

## **NORMA CTI – USUÁRIO**

**Estabelece as regras e procedimentos para o atendimento ao usuário, no que diz respeito às operações com o uso de recursos de Tecnologia da Informação**

# SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>FINALIDADE.....</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>ÂMBITO DE APLICAÇÃO.....</b>	<b>3</b>
<b>3</b>	<b>ATENDIMENTO AO USUÁRIO.....</b>	<b>3</b>
3.1	Abertura de Chamado Técnico para o NTI.....	3
3.2	Atendimento de Chamado Técnico.....	5
3.2.1	Primeiro atendimento.....	5
3.2.2	Atendimento Definitivo.....	5
3.2.3	Fechamento de Chamado Técnico.....	6
3.3	Casos Especiais.....	6
3.4	Anexos.....	6
<b>4</b>	<b>CONCLUSÃO.....</b>	<b>6</b>

## **1 FINALIDADE**

Estabelecer as regras e os procedimentos para o atendimento ao usuário no que diz respeito às operações com o uso de recursos de TI, de acordo com o prescrito nas Diretrizes de Atendimento ao Usuário constantes do documento Diretrizes Gerais para uso dos recursos de Tecnologia da Informação da UNIVATES (DIR- TI- REITORIA).

## **2 ÂMBITO DE APLICAÇÃO**

Este documento tem aplicação na UNIVATES, em todos os seus setores e em todos os usuários, em geral, dos serviços de TI.

## **3 ATENDIMENTO AO USUÁRIO**

No universo de usuários, o atendimento é distribuído conforme abaixo:

a) Cabe ao NTI: Professores contratados CLT; Integrantes do Corpo Técnico – Administrativo; Estagiários do Corpo Técnico – Administrativo e da área acadêmica; Bolsistas da UNIVATES e de convênios externos; Terceiros, prestadores de serviços à UNIVATES que necessitem acesso aos recursos de TI, quando solicitados pelo Setor de Compras; Visitantes que participarão de alguma atividade da UNIVATES, atividade essa que necessite acesso aos recursos de TI.

b) Coordenação dos laboratórios de informática: Alunos regularmente matriculados nos cursos de Graduação, Pós Graduação, Técnicos e Extensão; Egressos; Comunidade; Professores contratados CLT;

c) Coordenação de atendimento ao professor: Professores contratados CLT.

### **3.1 Abertura de Chamado Técnico para o NTI**

O serviço de atendimento ao usuário será realizado mediante um chamado técnico,

aberto no momento ou registrado posteriormente, feito por meio do sistema disponibilizado na rede.

Em casos excepcionais, nos quais o chamado técnico não tenha sido aberto, o NTI deve seguir os seguintes procedimentos:

a) Registro inicial:

1. Direcionar o usuário para um dos três setores acima, conforme o caso.
2. Registrar o chamado caso o mesmo ainda não tenha sido feito.

b) Validação do chamado: verificar se o referido chamado é passível de atendimento, considerando:

1. A obediência ao prescrito no item 7.1.B da Diretriz de Atendimento a Usuário (material patrimoniado);
2. A relação de hardware e software suportados;
3. Prazos e prioridades referenciados a seguir.

Chamados não validados serão registrados e atendidos na filosofia de “melhor esforço”, ou seja, dentro das limitações e possibilidades do momento.

c) Priorização:

1. Professores em sala de aula, na seguinte sequência de atendimento: setor de atendimento ao professor; coordenação de laboratórios de informática; NTI.
2. Em período de vestibular/matriculada: setores diretamente envolvidos no processo;
3. Demais solicitações;
4. Casos emergenciais.

## **3.2 Atendimento de Chamado Técnico**

### **3.2.1 Primeiro atendimento**

O primeiro atendimento será feito nos seguintes prazos (dias úteis) e disponibilidade do solicitante:

a) Imediato:

1. Professores em sala de aula;
2. Em período de vestibular/matricúla, setores diretamente envolvidos no processo.

b) Em até 4 horas:

1. Chamados classificados como “não consigo trabalhar”.

c) No próximo dia útil:

1. Chamados classificados como “afeta meu trabalho, mas consigo trabalhar”.

d) 48 horas:

1. Chamados classificados como “não afeta meu trabalho”.

e) 1 semana:

1. Solicitação de reserva de laboratório, instalação de softwares para uso naquela reserva e acesso a sites controlados, naquela reserva.

f) 3 semanas:

1. Solicitação de recursos audiovisuais para uso em sala de aula e eventos diversos.

g) Casos não previstos: serão tratados diretamente com cada um dos setores.

### **3.2.2 Atendimento Definitivo**

O atendimento definitivo (resolução do chamado) dependerá das condições técnicas e materiais envolvidas no chamado.

### **3.2.3 Fechamento de Chamado Técnico**

Serão feitos nos seguintes prazos (dias úteis) e disponibilidade do solicitante:

a) Imediato:

1. Após o aceite final do usuário;
2. Chamados não passíveis de atendimento.

b) Após decorridos 10 dias corridos da entrega do serviço pela área de TI, sem o registro daquele aceite pelo usuário;

c) Após 3 tentativas sem sucesso de contato com o autor do chamado, em dias e horários diferentes;

### **3.3 Casos Especiais**

Situações emergenciais decorrentes de acidentes, imprevistos ou solicitações da Reitoria serão tratadas conforme as circunstâncias do momento.

### **3.4 Anexos**

Os anexos relacionam as listas de hardware e software suportados. Entende-se por “suporte” a capacidade dos setores de corrigir problemas de instalação e funcionamento, decorrentes da instalação, dos referidos produtos. O suporte ao software instalado não inclui o suporte ao uso do mesmo.

## **4 CONCLUSÃO**

a) Assuntos não previstos na presente Norma deverão ser submetidos à Câmara de TI para análise e posterior encaminhamento à decisão da Reitoria.

b) Estas Normas deverão ser amplamente divulgadas e tornarão sem efeito disposições anteriores sobre o uso dos recursos de TI da Univates.

ANEXO A – Hardware Suportado

ANEXO B – Software Suportado