



DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE RORAIMA
“Amazônia: Patrimônio dos brasileiros”
DEFENSORIA PÚBLICA GERAL - GABINETE

Portaria nº 1134/2019/DPG-CG/DPG

DISPÕE SOBRE A IMPLANTAÇÃO E NORMATIZAÇÃO DO PROCESSO DE SOLICITAÇÕES ELETRÔNICAS, NO QUE TANGE A 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 DEFENSORIA PÚBLICA DE RORAIMA.

O DEFENSOR PÚBLICO GERAL, usando de suas competências e das atribuições que lhe são conferidas pela legislação em vigor, e ainda;

Considerando a implantação, pela Diretoria de Tecnologia da Informação e Comunicação - DTIC da Defensoria Pública de Roraima, de práticas que favorecem a governança e a gestão da Tecnologia da Informação e Comunicação de Dados;

Considerando a importância de definir e padronizar os processos relativos aos serviços de TI, a fim de prover e manter serviços e soluções de tecnologia da informação e comunicação de dados que viabilizem e priorizem o cumprimento da função institucional no âmbito da Defensoria Pública de Roraima;

Considerando a necessidade de implantar e normatizar o processo de abertura de chamados e solicitações via sistema, referente à tecnologia da informação e comunicação de dados desta DPE, 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 desta DPE; e

Considerando que o sistema GLPI contribuirá com a política de economicidade e celeridade em resolução de problemas e controle de ativos de TI.

RESOLVE:

Art. 1º Instituir o sistema 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 da Defensoria Pública do Estado de Roraima.

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

- I - Funcionar como a principal ferramenta de contato entre os usuários e o departamento de TI;
- 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 DPE/RR;

- IV - Gerenciar todos os incidentes e requisições até o seu encerramento;
- V - Fornecer a comunicação aos usuários sobre o agendamento das eventuais mudanças que envolverem os serviços de TI, 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 serviços de TI;
- VIII - Auxiliar na administração e no inventário dos equipamentos de informática;
- IX - Prover a equipe de TI de base de dados para estabelecer a identificação e o diagnóstico dos serviços que mereçam 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.

Art. 3º As orientações para acesso ao sistema GLPI estarão no seguinte endereço (<http://defensoria.rr.def.br/glpi>) e para abertura de chamados constarão no tutorial disponível no GLPI da DPE/RR.

Art. 4º A partir da implantação do Sistema GLPI, o setor responsável fica autorizado a atender somente as requisições realizadas via sistema, sendo obrigatório registrar todo andamento do mesmo de forma a permitir o acompanhamento de cada passo pelo solicitante, inclusive o fechamento do chamado por parte do usuário.

Parágrafo único. Na indisponibilidade do Sistema GLPI, contingencialmente, o atendimento será efetivado via telefone (95) 2121 - 4789.

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

Art. 6º Esta Portaria entra em vigor a contar de 1º de julho de 2019.

Publique-se. Registre-se. Cumpra-se.

STÉLIO DENER DE SOUZA CRUZ

Defensor Público-Geral

Em 17 de junho de 2019.



Documento assinado eletronicamente por **STÉLIO DENER DE SOUZA CRUZ, Defensor Público Geral**, em 19/06/2019, às 10:06, conforme horário oficial de Boa Vista/RR, com fundamento no art. 6º, § 1º do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#), e Portarias DPG nº [877, de 1º de setembro de 2017](#) e nº [1251, de 15 de dezembro de 2017](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <http://sei.rr.def.br/autenticidade>, informando o código verificador **0135758** e o código CRC **A72F06BA**.