

**DIZ AÍ  
DTI\_**

Dicas conectadas  
com a sua vida  
acadêmica

# **GUIA DE ATENDIMENTO DTI**

*Veja como é fácil solicitar um  
atendimento à DTI*



**DTI**

Divisão de Tecnologia  
da Informação

## **Nosso compromisso**

1.1	Missão, visão e valores da DTI.....	3
-----	-------------------------------------	---

## **Canais de atendimento**

2.1	E-mail, telefone e horários.....	4
-----	----------------------------------	---

## **Serviços**

3.1	Serviços e prazos.....	5 e 6
3.2	Informações adicionais.....	7 e 8

# 1. Nosso compromisso

## 1.1 Missão, visão e valores DTI

O compromisso da Divisão de Tecnologia da Informação (DTI) é prestar serviços com excelência à comunidade acadêmica, com ações alinhadas aos objetivos e pautadas no direcionamento estratégico da Instituição.

Para isso, nossos pilares estão instituídos a partir de nossa missão, de nossa visão e de nossos valores.

### **Missão:**

Promover a inovação e viabilizar a execução das estratégias da Instituição por meio da criação de soluções tecnológicas que contribuam para o aumento do desempenho organizacional.

### **Visão:**

Disponibilizar para a comunidade acadêmica as melhores soluções e a mais avançada infraestrutura tecnológica para transformar e simplificar a experiência do usuário.

### **Valores:**

- Inovação;
- Ética;
- Comprometimento;
- Proatividade;
- Respeito;
- Eficiência;
- Qualidade;
- Segurança.

## 2. Canais de atendimento

### 2.1 E-mails, telefones e horário

Nossos canais de atendimento são centralizados com o objetivo de manter a organização das demandas e garantir que todas sejam processadas em nosso processo de atendimento.

#### E-mail

O e-mail **chamados@upf.br** deve ser utilizado, como prioridade, para encaminhamento das demandas. Nesse contato, é preciso descrever com detalhes a necessidade que deverá ser atendida pela DTI, também informar nome, telefone e e-mail do responsável pelo pedido. **Importante:** depois de abrir o chamado, fique atento na sua Caixa de E-mail (assunto “Divisão de TI – UPF”) e Google Chat, pois a equipe fará contato com você.

#### Telefone

O telefone também pode ser utilizado para a abertura de chamados e contato. Contatos externos devem ser feitos pelo número **(54) 3316-8250** e contatos internos, pelo ramal **8250**.

#### Horários

O horário de atendimento da Divisão de Tecnologia da Informação é de **segunda a sexta-feira**, das **07h45min às 11h45min** e das **13h às 22h**.

## 3. Serviços

### 3.1 Serviços e prazos

As demandas a serem atendidas pela DTI são recebidas por meio dos canais de atendimento e processadas de acordo com a classificação, equipe responsável e prazo padrão de atendimento.

Serviço/Produto	Descrição	Prazos de atendimento *8 horas úteis/dia
Projeto de solução automatizada	Criação ou evolução nos módulos/aplicações de sistemas ou processos eletrônicos.	Vide item 3.2.1
Suporte	Realização do primeiro atendimento para todas as demandas da DTI.	Imediato ou escalonamento para as equipes internas
Correção de erros	Correção nos módulos/aplicações de sistemas ou processos eletrônicos.	Prioridade baixa: 72 horas Prioridade média: 24 horas Prioridade alta: 8 horas
Consulta <i>ad hoc</i> de dados	Consulta de dados não contemplada em relatórios e para fim específico.	Prioridade baixa: 96 horas Prioridade média: 48 horas Prioridade alta: 24 horas
Solicitação de acessos	Solicitação de acessos para sistemas e processos via processo eletrônico <b>P066</b> . Vide item <b>3.2.6</b>	Prioridade baixa: 16 horas Prioridade média: 8 horas Prioridade alta: 4 horas
Suporte a microinformática	Solicitação de atendimento para equipamentos de microinformática, projetores e softwares.	Prioridade baixa: 16 horas Prioridade média: 8 horas Prioridade alta: 4 horas
Solicitação de equipamentos	Solicitação de substituição ou de novos equipamentos de microinformática, projetores, aparelhos celulares e linhas móveis.	Vide item 3.2.2
Empréstimo de equipamentos	Solicitação de empréstimo de notebooks, projetores e modem 4G.	Imediato (conforme disponibilidade)
Suporte especializado para eventos institucionais	Solicitação de equipamentos e/ou acompanhamento em eventos específicos.	Vide item 3.2.3
Suporte à infraestrutura de telefonia e rede	Solicitação de suporte para ramais telefônicos e rede cabeada/wi-fi.	Prioridade baixa: 32 horas Prioridade média: 16 horas Prioridade alta: 8 horas

## Serviços

Serviço/Produto	Descrição	Prazos de atendimento *8 horas úteis/dia
Solicitação de pontos de telefonia e rede	Solicitação de criação de novos/troca pontos de rede/ramais telefônicos.	Vide item 3.2.4
Solicitação de treinamentos	Solicitação de treinamentos de soluções disponibilizadas pela DTI.	Conforme agendamento
Solicitação de laboratórios de informática	Solicitação de reserva de salas nos laboratórios de informática.	Vide item 3.2.5
Solicitação de instalação de softwares em laboratórios	Solicitação de instalação de softwares em laboratórios de informática.	Vide item 3.2.5
Manutenção/substituição de impressoras	Solicitação de nova impressora, retirada/troca de local ou manutenção.	Vide item 3.2.7

# Serviços

## 3.2 - Informações adicionais

O processamento das demandas é feito a partir de alguns procedimentos institucionais, os quais são detalhados nos itens que seguem.

