



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

PORTARIA Nº 1132 DE 22 DE JULHO DE 2020

Dispõe sobre o atendimento ao público e sobre o funcionamento da Central de Atendimento do Núcleo de Tecnologia de Informação (NTI).

O **REITOR** da Universidade Federal de Alfenas (UNIFAL-MG), no uso de suas atribuições e competências estatutárias e regimentais e tendo em vista o que consta no processo nº 23087.011321/2020-84, resolve:

Art. 1º O Catálogo de Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicações (CSTIC) do Núcleo de Tecnologia da Informação (NTI) da UNIFAL-MG tem por finalidade apresentar de forma clara e estruturada os principais serviços prestados pelo NTI, para os clientes internos e externos da UNIFAL-MG, procurando, ainda, atender aos requisitos de Governança de TIC.

Art. 2º Os serviços prestados pelo NTI, bem como a forma de solicitação e público-alvo estão listados no CSTIC, disponível no sítio eletrônico www.unifal-mg.edu.br/nti.

Art. 3º O atendimento ao público prestado pelo NTI será gerenciado exclusivamente pela Central de Atendimento do NTI, mediante abertura de Ordem de Serviço no Sistema de Ordens de Serviço, atendimento telefônico ou outros canais que venham a ser disponibilizados pelo NTI.

Parágrafo Único. O contato telefônico com os Analistas e Técnicos do Setor, exceto em casos de atendimento disponibilizado, será limitado ao atendimento de ordens de serviço conforme fila de atendimento. Define-se como atendimento disponibilizado o monitoramento de web e videoconferências durante o horário de expediente e atendimentos sazonais em momentos de pico, como implantação de sistemas, renovação de matrículas, etc.

Art. 3º As solicitações ao NTI serão classificadas em dois tipos:

I - Ordens de serviço ou incidentes: receberão atendimento conforme ordem de solicitação ou fila de prioridades definida nessa portaria;

II - Projetos ou demandas em projetos existentes: receberão atendimento conforme prioridade definida no Plano Diretor de Tecnologia de Informação ou priorização da alta administração.

Art. 4º O atendimento de ordens de serviço ou de incidentes seguirá uma fila única, classificada de acordo com prioridades e em seguida por ordem de abertura, sendo atribuída ao atendente no momento do atendimento;

§ 1º. As prioridades de atendimento de cada gerência do NTI serão definidas pelas Gerências em conjunto com a direção do NTI e divulgadas no sítio www.unifal-mg.edu.br/nti.

§ 2º. O atendimento poderá ser feito a Ordens de Serviço que não estejam necessariamente no topo da fila nos casos em que for necessário por complexidade e impacto (tamanho do público afetado), logística (deslocamento a prédios e/ou campi) e conjunto de competências do atendente disponível.

Art. 5º O atendimento ao usuário será feito, prioritariamente, de maneira remota e agendada.

Art. 6º Ordens de serviço que dependam de informações do usuário e que não recebam resposta no prazo de 3 dias úteis quando solicitado serão encerradas pelo NTI.

Art. 7º Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

Prof. **Sandro Amadeu Cerveira**
Reitor



Documento assinado eletronicamente por **Sandro Amadeu Cerveira, Reitor**, em 22/07/2020, às 15:27, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.unifal-mg.edu.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **0343891** e o código CRC **2D8049A7**.