

INSTRUÇÃO NORMATIVA N. 71, DE 20 DE OUTUBRO DE 2017

*Dispõe sobre a regionalização dos serviços tecnológicos na Universidade Estadual de Goiás.*

O REITOR EM EXERCÍCIO DA UNIVERSIDADE ESTADUAL DE GOIÁS (UEG), no uso de suas atribuições legais, regimentais e estatutárias, e CONSIDERANDO:

1. o Princípio Constitucional da Eficiência;
2. a característica multicampi da UEG;
3. o objetivo de aumentar a satisfação dos usuários do serviço público;
4. a demanda por respostas mais rápidas e por qualidade no atendimento e no suporte tecnológicos da UEG;
5. o funcionamento da UEG nos 3 (três) turnos e a necessidade de suporte e prestação de serviços tecnológicos aos câmpus;
6. a Portaria UEG/GAB n. 1.335, de 10 de outubro de 2017, que designa o Pró-Reitor de Extensão, Cultura e Assuntos Estudantis da Universidade Estadual de Goiás (UEG) para responder pela Reitoria desta Universidade no período que especifica,

RESOLVE:

Art. 1º Estabelecer critérios de solicitação e de prestação de serviços tecnológicos na Universidade Estadual de Goiás (UEG), nos termos desta Instrução Normativa.

## CAPÍTULO I

### DA REGIONALIZAÇÃO DO ATENDIMENTO TECNOLÓGICO

Art. 2º Os serviços tecnológicos da UEG, conforme definido pela Gerência de Inovação Tecnológica (GIT), serão divididos em Regionais de Atendimento, de modo que um câmpus ficará responsável pelos serviços tecnológicos dos demais câmpus a ele vinculados.

§ 1º As Regionais de Atendimento serão definidas pelo GIT, e essas definições deverão ser publicadas em site oficial da UEG para conhecimento público.

§ 2º A regionalização dos serviços tecnológicos busca descentralizar os atendimentos aos câmpus e aos projetos/programas da Universidade, contribuindo para redução de tempo e custo de indisponibilidade dos câmpus universitários, por consequência do melhor uso e acesso aos recursos de tecnologia, por meio da contínua formação,

aprendizado e reciclagem dos técnicos de informática dos câmpus por intermédio do UEG Qualifica.

## CAPÍTULO II

### DOS ATENDIMENTOS AOS CÂMPUS DA UEG

Art. 3º Todas as solicitações de serviço tecnológico relacionadas ao funcionamento normal dos câmpus deverão ser feitas exclusivamente pela Central de Atendimento, que é gerenciada pela Gerência de Inovação Tecnológica.

Art. 4º Recebida a solicitação pelo sistema único de atendimento, a equipe de informática da GIT prestará o 1º nível de atendimento por meio dos seus canais de suporte (via telefone, e-mail ou acesso remoto).

Parágrafo único. Caso não seja possível o atendimento da demanda pelo 1º nível de atendimento, a demanda será direcionada para o 2º nível de atendimento.

Art. 5º O 2º nível de atendimento será realizado pelo técnico de informática de cada Regional, que deverá deslocar-se ao local do problema para tentativa de resolução da demanda.

Parágrafo Único. Caso o técnico da Regional não consiga dar aolutiva ao problema, ele deverá entrar em contato com a Central de Atendimentos da GIT, enquanto ainda estiver no câmpus demandante, comunicando que não conseguiu dar solução ao problema, e, somente após isso, deverá direcionar a solicitação para o 3º nível de atendimento.

Art. 6º O 3º nível de atendimento é formado pela equipe externa da GIT, que se deslocará da Administração Central para o local do atendimento para nova tentativa de resolução do problema.

Art. 7º As atribuições e responsabilidades de todos os técnicos envolvidos nos três níveis de atendimento devem seguir os procedimentos estabelecidos na base de conhecimento do sistema único de atendimento.

Art. 8º A GIT e os câmpus solicitantes deverão oferecer todo subsídio necessário aos técnicos de informática das Regionais para o efetivo desempenho de suas atividades.

Art. 9º O câmpus demandante deverá assumir as despesas de transporte e as diárias do técnico de informática destacado para a resolução do problema, seja da Regional ou da Administração Central.

## CAPÍTULO III

### DOS ATENDIMENTOS AO PROGRAMA EDUCANDO E VALORIZANDO A VIDA

Art. 10. As solicitações que envolvam o suporte tecnológico ao Programa Educando e Valorizando a Vida (EVV) deverão ser feitas diretamente entre a equipe do EVV e o técnico de informática do câmpus.

§ 1º Para os serviços tecnológicos relacionados ao EVV, o técnico deverá atender, além do seu câmpus de lotação, os municípios próximos onde são aplicados os exames teóricos pelo EVV.

§ 2º A logística de transporte do servidor de informática para os municípios de atendimento ficará a cargo do centro de custos do Programa.

§ 3º Caso não haja técnico de informática no câmpus ou este não possa atuar nas ações solicitadas pelo EVV, caberá ao técnico de informática da Regional prestar o atendimento.

Art. 11. O servidor de informática poderá ser designado a preparar e acompanhar a aplicação de exames teóricos, denominados Banca de LT Digital e realizados pelo EVV, a candidatos que visem obter a CNH no Detran-GO, nas seguintes condições:

I - em um laboratório previamente montado nos câmpus, cabendo ao servidor de informática do câmpus:

a) realizar manutenção preventiva nos equipamentos do laboratório, com antecedência à Banca agendada, de forma a garantir que os computadores e os equipamentos de rede estejam em perfeito funcionamento;

b) avaliar e ajustar a infraestrutura de rede do laboratório, com no mínimo 1 (uma) hora de antecedência ao início das provas, de forma a garantir a comunicação entre os terminais de prova;

c) isolar a rede do laboratório em questão, de modo a interromper qualquer acesso externo ao mesmo;

d) configurar o ambiente de sala de espera, cujos equipamentos deverão compor a mesma rede local do laboratório;

e) ao final da Banca, retirar o isolamento do laboratório, retornando suas configurações de rede originais.

II - em uma sala que não contenha, previamente, equipamentos de informática, sendo que, nesse caso, deverá o EVV enviar ao local da Banca de LT Digital o conjunto de equipamentos necessário à realização das provas, cabendo ao servidor de informática do câmpus:

a) auxiliar no transporte dos equipamentos até a sala designada;

b) montar e configurar a rede local do “laboratório itinerante”, composto por terminais de prova (computadores, notebooks etc.) e equipamentos de rede;

c) montar e configurar o ambiente de sala de espera, cujos equipamentos deverão compor a mesma rede local do laboratório;

d) ao final da Banca, desmontar a estrutura do “laboratório itinerante”.



Parágrafo único. Nos casos indicados nos incisos I e II deste artigo, o servidor de informática do câmpus ficará à disposição da Banca de LT Digital e efetuará quaisquer adequações que se façam necessárias para garantir o funcionamento da infraestrutura de TI envolvida.

#### CAPÍTULO IV

#### DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 12. Os casos omissos da Central de Atendimentos GIT serão resolvidos pela Gerência de Inovação Tecnológica.

Art. 13. Esta instrução normativa entra em vigor na data de sua publicação.

Publique-se e cumpra-se.

Gabinete da Reitoria da Universidade Estadual de Goiás, em Anápolis, 20 de outubro de 2017.



Prof. Dr. Marcos Antônio Cunha Torres  
Reitor em exercício