

Observações

Com o objetivo de garantir organização, previsibilidade e transparência no atendimento aos usuários, o Setor de Tecnologia da Informação e Comunicação (STIC) definiu prazos padrão para o primeiro atendimento de chamados.

1 - Prazo para Primeiro Atendimento

Para garantir previsibilidade, transparência e eficiência no atendimento, o Setor de Tecnologia da Informação e Comunicação (STIC) estabelece os seguintes prazos para o primeiro contato com o usuário após o registro do chamado no sistema, ou seja, o envio de email para sti.esr@id.uff.br:

Objetivos do Primeiro Atendimento:

1. Confirmar os detalhes do problema ou solicitação.
2. Classificar corretamente a prioridade e impacto do chamado.
3. Fornecer uma previsão inicial para a solução.

Classificação de Prioridade e Prazos:

Alta prioridade (Incidentes críticos ou que impactam serviços essenciais)

Prazo: Até 6 horas úteis

Exemplos: Falha geral na rede, indisponibilidade de internet...

Média prioridade (Incidentes relevantes, mas sem paralisação total)

Prazo: Até 3 dias úteis

Exemplos: Problemas em estações de trabalho específicas, falhas pontuais de acesso ou de impressão.

Baixa prioridade (Solicitações de serviço ou incidentes sem impacto imediato)

Prazo: Até 8 dias úteis

Exemplos: Instalação de softwares não críticos, dúvidas de uso, remanejamento, melhorias ou atualizações não urgentes dentre outras demandas.

Dados da Solicitação			
Registro	Data	01/09/2025	
Objetivo	Definir regras para o primeiro atendimento		
Última Atualização	09/09/2025	Responsável	Gustavo Antônio
Coordenador do STIC			Data
Gustavo Antônio			01/09/2025