

## RETIFICAÇÃO DE PORTARIA Nº 093/2022/SECEL

Dispõe sobre a retificação da Portaria nº 093/2022/SECEL sobre a implantação e normatização do processo de solicitações eletrônicas, no que tange a Tecnologia da Informação e Comunicação de dados, via Central de Serviços, no âmbito da Secretaria de Estado de Cultura, Esporte e Lazer de Mato Grosso.

O SECRETÁRIO DE ESTADO DE CULTURA, ESPORTE E LAZER, no uso de suas atribuições que lhe confere o artigo 71 da Constituição do Estado de Mato Grosso;

Considerando a implantação, pela SECEL/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 SECEL/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 Secretaria, 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 a Central de Serviços, 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 Secretaria de Estado de Cultura, Esporte e Lazer de Mato Grosso.

Art. 2º São objetivos da Central de Serviços:

I - Funcionar como a principal ferramenta de contato entre os usuários e o setor de Tecnologia da Informação;

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 Toda demanda relativa à Tecnologia da Informação deverá ser solicitada via Central de Serviços, que é acessado no link específico na intranet da SECEL.

Parágrafo único. Demandas solicitadas por outros canais, tais como e-mail/telefone serão desconsideradas.

Art. 4º A partir da implantação da Central de Serviços, 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 da Central de Serviços, contingencialmente, excepcionalmente, o atendimento será efetivado via telefone e/ou e-mail.

Art. 5º O solicitante do serviço fica responsável por abrir o chamado, contestar e acompanhar seu andamento.

Art. 6º Casos omissos deverão ser resolvidos pelo (a) Secretário (a) Adjunto de Administração Sistêmica.

Art. 7º Esta retificação de Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

Registre-se, publique-se, cumpra-se.

Cuiabá, 28 de julho de 2022.

Jefferson Carvalho Neves

Secretário de Estado de Cultura, Esporte e Lazer

(original assinado)

---

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: 2e34b605

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)