

INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 17/SETI/UFGS/2024

Dispõe sobre a normatização para a utilização do Sistema de Atendimento de Chamados de TI (ATI) como central de atendimento ao usuário para assuntos relacionados à tecnologia da informação no âmbito da Universidade Federal da Fronteira Sul.

O SECRETÁRIO ESPECIAL DE TECNOLOGIA E INFORMAÇÃO, no uso de suas atribuições legais,

RESOLVE:

Art. 1º Estabelecer as normas para o uso do Sistema de Atendimento de Chamados de TI (ATI) como centralizador das demandas de atendimento ao usuário para assuntos relacionados à tecnologia da informação.

CAPÍTULO I DAS DEFINIÇÕES

Art. 2º Para fins deste regulamento devem ser adotadas as seguintes definições:

I - Sistema de Atendimento de Chamados de TI (ATI): constitui um sistema web para registro, atendimento e gerenciamento de solicitações de TI, podendo ser necessidade de suporte, dúvidas, reclamações e/ou sugestões;

II - Usuário interno: pessoa com credenciais de acesso disponibilizadas pela instituição (identificação de usuário) que faz uso dos serviços de tecnologia da informação fornecidos pela Universidade Federal da Fronteira Sul;

III - Usuário externo: pessoa sem credenciais de acesso (identificação de usuário) disponibilizadas pela instituição e que demanda/consome/utiliza serviços de tecnologia fornecidos pela universidade, a exemplo de visitantes;

III - Atendente de TI: pessoa com acesso às filas de atendimento de chamados com recursos e capacidade técnica de análise/resolução e/ou encaminhamentos das solicitações feitas por usuários internos.

CAPÍTULO II DO CAMPO DE APLICAÇÃO

Art. 3º As diretrizes estabelecidas no presente documento serão aplicadas a todos os usuários vinculados aos serviços de tecnologia da informação disponibilizados pela instituição.

- I - Para usuários internos: orienta-se a utilização do sistema de atendimento de chamados de TI (ATI) como meio de registro de solicitações relacionadas à tecnologia da informação;
- II - Para usuários externos: na necessidade de serviços relacionados à tecnologia da informação fornecidos pela instituição, orienta-se o encaminhamento de solicitação via correio eletrônico (e-mail) para o endereço diti.dioti@uffs.edu.br. Nesse caso, se trata de uma exceção devido à ausência de credenciais institucionais.

CAPÍTULO III DAS ATRIBUIÇÕES E RESPONSABILIDADES

Art. 4º A Secretaria Especial de Tecnologia da Informação (SETI) possui a atribuição de manter online e funcional o sistema de atendimento de chamados no endereço <https://ati.uffs.edu.br>.

§1º O ATI estará disponível em tempo integral, 24h por dia e 7 dias por semana. Seu gerenciamento e atendimento pela equipe técnica responsável e mantenedora se dará conforme horários de expediente abrangidos pelas equipes de TI e definidos no sistema de gestão de pessoas vigente.

§2º O usuário solicitante poderá registrar o chamado em qualquer horário, porém o atendimento respeitará a fila de chamados, prioridades emergenciais e escala de trabalho da equipe.

Art. 5º Fica sob responsabilidade da SETI disponibilizar e manter atualizados os fluxos de atendimento de chamados em meio eletrônico, preferencialmente no portal de serviços: <https://servicos.uffs.edu.br>.

Art. 6º Fica sob responsabilidade da SETI, bem como de seus setores vinculados, a disponibilização de manuais e orientações gerais de serviços e assuntos relacionados à tecnologia em meio eletrônico, preferencialmente no portal de serviços: <https://servicos.uffs.edu.br>.

Art. 7º Fica sob responsabilidade dos usuários registrarem suas solicitações conforme orientações desta normativa.

§1º Admite-se a solicitação ser iniciada via contato telefônico ou presencial apenas na falta de recursos tecnológicos para registro do chamado e/ou nos casos de demandas emergenciais. Nesse caso, logo após o atendimento da demanda e assim que restabelecido o acesso aos recursos tecnológicos, fica sob responsabilidade do servidor que fez a solicitação registrar um chamado no ATI dentro de 24h.

§2º Caracteriza-se como demanda emergencial, situações como:

- a) A abrangência da disponibilidade do serviço afetar o setor de forma geral, ou mais de um setor e/ou departamento;
- b) Um serviço de tecnologia da informação estar completamente fora de funcionamento para todos os setores do bloco;
- c) Quando há iminente risco de perda de dados institucionais;

d) Necessidade específica ou prazo curto para conclusão de alguma atividade, onde o uso de recursos tecnológicos esteja comprometido.

CAPÍTULO IV DAS NORMAS E PROCEDIMENTOS

Art. 8º Os serviços solicitados pelos usuários passarão por uma triagem na qual poderão ser solucionados por uma equipe em 1º nível, ou a depender da complexidade da demanda e disponibilidade de equipe poderão ser encaminhados a outro atendente ou equipe em nível especializado no assunto.

Art. 9º Para garantir o bom funcionamento do sistema ATI, bem como assegurar o melhor trabalho da equipe de TI institucional, o usuário deverá cumprir com as orientações da Secretaria Especial de Tecnologia da Informação, principalmente no que concerne a:

I - ao registrar um chamado, o usuário deve ser claro, específico, e detalhar bem o seu problema ou necessidade (incluindo, quando aplicável, imagens, o caminho completo das funcionalidades do sistema, o passo a passo das ações que realizou e as mensagens de erro que lhe foram apresentadas);

II - abrir um chamado específico para cada uma de suas demandas/necessidades;

III - detalhar o local de atendimento físico (sala, bloco, horário) ou especificar se o atendimento é para suporte remoto. A equipe de TI avaliará cada situação e tipo de solicitação, optando conforme modalidade de trabalho se o atendimento pode ser feito de forma presencial ou remota;

IV – os equipamentos (computador, monitor, impressora) não devem ser movidos dos locais onde foram instalados pela equipe de TI, dentro das salas/setores, sem comunicar previamente à SETI. Caso haja necessidade, essa solicitação deve ser realizada via chamado no ATI;

V – não aproveitar periféricos (teclado, mouse, monitor) de um equipamento para utilizar em outro sem comunicar a SETI previamente;

VI - não modificar as instalações de rede (cabearamento estruturado) sem consultar à SETI;

VII – para abertura de chamados, usar suas credenciais institucionais conforme ID UFFS;

IX - quando o computador precisar ser entregue ao setor de suporte de TI para a realização de manutenção, o usuário fica responsável por efetuar o backup de todos os dados/arquivos/informações contidos no equipamento. A TI não se responsabiliza por verificar ou realizar este procedimento. Para o armazenamento de arquivos institucionais, orienta-se que seja utilizado o armazenamento em nuvem do Google Drive institucional;

X - quando a necessidade de atendimento tiver como objetivo a devolução de equipamentos de TI, deve-se seguir o fluxo **MP55 – Devolução de bens permanentes**, disponível em <https://servicos.uffs.edu.br/tutoriais/devolucao-de-materiais-permanentes> .

CAPÍTULO V DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 10. Cabe à SETI atualizar esta Instrução Normativa, de acordo com alterações na legislação e/ou incorporando ao seu texto sugestões de melhoria.

Art. 11. Casos omissos serão analisados e tratados pela SETI.

Art. 12. Esta Instrução Normativa entra em vigor no dia 1º de abril de 2024.

Chapecó-SC, 25 de março de 2024.

CASSIANO CARLOS ZANUZZO
Secretário Especial de Tecnologia e Informação