

INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 001/2023-DTI

Regulamenta os Procedimentos Relativos a Utilização dos canais de atendimento e suporte do Núcleo de Tecnologia da Informação no âmbito da Unespar.

A **DIRETORIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO - DTI** da **UNIVERSIDADE ESTADUAL DO PARANÁ - UNESPAR**, no uso de suas atribuições e considerando a necessidade de definir os canais de suporte e atendimento do NTI,

RESOLVE:

Art. 1º Determinar os canais de suporte e atendimento do NTI, conforme segue:

I. Todas as solicitações de serviços ao NTI e CPD dos *campi* devem ser feitas exclusivamente pelo **Sistema de Abertura e Acompanhamento de Chamados**, abaixo:

- No seguinte endereço: <https://suporte.unespar.edu.br>

II. A abertura dos chamados poderá ser feita a qualquer momento. O atendimento presencial aos chamados regulares é feito pelos Técnicos dos *campi* nos dias úteis sem recesso administrativo, das 8h as 12h e das 13h as 17h;

III. O Sistema é único para toda Unespar onde foram criadas regras que identificam o *campus* de cada usuário(a) e, para qual técnico será encaminhado o chamado que for aberto no sistema;

IV. Demais solicitações de assuntos administrativos ao NTI, ou seja, não relacionadas a serviços prestados pelo NTI, devem ser feitas via procedimento administrativo e encaminhados a unidade NTI do local.

Parágrafo único - Solicitações que envolvam transferência de equipamentos e/ou itens de patrimônio, deverão obedecer as regras estabelecidas pelo Setor de Patrimônio (**OFÍCIO CIRCULAR Nº 001/2022-PRAF/UNESPAR**), não sendo responsabilidade do NTI a movimentação física do equipamento.

Art. 2º Esta Instrução Normativa entrará em vigor na data da sua publicação.

Paranaguá, 03 de maio de 2023.

Maike dos Santos
Diretoria de Tecnologia da Informação - DTI
Portaria N.º 110/2021 - Reitoria