### 3.2.1 - Projeto de solução automatizada

A DTI presta serviços para todas as áreas da Instituição, sejam acadêmicas ou administrativas, essas demandas tem início a partir do momento que é identificado que a necessidade trata-se de um projeto.

Os projetos são priorizados a partir da avaliação trimestral feita pelo Comitê de Priorização. A prioridade é dada de acordo com critérios estratégicos (benefícios e riscos). A revisão dos projetos também ocorre a cada três meses e dentro deste ciclo, o demandante será informado se o seu projeto foi priorizado.

O Comitê é formado por representantes da DTI e da FUPF, Reitoria, VRGRAD, VRADM, SERVIÇOS, VREAC e VRPPG.

### 3.2.2 - Solicitação de equipamentos

Essa demanda é analisada mediante disponibilidade de equipamento em estoque ou por remanejo. Nos casos em que não há material/equipamento para atender à necessidade apresentada, é necessário que a unidade ou o setor solicitante faça o registro do pedido via processo administrativo encaminhado à Vice-Reitoria Administrativa, responsável por autorizar o investimento.

### 3.2.3 - Suporte especializado para eventos institucionais

Esse tipo de demanda deve ser solicitada com pelo menos 10 dias úteis de antecedência. Após isso, será dado retorno ao solicitante sobre a disponibilidade de equipamentos. Caso seja necessário acompanhamento de suporte, também deve ser informado com antecedência.

### 3.2.4 - Solicitação de pontos de telefonia e rede

Esse serviço se destina a atender à necessidade de criação de novos pontos de redes/telefonia ou de alteração de pontos existentes. Para o atendimento dessas solicitações, será avaliado o disposto na Resolução do Consun nº 07/2018. As reformas de salas/ambientes deverão ser solicitadas pela área de projetos de infraestrutura (InfraLog).

## Serviços

### 3.2.5 - Solicitação de laboratórios de informática e instalação de softwares em laboratórios

Todas as reservas para aulas práticas e/ou outras atividades, nos laboratórios do LCI, FO, FD e CET, deverão ser feitas pelo professor da disciplina ou pela secretaria do curso com, no mínimo, 72 horas de antecedência, via memorando eletrônico disponível em [lci.upf.br/memor](http://lci.upf.br/memor). A reserva, acompanhada das informações relacionadas à estrutura e à utilização, será confirmada por e-mail.

**Importante:** O envio do memorando eletrônico NÃO garante a reserva da sala. A resposta à solicitação será enviada por e-mail.

Quanto aos softwares necessários para as aulas práticas, quando se fizer necessária a instalação de programas/softwares específicos, essa solicitação deverá ser registrada em campo específico no memorando eletrônico citado.

O horário de atendimento dos laboratórios é de:

- Segunda a sexta-feira: 07h45min às 11h45min, das 13h às 17h30min e das 18h30min às 22:20h
- Sábado: 07h45min às 11h45min
- Sábado à tarde: conforme demanda.

### 3.2.6 - Solicitação de acessos

Seguindo as orientações da LGPD, todo gestor precisa estar ciente das liberações de acessos concedidas aos seus subordinados. Portanto, **apenas ele** pode solicitar liberação via processo P066, o acesso **não pode** ser solicitado pelo próprio subordinado. Caso ainda não possua acesso ao P066, basta solicitar via chamado.

Caso o acesso concedido seja por prazo determinado, será necessário informar à DTI o respectivo período.

Vale lembrar também, que se o setor já passou por revisão de papéis, deve enquadrar o novo pedido dentro de um dos definidos para o mesmo.

### 3.2.7 - Manutenção/substituição de impressoras

Essa demanda precisa ser encaminhada para [chamados@upf.br](mailto:chamados@upf.br).

Em caso de pedido de nova impressora, o mesmo será analisado conforme restrições de contrato/investimento com a terceirizada.


Quando se refere a manutenção/substituição/remoção ou adequação do local da impressora a equipe da DTI vai alinhar o atendimento em conjunto com o fornecedor, após isso será realizada a visita técnica para ajustes/configuração.






**DIZ AÍ  
DTI\_**

**EM CASO DE DÚVIDAS  
ENTRE EM CONTATO,  
ESTAMOS PRONTOS  
PRA TE ATENDER**

 (54) 3316.8250

 [chamados@upf.br](mailto:chamados@upf.br)