



PORTARIA Nº 244 - REITOR/2011

Estabelece normas e procedimentos para utilização dos serviços de suporte técnico pela Diretoria de Tecnologia da Informação à comunidade acadêmica e dá outras providências

O REITOR DA UNIVERSIDADE ESTADUAL DE MONTES CLAROS – UNIMONTES, PROFESSOR JOÃO DOS REIS CANELA, no uso das atribuições legais, estatutárias e regimentais que lhe são conferidas e, considerando:

a necessidade de normatizar os serviços e procedimentos de suporte técnico prestados pela Diretoria de Tecnologia da Informação - DTI;

a implantação de boas práticas de administração e gestão eficiente da DTI dos recursos de tecnologia da informação e comunicação;

oferecer um serviço rápido e de qualidade, estabelecidas as prioridades,

RESOLVE:

Art. 1º ESTABELECE normas e procedimentos para utilização dos serviços de suporte técnico pela Diretoria de Tecnologia da Informação – DTI – na Unimontes, referentes à utilização de computadores, redes e demais recursos tecnológicos relacionados ao ensino, pesquisa, extensão, gestão e ao acesso, disseminação e segurança de informações institucionais.

Parágrafo único: casos não previstos nestas normas são regidos pelas Resoluções de nºs 72 e 73/SEPLAG, de 21 de setembro de 2009, que regulamentam a Política de Segurança da Informação concernente à utilização da Tecnologia da Informação e Comunicação pelos usuários dos Órgãos e Entidades do Poder Executivo da Administração Pública Estadual.

Art. 2º DOS USUÁRIOS AUTORIZADOS

I. São considerados usuários autorizados dos equipamentos de informática e sistemas de computação da Unimontes o corpo docente, os servidores técnico-administrativos e o corpo discente em situação regular junto às Unidades/Órgãos.

Parágrafo único. Autorizações especiais de uso ou de acesso, por tempo determinado, podem ser autorizadas pelo responsável pelo órgão/unidade, desde que devidamente informadas a DTI.

Art. 3º DAS CATEGORIAS DE SUPORTE TÉCNICO

I. São considerados serviços de suporte técnico:

a. Manutenção e assistência técnica básica em equipamentos de rede e de microinformática (estações de trabalho, *notebooks*, impressoras, *scanner's* e demais periféricos);

b. Procedimentos de checagem para reativação de serviços de rede, impressão e acesso a Internet;

c. Assistência, estritamente técnica, na utilização de *softwares* e aplicativos relacionados aos interesses da Universidade, quando não existir adequado funcionamento, conflito, falha de acesso ou qualquer evento que impeça a sua utilização.

Art. 4º DAS PRIORIDADES DE ATENDIMENTO

I. Os atendimentos e os chamados serão classificados, conforme a abrangência da necessidade do suporte técnico, em três níveis de criticidade:

a. O problema impede totalmente o trabalho do usuário ou é um chamado de grupo prioritário;

b. A interrupção afeta parcialmente a produtividade de trabalho do usuário/grupo;

c. O chamado é relacionado a melhorias, customizações e demais alterações sem impacto ao trabalho e produtividade do usuário/grupo, como instalação de *softwares*, mudanças físicas de equipamentos, configurações e entre outras necessidades.



Parágrafo Único. Os chamados provenientes de unidades prestadoras de serviços que não podem ser interrompidos à comunidade acadêmica, tais como a Secretaria Geral, Biblioteca Universitária e Reitoria, cujos problemas técnicos os impeçam totalmente de executar suas atividades, farão parte do grupo prioritário.

Art. 5º DOS NÍVEIS DE SUPORTE TÉCNICO

I - **1º nível – atendimento via Central de Serviços:** responsável por gerenciar e acompanhar todo o ciclo do chamado e manter os usuários informados sobre o progresso do atendimento até o seu encerramento. São atividades do 1º nível:

- a. Receber, registrar, controlar, solucionar ou encaminhar nos sistemas todas as solicitações por meio dos sistemas de Gestão de Atendimento;
- b. Executar procedimentos de análise da solicitação, presencial ou remotamente, procurando atendê-la ainda no 1º nível e, se não solucionada, enviar a demanda para o 2º nível;
- c. Atualizar o histórico das solicitações de atendimento.

