UNIVERSIDADE FEDERAL DO OESTE DA BAHIA

Pró-Reitoria de Tecnologia da Informação e Comunicação

INSTRUÇÃO NORMATIVA PROTIC/UFOB Nº 001, DE 19 DE MARÇO DE 2025

Dispõe sobre a regulamentação da Central de Atendimento de TIC no âmbito da Universidade Federal do Oeste da Bahia.

O PRÓ-REITOR DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO OESTE DA BAHIA, nomeado pela portaria nº 282, de 17 de outubro de 2023, publicada no Diário Oficial da União nº 198 de 18 de outubro de 2023, seção 2, no uso de suas atribuições legais, resolve:

Art. 1º Estabelecer as normas para o gerenciamento das demandas de atendimento aos usuários para assuntos relacionados à tecnologia da informação e comunicação por meio da Central de Atendimento de TIC.

CAPÍTULO I

DAS DEFINIÇÕES

Art. 2º Para fins desta regulamentação devem ser adotadas as seguintes definições:

I - Catálogo de Serviços de TIC: relação de serviços de tecnologia da informação e comunicação ofertados pela equipe técnica da universidade, com suas respectivas características, condições de fornecimento e prazos;

II - Central de Atendimento de TIC: é uma estrutura funcional criada para ser o ponto único de contato e relacionamento entre usuários e a equipe técnica de TIC, sendo responsável por registrar a comunicação de todos os incidentes e requisições de serviços e mudanças;

III - chamado: todo tipo de registro de requisições de serviços ou mudanças, assim como referente aos incidentes no ambiente de infraestrutura computacional;

IV - incidente: refere-se a interrupção não planejada de um serviço ou degradação da sua qualidade;

V - requisição de mudança: qualquer adição, alteração ou remoção de algo que possa, direta ou indiretamente, afetar serviços e produtos de TIC;

VI - requisição de serviço: é qualquer solicitação, contato, pedido de informação ou dúvida para acessar um serviço de TIC que faça parte do Catálogo de Serviços de TIC;

VII - técnico de TIC: 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; e

VIII - usuário: qualquer pessoa física, devidamente autorizada, que utiliza os sistemas de informação ou a infraestrutura de TIC da UFOB, tais como servidores, terceirizados, discentes e visitantes.

CAPÍTULO II

DA CENTRAL DE ATENDIMENTO DE TIC

Art. 3º A Central de Atendimento de TIC deverá assegurar que todos os chamados sejam registrados, gerando protocolo único de atendimento, o qual poderá ser utilizado para fins de acompanhamento, possibilitando maior transparência para todos os usuários dos serviços de TIC.

§1º Um sistema único deverá ser utilizado em toda a UFOB.

§2º O sistema estará disponível em tempo integral e o gerenciamento e atendimento dos chamados pela equipe técnica de TIC se dará conforme horários de expediente definidos na legislação vigente.

§3º Os atendimentos dos chamados registrados no sistema da Central de Atendimento de TIC podem ser efetivados tanto na modalidade remota quanto presencial, devendo fazer uso de tecnologias que melhorem a qualidade dos serviços prestados e minimizem a necessidade de deslocamento físico.

§4º Uma base de conhecimento de fácil acesso deverá ser mantida para facilitar a colaboração entre as equipes de TIC da Reitoria e dos *campi* e apoiar o atendimento às demandas.

Art. 4º Os canais de comunicação oficiais dos usuários com a Central de Atendimento de TIC são:

I - o sistema Veredas, disponível em veredas.ufob.edu.br; e

II - o e-mail *helpdesk@ufob.edu.br*.

Parágrafo único. A Protic poderá divulgar, no portal da UFOB, outros canais de comunicação.

Art. 5º Os chamados podem ter a seguinte natureza:

I - requisição de serviços listados no Catálogo de Serviços de TIC;

II - incidentes de um serviço;

III - requisição de mudanças para a melhoria ou inclusão de atributos ou novos produtos.

Art. 6º A requisição de serviços inclui:

I - uma solicitação para ação de entrega de um serviço, por exemplo, substituir um toner, configurar um aplicativo, gerar um relatório;

II - uma solicitação de informação, por exemplo, como criar uma conta de e-mail, como alterar a senha institucional;

III - uma solicitação para o fornecimento de um recurso ou serviço, por exemplo, uma rede em novo espaço, instalação de equipamentos; e

IV - uma solicitação de acesso a um recurso ou serviço, por exemplo, acesso a uma pasta na rede, acesso remoto via VPN.

Art. 7º Incidente de um serviço inclui:

I - incidentes de segurança da informação, como vazamento de dados, acessos não autorizados, ataques

a sistemas;

II - incidentes de interrupção de serviços, como conexão lenta da internet, e-mails que não estão sendo enviados, impressora que não está conseguindo imprimir.

Art. 8º Requisição de mudanças inclui:

I - mudanças padrão, consideradas de baixo risco, como alterar o texto em algum sistema;

II - mudanças normais, que necessitam ter sua implantação agendada, com risco maior envolvido, como a atualização de algum sistema;

III - mudanças emergenciais, que devem ser implementadas assim que possível, como por exemplo correções de incidentes de segurança.

