

Com base nos serviços de TI oferecidos pela UNILA, conforme detalhado nos documentos fornecidos, segue a descrição de cada serviço, como acioná-lo, quem pode solicitar, termos de uso e informações adicionais:

1. Compartilhamento de arquivos

Descrição: Gestão de área de armazenamento privativa da unidade, em serviço interno ou em nuvem, que pode ser compartilhada com usuários autorizados pelo responsável. Inclui também a relação de usuários com acesso ao compartilhamento.

Como acionar: Abertura de chamado em <https://servicos.unila.edu.br>.

Quem pode solicitar: Servidores.

Termos de uso:

O serviço é exclusivo para atividades relacionadas à administração pública e atividades de educação, pesquisa e extensão na UNILA.

Não é permitido o armazenamento e compartilhamento de informações em desacordo com as leis, políticas e normas vigentes.

A responsabilidade pela classificação e gestão de risco da informação é de quem a produz, coleta, recebe, distribui, transfere, modifica ou armazena.

O serviço é normatizado pela Resolução CGD 04/2022.

O usuário é o único responsável pelos arquivos armazenados e pelas ações realizadas com sua credencial de acesso.

Usuários com conta de e-mail ativa (TAEs, Docentes, Discentes) podem ter acesso a uma área privativa de compartilhamento e armazenamento.

Os limites de armazenamento são: 5GB para discentes, 15GB para técnicos administrativos e 25GB para docentes.

Cada unidade administrativa pode ter uma ou mais áreas privativas, não acessíveis por outras unidades, salvo quando criadas para este fim.

A solicitação de criação ou exclusão de áreas privativas deve ser realizada ou autorizada pela chefia da unidade requisitante.

O compartilhamento de arquivos de forma pública ou com usuários externos só é possível mediante autorização do gestor. * O acesso aos serviços será interrompido e o conteúdo da área privativa apagado com o encerramento do vínculo do usuário com a instituição. * Varreduras automatizadas podem ser realizadas para encontrar conteúdos que violem direitos autorais.

Em caso de infração, o usuário terá o acesso temporariamente bloqueado, e o acesso será restabelecido somente após sanada a infração.

Informações adicionais: O tempo de solução para este serviço é de 4 horas e o horário de atendimento é das 08:00 às 12:00 e das 14:00 às 18:00. O tratamento dos tickets será realizado conforme o Acordo de Nível de Serviços correspondente à requisição. A equipe de atendimento irá avaliar e, se necessário, recategorizar o ticket para solução. O tempo de solução é o tempo em que o usuário tem seu acionamento solucionado após ter sido atendido, podendo levar minutos, horas ou dias.

2. Restauração de pastas ou arquivos

Descrição: Recuperação de cópias de arquivos/pastas que foram excluídas.

Como acionar: Abertura de chamado em <https://servicos.unila.edu.br>.

Quem pode solicitar: Servidores.

Termos de uso: Os mesmos termos de uso do serviço de compartilhamento de arquivos.

Informações adicionais: O tempo de solução é de 4 horas e o horário de atendimento é das 08:00 às 12:00 e das 14:00 às 18:00. O tratamento dos tickets será realizado conforme o Acordo de Nível de Serviços correspondente à requisição. A equipe de atendimento irá avaliar e, se necessário, recategorizar o ticket para solução. O tempo de solução é o tempo em que o usuário tem seu acionamento solucionado após ter sido atendido, podendo levar minutos, horas ou dias.

3. Configuração de computador para teletrabalho

Descrição: Configuração de computador da UNILA para uso em teletrabalho.

Como acionar: Abertura de chamado em <https://servicos.unila.edu.br>.

Quem pode solicitar: Servidores.

Termos de uso: O tratamento dos tickets será realizado conforme o Acordo de Nível de Serviços correspondente à requisição. A equipe de atendimento irá avaliar e, se necessário, recategorizar o ticket para solução.

Informações adicionais: O tempo de solução é de 8 horas e o horário de atendimento é das 08:00 às 12:00 e das 14:00 às 18:00. O tempo de solução é o tempo em que o usuário tem seu acionamento solucionado após ter sido atendido, podendo levar minutos, horas ou dias.

4. Instalação de software - Computador

Descrição: Instalação/atualização de software livre, ou que a UNILA possua licença em um computador.

Como acionar: Abertura de chamado em <https://servicos.unila.edu.br>.

Quem pode solicitar: Servidores.