Parágrafo Único. As atividades de que trata o inciso I do *caput* serão dirimidas pela equipe de suporte técnico da DTI.

II - **2º nível – atendimento de suporte presencial e manutenção:** responsável pelos procedimentos de manutenção de equipamentos, de forma presencial, que não obtiveram solução no 1º nível, com atendimento via acesso remoto, observada a natureza do chamado e a conexão do equipamento à Internet ou à rede interna. São atividades do 2º nível:

- a. Prestar serviços de suporte presencial para os chamados não resolvidos ou não solucionados no nível primeiro;
- b. Registrar, diagnosticar e acompanhar, até o fechamento, os chamados técnicos demandados por meio dos sistemas de Gestão de Atendimento de nível segundo;
- c. Encaminhar para 3º nível as demandas que não pertençam ao escopo de serviço deste nível da Central de Atendimento, tais como serviços de assistência técnica autorizada do equipamento;
- d. Solucionar problemas de configuração de estações de trabalho, envolvendo ambiente operacional e demais softwares que compõem a imagem padrão do disco rígido;
- e. Solucionar problemas avançados de configuração de dispositivos das estações de trabalho, incluindo impressoras, unidades de leitura e gravação CD/DVD, *mouses*, teclados, monitores e placas;
- f. Executar serviços de campo, como troca ou remanejamento de equipamentos, insumos, instalação de programas, configuração de estações e seus dispositivos conectados.

Parágrafo Único. As atividades do 2º nível serão dirimidas pelas equipes de Manutenção de Equipamentos de Informática e Administração de Redes da DTI.

III - **3º Nível – encaminhamento da manutenção para a assistência técnica:** responsável por solicitar à empresa fornecedora a assistência técnica do equipamento, com atendimento condicionado aos prazos e níveis de serviços contratados com o fornecedor.

§ 1º A Central de Serviços concentrará todos os chamados gerados por telefone, *e-mail* ou *chat online* pela operação do ambiente de TI, estabelecendo um serviço único entre os usuários da Diretoria.

§ 2º As atividades do 3º nível serão dirimidas pela área de suporte técnico, com o envolvimento da DTI, caso necessário.

Art. 6º - DAS DIRETRIZES E PROCEDIMENTOS PARA SUPORTE TÉCNICO

- a. Registrar chamados de incidentes no sistema de Gestão de Incidentes;
- b. Restabelecer o fornecimento de *link* de dados por meio físico ou sem fio
- c. Instalar, configurar e customizar estações de trabalho para utilização dos recursos da rede;
- d. Efetuar testes de cabos lógicos (ponteiras e conectores), realizando a substituição destes, quando necessária;
- e. Efetuar a instalação e configuração de periféricos;



- f. Promover a manutenção preventiva e corretiva do sistema operacional das estações de trabalho, bem como *softwares* utilizados pelo cliente em suas atividades de trabalho;
- g. Fornecer suporte aos usuários na correção de problemas no ambiente operacional e ferramentas de escritório das estações de trabalho;
- h. Aplicar a política de segurança;
- i. Realizar instalação/atualização de antivírus no ambiente operacional das estações de trabalho;
- j. Realizar ajustes, reparos e substituições de componentes, placas e dispositivos de equipamentos de informática, além de configuração e reinstalação de *softwares*;
- k. Efetuar limpeza interna dos equipamentos, seguindo as recomendações do fabricante;
- l. Realizar serviços de instalação, desligamento, remanejamento de equipamentos de informática (microcomputadores/acessórios, monitores, *scanners*, impressoras, *hubs*, *switches* e roteadores) bem como instalação/desinstalação, configuração e customização de *softwares* (sistema operacional e ferramentas de escritório) em estações de trabalho;
- m. Realizar *backup's* de sistemas ou de dados quando for necessária formatação ou substituição de disco, não se responsabilizando pela perda de dados;
- n. Efetuar alteração de senhas de *e-mail* e rede;
- o. Efetuar cadastro de usuários na rede;
- p. Criar de contas de *e-mail*;
- q. Identificar causa de problemas de desempenho dos sistemas instalados;
- r. Contatar a Prodemge quanto ao que for da responsabilidade dela.

