



Departamento de Suporte Técnico e Atendimento - DSTA/CMTI/SGG

Art. 59. O Departamento Suporte Técnico e Atendimento a Usuários de TI é responsável por garantir atendimento de qualidade aos usuários de TI, com o efetivo gerenciamento tecnológico das demandas e solicitações alinhadas a procedimentos, processos e boas práticas de TI, contribuindo com o aumento da produtividade e valor agregado dos produtos e serviços construídos e fornecidos pela CMTI, além de proporcionar um ponto único de contato com os usuários para as questões relativas ao uso dos recursos de TI.

I-Elaborar e gerenciar projetos de TI em conjunto com os departamentos da CMTI;

II-Descrever os serviços de TI, seus níveis, papéis e responsabilidades das partes envolvidas no Acordo de Nível de Serviço;

III -Gerar relatórios detalhados e gerenciais, para identificar possíveis pontos de estrangulamento e problemas de infraestrutura, de modo a reduzir o número de incidentes a médio e longo prazo;

IV-Analisar solicitações de substituições e provimentos de equipamentos de TI geradas por usuários e recomendar atendimento a CMTI;

V-Comunicar e promover a disseminação adequada de informações para as unidades e áreas afetadas pelos eventos relacionados aos incidentes reportados à Central de Atendimento;

VI-Implantar um processo efetivo de gerenciamento de demandas, dentro das práticas previstas na disciplina de Suporte aos Serviços (Service Support) preconizados pela ITIL;

VII-Assegurar que as interfaces (entradas e saídas), processos, sub-processos, papéis, responsabilidades, e indicadores, descritos pela disciplina indicada no tópico anterior, sejam efetivas;

VIII-Praticar e manter as políticas, procedimentos, padrões e boas práticas definidas pela Gerência de Qualidade e Governança de TI;

IX-Controlar a qualidade dos serviços prestados pela **DESUTE(DSTA)**, garantindo o cumprimento do Acordo de Nível de Serviço (SLA - Service Level Agreement) estabelecido com os usuários de TI;

X-Gerenciar conflitos, atuando de forma eficiente, estabelecendo um relacionamento de parceria e confiança com os usuários de TI, garantindo assim o nível de satisfação do mesmo;

XI-Acompanhar e avaliar os resultados globais das atividades sob sua gestão, fornecendo subsídios e informações, visando o tratamento das prioridades e o planejamento;

XII-Coordenar as ações da Central de Atendimento, provendo a CMTI com os relatórios gerenciais e indicadores de desempenho, produtividade e qualidade da equipe;

XIII-Analisar problemas recorrentes e apresentar alternativas visando a sua eliminação definitiva;

XIV-Identificar oportunidades de aplicação de tecnologia da informação para otimização dos trabalhos do Município;



- XV-**Participar do desenvolvimento e implementação de políticas e diretrizes que traduzam as melhores práticas existentes e ou disponíveis no mercado, visando a otimização dos serviços e utilização dos recursos sob sua responsabilidade;
- XVI-**Propor planos de investimentos visando atualização tecnológica dos equipamentos e servidores do Departamento;
- XVII-**Acompanhar a execução de contratos relativos à sua área de atuação;
- XVIII-**Gerenciar atividades e recursos disponíveis;
- XIX-**Elaborar, com participação de servidores da **DESUTE(DSTA)**, o PETI do Departamento em conformidade com os Planos Estratégico e Diretor de TI, monitorando o cumprimento das metas estabelecidas, propondo ajustes e avaliando resultados;
- XX-**Identificar necessidades e propor condições para um melhor desempenho e integração da equipe, com ênfase no processo de capacitação dos servidores lotados no Departamento;
- XXI-**Atuar na motivação e facilitação do clima de profissionalismo e comprometimento da equipe;
- XXII-**Acompanhar a frequência e programar a escala de férias dos servidores lotados no Departamento;
- XXIII-**Supervisionar o controle dos materiais e bens patrimoniais sob sua responsabilidade;
- XXIV-**Reportar todas as informações requeridas à CMTI;
- XXV-**Designar servidores da área de tecnologia da informação para trabalhar nas secretarias, em Polos, com subordinação técnica direta à Divisão;
- XXVI-**Estabelecer o Plano de Trabalho dos respectivos Polos;
- XXVII-**Os servidores designados para atuarem nos Polos, deverão sofrer remanejamento temporário.

Diretor: Rouberval Castelo Oliveira

E-mail: dsta.cmti@portovelho.ro.gov.br