Termos de uso: O tratamento dos tickets será realizado conforme o Acordo de Nível de Serviços correspondente à requisição. A equipe de atendimento irá avaliar e, se necessário, recategorizar o ticket para solução.

Informações adicionais: O tempo de solução é de 24 horas e o horário de atendimento é das 08:00 às 12:00 e das 14:00 às 18:00. O tempo de solução é o tempo em que o usuário tem seu acionamento solucionado após ter sido atendido, podendo levar minutos, horas ou dias.

5. Instalação de software - Grupo de computadores

Descrição: Instalação/atualização de software livre, ou que a UNILA possua licença, em um grupo de computadores.

Como acionar: Abertura de chamado em <https://servicos.unila.edu.br>.

Quem pode solicitar: Servidores.

Termos de uso: O tratamento dos tickets será realizado conforme o Acordo de Nível de Serviços correspondente à requisição. A equipe de atendimento irá avaliar e, se necessário, recategorizar o ticket para solução.

Informações adicionais: O tempo de solução é de 5 dias e o horário de atendimento é das 08:00 às 12:00 e das 14:00 às 18:00. O tempo de solução é o tempo em que o usuário tem seu acionamento solucionado após ter sido atendido, podendo levar minutos, horas ou dias.

6. Solicitação de novo computador

Descrição: Solicitação de novo computador para novo servidor, bolsista, estagiário ou docente.

Como acionar: Abertura de chamado em <https://servicos.unila.edu.br>.

Quem pode solicitar: Servidores, bolsistas, estagiários ou docentes, nos termos da Resolução 01/2022/CGD.

Termos de uso: O tratamento dos tickets será realizado conforme o Acordo de Nível de Serviços correspondente à requisição. A equipe de atendimento irá avaliar e, se necessário, recategorizar o ticket para solução.

Informações adicionais: O tempo de solução é de 8 horas e o horário de atendimento é das 08:00 às 12:00 e das 14:00 às 18:00. O tempo de solução é o tempo em que o usuário tem seu acionamento solucionado após ter sido atendido, podendo levar minutos, horas ou dias.

7. ConferenciaWeb

Descrição: Requisitar a criação de comunidade virtual e permissão de gravação no ambiente ConferenciaWeb - RNP.

Como acionar: Abertura de chamado em <https://servicos.unila.edu.br>.

Quem pode solicitar: Servidores.

Termos de uso: O tratamento dos tickets será realizado conforme o Acordo de Nível de Serviços correspondente à requisição. A equipe de atendimento irá avaliar e, se necessário, recategorizar o ticket para solução.

Informações adicionais: O tempo de solução é de 4 horas e o horário de atendimento é das 08:00 às 12:00 e das 14:00 às 18:00. O tempo de solução é o tempo em que o usuário tem seu acionamento solucionado após ter sido atendido, podendo levar minutos, horas ou dias.

8. Gestão de caixa organizacional ou individual (E-mail)

Descrição: Requisitar a criação, desativação, desbloqueio, compartilhamento ou alteração de cota de caixa de correio organizacional ou individual.

Como acionar: Abertura de chamado em <https://servicos.unila.edu.br>.

Quem pode solicitar: Servidores e discentes.

Termos de uso:

O serviço é normatizado pela Resolução CGD 05/2020.

As caixas de correio individuais são para servidores (efetivos ou temporários), discentes, pós-doutorandos, terceirizados, bolsistas e estagiários, em atividades acadêmicas ou administrativas.

As caixas de correio organizacionais são para macrounidades, unidades e subunidades administrativas e acadêmicas, colegiados regimentais, eventos e serviços ou sistemas computacionais específicos da instituição.

O responsável pela caixa de correio deve manter atualizada a lista de usuários com acesso autorizado.

As caixas de correio para discentes e pós-doutorandos são no subdomínio aluno.unila.edu.br com 256MB de cota.

As demais caixas de correio são no domínio unila.edu.br com 2GB de cota.

Não são permitidas ações como tentar acessar caixas de correio de terceiros sem autorização, compartilhar senhas, enviar informações sensíveis em desacordo com a lei, etc.

O acesso à caixa será suspenso em caso de irregularidades, comportamento anormal ou determinação judicial.

Informações adicionais: O tempo de solução é de 4 horas e o horário de atendimento é das 08:00 às 12:00 e das 14:00 às 18:00. O tratamento dos tickets será realizado conforme o Acordo de Nível de Serviços correspondente à requisição. A equipe de atendimento irá avaliar e, se necessário, recategorizar o ticket para solução. O tempo de solução é o tempo em que o usuário tem seu acionamento solucionado após ter sido atendido, podendo levar minutos, horas ou dias.

