



CARTA DE SERVIÇOS

BIBLIOTECA

COMUNICAÇÃO

LABORATÓRIO DE
HABILIDADES TÉCNICAS
EM SAÚDE

TECNOLOGIA DA
INFORMAÇÃO

SERVIÇO
INTERSETORIAL

2.^a EDIÇÃO

ESUFRN

SUMÁRIO

03

Apresentação

04

Biblioteca

11

Comunicação

19

Laboratório de Habilidades Técnicas em Saúde

27

Tecnologia da Informação e Laboratórios de
Informática

38

Serviços Intersetoriais

40

Referências

41

Anexos

42

Apêndices

APÊNDICES

41

A - FLUXO DE SOLICITAÇÃO PARA ORIENTAÇÃO DE NORMALIZAÇÃO

42

B - FLUXO DE SOLICITAÇÃO PARA ORIENTAÇÃO À PESQUISA

43

C - FLUXO DE SOLICITAÇÃO PARA TREINAMENTO NO PORTAL DE PERIÓDICOS CAPES

44

D - FLUXO DE SOLICITAÇÃO PARA VISITA PROGRAMADA

45

E- FLUXO DE SOLICITAÇÃO PARA VISITA PROGRAMADA

46

F- FLUXO DE SOLICITAÇÃO PARA EMPRÉSTIMO ENTRE BIBLIOTECAS

47

G-FLUXO DE SOLICITAÇÃO PARA FICHA CATALOGRÁFICA

48

H-FLUXO DE PRODUÇÃO TÉCNICA DA ESCOLA DE SAÚDE DA UFRN



APRESENTAÇÃO

Nesta segunda edição da Carta de serviços, além de apresentar um fluxo de trabalho referente aos serviços oferecidos pelos setores da Biblioteca Setorial, Setor de Comunicação, Laboratório de Habilidades Técnicas em Saúde e Setor de Tecnologia da Informação da Escola de Saúde da UFRN viabilizando a melhor comunicação e atendimento eficiente das demandas solicitadas, buscamos preencher lacunas que haviam ficado vazias na primeira edição, como prazos e meios para envio de materiais para produção dos trabalhos no capítulo referente aos Serviços Intersectoriais; além de realização de adequações pontuais nas atividades desenvolvidas, adequando-as à realidade de cada setor.

BIBLIOTECA

Os serviços informacionais ofertados pelo Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Rio Grande do Norte (SISBI/UFRN) visam atender a sua comunidade acadêmica como suporte informacional necessário ao tripé educacional – ensino, pesquisa e extensão. Além disso, estão ligados à promoção, à disseminação e à orientação aos usuários para o uso das fontes de informação disponíveis.

A Biblioteca Setorial da Escola de Saúde (BS-ESUFRN) atende, na sua maioria, aos produtos e serviços demandados pelos usuários que possuem vínculo com o setor, como Escola de Saúde e Departamento de Enfermagem.

Para tanto, é essencial o conhecimento por parte dos usuários quanto a oferta dos serviços da biblioteca e seus fluxos e a carta de serviços é um documento ideal para aquisição desse conhecimento.

A carta de serviços é um documento que visa informar para a comunidade acadêmica, na qual a biblioteca setorial está inserida, quais serviços são ofertados, quem pode solicitar, como acessar e obter esses serviços.

As solicitações podem ser agendadas pelo Sistema Integrado de Atividades Acadêmicas – SIGAA e para realizá-las é necessário seguir o fluxo de solicitação sinalizando para qual tipo de serviço deseja receber. Ao fazer o agendamento, o setor recebe a demanda e o atendimento acontecerá conforme a ordem de chegada da solicitação.

Para os serviços que necessitam de agendamento, inclusive para o uso de espaço físico e equipamentos, será analisado a disponibilidade do funcionário e dia e horário será acordado com o solicitante.

Outros serviços em que não é possível realizar o agendamento pelo SIGAA, a demanda é recebida por e-mail com o preenchimento de formulário específico.

Para mais informações o e-mail de contato é biblioteca@es.ufrn.br.



ORIENTAÇÃO DE NORMALIZAÇÃO

Utilização das normas técnicas adotadas para a padronização de trabalhos acadêmicos (ABNT e Vancouver).

QUEM PODE SOLICITAR?

Alunos e docentes da ESUFRN e DENF.

O SERVIÇO PODE SER PRESTADO POR TURMA/GRUPO OU APENAS INDIVIDUALMENTE?

Pode ser individualmente, grupo ou turma.

QUAIS DADOS PRECISAM SER ENVIADOS PELOS DEMANDANTES PARA ATENDIMENTO DO SERVIÇO?

Fazer a solicitação de agendamento via SIGAA, mediante disponibilidade da bibliotecária. Assim, data, horário e local serão acordado entre as partes.

QUAIS OS CANAIS PARA RECEBIMENTO E ATENDIMENTO DA REQUISIÇÃO?

Agendamento pelo SIGAA. Menu Discente ou módulo do servidor – Aba Biblioteca – Serviços Agendados – Orientação de Normalização – Novo Agendamento. Para mais informações, ver anexo 1.

QUAIS OS PRAZOS PARA ATENDIMENTO?

Após a solicitação aguardar a confirmação do setor. O serviço oferecido tem duração de até 1h, podendo ser estendido caso seja necessário para atender a demanda de grupo ou turma.

QUAIS OS PERÍODOS EM QUE O SERVIÇO É INTERROMPIDO?

O serviço é interrompido no período de férias, afastamentos e licenças da bibliotecária, mas será remanejado para a BCZM. O atendimento será realizado conforme agendamento e disponibilidade do funcionário do setor.

2

ORIENTAÇÃO À PESQUISA

Orientações quanto ao acesso e uso dos recursos informacionais disponíveis para pesquisa (base de dados, e-books, periódicos, dentre outros suportes).

QUEM PODE SOLICITAR?

Alunos e docentes da ESUFRN e DENF.

O SERVIÇO PODE SER PRESTADO POR TURMA/GRUPO OU APENAS INDIVIDUALMENTE?

Pode ser individualmente, grupo ou turma.

QUAIS DADOS PRECISAM SER ENVIADOS PELOS DEMANDANTES PARA ATENDIMENTO DO SERVIÇO?

Fazer a solicitação de agendamento via SIGAA, mediante disponibilidade da bibliotecária. Assim, data, horário e local serão acordado entre as partes.

QUAIS OS CANAIS PARA RECEBIMENTO E ATENDIMENTO DA REQUISIÇÃO?

Agendamento pelo SIGAA. Menu Discente ou módulo do servidor – Aba Biblioteca – Serviços Agendados – Orientação à Pesquisas – Novo Agendamento. Para mais informações, ver anexo 2.

QUAIS OS PRAZOS PARA ATENDIMENTO?

Após a solicitação aguardar a confirmação do setor. O serviço oferecido tem duração de até 1h, podendo ser estendido caso seja necessário para atender a demanda de grupo ou turma.

QUAIS OS PERÍODOS EM QUE O SERVIÇO É INTERROMPIDO?

O serviço é interrompido no período de férias, afastamentos e licenças da bibliotecária, mas será remanejado para a BCZM. O atendimento será realizado conforme agendamento e disponibilidade do funcionário do setor.

3

TREINAMENTO NO PORTAL DE PERIÓDICOS CAPES

Solicitação de treinamento para acesso e uso do Portal de Periódicos da Capes.

QUEM PODE SOLICITAR?

Alunos e docentes da ESUFRN e DENF.

O SERVIÇO PODE SER PRESTADO POR TURMA/GRUPO OU APENAS INDIVIDUALMENTE?

Poder ser por grupo ou turma com num mínimo 5 pessoas.

QUAIS DADOS PRECISAM SER ENVIADOS PELOS DEMANDANTES PARA ATENDIMENTO DO SERVIÇO?

Fazer a solicitação de agendamento via SIGAA, mediante disponibilidade da bibliotecária. Assim, data, horário e local serão acordado entre as partes.

QUAIS OS CANAIS PARA RECEBIMENTO E ATENDIMENTO DA REQUISIÇÃO?

Agendamento pelo SIGAA. Menu Discente ou módulo do servidor – Aba Biblioteca – Serviços Agendados – Treinamento do Portal CAPES – Novo Agendamento. Para mais informações, ver anexo 3.

QUAIS OS PRAZOS PARA ATENDIMENTO?

A solicitação tem que ter no mínimo 5 dias de antecedência da data sugerida. Após a solicitação aguardar a confirmação do setor. O serviço oferecido tem duração de até 1h, podendo ser estendido caso seja necessário para atender a demanda de grupo ou turma.

QUAIS OS PERÍODOS EM QUE O SERVIÇO É INTERROMPIDO?

O serviço é interrompido no período de férias, afastamentos e licenças da bibliotecária, mas será remanejado para a BCZM. O atendimento será realizado conforme agendamento e disponibilidade do funcionário do setor.

4

VISITA PROGRAMADA

Exposição virtual que contempla uma visão global da estrutura organizacional da biblioteca, divulgando seus produtos, serviços e informação, assim como seus acervos e espaços disponíveis para usuários. Para a comunidade interna, expõe os direitos e deveres de seus usuários.

QUEM PODE SOLICITAR?

Alunos e docentes da ESUFRN e DENF e comunidade externa.

O SERVIÇO PODE SER PRESTADO POR TURMA/GRUPO OU APENAS INDIVIDUALMENTE?

Pode ser grupo ou turma.

QUAIS DADOS PRECISAM SER ENVIADOS PELOS DEMANDANTES PARA ATENDIMENTO DO SERVIÇO?

Fazer a solicitação de agendamento via SIGAA, mediante disponibilidade da bibliotecária. Assim, data, horário e local serão acordado entre as partes.

QUAIS OS CANAIS PARA RECEBIMENTO E ATENDIMENTO DA REQUISIÇÃO?

Agendamento pelo SIGAA (comunidade acadêmica) e solicitação de agendamento por e-mail (comunidade externa). Menu Discente ou módulo do servidor – Aba Biblioteca – Serviços Agendados – Visita Programada – Novo Agendamento.

