



## SUPERINTENDÊNCIA DO DESENVOLVIMENTO DO CENTRO-OESTE

PORTARIA SUDECO Nº 438, DE 29 DE SETEMBRO DE 2022.

Dispõe sobre a normatização de solicitações eletrônicas, no que tange à tecnologia da informação e serviços de logística no âmbito da Superintendência do Desenvolvimento do Centro-Oeste - Sudeco.

**O SUPERINTENDENTE DA SUPERINTENDÊNCIA DO DESENVOLVIMENTO DO CENTRO-OESTE - SUDECO**, no exercício das competências que lhe foram outorgadas pelo Decreto nº 11.057, de 29 de abril de 2022, e ainda, considerando a publicação da Portaria Sudeco nº 389, de 17 de maio de 2022, que aprova o detalhamento das unidades administrativas da estrutura organizacional da Sudeco, em conformidade com o Quadro Demonstrativo dos Cargos em Comissão e das Funções de Confiança aprovado pelo Decreto nº 11.057, resolve:

Art. 1º Instituir o sistema OTRS (Open Ticket Request System), como sistema oficial de abertura de chamados para o atendimento e suporte de qualquer solicitação referente aos recursos de Tecnologia da Informação e Serviços de Logística no âmbito da Superintendência do Desenvolvimento do Centro-Oeste - Sudeco.

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

I - funcionar como única ferramenta de abertura de chamados para usuários dos serviços disponibilizados pela Coordenação de Tecnologia da Informação e Comunicação (CTIC) e pela Divisão de Logística (DILOG);

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 autarquia;

IV - gerenciar todos os incidentes e solicitações até o seu encerramento;

V - fornecer a comunicação aos usuários sobre o agendamento das eventuais mudanças que envolverem os serviços de TI e logística, prestando o necessário suporte para o seu desenvolvimento e desempenho;

VI - maximizar a disponibilidade dos serviços de TI e logística;

VII - auxiliar na administração dos equipamentos de informática, material de consumo, materiais elétricos e ferramentas;

VIII - prover a equipe de TI e manutenção predial meios de identificação e diagnóstico dos serviços que mereçam maior atenção a fim de promover melhorias, bem como evitar reincidências desnecessárias; e

IX - promover a performance e a disponibilidade do ambiente da Sudeco conforme as necessidades institucionais, por meio do gerenciamento da infraestrutura de tecnologia da informação e predial.

Art. 3º O sistema de chamados deverá ser utilizado para solicitações destinadas às seguintes áreas:

a) CTIC;

b) DILOG;

Art. 4º Deverão ser abertos chamados relacionados aos seguintes temas:

a) serviços de TI em geral;

b) empréstimo de material;

c) gestão documental;

d) manutenção predial;

e) reprografia;

f) reserva de sala de reuniões (18º, 19º e 20º andar);

g) serviços do condomínio; e

h) solicitações do SEI.

Art. 5º As orientações para acesso ao sistema OTRS e abertura de chamados constarão do tutorial disponível no anexo I desta portaria.

Art. 6º A partir da implantação do Sistema OTRS, os setores responsáveis ficarão autorizados a atenderem somente às requisições realizadas via sistema, sendo obrigados a registrarem todos andamentos dos mesmos de forma a permitir o acompanhamento de cada passo pelo solicitante.

Art. 7º Serão disponibilizados relatórios sempre que solicitados pelas áreas.

Art. 8º O solicitante do serviço fica responsável por abrir o chamado através da ferramenta por meio de login e senha pessoal e intransferível.

Art. 9º Fica revogada a Portaria nº 91, de 15 de julho de 2020.

Art. 10. Esta Portaria entra em vigor na data da sua publicação.

NELSON VIEIRA FRAGA FILHO  
Superintendente

#### ANEXO I

1. Para acessar o sistema OTRS o usuário deverá acessar: <http://suporte.sudeco.gov.br>

Sudeco - OTRS

Logout com sucesso.

Login

Nome de usuário      Senha      Entrar

2. Deverá ser feito o Login com usuário e senha utilizados na rede.
3. Após, na tela principal, aparecerá o histórico de chamados.
4. O usuário deverá clicar em "chamados" > "Novo chamado".
5. Todos os campos em asterisco (\*) são obrigatórios.
6. Os usuários poderão anexar arquivos que julgarem pertinentes.
7. Após o preenchimento, o usuário deverá clicar em "enviar" e aguardar o atendimento pela área solicitada.

# Sudeco - OTRS

Selecione o fuso horário de sua preferência e confirme ao clicar no botão salvar.

Chamados

Todos os campos marcados com um asterisco (\*) são obrigatórios.

\* Para:

\* Assunto:

\* Texto:

B I U S | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

Formatas... | Fonte | Tam... | | | | | | | | | | | |

Formatas... | Fonte | Tam... | | | | | | | | | | | |

Anexos:



Clique para selecionar os arquivos ou apenas arraste-os aqui.

Prioridade:

3 Normal

Enviar



Documento assinado eletronicamente por **Nelson Vieira Fraga Filho, Superintendente**, em 29/09/2022, às 16:59, conforme Decreto N.º 8.539 de 08/10/2015 e Decreto N.º 8.277 27/06/2014 da Presidência da República.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <http://bit.ly/292Spi1>, informando o código verificador **0313090** e o código CRC **5870EA59**.