

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;



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 ATI-PI;

IV - Gerenciar todos os incidentes e requisições até o seu encerramento;

V - Fornecer a comunicação aos usuários sobre o agendamento das eventuais mudanças que envolverem os serviços de TIC, 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 TIC;

VIII - Auxiliar na administração e no inventário dos equipamentos de informática;

IX - Prover a equipe de TIC 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;

X - Promover a performance e a disponibilidade do ambiente tecnológico conforme as necessidades institucionais, por meio do gerenciamento da infraestrutura de tecnologia da informação;

XI - Gerenciar todos os chamados internos da ATI entre os setores, desenvolvimento e operações;

XII - Mensurar a força de trabalho de todas as Equipes da ATI-PI, tanto de desenvolvimento como operações;

XIII - 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 à Central de Suporte e Serviços (*Service Desk* - ATI) receber solicitação ou sugestão de:

I - Projetos na área de TIC;

II - Solicitações de equipamentos;

III - Solicitações de desenvolvimento de novos sistemas;

IV - Novas funcionalidades para sistemas existentes;

V - Solicitações de infraestrutura;

§ 1º As solicitações de que trata o art. 5º deverão ser fundamentadas, ainda que sucintamente, e encaminhados via Sistema Eletrônico de Informações - SEI/PI pelos respectivos órgãos à Diretoria Geral da ATI-PI (ATI-PI/DIR GERAL). Também fundamentada, e orientada em critérios técnicos, deve ser a resposta à solicitação.

§ 2º Na hipótese do art. 5º, o atendimento das solicitações obedecerá às diretrizes estabelecidas no Planejamento Estratégico e no Plano Diretor de Tecnologia da Informação e levará em consideração o respectivo plano de ação instituído.

Art. 6º As informações de acesso, abertura/registro e acompanhamento dos chamados à Central de Suporte e Serviços (*Service Desk*) constarão no tutorial disponível no sítio da ATI/PI.

Art. 7º A partir da implantação Central de Suporte e Serviços (*Service Desk*), todas as requisições de serviços relacionados à tecnologia da informação deverão ser registradas exclusivamente via Sistema GLPI, 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 Todas as demandas, inclusive internas a ATI, como solicitação de requisitos de desenvolvimento nos sistemas existentes ou novos, assim como reparos de equipamentos e soluções da ATI, devem obrigatoriamente ser registradas e/ou realizadas via Central de Suporte e Serviços (*Service Desk*);

Parágrafo único: O solicitante do serviço fica responsável por abrir, acompanhar, contestar e fechar o chamado, eventualmente e quando disponibilizada, poderá ser utilizada ferramenta de atendimento virtual para auxiliar no atendimento;

§ 1º Terão acesso às solicitações de serviços via sistema todos os servidores do Governo do Estado do Piauí, sendo facultado o acesso aos prestadores de serviços e aos estagiários mediante solicitação do dirigente da área;

§ 2º Na abertura/registro do chamado o usuário deverá fornecer sua email e telefone para contato;

§ 3º O atendimento às solicitações via Central de Suporte e Serviços (*Service Desk*) obedecerá à ordem de chegada e caberá ao atendente respondê-las via sistema, obedecendo aos prazos pré-estabelecidos pela DTIC-ATI;

§ 4º A ATI-PI publicará na área de suporte, em seu sítio institucional, o catálogo de serviços com os respectivos prazos médios de atendimento ao público externo;

§ 5º Na indisponibilidade da Central de Suporte e Serviços (*Service Desk*), contingencialmente, o atendimento será efetivado via telefones da área do SUPORTE-ATI indicado no site da ATI-PI (<http://portal.pi.gov.br/ati/telefones-de-contato/>) ou e-mail suporte@ati.pi.gov.br;

§ 6º Com base nas práticas ITIL, todo chamado recebido pelos canais de comunicação com o Centro de Atendimento da ATI, referenciados no parágrafo anterior, deverão ser abertos ou registrados pelo(s) atendente(s) de 1º nível;

Art. 9º. A Central de Suporte e Serviços (*Service Desk*) funcionará no Núcleo de Operação e Controle - NOC, de segunda a sexta-feira, das 7:30h às 17:30h, fora deste horário e dias funcionará somente em casos emergenciais, mediante escala de revezamento instituída pela respectiva coordenação.