OBS.: Para a comunidade externa é necessário enviar e-mail. O responsável pela visita envia e-mail para biblioteca@es.ufrn.br solicitando o agendamento da visita informando a quantidade de pessoas, dia e turno desejado (manhã ou tarde). Para mais informações, ver anexo 4.

QUAIS OS PRAZOS PARA ATENDIMENTO?

Após a solicitação aguardar a confirmação do setor. O serviço oferecido tem duração de até 1h, podendo ser estendido caso seja necessário. Enviar solicitação com no mínimo 5 dias de antecedência da data sugerida.

QUAIS OS PERÍODOS EM QUE O SERVIÇO É INTERROMPIDO?

O serviço é interrompido no período de férias, afastamentos e licenças da bibliotecária, mas será remanejado para a BCZM. O atendimento será realizado conforme agendamento e disponibilidade do funcionário do setor.

5

EMPRÉSTIMO ENTRE BIBLIOTECAS

Serviço de solicitação de livros dos acervos circulantes pertencentes as Unidades do Sistema de Bibliotecas da UFRN (SISBI/UFRN) que funcionam em outro município.

QUEM PODE SOLICITAR?

Alunos e docentes da ESUFRN e DENF.

O SERVIÇO PODE SER PRESTADO POR TURMA/GRUPO OU APENAS INDIVIDUALMENTE?

Individualmente.

QUAIS DADOS PRECISAM SER ENVIADOS PELOS DEMANDANTES PARA ATENDIMENTO DO SERVIÇO?

Fazer a solicitação de agendamento via SIGAA, mediante disponibilidade do material na biblioteca solicitante.

QUAIS OS CANAIS PARA RECEBIMENTO E ATENDIMENTO DA REQUISIÇÃO?

Agendamento pelo SIGAA. Menu Discente ou módulo do servidor – Aba Biblioteca – Serviços ao usuário – Serviços Diretos – Solicitar Empréstimo entre Bibliotecas – Pesquisa no Acervo – Selecionar – Escolher a biblioteca de origem e a biblioteca para onde o material deverá ser enviado – clica em solicitar.

OBS: Quando o material solicitado chegar na biblioteca destino, o usuário receberá um e-mail informando até quando o material estará disponível. Para mais informações, ver anexo 5.

QUAIS OS PRAZOS PARA ATENDIMENTO?

Após a solicitação aguardar a confirmação e envio do material pela unidade que foi solicitada. Após a notificação de chegada junto ao solicitante, o material fica disponível para resgate (empréstimo) por 48h.

QUAIS OS PERÍODOS EM QUE O SERVIÇO É INTERROMPIDO?

O serviço é interrompido no período de férias, afastamentos e licenças da bibliotecária, mas será remanejado para a BCZM. O atendimento será realizado conforme agendamento e disponibilidade do funcionário do setor.

6

FICHA CATALOGRÁFICA

Permite que alunos e docentes solicitem as fichas catalográficas para seus trabalhos de conclusão de curso (monografias, dissertações ou teses), como também de materiais produzidos em outros suportes.

QUEM PODE SOLICITAR?

Alunos e docentes da ESUFRN e DENF.

O SERVIÇO PODE SER PRESTADO POR TURMA/GRUPO OU APENAS INDIVIDUALMENTE?

Individualmente.

QUAIS DADOS PRECISAM SER ENVIADOS PELOS DEMANDANTES PARA ATENDIMENTO DO SERVIÇO?

Preencher os campos obrigatórios e anexar documento em formato PDF.

QUAIS OS CANAIS PARA RECEBIMENTO E ATENDIMENTO DA REQUISIÇÃO?

Fazer a solicitação via SIGAA. Menu Discente ou módulo do servidor – Aba Biblioteca – Serviços ao usuário – Serviços Diretos – Ficha Catalográfica – Solicitar Ficha Catalográfica (preencher os campos obrigatórios e anexar arquivo em PDF) – Clicar em cadastrar Solicitação.

Obs.: A ficha catalográfica será inserida no sistema com a formatação correta para impressão. Para mais informações, ver anexo 6.

QUAIS OS PRAZOS PARA ATENDIMENTO?

Até 48h úteis, dependendo da demanda e conforme ordem de chegada das solicitações.

QUAIS OS PERÍODOS EM QUE O SERVIÇO É INTERROMPIDO?

O serviço é interrompido no período de férias, afastamentos e licenças da bibliotecária, mas será remanejado para a BCZM. O atendimento por parte do setor na BCZM será realizado conforme ordem de chegada das solicitações.

COMUNICAÇÃO

O setor de Comunicação da ESUFRN desenvolve ações táticas e operacionais cujas atividades contínuas são a produção de conteúdo informativo, fotográfico e audiovisual veiculado no site institucional da unidade acadêmica; realização das atribuições de *social media*, criando conteúdo para as mídias sociais (Facebook, Instagram e Youtube) e intermediando o relacionamento da escola com os seus diversos públicos; produção e auxílio no desenvolvimento de projetos de extensão e capacitações correlatas à área da comunicação; realização do serviço de assessoria de comunicação entre a Escola e a mídia da Universidade e externa; bem como catalogação e arquivamento dos materiais fotográficos para fins de memória da Unidade Acadêmica.

Diante da grande variedade de atividades desenvolvidas pelo setor de Comunicação da ESUFRN, esta carta de serviços visa informar à comunidade acadêmica da Escola de Saúde quais serviços são ofertados, quem pode solicitar e como acessar e obtê-los, de forma a contemplar da melhor forma possível as necessidades de docentes, discentes e técnicos-administrativos, além da sociedade em geral, aprimorando assim a construção de uma comunicação pública que se alicerça nos preceitos da comunicação organizacional integrada.



PRODUÇÃO DE ARTE E TEXTO PARA DIVULGAÇÃO NOS CANAIS OFICIAIS DA ESCOLA

Criação de artes gráficas e textos informativos para divulgação de conteúdo institucional e de projetos de ensino, de pesquisa, ou de extensão da ESUFRN no site e mídias sociais.

QUEM PODE SOLICITAR?

Docentes e servidores técnicos da Escola de saúde.

O SERVIÇO PODE SER PRESTADO POR TURMA/GRUPO OU APENAS INDIVIDUALMENTE?

O serviço deve ser concentrado preferencialmente em um demandante para centralizar a comunicação e aprovação do material.

QUAIS DADOS PRECISAM SER ENVIADOS PELOS DEMANDANTES PARA ATENDIMENTO DO SERVIÇO?

Texto: Informações mínimas - o que é o projeto, onde será realizado, público alvo, número de vagas, contato para dúvidas, local de inscrição, responsável e apoiadores, dentre outras que forem considerados pertinentes. Para arte: Fotos, imagens e logomarcas, se houver. Indicação de cores e esquema de layout, se desejar.

QUAIS OS CANAIS PARA RECEBIMENTO E ATENDIMENTO DAREQUISIÇÃO?

Recebimento: Via e-mail da comunicação (comunicacaoesufrn@gmail.com) ou whatsapp institucional do setor (99474-6705).

QUAIS OS PRAZOS PARA ATENDIMENTO?

Prazo regular: até 7 dias úteis. Urgência: 2 dias úteis. Em tempo menor que este, o serviço pode não ser realizado por falta de pessoal para atender a demanda.

QUAIS OS PERÍODOS EM QUE O SERVIÇO É INTERROMPIDO?

Nas férias ou em afastamentos e licenças de membros da equipe do setor, o trabalho pode ser executado excepcionalmente pelos membros do GT de Comunicação, e o prazo regulamentar fica estendido de acordo com a organização do Grupo de Trabalho.

2

COBERTURA FOTOGRÁFICA E PUBLICAÇÃO NOS CANAIS OFICIAIS DA ESCOLA

Fotografia dos projetos de ensino, pesquisa, extensão e institucionais da ESUFRN para fins de divulgação.

QUEM PODE SOLICITAR?

Docentes, discentes e servidores técnicos da Escola de Saúde.

O SERVIÇO PODE SER PRESTADO POR TURMA/GRUPO OU APENAS INDIVIDUALMENTE?

O serviço deve ser concentrado preferencialmente em um demandante para centralizar a comunicação e aprovação do material.

QUAIS DADOS PRECISAM SER ENVIADOS PELOS DEMANDANTES PARA ATENDIMENTO DO SERVIÇO?

Texto: Informações mínimas - o que é o evento, onde será realizado, público alvo, número de vagas, contato para dúvidas, local de inscrição, responsável e apoiadores, dentre outras que forem considerados pertinentes. Para fotos: quem são as pessoas a fotografar (se houver convidados). As imagens são feitas de acordo com o proposto na Política de Imagem da ESUFRN.

QUAIS OS CANAIS PARA RECEBIMENTO E ATENDIMENTO DAREQUISIÇÃO?

Via e-mail da comunicação (comunicacaoesufrn@gmail.com) ou whatsapp institucional do setor (99474-6705).

QUAIS OS PRAZOS PARA ATENDIMENTO?

Prazo regular: 7 dias úteis. Urgência: 2 dias úteis. Em tempo menor que este, o serviço pode não ser realizado por falta de pessoal/ para atender a demanda.

QUAIS OS PERÍODOS EM QUE O SERVIÇO É INTERROMPIDO?

Nas férias ou em afastamentos e licenças de membros da equipe do setor, o trabalho pode ser executado excepcionalmente pelos membros do GT de Comunicação, porém, não há garantia de execução, somente se houver alguém disponível para o serviço.

3

OFERTA DE CAPACITAÇÕES INTERNAS E PROJETOS DE EXTENSÃO CORRELATOS À COMUNICAÇÃO

Serviço prestado pelos servidores técnicos e bolsistas do setor de comunicação.

QUEM PODE SOLICITAR?

Docentes, discentes e servidores técnicos da Escola de Saúde. Além de demanda advinda do planejamento do próprio setor.

O SERVIÇO PODE SER PRESTADO POR TURMA/GRUPO OU APENAS INDIVIDUALMENTE?

O serviço deve ser preferencialmente realizado para grupos de interessados.

QUAIS DADOS PRECISAM SER ENVIADOS PELOS DEMANDANTES PARA ATENDIMENTO DO SERVIÇO?

