INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 29/2024

Dispõe sobre a implantação e normatização do processo de solicitações eletrônicas (abertura de chamados), via Sistema GLPI, no âmbito da Câmara Municipal de Araucária.

A **Controladora Interna da Câmara Municipal de Araucária**, no uso de suas atribuições conferidas pela Resolução nº 20 de 22 de maio de 2007, em seu art. 8º e os artigos 31, 70 e 74 da Constituição Federal e;

CONSIDERANDO a necessidade de implantar e normatizar o processo de abertura de chamados e solicitações via sistema, referente à tecnologia da informação e manutenção desta Casa de Leis, 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 TI e de manutenção; e

CONSIDERANDO que o sistema GLPI contribuirá com a economia, qualidade do serviço e celeridade nos atendimentos relacionadas a tecnologia da informação e de manutenção geral.

RESOLVE:

Art. 1º Instituir o Sistema GLPI como meio oficial de abertura de chamados, para o atendimento e suporte de qualquer solicitação referente aos recursos de Tecnologia da Informação e manutenção geral, no âmbito da Câmara Municipal de Araucária.

Art. 2º São objetivos do sistema de abertura de chamados:
I – Funcionar como a principal ferramenta de contato e atendimento entre os usuários e a Divisão de Tecnologia de informação, e, entre os usuários e o Serviço de Manutenção Geral;

ESTE DOCUMENTO FOI ASSINADO EM: 04/03/2024 16:07 -03:00 -03
PARA CONFERÊNCIA DO SEU CONTEÚDO ACESSE https://c.atende.net/p65e61bedc3cec.
POR EDINALVA RODRIGUES DE OLIVEIRA - (928.123.419-04) EM 04/03/2024 16:07

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 DTICS (Diretoria de Tecnologia de Informação e Comunicação Social);
IV – Gerenciar todos os incidentes e requisições até o seu encerramento;
V – Fornecer comunicação e transparência aos usuários sobre o atendimento para eventuais necessidades elencadas no sistema, 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 recursos de Tecnologia da Informação (TI);
VIII – Auxiliar na administração e no inventário dos equipamentos da Tecnologia da Informação (TI);
IX – Prover à equipe de TI dados para estabelecer a identificação e o diagnóstico dos serviços que necessitem de 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 – Organizar o cronograma de manutenção geral de acordo com a prioridade visando maior eficiência na prestação do serviço.

Art. 3º As orientações para acesso ao sistema GLPI estarão no seguinte Endereço: https://www.araucaria.pr.leg.br/institucional/sistema-de-chamados-glpi/manual-do-usuario-glpi/at_download/file

Art. 4º A partir da implantação do Sistema GLPI, o setor responsável atenderá somente as requisições e incidentes, realizadas via sistema (não sendo mais admitidas outras formas), sendo de responsabilidade do setor atendente, registrar todo andamento do chamado, de forma a permitir que o usuário requerente acompanhe cada passo da demanda até a fechamento do chamado.

ESTE DOCUMENTO FOI ASSINADO EM: 04/03/2024 16:07 -03:00 -03
PARA CONFERÊNCIA DO SEU CONTEÚDO ACESSE https://c.atende.net/p65e61bedc3cec.
POR EDINALVA RODRIGUES DE OLIVEIRA - (928.123.419-04) EM 04/03/2024 16:07

Parágrafo único. Em caso de indisponibilidade de acesso à plataforma GLPI, o atendimento será efetivado pelo setor atendente, e posteriormente adicionado ao sistema para registro.

Art. 5º Os chamados serão registrados, visualizados e terão seu trâmite e controle por meio eletrônico, contendo os elementos necessários ao atendimento e identificação do usuário solicitante.

§ 1° O usuário solicitante do serviço é responsável pela exatidão e veracidade das informações prestadas, também por abrir o chamado com maior riqueza de detalhes, contestar, acompanhar e autorizar seu encerramento, bem como pelos procedimentos de guarda, sigilo e utilização da sua senha.

§ 2° O Servidor da DTICS ou do Setor de Manutenção que prestou o atendimento é responsável pela exatidão e veracidade das informações prestadas nos atos de retornos, soluções e conclusões dos chamados, bem como pelos procedimentos de guarda, sigilo e utilização da sua senha.

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

Unidade Controle Interno da Câmara Municipal de Araucária, 04 de março de 2024.

Assinado digitalmente por:
BEN HUR CUSTODIO DE OLIVEIRA
790.676.469-20
04/03/2024 16:32:02
Assinatura digital avançada com certificado digital não ICP-Brasil.

Ben Hur Custódio de Oliveira
PRESIDENTE

Assinado digitalmente por:
EDINAUVA RODRIGUES DE OLIVEIRA
928.123.419-04
04/03/2024 16:07:08
Assinatura digital avançada com certificado digital não ICP-Brasil.

Edinauva Rodrigues de Oliveira
CONTROLADORA INTERNA

ARAUCARIA CAMARA MUNICIPAL:78134012000104
Assinado de forma digital por ARAUCARIA CAMARA MUNICIPAL:78134012000104
Dados: 2024.03.05 10:29:55 -03'00'

ESTE DOCUMENTO FOI ASSINADO EM: 04/03/2024 16:07 -03:00 -03
PARA CONFERÊNCIA DO SEU CONTEÚDO ACESSE https://c.atende.net/p65e61bedc3cec.
POR EDINAUVA RODRIGUES DE OLIVEIRA - (928.123.419-04) EM 04/03/2024 16:07