9. Gestão de lista de e-mails

Descrição: Requisitar a criação, desativação, atualização da relação de usuários de listas de e-mail.

Como acionar: Abertura de chamado em <https://servicos.unila.edu.br>.

Quem pode solicitar: Servidores.

Termos de uso: Os mesmos termos de uso do serviço de gestão de caixa de e-mail.

Informações adicionais: O tempo de solução é de 4 horas e o horário de atendimento é das 08:00 às 12:00 e das 14:00 às 18:00. O tratamento dos tickets será realizado conforme o Acordo de Nível de Serviços correspondente à requisição. A equipe de atendimento irá avaliar e, se necessário, recategorizar o ticket para solução. O tempo de solução é o tempo em que o usuário tem seu acionamento solucionado após ter sido atendido, podendo levar minutos, horas ou dias.

10. Restauração de backup de e-mails

Descrição: Restaurar e-mails apagados e que estejam dentro do período de retenção.

Como acionar: Abertura de chamado em <https://servicos.unila.edu.br>.

Quem pode solicitar: Servidores.

Termos de uso: Os mesmos termos de uso do serviço de gestão de caixa de e-mail.

Informações adicionais: O tempo de solução é de 4 horas e o horário de atendimento é das 08:00 às 12:00 e das 14:00 às 18:00¹⁰. O tratamento dos tickets será realizado conforme o Acordo de Nível de Serviços correspondente à requisição. A equipe de atendimento irá avaliar e, se necessário, recategorizar o ticket para solução. O tempo de solução é o tempo em que o usuário tem seu acionamento solucionado após ter sido atendido, podendo levar minutos, horas ou dias.

11. Preparação de ambiente para eventos

Descrição: Solicitação de preparação de infraestrutura de TIC, incluindo equipamentos, periféricos, preparação de ambiente e suporte técnico para eventos.

Como acionar: Abertura de chamado em <https://servicos.unila.edu.br>.

Quem pode solicitar: Servidores.

Termos de uso:

O requerente deve informar o nome do servidor responsável pelos bens.

A solicitação deve ser feita com no mínimo 5 dias de antecedência.

O fornecimento dos equipamentos depende da disponibilidade.

O tratamento dos tickets será realizado conforme o Acordo de Nível de Serviços correspondente à requisição. A equipe de atendimento irá avaliar e, se necessário, recategorizar o ticket para solução.

Informações adicionais: O tempo de solução é de 5 dias e o horário de atendimento é das 08:00 às 12:00 e das 14:00 às 18:00¹¹. O tempo de solução é o tempo em que o usuário tem seu acionamento solucionado após ter sido atendido, podendo levar minutos, horas ou dias.

12. Publicação de dados

Descrição: Requisição de publicação ou de atualização de dados no Portal Dados Abertos.

Como acionar: Abertura de chamado em <https://servicos.unila.edu.br>.

Quem pode solicitar: Servidores.

Termos de uso:

O requerente deve informar o gestor da macrounidade responsável pelos dados.

O requerente deve enviar um dicionário de dados correspondente.

Se a origem dos dados for da Coordenadoria de TI, o requerente deve descrever os critérios de exportação.

O tratamento dos tickets será realizado conforme o Acordo de Nível de Serviços correspondente à requisição. A equipe de atendimento irá avaliar e, se necessário, recategorizar o ticket para solução.

Informações adicionais: O tempo de solução é de 12 horas e o horário de atendimento é das 08:00 às 12:00 e das 14:00 às 18:00¹². O tempo de solução é o tempo em que o usuário têm seu acionamento solucionado após ter sido atendido, podendo levar minutos, horas ou dias.

13. Dúvidas sobre o serviço de TI

Descrição: Informações gerais sobre o funcionamento do serviço de TI.

Como acionar: Abertura de chamado em <https://servicos.unila.edu.br>.

Quem pode solicitar: Comunidade Acadêmica.

Termos de uso: O tratamento dos tickets será realizado conforme o Acordo de Nível de Serviços correspondente à requisição. A equipe de atendimento irá avaliar e, se necessário, recategorizar o ticket para solução.

Informações adicionais: O tempo de solução é de 4 horas e o horário de atendimento é das 08:00 às 12:00 e das 14:00 às 18:00¹³. O tempo de solução é o tempo em que o usuário têm seu acionamento solucionado após ter sido atendido, podendo levar minutos, horas ou dias.