O que é o projeto, onde será realizado, público alvo, número de vagas, contato para dúvidas, local de inscrição, responsável e apoiadores, dentre outras que forem considerados pertinentes. A produção da minuta do projeto/capacitação e a submissão à Proex devem ser realizadas de forma colaborativa com o demandante.

QUAIS OS CANAIS PARA RECEBIMENTO E ATENDIMENTO DAREQUISIÇÃO?

Via e-mail da comunicação (comunicacaoesufrn@gmail.com) ou whatsapp institucional do setor (99474-6705).

QUAIS OS PRAZOS PARA ATENDIMENTO?

Prazo regular para produção da minuta: 10 dias úteis. Urgência: 5 dias úteis. Em tempo menor que este, o serviço pode não ser realizado por falta de pessoal para atender a demanda.

OBS: Produção máxima de 2 projetos simultaneamente. A segunda proposta não deve coincidir em datas com a primeira.

QUAIS OS PERÍODOS EM QUE O SERVIÇO É INTERROMPIDO?

Período de férias acadêmicas ou em afastamentos e licenças de membros da equipe que sejam indispensáveis para execução do trabalho.

4

PARTICIPAÇÃO/APOIO EM PROJETOS DE EXTENSÃO COM TEMAS CORRELATOS À COMUNICAÇÃO

Serviço prestado quando há assuntos correlatos à comunicação em projetos de extensão coordenados por docentes e servidores técnicos de fora do setor de comunicação.

QUEM PODE SOLICITAR?

Docentes, discentes e servidores técnicos da Escola de Saúde.

O SERVIÇO PODE SER PRESTADO POR TURMA/GRUPO OU APENAS INDIVIDUALMENTE?

O serviço deve ser preferencialmente realizado para grupos de interessados.

QUAIS DADOS PRECISAM SER ENVIADOS PELOS DEMANDANTES PARA ATENDIMENTO DO SERVIÇO?

O que é o projeto, onde será realizado, público alvo, número de vagas, contato para dúvidas, local de inscrição, responsável e apoiadores. A produção da minuta do projeto/capacitação e a submissão à Proex devem ser realizadas de forma colaborativa com o demandante.

QUAIS OS CANAIS PARA RECEBIMENTO E ATENDIMENTO DA REQUISIÇÃO?

Via e-mail da comunicação (comunicacaoesufrn@gmail.com) ou whatsapp institucional do setor (99474-6705).

QUAIS OS PRAZOS PARA ATENDIMENTO?

Prazo regular para produção da minuta: 10 dias úteis. Urgência: 5 dias úteis. Em tempo menor que este, o serviço pode não ser realizado por falta de pessoal para atender a demanda.

OBS: Participação máxima em 2 projetos simultaneamente. Caso a segunda proposta coincida em datas com a primeira, não poderá ser realizada.

QUAIS OS PERÍODOS EM QUE O SERVIÇO É INTERROMPIDO?

Nas férias ou em afastamentos e licenças de membros da equipe do setor, o trabalho pode ser executado excepcionalmente pelos membros do GT de Comunicação, porém, não há garantia de execução, somente se houver alguém disponível para o serviço.

5

PRODUÇÃO DE VÍDEOS INSTITUCIONAIS DA ESUFRN

Roteirização, gravação, edição e divulgação de material audiovisual sobre a Escola de Saúde.

QUEM PODE SOLICITAR?

Direções e coordenações da Escola de Saúde.

O SERVIÇO PODE SER PRESTADO POR TURMA/GRUPO OU APENAS INDIVIDUALMENTE?

Cada direção ou coordenação. Em caso de coordenações, o pedido do serviço deverá ter a anuência da direção geral.

QUAIS DADOS PRECISAM SER ENVIADOS PELOS DEMANDANTES PARA ATENDIMENTO DO SERVIÇO?

O que é o projeto, canal em que será disponibilizado (canais da escola, canais externos, etc.), público alvo, responsável, apoiadores, dentre outras que forem considerados pertinentes.

OBS: Quando a produção demandar apoio de outros setores para criação de roteiro e gravações, os dados a serem enviados podem ser alterados.

QUAIS OS CANAIS PARA RECEBIMENTO E ATENDIMENTO DA REQUISIÇÃO?

Recebimento: Via e-mail da comunicação (comunicacaoesufrn@gmail.com) ou whatsapp institucional do setor (99474-6705).

QUAIS OS PRAZOS PARA ATENDIMENTO?

Para materiais até 2 minutos: Prazo regular para produção: 30 dias úteis.

Para materiais entre 2'01" e 5 minutos: Prazo regular para produção 45 dias úteis.

Para materiais entre 5'01" e 10 minutos: Prazo regular para produção 60 dias úteis.

Para materiais acima de 10 minutos: Prazo a combinar.

OBS: Participação máxima em 2 projetos simultaneamente. Caso a segunda proposta coincida em datas com a primeira, não poderá ser realizada.

QUAIS OS PERÍODOS EM QUE O SERVIÇO É INTERROMPIDO?

Período de férias acadêmicas ou em afastamentos e licenças de membros da equipe que sejam indispensáveis para execução do trabalho.

6

ARQUIVAMENTO OU RECUPERAÇÃO DE MATERIAL FOTOGRAFICO E AUDIOVISUAL INSTITUCIONAL DA ESUFRN

Guarda e fornecimento de material fotográfico ou audiovisual que esteja sob responsabilidade do Setor de Comunicação, de acordo com a Política de Imagem da Escola de Saúde.

QUEM PODE SOLICITAR?

Docentes e servidores técnicos da Escola de Saúde.

O SERVIÇO PODE SER PRESTADO POR TURMA/GRUPO OU APENAS INDIVIDUALMENTE?

Individualmente ou em grupo.

QUAIS DADOS PRECISAM SER ENVIADOS PELOS DEMANDANTES PARA ATENDIMENTO DO SERVIÇO?

A imagem a ser arquivada ou solicitação da imagem a ser resgatada, descrição do material, motivo da solicitação.

OBS: O material será arquivado ou fornecido para o demandante de acordo com a Política de Imagem da Escola.

QUAIS OS CANAIS PARA RECEBIMENTO E ATENDIMENTO DA REQUISIÇÃO?

Recebimento: Via e-mail da comunicação (comunicacaoesufrn@gmail.com) ou whatsapp institucional do setor (99474-6705).

QUAIS OS PRAZOS PARA ATENDIMENTO?

Materiais já catalogados:

Até 5 imagens. Prazo regular: 5 dias úteis.

Entre 6 e 15 imagens. Prazo regular: 8 dias úteis.

Entre 16 e 30 imagens. Prazo regular: 10 dias úteis.

Acima de 31 imagens: Prazo a combinar.

Materiais não catalogados:

Até 5 imagens. Prazo regular: 10 dias úteis.

Entre 6 e 15 imagens. Prazo regular: 15 dias úteis.

Entre 16 e 30 imagens. Prazo regular: 25 dias úteis.

Acima de 31 imagens: Prazo a combinar.

QUAIS OS PERÍODOS EM QUE O SERVIÇO É INTERROMPIDO?

Período de férias acadêmicas ou em afastamentos e licenças de membros da equipe que sejam indispensáveis para execução do trabalho. Períodos em que o acesso aos bancos de dados de arquivamento do material esteja interrompido.

COMUNICAÇÃO

7

PARECER SOBRE ASSUNTOS CORRELATOS À COMUNICAÇÃO

Explicações sobre assuntos de comunicação institucional ou outros correlatos para resposta à demandas diversas.

QUEM PODE SOLICITAR?

Docentes e servidores técnicos da Escola de Saúde.

O SERVIÇO PODE SER PRESTADO POR TURMA/GRUPO OU APENAS INDIVIDUALMENTE?

Individualmente ou em grupo.

QUAIS DADOS PRECISAM SER ENVIADOS PELOS DEMANDANTES PARA ATENDIMENTO DO SERVIÇO?

Descrição do assunto em que é necessário o parecer do setor e qual a forma de resposta (por escrito, verbalmente, etc.).

QUAIS OS CANAIS PARA RECEBIMENTO E ATENDIMENTO DAREQUISIÇÃO?

Recebimento: Via e-mail da comunicação (comunicacaoesufrn@gmail.com) ou whatsapp institucional do setor (99474-6705).

QUAIS OS PRAZOS PARA ATENDIMENTO?

Prazo regular para resposta: 10 dias úteis. Urgência: 5 dias úteis. Em tempo menor que este, o serviço pode não ser realizado por falta de pessoal para atender a demanda.

QUAIS OS PERÍODOS EM QUE O SERVIÇO É INTERROMPIDO?

Período de férias acadêmicas ou em afastamentos e licenças de membros da equipe que sejam indispensáveis para execução do trabalho.

LABORATÓRIO DE HABILIDADES TÉCNICAS EM SAÚDE

O Laboratório de Habilidades Técnicas em Saúde (LHTS) da Escola de Saúde (ESUFRN) da Universidade Federal do Rio Grande do Norte constitui um órgão de apoio multidisciplinar e interdepartamental às atividades de ensino e pesquisa dos docentes, alunos dos cursos técnicos, de graduação, pós-graduação e qualificação profissional da ESUFRN e às atividades de extensão de serviços à comunidade.

O Laboratório de Habilidades Técnicas em Saúde está subordinado administrativamente à Diretoria da Escola de Saúde e conta com duas docentes como responsáveis técnicas, e duas servidoras técnico-administrativas como coordenadoras das atividades, além de três bolsistas de ensino profissional na modalidade de apoio técnico-administrativo, regularmente matriculados no curso técnico em Enfermagem.

Este setor atende, na sua maioria, aos serviços demandados pelos usuários que possuem vínculo com a Escola de Saúde.

Para tanto, é essencial o conhecimento por parte dos usuários quanto a oferta dos serviços do Laboratório de Habilidades Técnicas em Saúde e seus fluxos e a carta de serviços é um documento ideal para aquisição desse conhecimento.

A carta de serviços é um documento que visa informar para à comunidade acadêmica, na qual o Laboratório de Habilidades Técnicas em Saúde está inserido, quais serviços são ofertados, quem pode solicitar, como acessar e obter esses serviços.

