

PORTARIA Nº 1159/2025/MTPREV

Dispõe sobre a implantação e normatização do processo de solicitações eletrônicas, no que tange à 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 Fundação Mato Grosso Previdência.

O DIRETOR-PRESIDENTE DA FUNDAÇÃO MATO GROSSO PREVIDÊNCIA - MTPREV, no uso das atribuições que lhe são conferidas pelo art. 51, incisos I, II e III, do Regimento Interno da MTPrev,

Considerando a necessidade de implementar práticas que promovam a governança e a gestão da Tecnologia da Informação e Comunicação de Dados no âmbito da MTPREV;

Considerando a relevância de estabelecer, uniformizar e regulamentar os processos relacionados à prestação de serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação de Dados, com o objetivo de prover, manter e aprimorar soluções tecnológicas que assegurem o cumprimento das finalidades institucionais da Fundação;

Considerando a imprescindibilidade de implantar e normatizar o procedimento de abertura e acompanhamento de chamados e solicitações, por meio de sistema eletrônico, relativos aos serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação de Dados desta Fundação, visando garantir a adequada gestão, priorização, documentação, mensuração, avaliação de desempenho, diagnóstico de dados e a otimização da aplicação dos recursos públicos afetos à área de TI;

Considerando a necessidade de disciplinar, no âmbito da Fundação Mato Grosso Previdência, os procedimentos relativos à abertura, acompanhamento e gestão de chamados e serviços de tecnologia da informação e comunicação de dados.

RESOLVE:

Art. 1º Instituir o sistema Gestão Livre de Infraestrutura de Informática (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 do Mato Grosso Previdência.

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

- I - Servir como principal canal de contato entre usuários e TI;
- II - Centralizar e gerenciar todas as solicitações e incidentes de TI;
- III - Garantir suporte ágil, eficiente e de qualidade aos usuários;
- IV - Registrar e documentar todos os chamados para acompanhamento e histórico;
- V - Controlar inventário de equipamentos e otimizar a infraestrutura de TI;
- VI - Fornecer dados para diagnóstico, prevenção de incidentes e melhoria contínua dos serviços.

Art. 3º As orientações para acesso ao sistema GLPI e abertura de chamados estará disponível no endereço eletrônico: <https://suporte.mtprev.mt.gov.br>

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 etapa pelo solicitante.

Parágrafo único. Os incidentes ou requisições tecnológicas só serão atendidas via e-mail ou telefone caso o sistema de chamados GLPI esteja indisponível.

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

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

Cuiabá, 18 de novembro de 2025.

ELLITON OLIVEIRA DE SOUZA

(Original assinado)

Diretor-Presidente da Fundação Mato Grosso Previdência - MTPrev

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: 7c45d0fa

Consulte a autenticidade do código acima em https://iomat.mt.gov.br/legislacao/diario_oficial/consultar