

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SÃO JOÃO DEL-REI (UFSJ)
Instituída pela Lei nº 7555, de 18 de dezembro de 1986
NÚCLEO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO (NTInf)

INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 01, DE 23 DE AGOSTO DE 2021

Estabelece diretrizes e orientações sobre a abertura de chamados de serviços para o Núcleo de Tecnologia da Informação da Universidade Federal de São João del-Rei.

O DIRETOR DO NÚCLEO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO (NTInf), no uso das atribuições que lhe confere o Regimento Interno do NTInf, aprovado pela resolução nº 07, de 09 de março de 2009, resolve:

DOS CONCEITOS

Art. 1º Para fins de aplicação desta Instrução Normativa, considerar-se-á como:

SAC-NTInf: conjunto de sistemas disponibilizados pelo NTInf da UFSJ para publicação e transparência de informações e para abertura, acompanhamento e avaliação de chamados de serviços;

Solicitante: servidor efetivo ou terceirizado vinculado à UFSJ, que irá solicitar serviços do Catálogo de Serviços do NTInf;

Atendente: servidor efetivo, terceirizado, bolsista ou estagiário, vinculado ao NTInf, responsável por auxiliar o solicitante na abertura de chamados de serviços no SAC-NTInf;

Catálogo de Serviços: documentação do conjunto de serviços oferecidos pelo NTInf para atender às demandas dos solicitantes;

Chamado de Serviço: solicitação de um tipo de serviço pertencente ao Catálogo de Serviços do NTInf;

Analista: servidor efetivo ou terceirizado, vinculado ao NTInf, responsável por fazer o atendimento dos chamados de serviços;

Acordo de Nível de Serviço (ANS): contrato aprovado pelo Comitê de Governança de Dados e Segurança da Informação (CGDSI) com as condições e prazos que um determinado serviço precisa atender para ser considerado satisfatório.

DA FINALIDADE

Art. 2º Normatizar a abertura, acompanhamento e encerramento de chamados de serviços para o NTInf.

Parágrafo Único. Esta Instrução Normativa se aplica para todos os campi da UFSJ.

DA ABERTURA DE CHAMADOS DE SERVIÇOS TÉCNICOS

Art. 3º Os chamados de serviços deverão ser abertos pelo solicitante, analista ou atendente, a partir do SAC-NTInf, conforme tutorial disponibilizado no endereço eletrônico <<http://ntinf.ufsj.edu.br>>. Esse endereço encontra-se disponível na forma de atalho na página inicial do site da UFSJ.

Art. 4º O horário de funcionamento do NTInf deverá ser divulgado no endereço eletrônico <<http://ntinf.ufsj.edu.br>>.

Art. 5º As informações de contato deverão ser disponibilizadas pelo NTInf no endereço eletrônico <<http://ntinf.ufsj.edu.br>>.

Art. 6º A abertura de chamados de serviços se enquadra a todos os serviços documentados no Catálogo de Serviços, disponível no endereço eletrônico <<http://ntinf.ufsj.edu.br>>, cabendo aos analistas o atendimento após a sua abertura.

Art. 7º Os prazos máximos para finalizar os atendimentos são estabelecidos nos Acordos de Níveis de Serviço (ANS), aprovados pelo CGDSI.

Art. 8º O prazo estabelecido nos ANS para finalizar o atendimento só será contabilizado quando todas as informações forem fornecidas pelo solicitante e o chamado de serviço for cadastrado no SAC-NTInf.

Art. 9º Em caso de impossibilidade de acesso ao SAC-NTInf pelo solicitante, a abertura do chamado de serviço poderá ser solicitada ao atendente do NTInf, por telefone, e-mail ou presencialmente no NTInf. As informações de número de telefone e e-mail deverão ser disponibilizadas pelo NTInf no endereço <<https://ntinf.ufsj.edu.br>>:

I - o solicitante deverá fornecer ao atendente todos os dados que lhe forem solicitados, para viabilizar a abertura do chamado de serviço;

II - a abertura do chamado de serviço, solicitada por e-mail, será cadastrada pelo atendente no SAC-NTInf;

III - as chamadas telefônicas para abertura de chamados de serviços e esclarecimento de dúvidas serão atendidas, exclusivamente, durante o horário de funcionamento do NTInf, citado no Art 4º.