§ 1º Os serviços de manutenção incluem a instalação/reinstalação, sempre que necessário, dos tipos de softwares a seguir listados, de forma a restabelecer o equipamento:

- a. Sistema Operacional de Estações de trabalho;
- b. Navegador Internet;
- c. Leitor de Documentos;
- d. Emulador de Terminais;
- e. Antivírus;
- f. Compactador de Arquivos;
- g. Codec de vídeo;
- h. Máquina Virtual Java;
- i. *Plugin Flash* para Navegador Internet.

§ 2º Quando as atividades constantes da *alínea I* deste artigo não forem suficientes para a solução do problema, o remanejamento de equipamentos de informática para outro local será autorizado quando previamente programado, para que não seja afetado o atendimento técnico.

Art. 7º DA ABERTURA E ACOMPANHAMENTO DE CHAMADOS

I. Uma vez atribuído o chamado ao técnico, via sistema de gestão de chamados, inicia-se o atendimento ao solicitante, presencial ou remotamente, por telefone ou sistema de conexão remota à estação de trabalho do mesmo.

II. O chamado não resolvido no nível 1 deve ser devidamente encaminhado, via sistema de gestão, para o nível 2 o qual, persistindo o problema, deve, por sua vez, ser encaminhado, via sistema de gestão, para o nível 3.

III. Todas as atividades e procedimentos realizados devem, obrigatoriamente, ser registrados no sistema de gestão.

Art. 8º DO TEMPO DE RESPOSTA

I. Uma vez registrada a solicitação de suporte técnico no sistema de gestão de chamados, o prazo máximo é de 48 horas para que entre em estágio de processamento ou atendimento.

II. Os chamados de criticidade A devem ser imediatamente atendidos após o seu registro.

III. O tempo para atendimento ao chamado passa a ser computado a partir do início do seu processo de atendimento no sistema de gestão de chamados.



IV. No nível 1, após o início de atendimento, o suporte básico deve ser oferecido dentro de, no máximo, 60 minutos.

V. Chamados encaminhados ao nível 2, após o início do atendimento, têm prazo para solução de, no máximo, 8 horas, exceção na hipótese de deslocamento ou retirada de equipamentos do setor solicitante, para o qual o prazo máximo é de 72 horas.

Art. 9º Caso necessário a aquisição de peças, equipamentos ou outros insumos para solução do chamado, o solicitante deverá ser informado para os procedimentos devidos.

Art. 10 Chamados não solucionados no nível 2 são encaminhados para próximo nível, acionada a Administração para intervir junto a fornecedores e fabricantes para aquisição de peças e demais equipamentos, ou ainda, solicitação de gozo de garantia técnica, devendo o solicitante ser oficialmente informado.

Art. 11 DO FECHAMENTO DO CHAMADO

I. Considera-se 'fechado' o chamado que encontrou solução técnica em um dos 3 níveis de atendimento ou, ainda, que não foi possível de atender ou de se prover uma solução técnica pela DTI.

II. Todo chamado uma vez aberto deve ser, obrigatoriamente, fechado e registrado em sistema de gestão de chamados.

III. Uma vez fechados os chamados dos níveis 2 e 3, devem ser oficialmente informados ao solicitante.

IV. Será sumariamente encerrado o chamado cujo contato não se concretize com o solicitante por mais de 72 horas.

Art. 12 DOS HORÁRIOS DE ATENDIMENTO

I. O serviço de suporte técnico é oferecido das 07h às 18h, de segunda à sexta-feira, e solicitado via telefone, *e-mail* ou *on-line*.