14. Dúvidas sobre sistemas

Descrição: Informações gerais sobre os sistemas.

Como acionar: Abertura de chamado em <https://servicos.unila.edu.br>.

Quem pode solicitar: Comunidade Acadêmica.

Termos de uso: O tratamento dos tickets será realizado conforme o Acordo de Nível de Serviços correspondente à requisição. A equipe de atendimento irá avaliar e, se necessário, recategorizar o ticket para solução.

Informações adicionais: O tempo de solução é de 4 horas e o horário de atendimento é das 08:00 às 12:00 e das 14:00 às 18:00¹⁴. O tempo de solução é o tempo em que o usuário têm seu acionamento solucionado após ter sido atendido, podendo levar minutos, horas ou dias.

15. Gestão da cota de impressão

Descrição: Solicitação de adequação da cota de impressão da unidade.

Como acionar: Abertura de chamado em <https://servicos.unila.edu.br>.

Quem pode solicitar: Servidores.

Termos de uso: O tratamento dos tickets será realizado conforme o Acordo de Nível de Serviços correspondente à requisição. A equipe de atendimento irá avaliar e, se necessário, recategorizar o ticket para solução.

Informações adicionais: O tempo de solução é de 8 horas e o horário de atendimento é das 08:00 às 12:00 e das 14:00 às 18:00¹⁵. O tempo de solução é o tempo em que o usuário têm seu acionamento solucionado após ter sido atendido, podendo levar minutos, horas ou dias.

16. Relatório de consumo da unidade (Impressão)

Descrição: Solicitação de exportação do relatório de impressão da unidade.

Como acionar: Abertura de chamado em <https://servicos.unila.edu.br>.

Quem pode solicitar: Servidores.

Termos de uso: O tratamento dos tickets será realizado conforme o Acordo de Nível de Serviços correspondente à requisição. A equipe de atendimento irá avaliar e, se necessário, recategorizar o ticket para solução.

Informações adicionais: O tempo de solução é de 8 horas e o horário de atendimento é das 08:00 às 12:00 e das 14:00 às 18:00¹⁶. O tempo de solução é o tempo em que o usuário têm seu acionamento solucionado após ter sido atendido, podendo levar minutos, horas ou dias.

17. Substituição de toner

Descrição: Solicitação de substituição de toner de impressora.

Como acionar: Abertura de chamado em <https://servicos.unila.edu.br>.

Quem pode solicitar: Servidores.

Termos de uso: O tratamento dos tickets será realizado conforme o Acordo de Nível de Serviços correspondente à requisição. A equipe de atendimento irá avaliar e, se necessário, recategorizar o ticket para solução.

Informações adicionais: O tempo de solução é de 8 horas e o horário de atendimento é das 08:00 às 12:00 e das 14:00 às 18:00¹⁶. O tempo de solução é o tempo em que o usuário têm seu acionamento solucionado após ter sido atendido, podendo levar minutos, horas ou dias,

18. Material de apoio para serviços

Descrição: Criação de tutoriais para auxílio aos usuários do serviço, como Moodle ou SIG.

Como acionar: Abertura de chamado em <https://servicos.unila.edu.br>.

Quem pode solicitar: Servidores.

Termos de uso: O tratamento dos tickets será realizado conforme o Acordo de Nível de Serviços correspondente à requisição. A equipe de atendimento irá avaliar e, se necessário, recategorizar o ticket para solução.

Informações adicionais: O tempo de solução é de 5 dias e o horário de atendimento é das 08:00 às 12:00 e das 14:00 às 18:00¹⁷. O tempo de solução é o tempo em que o usuário tem seu acionamento solucionado após ter sido atendido, podendo levar minutos, horas ou dias.

19. Habilitação de ponto de acesso à rede

Descrição: Requisitar instalação, alteração ou remoção de um ponto de rede lógico ou disponibilização de rede wireless.

Como acionar: Abertura de chamado em <https://servicos.unila.edu.br>.

Quem pode solicitar: Servidores.

Termos de uso:

A habilitação está condicionada à disponibilidade da infraestrutura.

O requerente deve informar o uso pretendido do ponto.

O acesso à rede administrativa é restrito a estações de trabalho institucionais. * O equipamento a ser utilizado deve estar disponível no local. * O tratamento dos tickets será realizado conforme o Acordo de Nível de Serviços correspondente à requisição. A equipe de atendimento irá avaliar e, se necessário, recategorizar o ticket para solução.

