

## **TERMOS DE ACEITE**

### **ABERTURA DE CHAMADOS NO SUPORTE/NTI**

Ao abrir um chamado para o Suporte/NTI, o requerente automaticamente aceita os termos para abertura de chamado.

#### **1. DISPOSIÇÕES GERAIS:**

- 1.1) A abertura dos chamados do Suporte/NTI é feita exclusivamente através da Central de Atendimento ao Usuário, por e-mail, telefone ou presencialmente;
- 1.2) As categorias de atendimento do Suporte/NTI estão sujeitas a acordos de nível de serviço (SLA), com um prazo inicial definido em horas úteis. Este prazo pode ser postergado em casos de pendências;
- 1.3) Devido ao SLA, **não é permitida a reabertura de chamados já fechados**. Em caso de nova demanda do requerente, deve ser aberto um novo chamado;
- 1.4) A manutenção de equipamentos de TI deve ser realizada nas dependências do NTI. O equipamento deve ser entregue na Central de Atendimento ao Usuário e a abertura do chamado é feita no momento da entrega;
- 1.5) Durante um atendimento presencial, se for necessário fazer manutenção que exija abrir o equipamento, formatação, ou acionar a garantia, será preciso abrir um novo chamado para realizar o serviço. O chamado em atendimento será encerrado, e o solicitante será orientado a entregar o equipamento no NTI. No momento da entrega, um novo chamado será aberto;
- 1.6) Os equipamentos entregues no NTI para manutenção devem ser retirados no prazo **máximo de 60 dias**, após a notificação de conclusão do atendimento. **Os equipamentos não retirados no prazo estabelecido serão encaminhados ao Almoxarifado Central para posterior redistribuição;**
- 1.7) Ao entregar um computador para serviços de manutenção no NTI, o requerente deve preencher e assinar o formulário de formatação. **A máquina não poderá ser recebida sem o formulário preenchido e assinado;**
- 1.8) Caso seja detectada alguma pendência de informações ou necessidade de realizar alguma solicitação ao requerente, serão realizadas cinco tentativas de contato com o requerente dentro de 20 dias. Não havendo resposta e esgotadas as tentativas, o chamado será encerrado;
- 1.9) Será disponibilizado um link para o Canal de Experiência do Usuário, permitindo ao requerente avaliar o atendimento ou realizar manifestação sobre sua experiência com o atendimento;

Maceió-AL, 15 de dezembro de 2025.  
Coordenação Suporte e Service Desk NTI