
ESTADO DE RONDÔNIA
PREFEITURA MUNICIPAL DE PORTO VELHO

SECRETARIA GERAL DE GOVERNO - SGG
DECRETO Nº 19.956, DE 03 DE MAIO DE 2024.

Dispõe sobre a implantação e normatização do processo de solicitações eletrônicas (abertura de chamados), no que se refere a tecnologia da informação e comunicação de dados via Sistema GLPI, no âmbito da Prefeitura Municipal de Porto Velho.

O PREFEITO DO MUNICÍPIO DE PORTO VELHO, usando da atribuição que lhe é conferida no art. 87, inciso IV da Lei Orgânica do Município de Porto Velho e tendo em vista o que consta no Proc. 00600-00013463/2024-49-e.

CONSIDERANDO a implantação, pela Superintendência Municipal de Tecnologia da Informação e Pesquisa – SMTI da Prefeitura Municipal de Porto Velho, de práticas que favorecem a governança e a gestão da Tecnologia da Informação e Comunicação de Dados;

CONSIDERANDO a importância de definir e padronizar os processos relativos aos serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação – TIC, a fim de prover e manter serviços e soluções de tecnologia da informação e comunicação de dados que viabilizem e priorizem o cumprimento da função institucional no âmbito do Município de Porto Velho;

CONSIDERANDO a necessidade de implantar e normatizar o processo de abertura de chamados e solicitações via sistema e outros canais de comunicação referente à tecnologia da informação e comunicação de dados desta Prefeitura, tendo em vista a necessidade de gerir, priorizar, documentar, mensurar, avaliar o desempenho, realizar diagnóstico de dados e melhorar a utilização dos recursos públicos envolvendo os serviços de TI;

CONSIDERANDO que um sistema de gestão de chamado contribuirá com a política de economicidade e celeridade em resolução de problemas e controle de ativos de TI;

CONSIDERANDO que a instituição de serviço da equipe de atendimento Help Desk integra as melhores práticas de atendimento ao suporte e manutenção de serviços de TI.

RESOLVE:

Art. 1º Instituir o Sistema GLPI como sistema oficial de abertura de chamados, para o atendimento e suporte de qualquer solicitação referente aos recursos de Tecnologia da Informação e Comunicação de Dados, no âmbito da Prefeitura Municipal de Porto Velho e tem como objetivo o atendimento e suporte de qualquer solicitação referente a manter os recursos de TI.

Art. 2º instituir o sistema GLPI, como sistema oficial de Atendimento e Registro de chamados para executar as funções da equipe de atendimento Help Desk – SMTI.

Parágrafo único. O Sistema de Atendimento e Registro de chamados GLPI só poderá ser substituído nesta função mediante portaria específica.

Art. 3º São princípios da equipe de atendimento Help Desk – SMTI:

I - Concentração do Atendimento e Registro e Suporte ao usuário;

II - Celeridade, eficácia e eficiência;

III - Uso de critérios técnicos para estabelecer a escala de prioridades;

IV - Uniformidade de procedimentos;

V - Priorização do atendimento remoto.

Art.4º São funções da equipe de atendimento Help Desk – SMTI:

I - Instituir ponto único de contato **para abertura de chamado** (single point of contact) entre os usuários e a SMTI;

II - Restaurar e restabelecer os serviços, de maneira célere e eficaz, na medida das possibilidades;

III - Prover suporte com qualidade para atender aos objetivos da SMTI;

IV - Gerenciar todos os incidentes e requisições **durante abertura do chamado** para o departamento responsável;

V - Fornecer a comunicação aos usuários sobre o agendamento das eventuais mudanças que envolverem os serviços de TI, prestando o necessário suporte para o seu desenvolvimento e desempenho;

VI - Aumentar a satisfação do usuário, promovendo um suporte de maior qualidade, estando sempre de prontidão para o atendimento, na busca de soluções para os incidentes e requisições;

VII - Maximizar a disponibilidade dos serviços de TI;

VIII - Prover a equipe de TI de base de dados para estabelecer a identificação e o diagnóstico dos serviços que mereçam maior atenção a fim de promover melhorias bem como evitar reincidentes desnecessários;

IX - Realizar a triagem das demandas conforme a natureza, identificar as prioridades de acordo com critérios técnicos estabelecidos e distribuir as ocorrências para suas respectivas áreas especializadas.