Informações adicionais: O tempo de solução é de 24 horas e o horário de atendimento é das 08:00 às 12:00 e das 14:00 às 18:00. O tempo de solução é o tempo em que o usuário tem seu acionamento solucionado após ter sido atendido, podendo levar minutos, horas ou dias.

20. Importação de alunos em lote (Portal EaD)

Descrição: Requisição de inserção de alunos em lote nas turmas Moodle.

Como acionar: Abertura de chamado em <https://servicos.unila.edu.br>.

Quem pode solicitar: Servidores.

Termos de uso: O tratamento dos tickets será realizado conforme o Acordo de Nível de Serviços correspondente à requisição. A equipe de atendimento irá avaliar e, se necessário, recategorizar o ticket para solução.

Informações adicionais: O tempo de solução é de 8 horas e o horário de atendimento é das 08:00 às 12:00 e das 14:00 às 18:00¹⁹. O tempo de solução é o tempo em que o usuário tem seu acionamento solucionado após ter sido atendido, podendo levar minutos, horas ou dias¹⁹.

21. Criação ou remoção de revista (Publicação de Periódicos)

Descrição: Solicitação de criação ou despublicação de periódicos.

Como acionar: Abertura de chamado em <https://servicos.unila.edu.br>.

Quem pode solicitar: Servidores.

Termos de uso: O tratamento dos tickets será realizado conforme o Acordo de Nível de Serviços correspondente à requisição. A equipe de atendimento irá avaliar e, se necessário, recategorizar o ticket para solução.

Informações adicionais: O tempo de solução é de 12 horas e o horário de atendimento é das 08:00 às 12:00 e das 14:00 às 18:00²⁰. O tempo de solução é o tempo em que o usuário tem seu acionamento solucionado após ter sido atendido, podendo levar minutos, horas ou dias.

22. Alteração ou inclusão de dados no SIG

Descrição: Requisição de atualização ou inclusão de dados no SIG.

Como acionar: Abertura de chamado em <https://servicos.unila.edu.br>.

Quem pode solicitar: Servidores.

Termos de uso: O tratamento dos tickets será realizado conforme o Acordo de Nível de Serviços correspondente à requisição. A equipe de atendimento irá avaliar e, se necessário, recategorizar o ticket para solução.

Informações adicionais: O tempo de solução é de 12 horas e o horário de atendimento é das 08:00 às 12:00 e das 14:00 às 18:00²¹. O tempo de solução é o tempo em que o usuário tem seu acionamento solucionado após ter sido atendido, podendo levar minutos, horas ou dias.

23. Exportação de dados do SIG

Descrição: Requisição de exportação de dados de sistemas institucionais em formato editável.

Como acionar: Abertura de chamado em <https://servicos.unila.edu.br>.

Quem pode solicitar: Servidores.

Termos de uso: O tratamento dos tickets será realizado conforme o Acordo de Nível de Serviços correspondente à requisição. A equipe de atendimento irá avaliar e, se necessário, recategorizar o ticket para solução.

Informações adicionais: O tempo de solução é de 12 horas e o horário de atendimento é das 08:00 às 12:00 e das 14:00 às 18:00²¹. O tempo de solução é o tempo em que o usuário tem seu acionamento solucionado após ter sido atendido, podendo levar minutos, horas ou dias.

24. Cadastro de questionário no SIG

Descrição: Requisição de cadastro de questionário no sistema SIG.

Como acionar: Abertura de chamado em <https://servicos.unila.edu.br>.

Quem pode solicitar: Servidores.

Termos de uso: O tratamento dos tickets será realizado conforme o Acordo de Nível de Serviços correspondente à requisição. A equipe de atendimento irá avaliar e, se necessário, recategorizar o ticket para solução.

Informações adicionais: O tempo de solução é de 24 horas e o horário de atendimento é das 08:00 às 12:00 e das 14:00 às 18:00²². O tempo de solução é o tempo em que o usuário têm seu acionamento solucionado após ter sido atendido, podendo levar minutos, horas ou dias.

25. Cadastro de eleição no SIG

Descrição: Requisição de cadastro de eleições no sistema SIGEleição.

Como acionar: Abertura de chamado em <https://servicos.unila.edu.br>.

Quem pode solicitar: Servidores.

Termos de uso: O tratamento dos tickets será realizado conforme o Acordo de Nível de Serviços correspondente à requisição. A equipe de atendimento irá avaliar e, se necessário, recategorizar o ticket para solução.

