

ORDEM DE SERVIÇO Nº 09/2014

O PRESIDENTE DA CÂMARA MUNICIPAL DE PORTO ALEGRE, no exercício de suas atribuições legais, de conformidade com inc. VI do art. 20 do Regimento deste Legislativo:

considerando as atribuições da Assessoria de Informática, previstas na Resolução nº 1.367, de 2 de janeiro de 1998, alterada pela Resolução nº 1.534, de 11 de abril de 2001;

considerando a crescente utilização dos serviços de Tecnologia da Informação nas rotinas e atividades desta Câmara Municipal de Porto Alegre, com a consequente necessidade de suporte ao usuário dos sistemas, programas e redes;

considerando que é de interesse da administração a quantificação e o registro dos atendimentos prestados pela área de TI, a fim de propiciar dados estatísticos para o planejamento e gestão dos recursos materiais e humanos da Assessoria de Informática;

considerando que a Assessoria de Informática desenvolveu a ferramenta HelpDesk para abertura, acompanhamento, atendimento e avaliação de solicitações de suporte em Tecnologia da Informação, estando esta disponível para todos os usuários no PortalCMPA (intranet);

considerando que a unificação do canal de comunicação entre o suporte e os usuários é uma boa prática para gestão de TI, sendo vantajosa para a rápida resolução dos problemas, assim como para a organização eficiente da atividade de suporte ao usuário;

D E T E R M I N A

Art. 1º As solicitações de suporte e auxílio técnico à Assessoria de Informática da Câmara Municipal de Porto Alegre envolvendo a área de Tecnologia da Informação deverão ser realizadas obrigatoriamente pelo aplicativo HelpDesk, disponibilizado no PortalCMPA a todos os usuários da rede deste Legislativo.

Parágrafo único. Em caso de indisponibilidade do aplicativo, é facultada ao usuário a utilização de meios diversos para contatar a Assessoria de Informática e informar o problema enfrentado. Contudo, assim que possível, deverá ser feito o registro no HelpDesk da solicitação, para fins estatísticos e de controle..

Art. 2º As requisições de suporte técnico deverão ser atendidas em ordem prioritária a ser estabelecida pela Assessoria de Informática, tendo prazo máximo de 1 (um) dia útil contado a partir da solicitação no sistema para o início do atendimento.

Parágrafo único. O usuário poderá acompanhar o fluxo de atendimento de sua solicitação através do sistema HelpDesk e, quando concluído, avaliar o atendimento, atribuindo notas de 1 a 10 e com campo de texto para sugestões ou reclamações.

Art. 3º A Assessoria de Informática não tem obrigação de atender as seguintes demandas:

I - solicitações de caráter pessoal, não relacionadas aos equipamentos disponibilizados pela CMPA ou às atividades desenvolvidas no Legislativo.

II - solicitações de instalação de aplicativos para gerenciamento ou operação de dispositivos que não sejam de disponibilização oficial da CMPA.

III - solicitações de configuração de dispositivos particulares como celulares e tablets, sendo oferecidos apenas os parâmetros de rede para acesso a recursos como correio eletrônico corporativo;

IV - solicitações para instalação de softwares piratas ou de distribuição não autorizada. Todos os softwares devem ter as respectivas licenças de uso.

Art. 4º Esta Ordem de Serviço entra em vigor na data de sua publicação.

GABINETE DA PRESIDÊNCIA DA CÂMARA MUNICIPAL DE PORTO ALEGRE, 15 de julho de 2014 .

**Ver. Professor Garcia,
Presidente.**