LABORATÓRIO DE HABILIDADES TÉCNICAS EM SAÚDE

1

RESERVA DO LABORATÓRIO DE HABILIDADES TÉCNICAS EM SAÚDE II (LHTSII)

Reserva do laboratório para aulas, cursos, treinamentos, capacitações, etc.

QUEM PODE SOLICITAR?

Docentes ESUFRN e docentes da UFRN.

O SERVIÇO PODE SER PRESTADO POR TURMA/GRUPO OU APENAS INDIVIDUALMENTE?

Turma, grupo e individualmente.

QUAIS OS CANAIS PARA RECEBIMENTO E ATENDIMENTO DA REQUISIÇÃO?

E-mail: labesufrn@gmail.com ou memorando eletrônico (11.69).

QUAIS OS PRAZOS PARA ATENDIMENTO?

As reservas serão realizadas por ordem de agendamentos (ordem de chegada) com pelo menos 72h úteis de antecedência;

QUAIS DADOS PRECISAM SER ENVIADOS PELOS DEMANDANTES PARA ATENDIMENTO DO SERVIÇO?

Docentes ESUFRN: Nome completo, telefone, descrição detalhada de como será utilizado o espaço, data e horário de início e de término;

Docentes da UFRN: Nome completo, telefone, e-mail, unidade acadêmica, data e horário de início e de término;

OBS: o horário de início e término devem estar de acordo com o horário de funcionamento do setor (7h30min às 11h30min e 13h00min às 18h00min de segunda à sexta), em situações que fujam desses horários os responsáveis pelo setor devem ser informados com antecedências para análise da situação e possibilidade de providências adequadas.

QUAIS OS PERÍODOS EM QUE O SERVIÇO É INTERROMPIDO?

O serviço pode ser interrompido no período de férias, afastamentos e licenças dos responsáveis pelo setor.

LABORATÓRIO DE HABILIDADES TÉCNICAS EM SAÚDE

2

RESERVA DE MATERIAIS PERMANENTES PARA AULAS/ ATIVIDADES TEÓRICAS, PRÁTICAS OU TEÓRICO-PRÁTICAS (ANEXO I)

Reserva de materiais permanentes para aulas, cursos, treinamentos, capacitações, etc.

QUEM PODE SOLICITAR?

Docentes ESUFRN e docentes da UFRN.

O SERVIÇO PODE SER PRESTADO POR TURMA/GRUPO OU APENAS INDIVIDUALMENTE?

Turma, grupo e individualmente.

QUAIS OS CANAIS PARA RECEBIMENTO E ATENDIMENTO DA REQUISIÇÃO?

E-mail: labesufrn@gmail.com ou memorando eletrônico (11.69).

QUAIS OS PRAZOS PARA ATENDIMENTO?

As reservas serão realizadas por ordem de agendamentos (ordem de chegada) com pelo menos 72h úteis de antecedência;

QUAIS DADOS PRECISAM SER ENVIADOS PELOS DEMANDANTES PARA ATENDIMENTO DO SERVIÇO?

Docentes ESUFRN: Nome completo, telefone, descrição detalhada do (s) produto (s) e quantidades, local onde será utilizado, data e horário de retirada e data e horário de devolução;

Docentes da UFRN: Nome completo, telefone, e-mail, unidade acadêmica, descrição detalhada do (s) produto (s) e quantidades, local onde será utilizado, data e horário de retirada e data e horário de devolução;

OBS¹: o horário de início e término devem estar de acordo com o horário de funcionamento do setor (7h30min às 11h30min e 13h00min às 18h00min de segunda a sexta), em situações que fujam desses horários os responsáveis pelo setor devem ser informados com antecedências para análise da situação e possibilidade de providências adequadas.

OBS²: Nos casos em que o material será utilizado fora do prédio da ESUFRN, o solicitante deverá obter autorização do comitê avaliador.

OBS³: o material deve ser retirado pelo solicitante responsável, pois no ato da retirada o mesmo assinará requerimento de responsabilização.

QUAIS OS PERÍODOS EM QUE O SERVIÇO É INTERROMPIDO?

O serviço pode ser interrompido no período de férias, afastamentos e licenças dos responsáveis pelo setor.

LABORATÓRIO DE HABILIDADES TÉCNICAS EM SAÚDE

3

RESERVA DE MATERIAIS DE CONSUMO PARA AULAS/ ATIVIDADES TEÓRICAS, PRÁTICAS OU TEÓRICO-PRÁTICAS (ANEXO II)

Reserva de materiais de consumo para aulas, cursos, treinamentos, capacitações, etc.

QUEM PODE SOLICITAR?

Docentes ESUFRN

O SERVIÇO PODE SER PRESTADO POR TURMA/GRUPO OU APENAS INDIVIDUALMENTE?

Turma, grupo e individualmente.

QUAIS OS CANAIS PARA RECEBIMENTO E ATENDIMENTO DA REQUISIÇÃO?

E-mail: labesufrn@gmail.com ou memorando eletrônico (11.69).

QUAIS OS PRAZOS PARA ATENDIMENTO?

As reservas serão realizadas por ordem de agendamentos (ordem de chegada) com pelo menos 48h úteis de antecedência.

QUAIS DADOS PRECISAM SER ENVIADOS PELOS DEMANDANTES PARA ATENDIMENTO DO SERVIÇO?

Docentes ESUFRN: Nome completo, telefone, descrição detalhada do (s) produto (s) e quantidades, local onde será utilizado, data e horário de retirada e data e horário de devolução.

OBS¹: o horário de início e término devem estar de acordo com o horário de funcionamento do setor (7h30min às 11h30min e 13h00min às 18h00min de segunda à sexta), em situações que fujam desses horários os responsáveis pelo setor devem ser informados com antecedências para análise da situação e possibilidade de providências adequadas.

OBS²: o material deve ser retirado pelo solicitante responsável, visto no ato da retirada o mesmo assinar requerimento de recebimento.

QUAIS OS PERÍODOS EM QUE O SERVIÇO É INTERROMPIDO?

O serviço pode ser interrompido no período de férias, afastamentos e licenças dos responsáveis pelo setor.

LABORATÓRIO DE HABILIDADES TÉCNICAS EM SAÚDE

4

PARTICIPAÇÃO DE SERVIDORES DO SETOR PARA AUXÍLIO AOS DOCENTES EM AULAS PRÁTICAS DOS CURSOS DA ESUFRN

Participação de servidores em aulas práticas.

QUEM PODE SOLICITAR?

Docentes ESUFRN.

O SERVIÇO PODE SER PRESTADO POR TURMA/GRUPO OU APENAS INDIVIDUALMENTE?

Dupla ou individualmente.

QUAIS OS CANAIS PARA RECEBIMENTO E ATENDIMENTO DA REQUISIÇÃO?

E-mail: labesufrn@gmail.com ou memorando eletrônico (11.69).

QUAIS OS PRAZOS PARA ATENDIMENTO?

As reservas serão realizadas por ordem de agendamentos (ordem de chegada) com pelo menos 48h úteis de antecedência.

QUAIS DADOS PRECISAM SER ENVIADOS PELOS DEMANDANTES PARA ATENDIMENTO DO SERVIÇO?

Docentes ESUFRN: Nome completo, telefone, descrição detalhada da atividade, local onde será realizado, data e horário de início e término.

OBS¹: o horário de início e término devem estar de acordo com o horário de funcionamento do setor (7h30min às 11h30min e 13h00min às 18h00min de segunda à sexta), em situações que fujam desses horários os responsáveis pelo setor devem ser informados com antecedências para análise da situação e possibilidade de providências adequadas.

QUAIS OS PERÍODOS EM QUE O SERVIÇO É INTERROMPIDO?

O serviço pode ser interrompido no período de férias, afastamentos e licenças dos responsáveis pelo setor.

LABORATÓRIO DE HABILIDADES TÉCNICAS EM SAÚDE

5

PARTICIPAÇÃO DE BOLSISTAS DO SETOR PARA AUXÍLIO AOS DOCENTES EM AULAS PRÁTICAS DOS CURSOS DA ESUFRN

Participação de bolsistas para auxílio em aulas.

QUEM PODE SOLICITAR?

Docentes ESUFRN.

O SERVIÇO PODE SER PRESTADO POR TURMA/GRUPO OU APENAS INDIVIDUALMENTE?

Individualmente.

QUAIS OS CANAIS PARA RECEBIMENTO E ATENDIMENTO DA REQUISIÇÃO?

E-mail: labesufrn@gmail.com ou memorando eletrônico (11.69).

QUAIS OS PRAZOS PARA ATENDIMENTO?

As reservas serão realizadas por ordem de agendamentos (ordem de chegada) com pelo menos 48h úteis de antecedência.

QUAIS DADOS PRECISAM SER ENVIADOS PELOS DEMANDANTES PARA ATENDIMENTO DO SERVIÇO?

Docentes ESUFRN: Nome completo, telefone, descrição detalhada da atividade, local onde será realizado, data e horário de início e término.

OBS: o horário de início e término devem estar de acordo com o horário de funcionamento do setor (7h30min às 11h30min e 13h00min às 18h00min de segunda à sexta), em situações que fujam desses horários os responsáveis pelo setor devem ser informados com antecedências para análise da situação e possibilidade de providências adequadas.

QUAIS OS PERÍODOS EM QUE O SERVIÇO É INTERROMPIDO?

O serviço pode ser interrompido no período de férias, afastamentos e licenças dos responsáveis pelo setor.

LABORATÓRIO DE HABILIDADES TÉCNICAS EM SAÚDE

6

PARTICIPAÇÃO DE SERVIDORES E BOLSISTAS DO SETOR EM PROJETOS DE EXTENSÃO QUE ESTEJAM DIRETAMENTE LIGADOS AO LHTS DA ESUFRN

Participação de membros do setor em atividades de extensão.

QUEM PODE SOLICITAR?

Docentes ESUFRN.

O SERVIÇO PODE SER PRESTADO POR TURMA/GRUPO OU APENAS INDIVIDUALMENTE?

Turma, grupo ou individualmente.

