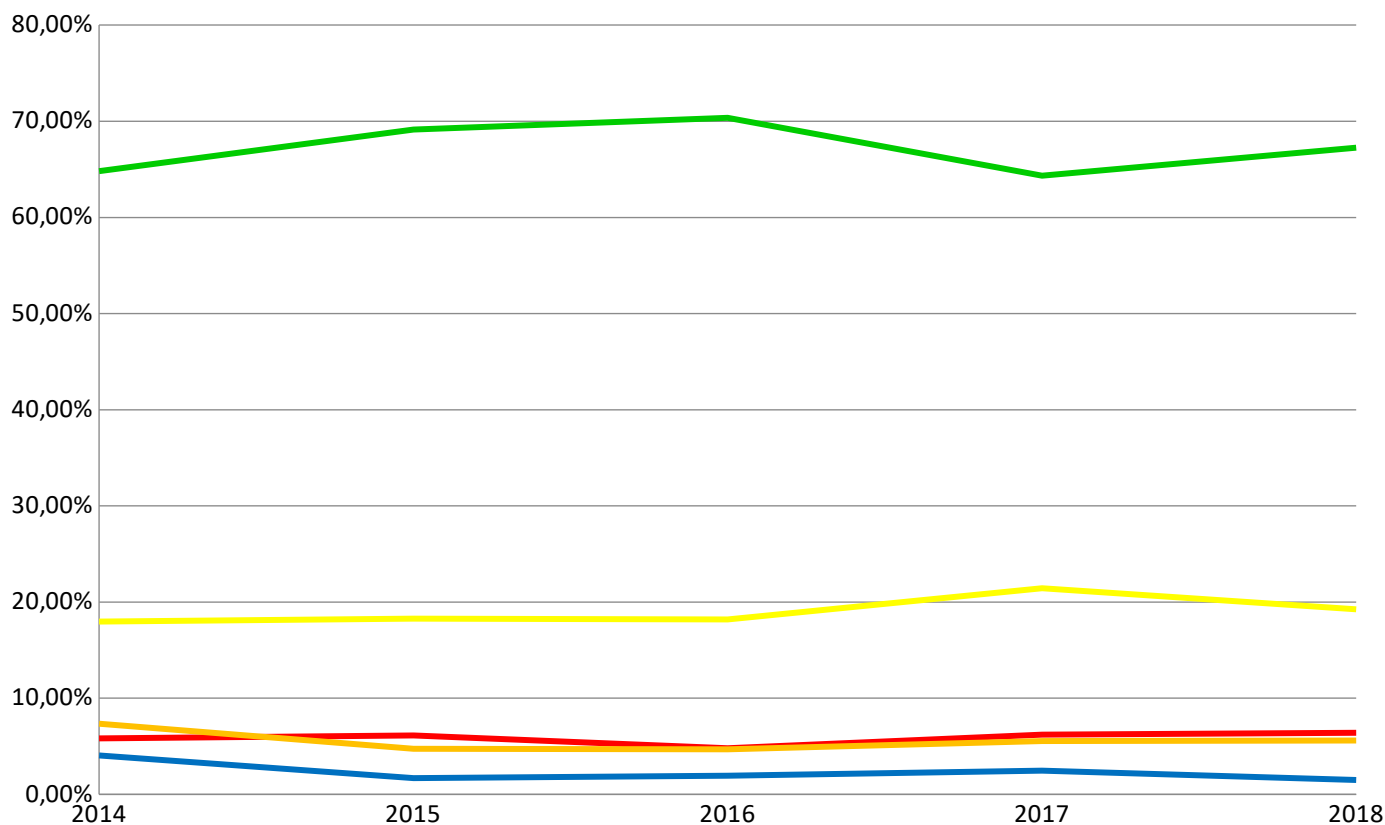
DAC – Divisão de Atenção ao Cliente

Tempo de Resposta



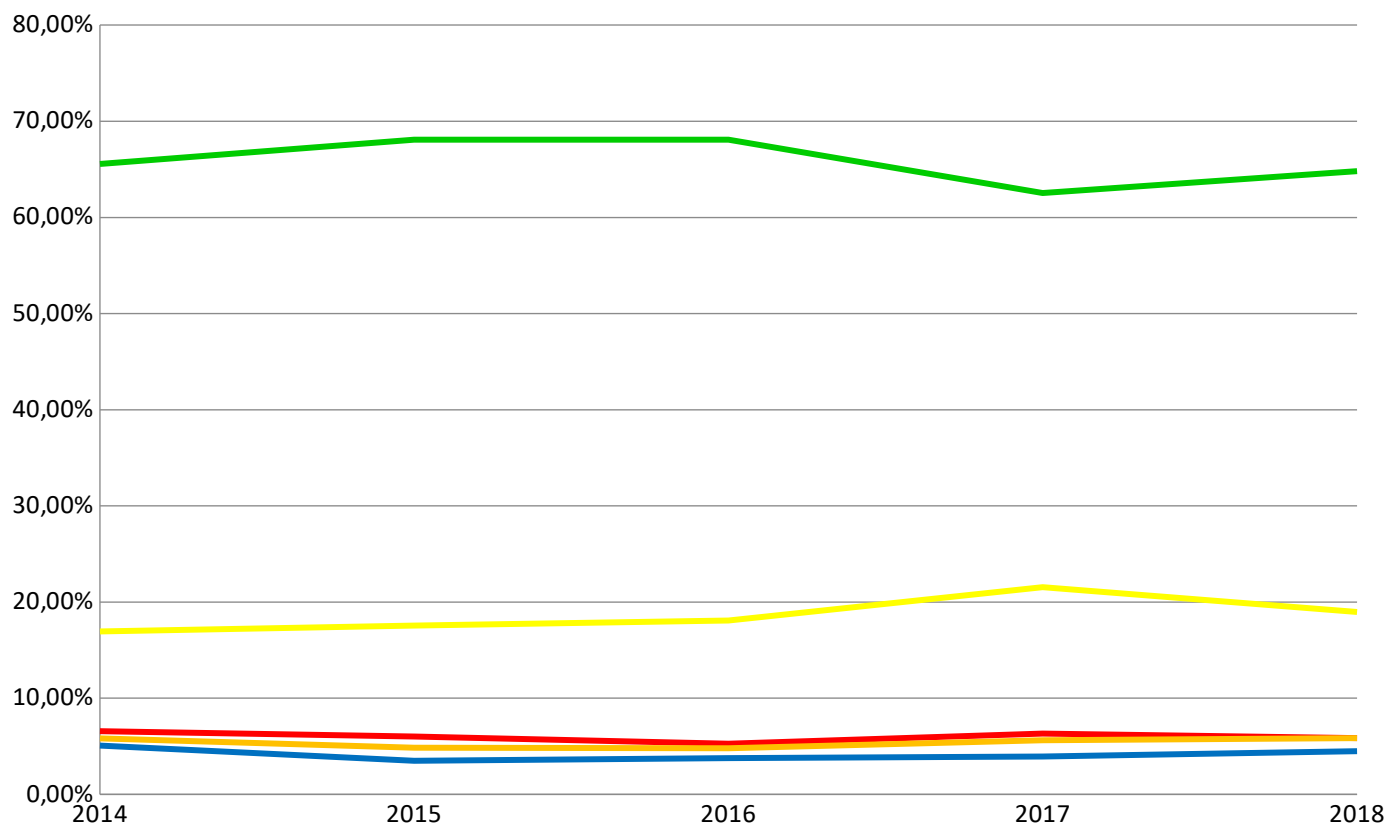
DAC – Divisão de Atenção ao Cliente

Identificação do problema



DAC – Divisão de Atenção ao Cliente

Clareza da resposta fornecida



DAC – Divisão de Atenção ao Cliente

Objetivos

Definir processos e políticas para todos serviços

Melhoria da comunicação com outras divisões

Aumentar o nível de satisfação do usuário

DAC – Divisão de Atenção ao Cliente



DAC – Divisão de Atenção ao Cliente

Ações

- *Campanha de troca de senha minhaUFMG*
- *Site*
- *Encontro de TI*

DAC – Divisão de Atenção ao Cliente

Perguntas

DAC – Divisão de Atenção ao Cliente

suporte@dti.ufmg.br
3409 4009

<https://www.ufmg.br/dti/pagina-inicial/portfolio/servicos>