Informações adicionais: O tempo de solução é de 12 horas e o horário de atendimento é das 08:00 às 12:00 e das 14:00 às 18:00²³. O tempo de solução é o tempo em que o usuário têm seu acionamento solucionado após ter sido atendido, podendo levar minutos, horas ou dias.

26. Criação de site institucional

Descrição: Solicitação de criação de site institucional para divulgação de conteúdo acadêmico e administrativo.

Como acionar: Abertura de chamado em <https://servicos.unila.edu.br>.

Quem pode solicitar: Servidores e docentes.

Termos de uso:

O serviço é normatizado pela Resolução CGD 03/2022.

Estão autorizados a requisitar o serviço: a Secretaria de Comunicação Social (para portais), docentes (para sites de divulgação de produção científica e acadêmica), e a Secretaria de Comunicação Social e servidores (para hotspots).

Os eventos devem ter anuência do gestor da macrounidade.

O tratamento dos tickets será realizado conforme o Acordo de Nível de Serviços correspondente à requisição. A equipe de atendimento irá avaliar e, se necessário, recategorizar o ticket para solução.

Informações adicionais: O tempo de solução é de 30 dias e o horário de atendimento é das 08:00 às 12:00 e das 14:00 às 18:00²⁴. O tempo de solução é o tempo em que o usuário tem seu acionamento solucionado após ter sido atendido, podendo levar minutos, horas ou dias.

27. Gestão de ramal telefônico

Descrição: Requisição para disponibilização de equipamento telefônico com ramal válido ou interno, devolução de equipamentos, bloqueio de chamadas indesejadas, redirecionamento temporário, inserir ou remover ramais de um grupo e criação de novos grupos.

Como acionar: Abertura de chamado em <https://servicos.unila.edu.br>.

Quem pode solicitar: Servidores.

Termos de uso:

O serviço de telefonia é normatizado pela Resolução CGD 06/2020.

Para ramal válido ou interno, o requerente deve apresentar justificativa e a solicitação deve ser aprovada pela chefia.

O fornecimento de ramal válido depende da disponibilidade de números DDR, e o fornecimento de telefone de mesa depende da disponibilidade de aparelhos.

Para bloqueio de chamadas indesejadas, o requerente deve informar os números e a justificativa. * Para redirecionamento, o requerente deve informar o número de destino e a justificativa, com aprovação da chefia. * Para criação de grupos de captura de chamada, o requerente deve informar a lista de ramais a serem agrupados.

Para softphone para teletrabalho, o requerente deverá informar o ramal válido (DDR), quais servidores irão compartilhar e qual o tipo de estação será utilizada no teletrabalho.

O tratamento dos tickets será realizado conforme o Acordo de Nível de Serviços correspondente à requisição. A equipe de atendimento irá avaliar e, se necessário, recategorizar o ticket para solução.

Informações adicionais: O tempo de solução é de 4 horas e o horário de atendimento é das 08:00 às 12:00 e das 14:00 às 18:00²⁵. O tempo de solução é o tempo em que o usuário tem seu acionamento solucionado após ter sido atendido, podendo levar minutos, horas ou dias.

28. Liberação de ligações DDD ou DDI

Descrição: Requisição para liberação de chamadas telefônicas interurbanas ou internacionais.

Como acionar: Abertura de chamado em <https://servicos.unila.edu.br>.

Quem pode solicitar: Servidores

Termos de uso: O serviço de telefonia é normatizado pela Resolução CGD 06/2020. A solicitação deve ter aprovação da chefia imediata, gestor do contrato ou Gabinete da Reitoria. O tratamento dos tickets será realizado conforme o Acordo de Nível de Serviços correspondente à requisição. A equipe de atendimento irá avaliar e, se necessário, recategorizar o ticket para solução.

Informações adicionais: O tempo de solução é de 4 horas e o horário de atendimento é das 08:00 às 12:00 e das 14:00 às 18:00. O tempo de solução é o tempo em que o usuário tem seu acionamento solucionado após ter sido atendido, podendo levar minutos, horas ou dias.

Note que, em muitos dos serviços listados, o tempo de solução é o tempo em que o usuário tem seu acionamento solucionado após ter sido atendido, e este tempo pode variar dependendo da complexidade do problema ou da demanda. O tratamento dos tickets segue o Acordo de Nível de Serviços, e a equipe de atendimento pode recategorizar o ticket se necessário