QUAIS OS CANAIS PARA RECEBIMENTO E ATENDIMENTO DA REQUISIÇÃO?

E-mail: labesufrn@gmail.com ou memorando eletrônico (11.69).

QUAIS OS PRAZOS PARA ATENDIMENTO?

Solicitação com pelo menos 48h úteis de antecedência.

QUAIS DADOS PRECISAM SER ENVIADOS PELOS DEMANDANTES PARA ATENDIMENTO DO SERVIÇO?

Docentes ESUFRN: Nome completo, telefone, descrição detalhada da atividade, local onde será realizado, data e horário de início e término.

OBS: o horário de início e término devem estar de acordo com o horário de funcionamento do setor (7h30min às 11h30min e 13h00min às 18h00min de segunda à sexta), em situações que fujam desses horários os responsáveis pelo setor devem ser informados com antecedências para análise da situação e possibilidade de providências adequadas.

QUAIS OS PERÍODOS EM QUE O SERVIÇO É INTERROMPIDO?

O serviço pode ser interrompido no período de férias, afastamentos e licenças dos responsáveis pelo setor.

LABORATÓRIO DE HABILIDADES TÉCNICAS EM SAÚDE

7

PARTICIPAÇÃO DE BOLSISTAS DO SETOR EM ATIVIDADES ADMINISTRATIVAS DE OUTROS SETORES DA ESUFRN

Auxílio em digitação de documentos, entrega de ofícios, etc.

QUEM PODE SOLICITAR?

Diretorias, coordenações e secretarias da ESUFRN.

O SERVIÇO PODE SER PRESTADO POR TURMA/GRUPO OU APENAS INDIVIDUALMENTE?

Individualmente.

QUAIS OS CANAIS PARA RECEBIMENTO E ATENDIMENTO DA REQUISIÇÃO?

Telefone ou pessoalmente no setor.

QUAIS OS PRAZOS PARA ATENDIMENTO?

O serviço pode ser solicitado a qualquer momento, e será disponibilizado de acordo com disponibilidade do bolsista do turno no momento da solicitação.

QUAIS DADOS PRECISAM SER ENVIADOS PELOS DEMANDANTES PARA ATENDIMENTO DO SERVIÇO?

Descrição detalhada da atividade, local onde será realizado, data e horário de início e término.

OBS: o horário de início e término devem estar de acordo com o horário de trabalho do bolsista que irá desempenhar o serviço.

QUAIS OS PERÍODOS EM QUE O SERVIÇO É INTERROMPIDO?

O serviço pode ser interrompido no período de férias, afastamentos e licenças dos bolsistas do setor.

TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Os serviços de Tecnologia da Informação e Laboratórios de Informática ofertados pela Escola de Saúde visam atender a sua comunidade acadêmica como suporte tecnológico necessário ao tripé educacional – ensino, pesquisa e extensão. Além disso, estão ligados à disponibilização dos recursos computacionais de forma a contribuir com o processo cognitivo, à disseminação e à orientação aos usuários para o uso das fontes de informação disponíveis.

O setor de Tecnologia da Informação atende, na sua maioria, aos produtos e serviços demandados pelos usuários que possuem vínculo com o setor, como Escola de Saúde e Departamento de Enfermagem. O Laboratório de Informática é aberto ao público interno da Universidade Federal do Rio Grande do Norte. Sempre que possível, haverá contribuição com outros órgãos externos, mediante autorização da Direção da ESUFRN.

A carta de serviços é um documento que visa informar para a comunidade acadêmica, quais serviços são ofertados, quem pode solicitar, como acessar e obter esses serviços. O conhecimento quanto à oferta dos serviços e seus fluxos é um documento importante para organização das demandas solicitadas.

Para tanto, as requisições podem ser agendadas pelos principais canais disponibilizados no endereço www.escoladesaude.ufrn.br/, ramal do Suporte em Informática ou endereço de email: esufrn.suporte@gmail.com. Cada serviço possui um fluxo próprio, descrito nesta carta. Para realizá-las é necessário seguir o fluxo de solicitação sinalizando para qual tipo de serviço deseja receber. Ao fazer o agendamento, o setor recebe a demanda e o atendimento acontecerá conforme a ordem de chegada da solicitação.

Para os serviços que necessitam de agendamento, inclusive para o uso de espaço físico e equipamentos, será analisado a disponibilidade do funcionário e dia e horário será acordado com o solicitante.

TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

1

RESERVA DE LABORATÓRIO – AULAS ESCOLAS – DISCIPLINA INTEIRA

Atividade: planejamento aulas laboratório – aulas. Uma semana antes das aulas

QUEM PODE SOLICITAR?

Prioridade para ESUFRN até primeira semana. Após esse prazo, abre-se a reserva para demais setores da UFRN e público externo, mediante análise da Direção Geral da ESUFRN.

Quando houver suspensão de disciplina ou rearranjo, o professor responsável pela disciplina deverá informar ao setor para que adequações possam se efetivar (liberação/reserva).

O SERVIÇO PODE SER PRESTADO POR TURMA/GRUPO OU APENAS INDIVIDUALMENTE?

O serviço é prestado individualmente

QUAIS DADOS PRECISAM SER ENVIADOS PELOS DEMANDANTES PARA ATENDIMENTO DO SERVIÇO?

Direção de Ensino deve enviar planejamento de aulas 1 (uma) semana antes das aulas.

Docente deverá enviar até 1 (uma) semana antes da reserva:

- nome do software e versão;
- link onde se pode encontrar o programa;
- e, por fim, tutorial e orientação para configuração.

Em se tratando de software específico, cabe ao professor realizar teste de instalação e configuração.

QUAIS OS CANAIS PARA RECEBIMENTO E ATENDIMENTO DA REQUISIÇÃO?

esufrn.suporte@gmail.com

QUAIS OS PRAZOS PARA ATENDIMENTO?

Uma semana antes de início das aulas até após 1 semana após aulas terem início.

QUAIS OS PERÍODOS EM QUE O SERVIÇO É INTERROMPIDO?

Não se aplica

TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

2

RESERVA DE LABORATÓRIO PARA AULA

Atividade: planejamento aulas laboratório – aulas. 24 horas

QUEM PODE SOLICITAR?

A Prioridade de laboratório já foi estabelecida, para ESUFRN, até primeira semana. Após esse prazo, DENF/professores ESUFRN/Público Externo podem realizar reserva até 24 horas antes da aula. Qualquer reserva que não respeite esse prazo não terá garantia de ser possível. **A reserva de alunos deverá ser realizada por professor.**

O responsável pelo curso deverá testar o software, antes do início do curso. O Docente responsável pela disciplina, no momento da reserva, deverá fornecer os aplicativos que usará. O mesmo se aplica para qualquer um que realize a reserva. No caso de Público Externo, devem indicar a quantidade de pessoas que participará do curso.

O SERVIÇO PODE SER PRESTADO POR TURMA/GRUPO OU APENAS INDIVIDUALMENTE?

O serviço é prestado individualmente ou em conjunto

QUAIS DADOS PRECISAM SER ENVIADOS PELOS DEMANDANTES PARA ATENDIMENTO DO SERVIÇO?

Descrição do assunto em que é necessário o parecer do setor e qual a forma de resposta (por escrito, verbalmente, etc.).

QUAIS OS CANAIS PARA RECEBIMENTO E ATENDIMENTO DA REQUISIÇÃO?

Canal: acessar endereço escoladesaude.ufrn.br/ >> Menu Informática >> SubMenu Reservas >> observar disponibilidade, e, em havendo disponibilidade realizar a reserva.

QUAIS OS PRAZOS PARA ATENDIMENTO?

24 horas antes da aula/course ou uso para pesquisa.

QUAIS OS PERÍODOS EM QUE O SERVIÇO É INTERROMPIDO?

Não se aplica

TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

3

ATIVIDADE EM SALA DE AULA

Atividade: troca de computador, Datashow, caixa de som, troca e conserto de cabos.

QUEM PODE SOLICITAR?

Professor que detectou o problema deverá informar. A troca é realizada por qualquer membro da equipe.

O SERVIÇO PODE SER PRESTADO POR TURMA/GRUPO OU APENAS INDIVIDUALMENTE?

O serviço pode ser prestado individualmente ou em grupo

QUAIS DADOS PRECISAM SER ENVIADOS PELOS DEMANDANTES PARA ATENDIMENTO DO SERVIÇO?

Informação da necessidade do problema.

QUAIS OS CANAIS PARA RECEBIMENTO E ATENDIMENTO DAREQUISIÇÃO?

Ramal do suporte (104)

QUAIS OS PRAZOS PARA ATENDIMENTO?

24 horas a depender do que precisa ser trocado. A troca de computador e caixa de som podem ser realizadas rapidamente, entretanto, conserto de cabos de Datashow precisará de um tempo maior (24 horas), A troca de Datashow segue a mesma sistemática.

QUAIS OS PERÍODOS EM QUE O SERVIÇO É INTERROMPIDO?

Não se aplica

TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

4

**APOIO EM INFORMÁTICA (VIDEOAULAS/
VIDEOCONFERÊNCIA/REUNIÕES/ DEFESA-PRESENCIAL OU
VIRTUAL/EVENTO/TRANSMISSÕES VIA CANAL
INSTITUCIONAL DA ESCOLA DE SAÚDE)**

Atividade: Prestar apoio em informática em alguma situação necessária em reunião/defesa/curso/transmissões via web

QUEM PODE SOLICITAR?

Professor responsável pelo evento. Aplicável para demanda que aconteça na Escola de Saúde, independente de quem está realizando aula/evento (Público externo/DENF/Curso de Forma).

O SERVIÇO PODE SER PRESTADO POR TURMA/GRUPO OU APENAS INDIVIDUALMENTE?

O serviço pode ser prestado individualmente.

QUAIS DADOS PRECISAM SER ENVIADOS PELOS DEMANDANTES PARA ATENDIMENTO DO SERVIÇO?

Informação sobre itens que serão utilizados (notebooks, impressora, aplicativos, caixas de som).

QUAIS OS CANAIS PARA RECEBIMENTO E ATENDIMENTO DAREQUISIÇÃO?

esufrn.suporte@gmail.com ou ramal do suporte (104)

QUAIS OS PRAZOS PARA ATENDIMENTO?