Art.5º Não incumbe a equipe de atendimento Help Desk – SMTI receber solicitação ou sugestão de:

I - Projetos na área de TI;

II - Solicitações de equipamentos;

III - Solicitações de desenvolvimento de novos sistemas;

IV - Novas funcionalidades para sistemas existentes;

V - Solicitações de infraestrutura.

Parágrafo único. As solicitações de que trata o Art. 5º deverão ser fundamentadas, ainda que sucintamente e encaminhadas via sistema eletrônico e-PMPV.

Art. 6º As informações de acesso, abertura/registro e acompanhamento dos chamados à Help Desk – SMTI constarão no Manual do Usuário (GLPI) disponível em <https://smti.portovelho.ro.gov.br/uploads/arquivos/2018/07/20836/1532556926manual-do-usuario-glpi-abertura-de-chamados.pdf>

Art.7º Todas as requisições de serviços relacionados à suporte e redes de TI deverão ser registradas **exclusivamente via whatsapp** (69) 3901-3630/ 3901-2949 e/ou outro indicado no site da SMTI.

Parágrafo único. O solicitante do serviço fica responsável por acompanhar o status do chamado no link <https://consultaglpi.portovelho.ro.gov.br/>, eventualmente e quando disponibilizada, poderá ser utilizada ferramenta de atendimento virtual para auxiliar no atendimento, bem como:

I - Terão acesso às solicitações de serviços via sistema todos os servidores do Município de Porto Velho, sendo facultado o acesso aos prestadores de serviços e aos estagiários mediante solicitação da Chefia Imediata ou Titular da Pasta;

II - Na abertura/registro do chamado o usuário deverá **fornecer sua matrícula, nome, telefone de contato, e-mail, local de trabalho e relatar o problema;**

III - O atendimento às solicitações via equipe de atendimento HelpDesk – SMTI obedecerá à ordem de chegada e caberá ao atendente respondê-las via sistema, obedecendo aos prazos definido pelo setor responsável pelo atendimento;

IV - A SMTI publicará na área de suporte, em seu sítio institucional, o catálogo de serviços com os respectivos prazos médios de atendimento.

V - O setor responsável fica autorizado a atender somente as requisições registradas no sistema, sendo obrigatório registrar todo andamento do mesmo de forma a permitir o acompanhamento de cada passo pelo solicitante, inclusive o fechamento do chamado por parte do usuário.

Art. 8º A equipe de atendimento HelpDesk – SMTI funcionará de segunda a sexta-feira, das 8:00h (oito horas) às 14h (quatoze horas), fora deste horário e dias funcionará somente em casos emergenciais ou acordados.

Parágrafo único. A SMTI poderá implantar a qualquer momento sistema automatizado de atendimento via inteligência artificial fora dos horários de expediente e finais de semana, e eventualmente durante o horário funcional.

Art. 9º Ao atender o chamado, e verificando que se trata de demanda de pequena complexidade, o setor responsável deverá prestar suporte ao usuário, direto e imediato, mediante orientações verbais ou in loco (onde houver equipe fixa), a fim de buscar restabelecer o mais rápido possível a normalidade dos serviços e a usabilidade da rede e/ou dos equipamentos de informática.

§ 1º É facultada ao setor responsável por atender ao chamado acessar remotamente o equipamento do usuário, através de software de controle remoto, quando a solução da demanda consistir em procedimentos e configurações operacionalizáveis à distância;

§ 2º Na hipótese do §1º deste artigo, a necessidade de acesso remoto deve ser comunicada ao solicitante, registrado no chamado e a execução do procedimento deve ser antecedida de prévia autorização do usuário e durar o tempo estritamente necessário ao procedimento objeto da solicitação;

§ 3º Também serão resolvidas imediata e verbalmente demandas consistentes em mera orientação, esclarecimento ou informação.

Art. 10. Não sendo possível a resolução imediata da ocorrência, pelo setor responsável por atender ao chamado, o mesmo distribuirá a solicitação ao segundo nível de atendimento, de acordo com a área técnica competente.

§ 1º Ao receber a demanda, a área técnica especializada buscará restabelecer o mais rápido possível a normalidade dos serviços e a usabilidade dos equipamentos.

§ 2º Havendo outros chamados em aberto, a escala de prioridades obedecerá às seguintes diretrizes:

I - Primazia da continuidade do serviço público prestado ao cidadão: terão prioridade as demandas que têm impacto direto no atendimento ao público, em detrimento das que não implica descontinuidade do atendimento;

II - Primazia da solução imediata: terão prioridade as demandas que apresentem oportunidade de resolução imediata, em

detrimento daquelas cuja solução técnica não esteja disponível imediatamente;

III - Primazia da solução remota: terão prioridade as demandas que podem ser resolvidas sem deslocamento, em detrimento das que impliquem ações externas.

