

POLÍTICAS PARA ATENDIMENTO A USUÁRIOS INSTITUCIONAIS

(versão 1.1)

NOVEMBRO DE 2016



E-MAIL: drinfo@mpto.mp.br

TELEFONES: Chefia: (63) 3216 7630, Redes: (63) 3216 7561, Manutenção: (63) 3216 7681

Nós utilizamos sistema operacional Linux e suíte de escritório Libreoffice.org

Pág. 1/6

Sumário

1. INTRODUÇÃO.....	3
2. SOLICITAÇÃO DE ATENDIMENTO.....	3
3. PRAZOS E RESPOSTAS.....	4
4. INSTALAÇÃO E DESINSTALAÇÃO E MOVIMENTAÇÃO DE EQUIPAMENTOS	4
5. MANUTENÇÃO.....	5
6. RESPONSABILIDADE DOS EQUIPAMENTOS.....	6
7. OUTRAS INFORMAÇÕES QUANTO AO ATENDIMENTO.....	6



O Comitê Estratégico de Tecnologia da Informação (CETI) e o Departamento de Modernização e Tecnologia da Informação (DMTI), departamento responsável pela normatização e padronização de procedimentos referentes à área de informática, define as políticas para atendimento a usuários Institucionais do MPTO.

1. INTRODUÇÃO

Considerando a necessidade de controle dos atendimentos realizados pelo Departamento de Tecnologia da Informação, a importância da avaliação dos serviços prestados, para melhorar sua qualidade do atendimento, e procurando disponibilizar aos membros e servidores, ferramentas para acompanhamento de suas solicitações de atendimento, bem como a necessidade de registro dos chamados abertos, pendentes e finalizados, pois, chamados realizados verbalmente pode ser esquecido pelo atendente, estabeleceu-se a política para atendimento a membros e servidores.

2. SOLICITAÇÃO DE ATENDIMENTO

A solicitação de atendimento dos serviços de informática deverá ser realizado por meio eletrônico, através de nossa página de INTRANET, utilizando o sistema de abertura de chamados, para solicitação de atendimento.

Todas as solicitações de atendimento deverão ser realizadas por meio eletrônico, através de nossa página de INTRANET, sistema de atendimento ao usuário, salvo quando não for possível abertura de chamado pelo computador utilizado pelo usuário, ou por outro no local, o chamado poderá ser realizado por telefone, devendo o ACEMA (Área de Controle de equipamentos, manutenção e atendimento), através de seu atendente, registrar o chamado imediatamente no sistema eletrônico de atendimento a usuários, em nome do solicitante.

Em caso de equipamentos que são enviados a sede da Procuradoria-Geral de Justiça, o solicitante deverá confirmar o seu recebimento e em seguida



proceder a abertura do chamado contendo todas as informações colocadas no documento encaminhado junto ao(s) equipamento(s).

3. PRAZOS E RESPOSTAS

Com o chamado aberto o solicitante poderá acompanhar todos os procedimentos utilizados para a manutenção do(s) equipamento(s) e até saber quando será enviado, ficando assim um registro de todo o acontecido.

No caso do equipamento estar na garantia, será aberto chamado junto a autorizada para providências de acordo com o prazo de cada fabricante, estabelecido em contrato, que será repassado ao usuário do equipamento, através do chamado aberto para o(s) equipamento(s).

Os prazos para entrega do(s) equipamento(s) em garantia é pré estabelecido em contrato o que gira em torno de 30(trinta) a 60 (sessenta) dias a contar do dia da abertura do chamado junto ao fabricante/fornecedor. O DMTI fará o possível para que o solicitante não fique sem o equipamento providenciando, na medida do possível, um substituto.

O prazo de entrega do(s) equipamento(s) que estão sendo consertado(s) variam de acordo com a demanda da semana na área de atendimento ao usuário, podendo variar em torno de 2 (dois) a 5 (cinco) dias úteis. A entrega se dará assim que a manutenção for concluída e o prazo para a entrega final ficará a cargo do Protocolo Geral em conjunto com os Correios, o que varia entre cada localidade do Estado.

