

**SUPERINTENDÊNCIA DO DESENVOLVIMENTO DO CENTRO-OESTE****PORTARIA Nº 91, DE 15 DE JULHO DE 2020**

Dispõe sobre a normatização de solicitações eletrônicas no que tange à tecnologia da informação e serviços 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 n.º 8.277, de 27 de junho de 2014, resolve:

Art. 1º Esta portaria dispõe sobre a normatização de solicitações eletrônicas no que tange à tecnologia da informação e serviços no âmbito da Superintendência do Desenvolvimento do Centro-Oeste - SUDECO.

Art. 2º Fica instituído o sistema OTRS (Open Ticket Request System), como sistema oficial de abertura de chamados para o atendimento e suporte de solicitações eletrônicas referentes aos recursos de Tecnologia da Informação e Serviços no âmbito desta Superintendência.

Art. 3º São objetivos do sistema de abertura de chamados OTRS:

I- funcionar como ferramenta única de abertura de chamados para usuários dos serviços disponibilizados pela Assessoria de Comunicação Social - ASCOM, Divisão de Tecnologia da Informação - DTI ou Divisão de Suporte Logístico - DIVLOG;

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 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 de meios de identificação e diagnóstico dos serviços que mereçam maior atenção a fim de promover melhorias, bem como evitar reincidentes desnecessários;

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 4º As solicitações realizadas por meio do sistema de chamados serão destinadas às unidades de Assessoria de Comunicação Social - ASCOM, Divisão de Tecnologia da Informação - DTI ou Divisão de Suporte Logístico - DIVLOG, e tratarão, preferencialmente, dos seguintes assuntos:

I) serviços de TI em geral;

II) empréstimo de material;

III) gestão documental;

IV) manutenção predial;

V) reprografia;

VI) reserva de salas de reuniões (18º, 19º e 20º andar);

VII) serviços do condomínio; e

VIII) solicitações do SEI;

Art. 6º As orientações para acesso ao sistema [OTRS](#) e abertura de chamados constarão do tutorial disponível no anexo I desta portaria.

Art 7º 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 os andamentos de forma a permitir o acompanhamento de cada passo pelo solicitante.

Art 8º Serão disponibilizados relatórios sempre que solicitados pelas áreas.

Art 9º O solicitante do serviço fica responsável por abrir o chamado através da ferramenta utilizando-se de login e senha pessoal e intransferível.

Art 10º Esta Portaria entra em vigor a partir de 1º de setembro de 2020.



Documento assinado eletronicamente por **Nelson Vieira Fraga Filho, Superintendente**, em 03/08/2020, às 18:58, 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 **0197738** e o código CRC **3EE96DE2**.

ANEXO I

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

Sudeco - OTRS

Logout com sucesso.

Login

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 | | | | | | | | | | | | |

Formata... | Fonte | Tam... | | | | Código-Fonte | | | |

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

Prioridade: **3 Normal**

Enviar