§ 3º Em havendo mais de um chamado em aberto, na mesma área técnica especializada, impassível de solução à distância, por telefone, e-mail ou software de controle remoto, o setor responsável por atender ao chamado deverá racionalizar os deslocamentos, estabelecendo rotas que permitam o equacionamento da maior quantidade possível de ocorrências em uma mesma ação externa.

Art. 11. Quanto a responsabilidade e confidencialidade, deverão ser observados os seguintes:

I - Os serviços de Help Desk serão prestados pelos servidores lotados no Departamento de Suporte Técnico DSTA/SMTI.

II - O suporte técnico se dará via WhatsApp ou outro meio de comunicação disponível no mercado atual.

III - O suporte técnico remoto se destina especificamente a prestar auxílio técnico a qualquer tipo de dúvida ou registro de incidentes nos sistemas GLPI da SMTI.

IV - Para efeitos suporte técnico, o servidor lotado na SMTI obriga-se a cumprir os processos em vigor no que tange aos serviços de Suporte Técnico, como: identificar, registrar toda e qualquer interação do usuário, abstrair os problemas relatados pelos usuários, registrando de forma concisa e objetiva os incidentes e interações no sistema GLPI com seu respectivo número de chamado, remotamente ou pessoal nos canais de comunicação; entre outros.

V - Os servidores público da SMTI deverão respeitar as informações dos usuários, bem como prezar pelo bom atendimento, principalmente no que diz respeito ao tratamento e princípios morais e éticos da impessoalidade sem juízo de valor no atendimento ao público.

VI - As informações, tratamento de chamados e atendimento devem ser restritas apenas ao ambiente de horário de funcionamento do serviço, não podendo divulgar ou repassar a terceiros o tratamento realizado durante o atendimento.

VII - As conversas e tratamento dos registros de incidentes realizado no WhatsApp não podem ser deletadas ou apagadas com dolo intencional, ficando as conversas registradas em backup para eventuais apurações de responsabilidade.

Art.12. Encerrar-se-á o chamado:

I - Em se tratando de atendimento de primeiro nível: quando, sendo o incidente de pequena complexidade, for resolvido direta e imediatamente, por telefone, e-mail ou acesso remoto, pelo próprio atendente, bem como nas hipóteses consistentes em mera orientação, esclarecimento ou informação;

II - Em se tratando de atendimento dos demais níveis: quando, distribuída a demanda, a área técnica especializada equacionar o incidente reportado pelo usuário;

III - Em qualquer um dos níveis: quando a demanda não possuir detalhes, telefone de contato ou anexos que possibilitem o seu encaminhamento, e em contato com o usuário este não forneça tais informações, ou não seja localizado nos contatos disponibilizados.

Art. 13. Com base nos Relatórios Gerenciais extraídos do GLPI, realizar-se-ão balanços periódicos, visando a identificar os perfis do usuário e das ocorrências prevalentes, com vistas à formulação de ações estratégicas voltadas para a capacitação do usuário e o aperfeiçoamento dos serviços de TI.

Art. 14. A SMTI manterá e atualizará periodicamente um Banco de Soluções: configurações e problemas conhecidos, e onde deverão ser documentados os incidentes mais recorrentes, além de instruções básicas sobre as respectivas soluções.

Parágrafo único. Além de constituir a memória do GLPI e orientar ações estratégicas futuras visando ao aprimoramento dos serviços de TI, o banco de soluções constituir-se-á em instrumento de fomento ao aperfeiçoamento da cultura organizacional interna quanto a tecnologia e segurança da informação, bem como em fonte de consulta e aperfeiçoamento do usuário no uso de sistemas e equipamentos tecnológicos.

Art.15. Os casos omissos serão decididos pelo Titular da SMTI.

Art.16. Este Decreto entra em vigor na data da sua publicação.

Art. 17. Revoga-se o Decreto nº 17.672, de 15 de outubro de 2021.

HILDON DE LIMA CHAVES

Prefeito

Publicado por:

Bruna Louise Queiroz Ignácio

Código Identificador:A918F5FC

Matéria publicada no Diário Oficial dos Municípios do Estado de Rondônia no dia 06/05/2024. Edição 3719
A verificação de autenticidade da matéria pode ser feita informando o código identificador no site:
<https://www.diariomunicipal.com.br/arom/>