Art. 10 A solicitação de urgência do chamado de serviço deverá ser, obrigatoriamente, justificada pelo solicitante no momento da abertura do chamado de serviço. Cabe ao analista definir a prioridade do atendimento, considerando a justificativa do solicitante, quaisquer outros critérios pertinentes ao atendimento e as demais demandas sob sua responsabilidade.

DO ATENDIMENTO E DO ACOMPANHAMENTO DOS CHAMADOS DE SERVIÇOS TÉCNICOS

Art. 11 Os solicitantes poderão acompanhar o atendimento de seus respectivos chamados de serviço por meio do SAC-NTInf, conforme tutorial disponibilizado no endereço eletrônico <<http://ntinf.ufsj.edu.br>>.

Art. 12 Em caso de impossibilidade de acesso ao SAC-NTInf e, considerando a natureza e urgência do tipo de serviço, o atendimento poderá ser realizado excepcionalmente sem a abertura prévia de chamado de serviço. Contudo, o analista deverá, posteriormente, abrir um chamado de serviço informando quem foi o solicitante, para documentar o atendimento prestado.

Art. 13 Todos os documentos que viabilizem o atendimento ou que resultem deste (ex: manuais, planilhas, relatórios etc.) devem ser tramitados via SAC-NTInf, exceto documentos restritos pela LGPD.

Parágrafo Único. A contagem do tempo decorrido para atendimento de um chamado de serviço sempre será interrompida durante o período em que o analista estiver aguardando que o solicitante envie alguma informação essencial para a continuidade do atendimento.

Art. 14 Os solicitantes que constatarem algum problema no atendimento do seu chamado de serviço, tais como atrasos ou problemas de conduta dos atendentes ou analistas, poderão encaminhar e-mail para <ntinf@ufsj.edu.br> ou entrar em contato com o NTInf por telefone:

§ 1º É recomendado que o solicitante, antes de enviar reclamações por outros canais (e-mail e telefone) acerca do atendimento recebido, entre em contato com o analista, a partir do próprio SAC-NTInf, via registro de acompanhamento, dentro do chamado de serviço, para entender ou solicitar informações acerca do mesmo.

§ 2º É recomendado que o solicitante não acione o analista em seus meios de comunicação pessoais, tais como Whatsapp, telefone pessoal ou endereço residencial.

DO ENCERRAMENTO E AVALIAÇÃO DE CHAMADOS DE SERVIÇOS TÉCNICOS

Art. 15 Ao finalizar um chamado de serviço, o analista atualizará o SAC-NTInf com todas as informações do atendimento, incluindo os documentos que apresentarem alguma relevância para a solução, de modo que o solicitante possa ter conhecimento integral em relação à mesma.

Art. 16 Após o registro de solução pelo analista, o solicitante poderá aprovar e avaliar a solução, por um período de dez dias. Caso a solução não seja aprovada, o chamado de serviço será encerrado automaticamente sem a possibilidade de avaliação.

Art. 17 O solicitante poderá rejeitar a solução proposta pelo analista no chamado de serviço. Nesse caso, o solicitante deverá informar uma justificativa para viabilizar a reabertura do mesmo chamado de serviço para que o analista faça as devidas correções.

Art. 18 O analista ou os respectivos gestores do NTInf poderão, mediante análise prévia, definir como "Solicitação Cancelada" os chamados de serviços que, por mais de sete dias corridos, ficarem aguardando informações do solicitante e estas não forem cadastradas no SAC-NTInf.

Art. 19 Os casos não previstos por esta Instrução Normativa deverão ser documentados pelas chefias de setores e/ou direção do NTInf e encaminhados ao CGDSI para deliberação.

DA VIGÊNCIA

Art. 20 Esta Instrução Normativa entra em vigor em 01 de setembro de 2021.

São João del-Rei, 23 de agosto de 2021

Rodrigo de Carvalho Santos
Diretor do Núcleo de Tecnologia da Informação