Art. 13 DAS RESPONSABILIDADES E VEDAÇÕES

I. É de responsabilidade do usuário dos equipamentos e recursos computacionais:

- a. Manter o número do atendimento para posterior informação;
- b. Zelar pela segurança e bom funcionamento dos equipamentos e *softwares* instalados;
- c. Realizar cópias de segurança (*backup's*) dos arquivos de trabalho periodicamente;
- d. Informar à equipe técnica, possíveis falhas em equipamentos e serviços de informática que impeçam o solicitante de executar atividades rotineiras.

Art. 14 É de responsabilidade da Equipe Técnica:

- I. Manter o funcionamento adequado dos recursos tecnológicos,
- II. Atender e solucionar chamados técnicos nos prazos normatizados;
- III. Cadastrar todas as informações referentes ao chamado no sistema de gestão, desde a abertura até o fechamento;
- IV. Registrar todas as ações tomadas durante o atendimento do chamado;
- V. Informar aos solicitantes e usuários sobre as normas de suporte técnico e zelar pelo cumprimento das mesmas.

Art. 15 São vedados os seguintes atendimentos:

- I. O suporte técnico a equipamentos particulares ou de terceiros;
- II. O suporte técnico por dificuldade de utilização de *software* ou por desconhecimento técnico de operação dos equipamentos;
- III. Aos usuários, a instalação de softwares e equipamentos, sem o prévio conhecimento e autorização formal da DTI;
- IV. A solicitação de suporte técnico para fins de dúvidas ou para auxiliar na falta de conhecimento para utilização de *softwares* e equipamentos específicos;



Parágrafo único. Solicitações de instalação de *software* e equipamentos fora dos padrões para novos computadores deverão ser encaminhadas formalmente, contendo descrição da demanda e sua justificativa, para análise e parecer da DTI.

Art. 16 Para os efeitos desta Portaria, os termos abaixo são assim definidos:

I. **Chamado:** qualquer ocorrência que gere um atendimento de suporte ou manutenção. Os incidentes devem ser registrados em sistema que deverá gerar um número de registro do chamado para rastreamento pela Central de Serviços, e devem ser atendidos conforme Níveis de Serviço;

II. **Problema:** a causa desconhecida de um ou mais incidentes, identificado como uma causa raiz não relacionada;

III. **Sistema de Gestão de Chamados:** *software* responsável pelo registro e acompanhamento de todas as ocorrências;

IV. **Abertura de chamado:** uma vez recebido um chamado, a central de serviços deverá gerar, de forma automática e via sistema, uma ordem de serviço contendo, no mínimo, número de acompanhamento do incidente, nome do setor e ramal do demandante, tipo de demanda, *status* atual e histórico de mudanças de *status*;

V. **Fechamento de chamado:** um chamado será finalizado quando:

a) O atendimento em primeiro ou segundo nível for suficiente para solucionar o incidente;

b) A manutenção do equipamento, se for o caso, for concluída com êxito;

c) A manutenção for considerada inviável pelo alto valor ou por impossibilidade técnica.

VI. **Suporte Remoto:** atendimento técnico realizado sem a presença física do técnico no local do solicitante, sendo realizado através das redes de telecomunicações e de *software* apropriado;

VII. **Suporte Presencial:** atendimento técnico realizado *in loco* junto ao solicitante;

VIII. **Solicitante:** corpo docente, discente, servidor técnico-administrativo ou qualquer outra pessoa com vínculo à Unimontes e com autorização para utilizar os seus recursos tecnológicos;

IX. **Chamado:** solicitação formal de serviço de suporte técnico em informática;

X. **Protocolo:** número de registro do chamado no sistema de gestão de chamados;

XI. **Central de Serviços:** ponto centralizador para recebimento das demandas pelo serviço de suporte.

Art. 17 DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

I. Casos não previstos nessas normas e procedimentos podem ser formalizados e encaminhados a DTI para análise.

Art. 18 Revogadas as disposições em contrário, esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

Registre-se. Divulgue-se. Cumpra-se.

Reitoria da Universidade Estadual de Montes Claros, aos 11 de novembro de 2011.

Professor João dos Reis Canela
REITOR