



## **INSTRUÇÃO DE SERVIÇO Nº 01/2025 - NTI/UENP**

*Estabelece as diretrizes para a avaliação de desempenho dos serviços de Tecnologia da Informação (TI) no âmbito do Setor de TI da UENP, com base nos chamados realizados pelos usuários no sistema SUAP.*

**O(A) Coordenador(a) do Núcleo de Tecnologia da Informação (NTI) da Universidade Estadual do Norte do Paraná (UENP)**, considerando a necessidade de padronizar e aprimorar o processo de avaliação de desempenho dos serviços de TI,

### **INSTRUI:**

#### **I – DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES**

**Art. 1º** Esta Instrução de Serviço tem por finalidade padronizar o processo de avaliação de desempenho dos serviços de Tecnologia da Informação (TI) da UENP, em conformidade com a Resolução 009/2023 - CAD/UENP que institui a Política de Gerenciamento de Ativos e Serviços em Tecnologia da Informação (PGAS-TI) da UENP, tomando como base os chamados abertos pelos usuários no Sistema Unificado de Administração Pública (SUAP).

**Art. 2º** A avaliação de desempenho de que trata esta Instrução de Serviço visa:

- I – subsidiar a tomada de decisões internas referentes a melhorias, capacitações e investimentos em TI;
- II – orientar o planejamento das atividades do Setor de TI, com foco na qualidade do atendimento e na satisfação do usuário;
- III – verificar a quantidade de atendimentos realizados, identificando possíveis gargalos, riscos e reincidências de problemas;



IV – contribuir para a eficiência, eficácia e efetividade dos serviços de TI prestados aos usuários.

## II - DOS CONCEITOS E DEFINIÇÕES

**Art. 3º** Para fins desta Instrução de Serviço, consideram-se:

I – **Chamado**: Registro de solicitação de suporte ou serviço de TI aberto pelo usuário no sistema SUAP;

II – **Avaliação do Chamado**: Opinião do usuário acerca da qualidade do atendimento prestado, obtida por meio de questionário ou pontuação ao final do chamado;

III – **Indicadores de Desempenho**: Métricas utilizadas para mensurar a qualidade e a eficiência dos serviços de TI, como tempo de resposta, tempo de resolução, taxa de satisfação e recorrência de problemas;

IV – **SLA (Service Level Agreement) ou Acordo de Nível de Serviço**: Parâmetros pré-estabelecidos para o tempo de atendimento ou solução de um chamado, servindo como referência para o controle e a transparência dos serviços prestados.

## III – DAS RESPONSABILIDADES

**Art. 4º** Compete ao **Setor de TI da UENP**:

I – monitorar os chamados abertos no SUAP, buscando cumprir os prazos estabelecidos em SLA (quando houver);

II – registrar as etapas de atendimento e resolução de cada chamado;

III – promover ações de melhoria contínua com base nas avaliações de desempenho coletadas;

IV – elaborar relatórios periódicos contendo os indicadores e métricas definidos nesta Instrução de Serviço;

V – prestar esclarecimentos e orientar os usuários quanto ao correto uso dos sistemas e serviços de TI.

**Art. 5º** Compete aos **Usuários**:

I – registrar corretamente os chamados no sistema SUAP, fornecendo informações detalhadas do problema ou solicitação;



II – avaliar o chamado ao seu encerramento, indicando seu grau de satisfação quanto ao atendimento e à solução;

III – informar ao Setor de TI quaisquer inconsistências ou falhas no atendimento, contribuindo para a melhoria contínua dos serviços.

## IV – DOS PROCEDIMENTOS PARA A AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

**Art. 6º** As avaliações dos serviços de TI serão realizadas diretamente na tela de **fechamento do chamado** no sistema SUAP, onde é exibida ao usuário uma **classificação em estrelas** com as seguintes definições:

- **1 estrela:** insatisfatório;
- **2 estrelas:** regular;
- **3 estrelas:** bom;
- **4 estrelas:** ótimo;
- **5 estrelas:** muito satisfatório (excelente).

**Parágrafo único.** Além das estrelas, o usuário poderá registrar, no mesmo formulário, **comentários adicionais**, seja para elogios, críticas, sugestões ou outras observações relevantes acerca do atendimento e da solução do chamado.

**Art. 7º** As avaliações coletadas ficam armazenadas de forma centralizada no próprio sistema SUAP e associadas aos respectivos chamados, possibilitando a geração de relatórios que apresentem:

I – **Média de Satisfação Geral:** Obtenção da média ponderada das avaliações dos usuários;

II – **Tempo Médio de Atendimento:** Intervalo entre a abertura do chamado e a primeira resposta;

III – **Tempo Médio de Resolução:** Intervalo entre a abertura do chamado e a solução definitiva;

IV – **Taxa de Reincidência:** Percentual de repetição de chamados com o mesmo problema em determinado período;

V – **Quantidade de Atendimentos por Serviço:** Distribuição do volume de chamados por categoria, identificando áreas mais demandadas.



**Art. 8º** O Setor de TI deverá elaborar **Relatórios Periódicos** (trimestrais ou semestrais) contemplando:

- I – estatísticas dos indicadores listados no art. 7º;
- II – identificação de problemas críticos ou recorrentes;
- III – propostas de soluções ou melhorias de processos para reduzir recorrências;
- IV – comparativo com períodos anteriores (quando aplicável);
- V – planejamento de ações de treinamento ou aquisição de recursos de TI, visando a melhoria contínua.

## **V – DOS RESULTADOS E DAS PROVIDÊNCIAS**

**Art. 9º** Os indicadores obtidos a partir da avaliação de desempenho dos serviços de TI devem fundamentar:

- I – a identificação de prioridades de **investimento** em infraestrutura e capacitação de pessoal;
- II – o **planejamento interno** do Setor de TI, permitindo melhor alocação de recursos;
- III – a **gestão de riscos**, direcionando atenção a serviços ou sistemas com maior recorrência de problemas;
- IV – a **revisão de SLAs**, quando as métricas apontarem a necessidade de ajustes nos níveis de serviço.

**Art. 10** Quando identificada **não conformidade** ou níveis críticos de satisfação e reincidência, o Setor de TI deverá:

- I – elaborar um **plano de ação**, descrevendo o problema, as prováveis causas e as medidas corretivas ou preventivas;
- II – acompanhar o cumprimento do plano de ação até a sua conclusão;
- III – comunicar às instâncias superiores e aos setores impactados as ações planejadas, bem como as melhorias implementadas.

## **VI – DAS DISPOSIÇÕES FINAIS**

**Art. 11** Compete ao Setor de TI, em conjunto com a Coordenação e demais instâncias competentes, propor a revisão periódica desta Instrução de Serviço, mantendo os processos de avaliação de desempenho alinhados às melhores práticas e às necessidades institucionais.



**Art. 12** Os casos omissos e as dúvidas surgidas na aplicação desta Instrução de Serviço serão esclarecidos pela Coordenação do Setor de TI, podendo ser submetidos a instâncias superiores, conforme as normas internas da UENP.

**Art. 13** Esta Instrução de Serviço entra em vigor na data de sua publicação interna.

**Jacarezinho (PR)**, 30 de janeiro de 2025.

---

**Anderson Tunes Fonseca**

Coordenador NTI/UENP