



## INSTRUÇÃO DE SERVIÇO 01/2024 - UENP/NTI

Considerando que a RESOLUÇÃO N.º 009/2023-CAD/UENP estabelece diretrizes para o gerenciamento de ativos e serviços de TI como prática obrigatória para assegurar a uniformidade, eficiência e rastreabilidade dos serviços prestados pelo Núcleo de Tecnologia da Informação (NTI).

Considerando o Art. 10º, inciso I, da Resolução 009/2023 – CAD/UENP, e a utilização do sistema SUAP como Sistema de Informação Institucional da UENP.

### INSTRUI

**Art. 1º.** Todas as demandas e serviços relacionados a TI devem ser solicitados e geridos pelo Núcleo de Tecnologia da Informação da UENP e/ou suas unidades de TI dos Campi, e abrangerá:

- I. Soluções de problemas técnicos e operacionais.
- II. Solicitações de novos serviços e funcionalidades.
- III. Requisições de manutenção e atualização de sistemas.
- IV. Demandas de suporte técnico e consultoria.

**Art. 2º.** Todas as demandas e solicitações de serviços relacionados a TI devem ser formalmente registradas no sistema SUAP por meio da abertura de chamados e monitorados pela equipe de TI.

**Art. 3º.** O solicitante deverá acessar o sistema SUAP, preencher o formulário de chamado com as informações necessárias e submeter à solicitação para a equipe de TI.

**Art. 4º.** O formulário de chamado deve incluir informações detalhadas, como descrição do problema ou solicitação, impacto no trabalho e qualquer outro dado relevante para a correta análise e resolução da demanda.

**Art. 5º.** O progresso dos chamados será atualizado no sistema e os solicitantes serão informados sobre o status e resolução das suas solicitações.

**Art. 6º.** O NTI compromete-se a atender os chamados conforme as prioridades caracterizadas pela natureza da demanda sendo que a estimativa de tempo de atendimento será definida considerando os meios necessários para a sua execução e pelos procedimentos internos do Núcleo.

**Art. 7º.** Em casos de alta complexidade ou necessidade de intervenção externa, o prazo para atendimento pode ser ajustado conforme a natureza da demanda.

**Art. 8º.** É responsabilidade do solicitante que as solicitações sejam feitas por meio do sistema SUAP e forneçam informações completas e precisas.

**Art. 9º.** É da responsabilidade da Equipe de TI monitorar, avaliar e resolver os chamados, garantindo a atualização contínua do status e a comunicação com os solicitantes.

**Art. 10º.** Esta Instrução de Serviço entrará em vigor na data de sua publicação e deve ser amplamente divulgada a todos os colaboradores e usuários da UENP.

Jacarezinho, 18 de outubro de 2024

**Anderson Tunes Fonseca**  
Coordenador do NTI/UENP