

PORTARIA Nº 053/2017/CGE

Dispõe sobre a implantação e normatização do processo de solicitações eletrônicas, no que tange a tecnologia da informação e comunicação de dados, via Sistema (Open Source) GLPI (Gestionnaire Libre de Parc Informatique - Gestão Livre de Infraestrutura de Informática), no âmbito da Controladoria Geral do Estado de Mato Grosso.

O SECRETÁRIO CONTROLADOR-GERAL DO ESTADO, no uso de suas atribuições que lhe confere o artigo 71 da Constituição do Estado de Mato Grosso;

Considerando a implantação, pela CGE/MT, 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 TI, 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 da CGE/MT;

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

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 Controladoria Geral do Estado de Mato Grosso.

Art. 2º São objetivos do sistema de abertura de chamados:

I - Funcionar como a principal ferramenta de contato entre os usuários e o departamento de TI;

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 instituição;

IV - Gerenciar todos os incidentes até o seu encerramento;

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;

VII - Maximizar a disponibilidade dos serviços de TI;

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

IX - 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;

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

Art. 3º As orientações para acesso ao sistema GLPI e abertura de chamados constarão no tutorial disponível na intranet da CGE (Sistemas >> Sistemas Internos >> Chamados CGE).

Art. 4º A partir da implantação do Sistema GLPI, o setor responsável fica autorizado a atender somente as requisições realizadas via sistema, sendo obrigado a registrar todo andamento do mesmo de forma a permitir o acompanhamento de cada passo pelo solicitante.

Parágrafo único. Na indisponibilidade do Sistema GLPI, contingencialmente, o atendimento será efetivado via telefone.

Art. 5º O solicitante do serviço fica responsável por abrir o chamado, contestar, acompanhar e fechar a solicitação.

Art. 6º Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

REGISTRADA E PUBLICADA, CUMPRA-SE.

Cuiabá, 01 de novembro de 2017.

---

Superintendência da Imprensa Oficial do Estado de Mato Grosso  
Rua Júlio Domingos de Campos - Centro Político Administrativo | CEP 78050-970 | Cuiabá, MT

Código de autenticação: 16b2b580

Consulte a autenticidade do código acima em [https://iomat.mt.gov.br/legislacao/diario\\_oficial/consultar](https://iomat.mt.gov.br/legislacao/diario_oficial/consultar)