§ 1º As solicitações via telefone devem ser veiculadas no horário do expediente; as realizadas via sistema ou correio eletrônico fora do expediente considerar-se-ão protocoladas no primeiro dia útil seguinte ao envio da mensagem.

Art. 10º. Ao atender o chamado, e verificando que se trata de demanda de pequena complexidade, a Central de Suporte e Serviços (*Service Desk*) deverá prestar suporte ao usuário, direto e imediato, mediante orientações verbais, a fim de buscar restabelecer o mais rápido possível a normalidade dos serviços e a usabilidade da rede e dos equipamentos de informática.

§ 1º É facultada à Central de Suporte e Serviços (*Service Desk*) 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, 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. 11º. Não sendo possível a resolução imediata da ocorrência, a Central 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 as 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 em 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, a DTIC deverá racionalizar os deslocamentos, estabelecendo rotas que permitam o equacionamento da maior quantidade possível de ocorrências em uma mesma ação externa.

§ 4º O segundo nível de atendimento deverá manter o solicitante informado acerca do andamento de seu chamado, informando-lhe a previsão para resolução do incidente, bem como se há fatores de risco que podem implicar em atraso no cumprimento dos prazos estabelecidos, na impossibilidade técnica de solução, este solicitará a escalação do chamado para o terceiro nível.

§ 5º Chamados poderão ser abertos automaticamente por outros sistemas de monitoramento, os quais devem seguir o mesmo trâmite dos chamados normais.

Art. 12º. Caracterizar-se-ão como de terceiro nível de atendimento as demandas cuja resolução depende da ação de equipe especializada ou de terceiros, externos à ATI, assim compreendidos, exemplificativamente, fornecedores de produtos e serviço e outras organizações públicas ou privadas. A DTIC diligenciará para que o atendimento da demanda ocorra no menor prazo possível.

Parágrafo único. Quando a responsabilidade de contratação ou aquisição do objeto da manutenção seja do órgão solicitante, a Central informará a DTIC para oficialização junto ao órgão solicitante e o chamado ficará em status "Pendente".

Art. 13. 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. 14. Todos os chamados deverão ser registrados no sistema informatizado de gerenciamento de incidentes pelo primeiro nível de atendimento e receberão número de protocolo. O encerramento do chamado dar-se-á, facultativamente, pelos respectivos níveis de atendimento, conforme o caso.

Art. 15. Após o encerramento do chamado, é facultado ao usuário encaminhar à DTIC, preferencialmente por via eletrônica (email: suporte@ati.pi.gov.br), sugestões de aperfeiçoamento, reclamações ou elogios, os quais deverão subsidiar o aprimoramento dos serviços prestados.

Art. 16. A DTIC realizará balanços periódicos das sugestões, reclamações e elogios, a fim de monitorar o nível de satisfação do usuário em relação aos serviços prestados pela Central, facultada a realização de pesquisa de satisfação do usuário, por amostragem, a fim de obter dados suficientes para estabelecer as diretrizes para aperfeiçoamento do serviço.

Art. 17. Com base nos Relatórios Gerenciais extraídos do sistema de gerenciamento da Central de Suporte e Serviços (*Service Desk*), 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 TIC.

Art. 18. A Central de Suporte e Serviços (*Service Desk*) 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 da Central de Suporte e Serviços (*Service Desk*) e orientar ações estratégicas futuras visando ao aprimoramento dos serviços de TIC, 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. 19. Os casos omissos serão decididos pela Diretoria de Tecnologia da Informação e Comunicação - DTIC.

Art. 20. Esta Portaria entra em vigor na data da sua publicação.

Teresina-PI, 09 de Novembro de 2021.

Antônio Torres da Paz

Diretor Geral da ATI

Of. 1128