120 horas a depender do que precisa ser trocado.

QUAIS OS PERÍODOS EM QUE O SERVIÇO É INTERROMPIDO?

Período de férias e momento em que não exista profissional do setor no horário, fato que será compensado pelo treinamento aos responsáveis realizado pelo evento e/ou transmissão.

TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

5

ADEQUAÇÃO DE SALA PARA CURSO OU RESERVA DE EQUIPAMENTOS PARA AULAS REMOTAS

Atividade: Alterar a estrutura da sala normal, aumentando número de dispositivos, melhorando sonorização, e, outros elementos que se façam necessários.

QUEM PODE SOLICITAR?

Professor responsável pelo evento. Aplicável para demanda que aconteça na Escola de Saúde, independente de quem está usando realizando aula/evento (Público externo/DENF/Curso de Forma).

O SERVIÇO PODE SER PRESTADO POR TURMA/GRUPO OU APENAS INDIVIDUALMENTE?

O serviço pode ser prestado individualmente.

QUAIS DADOS PRECISAM SER ENVIADOS PELOS DEMANDANTES PARA ATENDIMENTO DO SERVIÇO?

Informação sobre itens que serão utilizados (notebooks, impressora, aplicativos, caixas de som).

QUAIS OS CANAIS PARA RECEBIMENTO E ATENDIMENTO DA REQUISIÇÃO?

esufrn.suporte@gmail.com ou ramal do suporte (104)

QUAIS OS PRAZOS PARA ATENDIMENTO?

120 horas a depender do que precisa ser trocado.

QUAIS OS PERÍODOS EM QUE O SERVIÇO É INTERROMPIDO?

Não se aplica

TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

6

MUDANÇAS EM INSTALAÇÕES FÍSICAS OU LÓGICAS

Atividade: Por vezes, faz-se necessário mudanças de sala, alterações em estrutura lógica, realizar extensões para telefone, entre outras extensões que se façam necessárias para alcançar dispositivos.

QUEM PODE SOLICITAR?

Direção, Professor responsável pelo material.

O SERVIÇO PODE SER PRESTADO POR TURMA/GRUPO OU APENAS INDIVIDUALMENTE?

O serviço pode ser prestado individualmente.

QUAIS DADOS PRECISAM SER ENVIADOS PELOS DEMANDANTES PARA ATENDIMENTO DO SERVIÇO?

Mudanças que deseja, posição, que configurações deseja

QUAIS OS CANAIS PARA RECEBIMENTO E ATENDIMENTO DA REQUISIÇÃO?

esufrn.suporte@gmail.com ou ramal do suporte (104)

QUAIS OS PRAZOS PARA ATENDIMENTO?

Após solicitação, separação do material, 48 horas a depender do que precisa ser trocado

QUAIS OS PERÍODOS EM QUE O SERVIÇO É INTERROMPIDO?

Não se aplica

TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

7

EMPRÉSTIMO DE EQUIPAMENTOS

Atividade: Empréstimo de Equipamentos para aulas remotas/eventos/aulas e reuniões em outros setores.

QUEM PODE SOLICITAR?

Professor responsável pelo evento/Aula. Direção pode solicitar material para eventos.

O SERVIÇO PODE SER PRESTADO POR TURMA/GRUPO OU APENAS INDIVIDUALMENTE?

O serviço pode ser prestado individualmente.

OBS: O servidor da Escola de Saúde poderá, dentro das possibilidades, retirar equipamento de processamento de dados para possibilitar aulas em outros ambientes, eventos, seminários, fóruns, entre outras atividades em que estiver representando a Escola de Saúde. A solicitação deverá ser realizada com 72 horas de antecedência, e será verificada a disponibilidade.

Ao retirar o equipamento, o solicitante deverá preencher o Termo de Acautelamento. Ao finalizar, a entrega do material se dará no local de seu recebimento e em horário de funcionamento do setor. Excepcionalmente, haverá o empréstimo atemporal de materiais, mediante preenchimento Protocolo de Empréstimo, e, com entrega respondendo as mesmas orientações de local e horário de funcionamento do setor.

QUAIS DADOS PRECISAM SER ENVIADOS PELOS DEMANDANTES PARA ATENDIMENTO DO SERVIÇO?

Informação sobre itens que serão utilizados (notebooks, impressora, aplicativos, caixas de som.

QUAIS OS CANAIS PARA RECEBIMENTO E ATENDIMENTO DAREQUISIÇÃO?

esufrn.suporte@gmail.com ou ramal do suporte (104)

QUAIS OS PRAZOS PARA ATENDIMENTO?

Após solicitação, separação do material, 48 horas a depender do que precisa ser trocado.

QUAIS OS PERÍODOS EM QUE O SERVIÇO É INTERROMPIDO?

Não se aplica

TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

8

WEB : PÁGINA (SCRIPTS) SOLICITADOS PELA ESCOLA

Atividade: Subpáginas/Scripts/Dashboard – Melhorar fornecimento de informações. Criação de portal para veiculação de informações sobre eventos ou projetos de extensão.

QUEM PODE SOLICITAR?

Professor responsável pelo evento/Aula pedirá a direção a solicitação. **Direção irá passar a demanda.**

O SERVIÇO PODE SER PRESTADO POR TURMA/GRUPO OU APENAS INDIVIDUALMENTE?

O serviço pode ser prestado individualmente ou em grupo.

QUAIS DADOS PRECISAM SER ENVIADOS PELOS DEMANDANTES PARA ATENDIMENTO DO SERVIÇO?

Características da aplicação. Dados do relatório, filtros, etc. Após aceite, será necessária reunião para informação de características.

QUAIS OS CANAIS PARA RECEBIMENTO E ATENDIMENTO DAREQUISIÇÃO?

Reunião com Suporte

QUAIS OS PRAZOS PARA ATENDIMENTO?

Após avaliação pertinência, fornecimento de dados, será estabelecido um prazo de acordo com dificuldade do projeto .

QUAIS OS PERÍODOS EM QUE O SERVIÇO É INTERROMPIDO?

Período de férias e momento em que não exista profissional para atender a demanda.

TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

9

WEB : DIVULGAÇÃO DE MATERIAL A SER PUBLICADO NA ESCOLA

Divulgação de material

QUEM PODE SOLICITAR?

Direção irá passar a demanda. Setor de Comunicação passará a demanda

O SERVIÇO PODE SER PRESTADO POR TURMA/GRUPO OU APENAS INDIVIDUALMENTE?

O serviço será prestado em grupo.

QUAIS DADOS PRECISAM SER ENVIADOS PELOS DEMANDANTES PARA ATENDIMENTO DO SERVIÇO?

Características do material a ser disponibilizado.

QUAIS OS CANAIS PARA RECEBIMENTO E ATENDIMENTO DAREQUISIÇÃO?

esufrn.suporte@gmail.com ou ramal do suporte (104)

QUAIS OS PRAZOS PARA ATENDIMENTO?

Após fornecimento do material, e, informações sobre como deve ser essa disponibilização. Arquivos já deve ter Passado pela Biblioteca e Comunicação. Depois passar pela informática para realizarmos adequação (formato/segurança/tamanho/armazenamento/geração link)

QUAIS OS PERÍODOS EM QUE O SERVIÇO É INTERROMPIDO?

Período de férias.

TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

10

SEGURANÇA: RESGATE DE IMAGENS

Resgate de Informações de Segurança.

QUEM PODE SOLICITAR?

Por solicitação da Direção da Escola ou por solicitação da Divisão de segurança.

O SERVIÇO PODE SER PRESTADO POR TURMA/GRUPO OU APENAS INDIVIDUALMENTE?

Prestado individualmente.

QUAIS DADOS PRECISAM SER ENVIADOS PELOS DEMANDANTES PARA ATENDIMENTO DO SERVIÇO?

Características do ocorrido,

QUAIS OS CANAIS PARA RECEBIMENTO E ATENDIMENTO DAREQUISIÇÃO?

Pessoalmente por contato ao servidor responsável pelo setor de TI.

QUAIS OS PRAZOS PARA ATENDIMENTO?

Após fornecimento de informações que se deseja capturar e formato.

QUAIS OS PERÍODOS EM QUE O SERVIÇO É INTERROMPIDO?

Não se aplica.

SERVIÇOS INTERSETORIAIS

A Biblioteca Setorial, o Setor de Comunicação e o Setor de Tecnologia da Informação da ESUFRN também oferecem serviços de forma integrada, os quais necessitam, para sua realização plena, das competências e habilidades dos profissionais lotados em mais de um setor. Assim, essa carta de serviços apresenta um fluxo de trabalho com o objetivo de atender a estas demandas de forma contínua e eficiente.

■ BIBLIOTECA

Correção, formatação e normalização de documentos segundo normas técnicas adotadas para padronização de trabalhos acadêmicos (ABNT).

■ COMUNICAÇÃO

Edição básica de material audiovisual e diagramação de produto gráfico produzido por docentes e discentes da Escola de Saúde da UFRN.

■ TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Adequação dos materiais digitais a serem divulgados no site institucional e outros canais da Escola de Saúde da UFRN.

SERVIÇO INTERSETORIAL

OFERTADOS DE FORMA INTEGRADA PELOS SETORES DA ESUFRN

O que enviar, quais os canais, prazo de atendimento, interrupções no fornecimento do serviço e fluxograma.

QUEM PODE SOLICITAR?

Docentes e servidores técnicos da Escola de Saúde da UFRN.

O QUE DEVE SER ENVIADO PARA SOLICITAR O SERVIÇO?

O solicitante deve responder ao formulário eletrônico e encaminhar toda a documentação solicitada com os elementos necessários para produção do material.

QUAIS OS CANAIS PARA RECEBIMENTO DAS REQUISIÇÕES?

Através do seguinte formulário eletrônico

<https://forms.gle/Bsos8HcpvWyKcN3C8>

HÁ ALGUM CANAL PARA COMUNICAÇÃO COM OS SETORES DE FORMA INTEGRADA?

E-mail: cartadeservicos.esufrn@gmail.com

O SERVIÇO PODE SER PRESTADO POR TURMA/GRUPO OU APENAS INDIVIDUALMENTE?

