



PORTARIAATI. GAB. DG Nº 060/2021

O DIRETOR GERAL DA AGÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO DO ESTADO DO PIAUÍ, no uso de suas atribuições e, CONSIDERANDO as disposições do inciso III do art. 23 e no art. 41 da Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, resolve:

Art. 1º Designar o servidor **RAIMUNDO PEREIRA DA CUNHA NETO**, como Encarregado pelo Tratamento de Dados Pessoais da ATI-PI para o exercício das seguintes atribuições:

I - aceitar reclamações e comunicações dos titulares, prestar esclarecimentos e adotar providências;

II - receber comunicações da Autoridade Nacional de Proteção de Dados e adotar providências;

III- orientar os funcionários e os contratados da entidade a respeito das práticas a serem tomadas em relação à proteção de dados pessoais;

IV - executar as demais atribuições determinadas pelo controlador ou estabelecidas em normas complementares.

Parágrafo único. O Encarregado poderá solicitar o apoio de qualquer área do ITI para o desempenho de suas atribuições.

Art. 2º Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

Teresina-PI, 09 de de 2021.

Antônio Torres da Paz
Diretor Geral da ATI
Of. 1129

PORTARIAATI. GAB. DG Nº 063/2021

Dispõe sobre a implantação e normatização do processo de solicitações eletrônicas, no que tange a tecnologia da informação e comunicação de dados, Central de Suporte e Serviços (Service Desk), no âmbito da Agência de tecnologia da Informação - ATI-PI para atendimento aos usuários do Governo do Estado do Piauí.

O DIRETOR GERAL DA AGÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO DO ESTADO DO PIAUÍ, no uso das atribuições que lhe foram conferidas pela legislação em vigor, e ainda;

Considerando as finalidades da ATI-PI, em seu artigo. 2º - Lei -PI Nº 5.643/07:

I - Elaborar a política e as diretrizes de informática dos órgãos e entidades da Administração Pública Estadual;

II - Planejar e coordenar a implantação de serviços especializados de informática nos órgãos e entidades da Administração Pública Estadual;

III - Supervisionar e coordenar os sistemas de administração de recursos de informação e informática da Administração Pública Estadual;

IV - Supervisionar e controlar o gerenciamento da Política Estadual de Informática e a prestação de serviços especializados de informática aos órgãos e entidades governamentais do Estado do Piauí;

V - Projetar e viabilizar a integração e a disponibilização de informações automatizadas dos órgãos e entidades da Administração Pública Estadual de interesse do Governo do Estado do Piauí;

Considerando a implantação, pela Diretoria de Tecnologia da Informação e Comunicação - DTIC da Agência de Tecnologia da Informação do Estado do Piauí, 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 Governo do Estado do Piauí;

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 Agência, 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 TIC desta ATI;

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 TIC; e Considerando que a instituição de serviço de Service Desk integra as melhores práticas de manutenção de serviços de TIC catalogadas na biblioteca *Information Technology Infrastructure Library (ITIL)*;

RESOLVE:

Art. 1º Instituir, no âmbito da Agência de Tecnologia da Informação do Estado do Piauí - ATI, a Central de Suporte e Serviços (*Service Desk* - ATI) que funcionará sob supervisão da Diretoria de Tecnologia da Informação e Comunicação - DTIC e tem como objetivo o atendimento e suporte de qualquer solicitação referente a manter os recursos de Tecnologia da Informação e Comunicação de Dados, no âmbito da Agência de Tecnologia da Informação - ATI-PI para atendimento aos usuários do Governo do Estado do Piauí.

Art. 2º Instituir o sistema GLPI, como sistema oficial de Atendimento e Registro de chamados para executar as funções da Central de Suporte e Serviços (*Service Desk* - ATI).

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 Central de Suporte e Serviços (*Service Desk*):

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

II - Celeridade, eficácia e eficiência;

III - Uso de critérios técnicos para estabelecimento da escala de prioridades;

IV - Uniformidade de procedimentos;

V - Priorização do atendimento remoto.

Art. 4º. São funções da Central de Suporte e Serviços (*Service Desk*):

I - Instituir ponto único de contato (*single point of contact*) entre os usuários e o departamento de TIC;