4. INSTALAÇÃO E DESINSTALAÇÃO E MOVIMENTAÇÃO DE EQUIPAMENTOS

A instalação e desinstalação de equipamentos de informática nas dependências do Ministério Público do Estado do Tocantins, incluindo Promotorias de Justiça do interior é de responsabilidade do DMTI, mediante prévio agendamento



pelo usuário de, no mínimo, 02 (dois) dias para a Capital e 15 (quinze) dias para o interior, devendo ser registrado através do sistema de atendimento a usuário existente na Intranet.

Havendo necessidade de mudança do local dos recursos computacionais, o chefe do departamento fará solicitação, por meio do sistema de atendimento a usuários, existente na Intranet, ao DMTI, informando o motivo, o número do patrimônio.

No caso de efetiva mudança do equipamento, deverá a ACEMA (Área de Controle de equipamentos, manutenção e atendimento) do DMTI informar o Setor de Patrimônio sobre a alteração.

5. MANUTENÇÃO

A manutenção preventiva e corretiva dos equipamentos de informática do Ministério Público é de responsabilidade exclusiva do DMTI, e será realizada por seus técnicos de informática da Capital e interior ou por empresa terceirizada devidamente contratada.

I – Havendo necessidade de manutenção em equipamento de informática, a mesma deverá ser comunicada ao DMTI através do sistema de “Abertura de Chamado” que se localiza na INTRANET.

II – O usuário deverá especificar detalhadamente o defeito apresentado nos recursos computacionais ou tecnológicos na ocasião da solicitação do suporte técnico ao DMTI, com informações de seu conhecimento, para que o técnico saiba qual será a abordagem para a resolução do problema, agilizando assim a resolução..

É vedada a manutenção de equipamentos de informática particular, de associações e sindicatos, incluindo hardware e software, por técnicos do Departamento de Modernização e Tecnologia da Informação, exceto quando os tais equipamentos estão sendo utilizados em prol da Instituição, porém em nenhuma hipótese o MPE-TO se responsabilizará pelos equipamentos, nem poderá, quando



for o caso, utilizar peças da Instituição para o reparo, fornecendo apenas o suporte e mão de obra, sendo porém necessário, a autorização da Chefia de Gabinete ou Diretoria-Geral para a realização dos procedimentos.

6. RESPONSABILIDADE DOS EQUIPAMENTOS

Todo equipamento de TI é entregue lacrado e cabe ao respectivo usuário responsável mantê-lo íntegro, de forma a garantir a inviolabilidade e segurança, devendo informar qualquer ocorrência com o mesmo.

7. OUTRAS INFORMAÇÕES QUANTO AO ATENDIMENTO

Nas regionais onde existem técnicos de informática os mesmos estarão subordinados ao Coordenador das Promotorias de Justiça, porém havendo necessidade e com a autorização do Coordenador das Promotorias de Justiça o chefe do DMTI poderá solicitar que o mesmo realize atendimentos em outras Comarcas de sua regional, evitando gastos excessivos com manutenção e atendimento no interior.

O Departamento de Modernização e Tecnologia da Informação, por meio da ACEMA (Área de Controle de equipamentos, manutenção e atendimento), deverá, quando possível, substituir os softwares proprietários licenciáveis utilizados pelo Ministério Público do Estado do Tocantins, por softwares livres, opensources ou freewares, com características semelhantes aos dos substituídos.

O sistema operacional utilizados em nossos equipamentos deverá ser, preferencialmente, o LINUX quando possível, e a ferramenta para escritório deverá ser o LibreOffice ou similar para todos os sistemas operacionais. Para adoção de um sistema operacional diferente do LINUX o mesmo deverá ser justificado, e comprovando a sua necessidade.

Huan Carlos Borges Tavares

Chefe do Departamento de Modernização e Tecnologia da Informação