O serviço pode ser prestado individualmente ou para grupos.



Observação: Os casos excepcionais serão avaliados pelos setores envolvidos e os solicitantes para deliberarem sobre a justificativa da realização ou não do serviço.

QUAIS OS PRAZOS PARA ATENDIMENTO?

Após o recebimento do formulário eletrônico e de cópia dos documentos completos, os setores têm 72h úteis pra formular parecer conjunto e responder à demanda. Em caso de haver pendência por parte do demandante, será enviado check list para o solicitante de quais materiais faltam para início do processo de produção. O demandante terá um prazo de 72h úteis para envio de todos os elementos necessários, e somente após o confirmação de recebimento destes começará a contar o prazo de atendimento da demanda por cada setor responsável pela execução do serviço.

QUAIS OS PRAZOS POR SETOR?

Biblioteca:

Três páginas por dia.

Comunicação:

Duas páginas de diagramação por dia

Um a três minutos de vídeo editado por dia

Tecnologia da Informação

Cinco dias para tornar público arquivo digital

Outros tipos de formato: Prazo depende do tipo de complexidade da mídia.

HÁ PERÍODOS EM QUE O SERVIÇO É INTERROMPIDO?

Nas férias ou afastamentos e licenças de membros da equipe que sejam indispensáveis para execução do trabalho.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Maria Christina Barbosa de. **Planejamento de bibliotecas e serviços de informação**. Brasília, DF: Briquet de Lemos, 2000.

DUARTE, Jorge. Instrumentos de comunicação pública. In: DUARTE, Jorge (org.). **Comunicação Pública: estado, mercado, sociedade e interesse público**. São Paulo: Atlas, 2012. p. 59-71.

KUNSCH, Margarida Maria Krohling. **Planejamento de relações públicas na comunicação integrada**. 2. ed. São Paulo: Summus, 2003.

KUNSCH, Margarida Maria Krohling (org.). **Comunicação Organizacional: histórico, fundamentos e processos**. São Paulo: Saraiva, 2009. v. 1.

LANCASTER, F. Wilfrid. **Avaliação de serviços de bibliotecas**. Brasília, DF: Briquet de Lemos, 1996.

MILANESI, Luis. **Biblioteca**. Cotia, SP: Ateliê Ed., c2002.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO NORTE. Biblioteca Central Zila Mamede. **Serviços**. Nata, RN: BCZM; UFRN, 2015-2021. Disponível em: <http://sisbi.ufrn.br/bczm/pagina.php?a=servicos#.YHRNdq9KjIU>. Acesso em: 20 out. 2020.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO NORTE. Escola de Saúde. **Orientações para reserva e uso de materiais do Laboratório de Habilidades Técnicas I e II da Escola de Saúde da UFRN**. Natal: ESUFRN, [2000-?].

ANEXOS



ANEXO I

Link para acesso:

<https://drive.google.com/drive/folders/1BVd3YrogIDolcovundItKTEphID8PI9M?usp=sharing>



ANEXO II

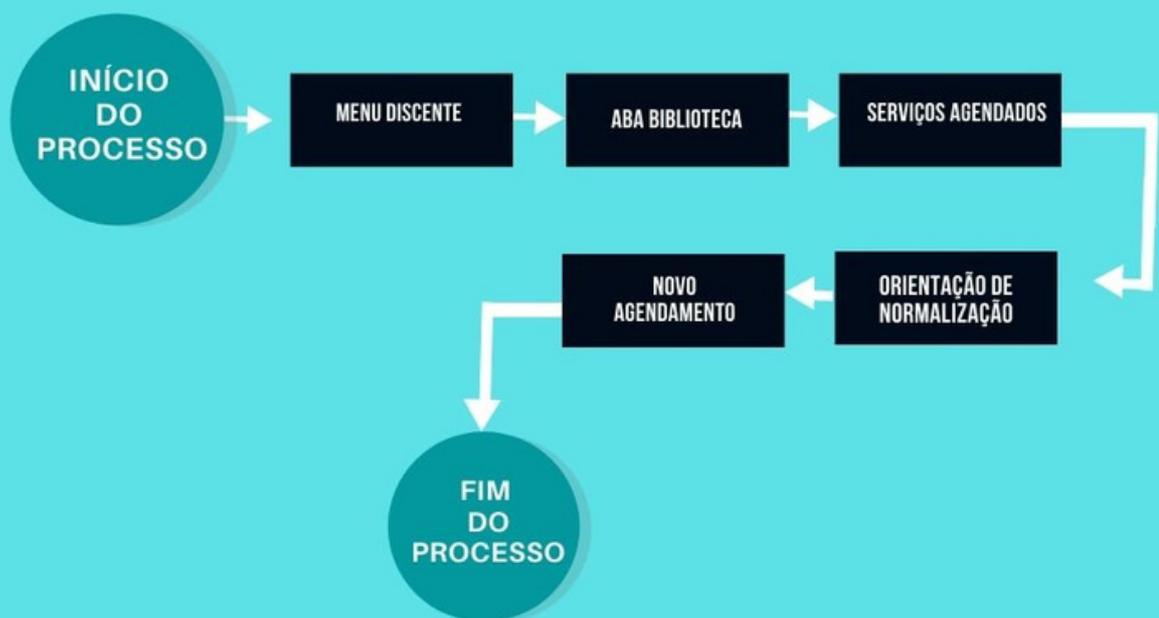
Link para acesso:

<https://drive.google.com/drive/folders/1BVd3YrogIDolcovundItKTEphID8PI9M?usp=sharing>