CAPÍTULO III

DO ATENDIMENTO

Art. 9º Para garantir o bom funcionamento da Central de Atendimento de TIC, bem como assegurar o melhor trabalho da equipe técnica, o usuário deverá cumprir com as orientações, principalmente no que concerne a:

I - para abertura de chamados, usar suas credenciais pessoais institucionais;

II - todos os serviços solicitados devem constar no Catálogo de Serviços de TIC e devem conter, no mínimo: nome do usuário, contato, localização e descrição da solicitação;

III - 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);

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

V - detalhar o local de atendimento físico (unidade, pavilhão, sala, horário).

Art. 10. Os chamados registrados na Central de Atendimento de TIC serão processados da seguinte forma:

I - REGISTRO - obrigatório para todo e qualquer incidente ou requisição;

II - ATENDIMENTO - adoção de medidas para solucionar o incidente ou atender à requisição;

III - ACOMPANHAMENTO - o andamento do chamado será automaticamente atualizado no sistema;

IV - SOLUÇÃO - a solução aplicada será cadastrada no sistema, podendo o usuário se manifestar caso seja necessário;

V - CONCLUSÃO - o chamado será fechado 2 (dois) dias após o cadastro da solução; e

VI - PESQUISA DE SATISFAÇÃO - após o conclusão do chamado, o usuário poderá classificar seu nível de satisfação com o atendimento realizado.

Art. 11. O usuário poderá registrar o chamado em qualquer horário, porém as solicitações serão atendidas respeitando critérios de ordem de chegada, prioridade e urgência e prazo;

Art. 12. Caracteriza-se como demanda emergencial, situações como:

I - a abrangência da disponibilidade do serviço afetar a universidade de forma geral, ou mais de um setor; e

II - quando há iminente risco de perda de dados institucionais.

Art. 13. Os serviços solicitados pelos usuários poderão ser solucionados por uma equipe de primeiro atendimento, ou, a depender da complexidade da demanda e disponibilidade de equipe, poderão ser encaminhados a outro técnico de TIC ou equipe em nível especializado no assunto.

Art. 14. As requisições que não puderem ser atendidas, seja porque o solicitante não atendeu as exigências para o uso do serviço, seja pela falta de recursos computacionais disponíveis ou qualquer outra razão, deverão ser encerradas incluindo a notificação aos usuários requisitantes.

Parágrafo único. O tratamento de chamados pode estar restrito a determinados perfis de usuários, tais como pró-reitores, superintendentes, diretores ou coordenadores. Os serviços com tais características constam no Catálogo de Serviços de TIC.

Art. 15. O usuário poderá registrar o nível de satisfação com o atendimento geral, a cordialidade, o tempo e a solução do chamado de acordo com a seguinte escala:

I - 1 (uma) estrela: totalmente insatisfeito;

II - 2 (duas) estrelas: insatisfeito;

III - 3 (três) estrelas: neutro;

IV - 4 (quatro) estrelas: satisfeito; e

V - 5 (cinco) estrelas: totalmente satisfeito.

CAPÍTULO IV

DAS COMPETÊNCIAS E ATRIBUIÇÕES

Art. 16. À Pró-reitoria de Tecnologia da Informação e Comunicação (Protic) compete:

I - manter o sistema da Central de Atendimento de TIC funcional, disponível 24h por dia e 7 dias por semana;

II - documentar, operacionalizar e comunicar os fluxos relativos a chamados e Catálogo de Serviços de TIC;

III - elaborar, manter e divulgar o Catálogo de Serviços de TIC, garantindo que este seja uma fonte íntegra de informações, fornecendo detalhes de cada serviço fornecido pela área de TIC, ou com seu apoio; e

IV - disponibilizar manuais e orientações gerais de serviços e assuntos relacionados à tecnologia em meio digital.

Art. 17. São atribuições dos usuários:

I - registrar formalmente suas demandas, entrando em contato com a Central de Atendimento de TIC através dos canais de comunicação oficiais;

II - fornecer, quando solicitado, informações relevantes sobre a sua demanda;

III - acompanhar, por meio do sistema ou e-mail, informações atualizadas sobre o *status* do seu chamado.

Art. 18. São atribuições dos técnicos de TIC:

I - garantir que todos os chamados estejam registrados no sistema da Central de Atendimento de TIC;

II - realizar o atendimento, acompanhar, supervisionar e solucionar os chamados para os quais for atribuído;

III - manter os usuários informados sobre o progresso de seus chamados de TIC;

IV - utilizar e manter a base de conhecimentos para auxiliar na resolução de chamados; e

V - validar a solução proposta junto ao usuário e cadastrá-la no sistema da Central de Atendimento de TIC.

CAPÍTULO V

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 19. Os casos omissos serão analisados e tratados pela Pró-Reitoria de Tecnologia da Informação e Comunicação.

Art. 20. Esta Instrução Normativa entra em vigor em 1º de abril de 2025.

Documento assinado digitalmente
UILIAM RANGEL AMORIM SOUZA
Data: 19/03/2025 17:18:35-0300
Verifique em https://validar.iti.gov.br

UILIAM RANGEL AMORIM SOUZA

Pró-Reitor de Tecnologia da Informação e Comunicação