APÊNDICE A

FLUXO DE SOLICITAÇÃO PARA ORIENTAÇÃO DE NORMALIZAÇÃO

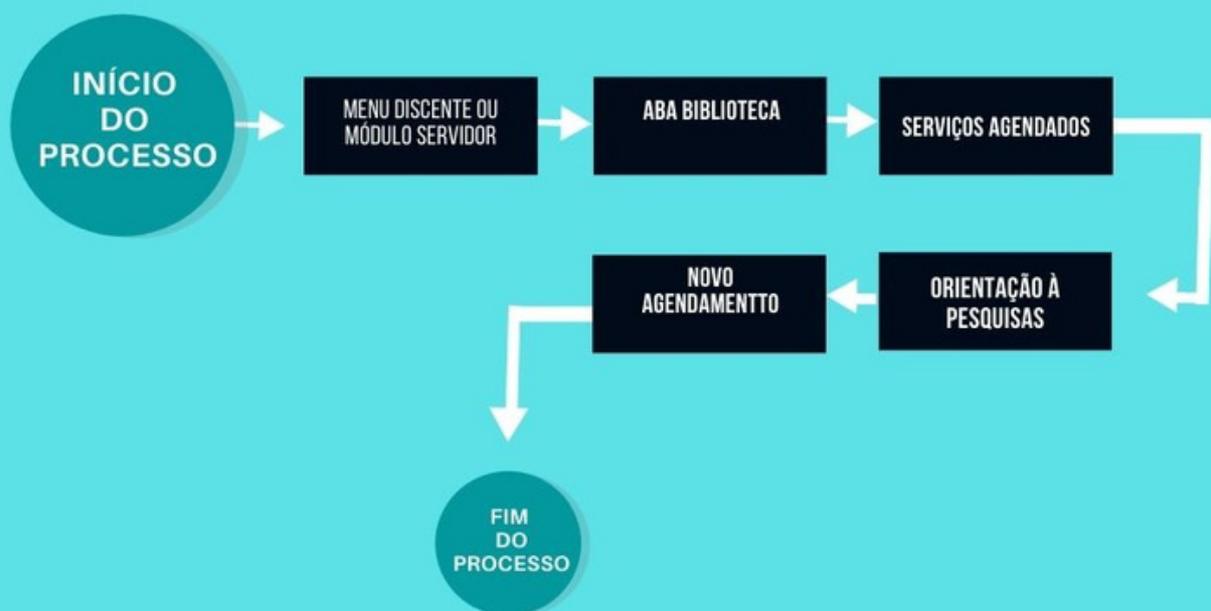
FLUXO DE SOLICITAÇÃO PARA ORIENTAÇÃO DE NORMALIZAÇÃO



APÊNDICE B

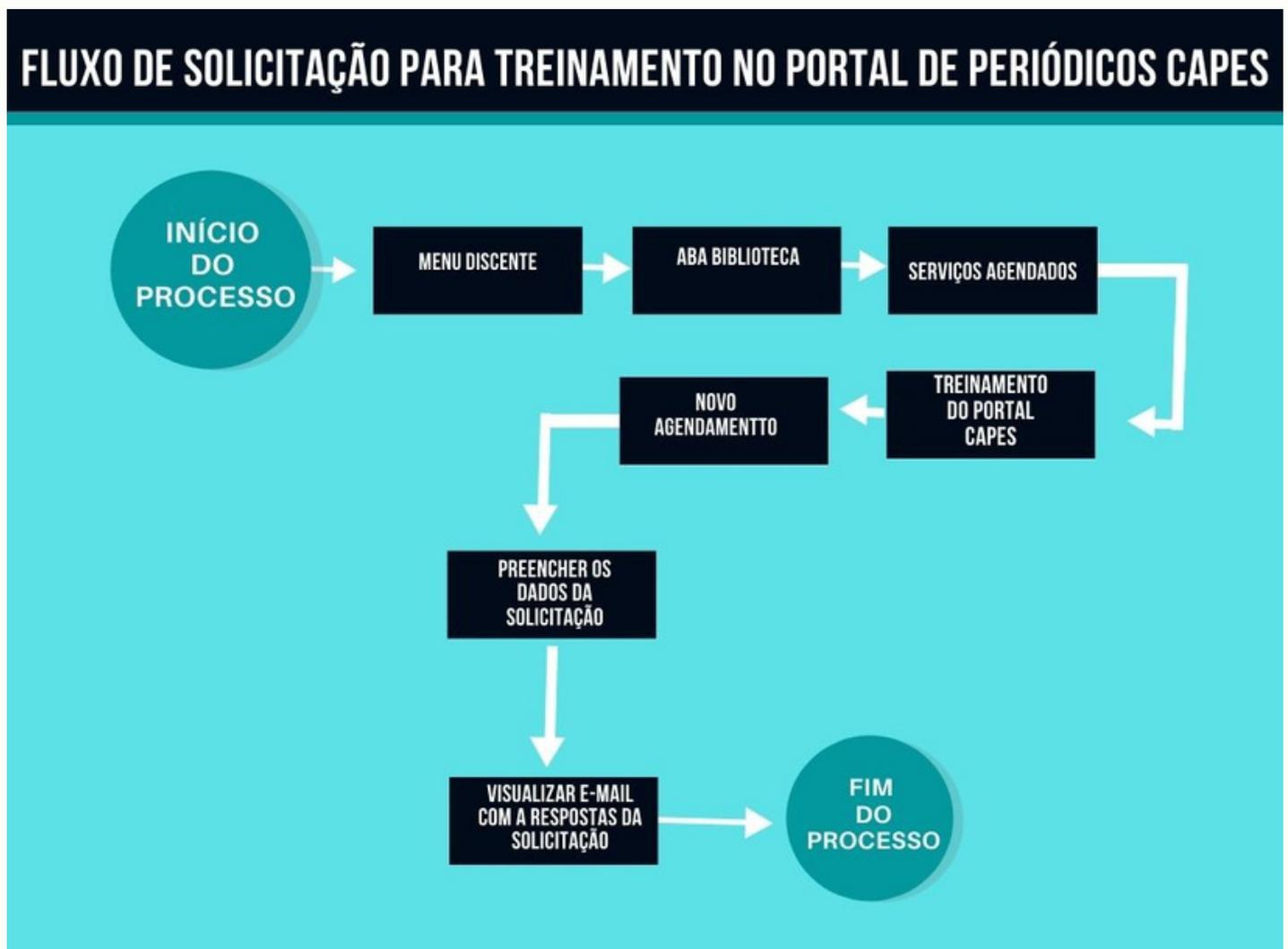
FLUXO DE SOLICITAÇÃO PARA ORIENTAÇÃO PARA ORIENTAÇÃO À PESQUISA

FLUXO DE SOLICITAÇÃO PARA ORIENTAÇÃO À PESQUISA



APÊNDICE C

FLUXO DE SOLICITAÇÃO PARA TREINAMENTO NO PORTAL DE PERIÓDICOS CAPES



APÊNDICE D

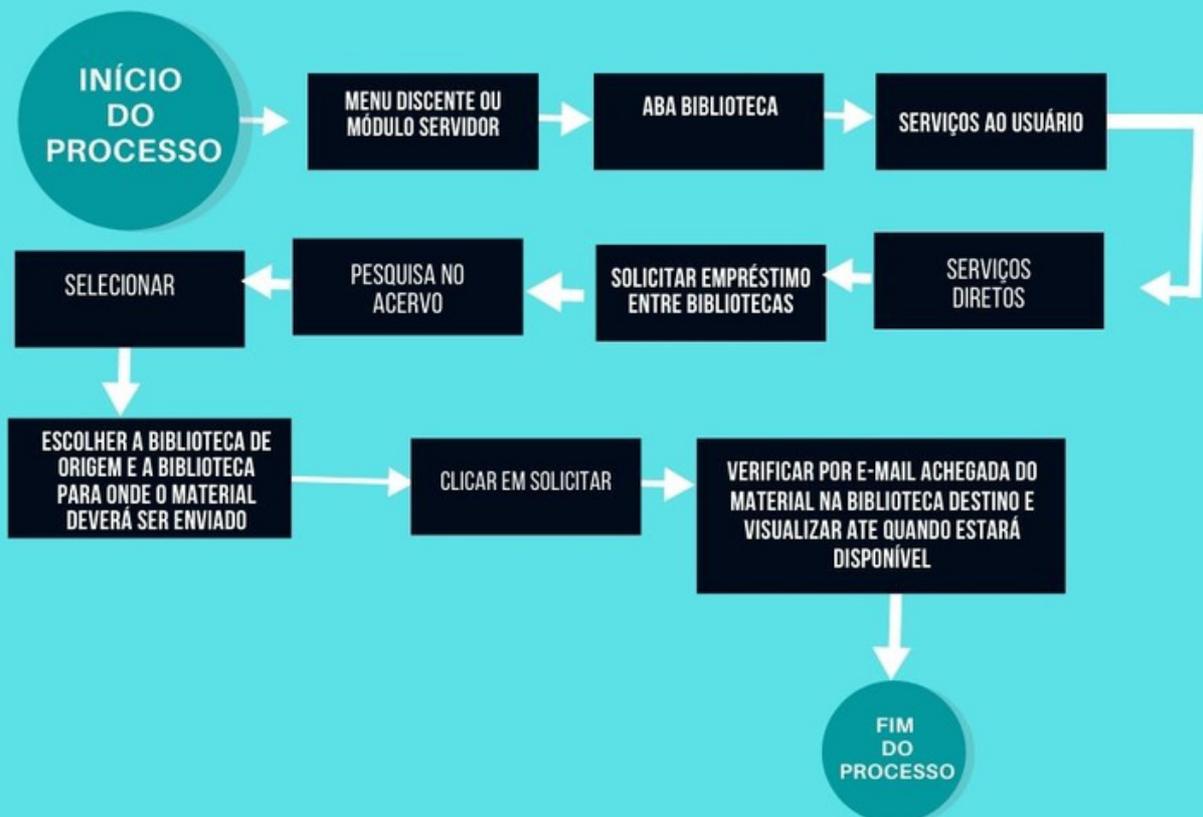
FLUXO DE SOLICITAÇÃO PARA VISISTA PROGRAMADA



APÊNDICE E

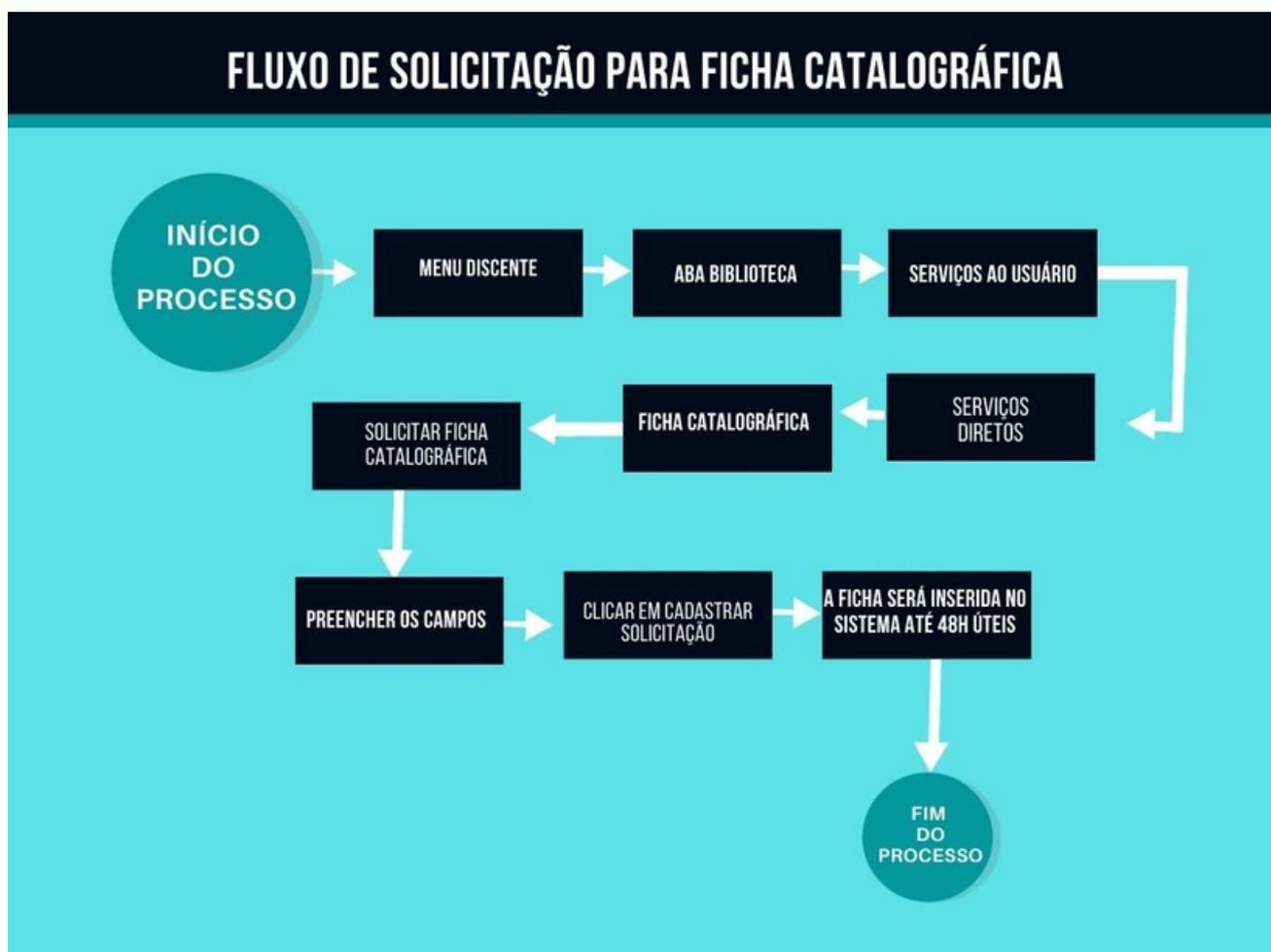
FLUXO DE SOLICITAÇÃO PARA EMPRÉSTIMO ENTRE BIBLIOTECAS

FLUXO DE SOLICITAÇÃO PARA EMPRÉSTIMO ENTRE BIBLIOTECAS



APÊNDICE F

FLUXO DE SOLICITAÇÃO PARA FICHA CATALOGRÁFICA



APÊNDICE G

FLUXO DE PRODUÇÃO TÉCNICA DA ESCOLA DE SAÚDE DA UFRN

FLUXO DE PRODUÇÃO TÉCNICA DA ESCOLA DE SAÚDE DA UFRN

