

DEFENSORIA PÚBLICA GERAL

PORTARIA Nº220/2013.

INSTITUI E REGULAMENTA, NO ÂMBITO DA DEFENSORIA PÚBLICA GERAL DO ESTADO DO CEARÁ, A CENTRAL DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO, SERVIÇO DE HELP DESK DA COORDENADORIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.

A DEFENSORIA PÚBLICA GERAL DO ESTADO DO CEARÁ, no uso de suas atribuições legais, e CONSIDERANDO serem estratégias institucionais da Defensoria Pública Geral do Estado contempladas no Planejamento Estratégico 2012-2013: a) garantir a satisfação do usuário da DPGE; b) ampliar a informatização e virtualização das demandas internas e c) padronizar e otimizar as rotinas administrativas e atendimento ao usuário; CONSIDERANDO ser objetivo estratégico da Coordenadoria de Tecnologia da Informação da DPGE, constante do Plano Diretor de Tecnologia da Informação 2012-2013, garantir suporte eficiente ao usuário para o desenvolvimento das atividades finalísticas; CONSIDERANDO ser missão da Coordenadoria de Tecnologia da Informação (CTI) prover soluções em tecnologia da informação visando à excelência no serviço público, de modo a favorecer o desenvolvimento institucional e o atingimento dos objetivos estratégicos da Defensoria Pública do Estado do Ceará; CONSIDERANDO ser meta contida no Plano Diretor de Tecnologia da Informação a criação da Central de Atendimento ao Usuário (serviço de Help Desk); CONSIDERANDO que a instituição de serviço de Help Desk integra as melhores práticas de manutenção de serviços de TI catalogadas na biblioteca Information Technology Infrastructure Library (ITIL); RESOLVE

Art.1º Instituir, no âmbito da Defensoria Pública do Estado do Ceará, a Central de Atendimento ao Usuário, serviço de Help Desk que funcionará sob supervisão da Coordenadoria de Tecnologia da Informação e tem como objeto o gerenciamento de incidentes e o suporte remoto ao usuário nas demandas de informática.

Art.2º Para os fins do presente ato normativo, considerar-se-á usuário todo integrante dos quadros da Defensoria Pública que utilize equipamentos de informática no desempenho direto e/ou suporte às atividades finalísticas da instituição (Defensores Públicos, servidores públicos efetivos, colaboradores terceirizados e estagiários).

Art.3º São princípios da Central de Atendimento ao Usuário:

- I – Concentração do suporte ao usuário;
- II – Celeridade, eficácia e eficiência;
- III – Priorização do atendimento remoto;
- IV – Uniformidade de procedimentos;
- V – Uso de critérios técnicos para estabelecimento da escala de prioridades.

Art.4º São funções da Central de Atendimento ao Usuário:

- I – instituir ponto único de contato (single point of contact) entre o usuário que busca manutenção, suporte ou deseja reportar um incidente na área de informática e a CTI;
- II – prestar suporte ao usuário, direto e mediado, por telefone ou e-mail, nas demandas de pequena complexidade, a fim de buscar restabelecer o mais rápido possível a normalidade dos serviços e a usabilidade dos equipamentos de informática;
- III – administrar o sistema de gerenciamento de incidentes, a fim de viabilizar a produção de informações gerenciais aptas a orientarem o planejamento estratégico e o processo de tomada de decisão na área de TI;
- IV – realizar a triagem das demandas conforme a natureza, identificar as prioridades de acordo com critérios técnicos estabelecidos e distribuir as ocorrências para suas respectivas áreas especializadas;
- V – aperfeiçoar a comunicação com o usuário, criando um canal direto para atendimento das demandas de TI;
- VI – favorecer o aperfeiçoamento dos procedimentos internos, agregar eficiência aos serviços de manutenção e proporcionar racionalização dos deslocamentos da equipe de TI;
- VII – criar ambiente de comunicação TI-usuário com vistas à orientação quanto ao uso dos equipamentos, favorecendo a unidade da cultura organizacional quanto à segurança da informação;
- VIII – prestar informações ao usuário sobre os procedimentos internos da CTI, prazos, restabelecimento de serviços e outros assuntos relacionados à área de tecnologia;

§1º Não incumbe à Central de Atendimento ao Usuário receber sugestões de projetos na área de TI, solicitações de equipamentos, solicitações de desenvolvimento de novos sistemas e novas funcionalidades para sistemas existentes, ou solicitações de infraestruturação, cujos requerimentos

devem ser encaminhados pelas respectivas coordenações defensoriais à coordenação da CTI (cti@defensoria.ce.gov.br).

§2º Na hipótese do parágrafo anterior, o atendimento das solicitações obedecerá às diretrizes estabelecidas no Planejamento Estratégico e no Plano Diretor de Tecnologia da Informação e levará em consideração o plano de ação instituído.

§3º As solicitações de que trata o §1º deverão ser fundamentadas, ainda que sucintamente, e veiculadas preferencialmente via correio eletrônico (cti@defensoria.ce.gov.br). Também fundamentada, e orientada em critérios técnicos, deve ser a resposta à solicitação.

Art.5º A Central de Atendimento ao Usuário funcionará na Coordenadoria de Tecnologia da Informação, de segunda a sexta-feira, das 8:00 às 17:00h, mediante escala de revezamento instituída pela respectiva coordenação.

Art.6º A comunicação de incidentes e as solicitações de suporte, manutenção e informações dar-se-ão pelo telefone (85) 3101-3430 ou pelo e-mail helpdesk@defensoria.ce.gov.br. Sendo veiculada por correio eletrônico, o usuário deverá indicar número de telefone para contato, sempre que, ante a natureza da solicitação, a resposta por escrito apresentar-se potencialmente não satisfatória.

§1º Na hipótese específica de chamados originados por usuários em atuação no Fórum Clóvis Beviláqua, onde a CTI manterá um posto avançado de suporte ao usuário, as solicitações deverão ser veiculadas pelo telefone (85) 8892-6883.

§2º As solicitações via telefone devem ser veiculadas no horário do expediente; as realizadas via correio eletrônico fora do expediente considera-se-ão protocoladas no primeiro dia útil seguinte ao envio da mensagem.

Art.7º Ao atender o chamado, e verificando que se trata de demanda de pequena complexidade, a Central deverá prestar suporte ao usuário, direto e mediado, mediante orientações verbais, a fim de buscar restabelecer o mais rápido possível a normalidade dos serviços e a usabilidade dos equipamentos de informática.

§1º É facultada à Central acessar remotamente o microcomputador do usuário, através de software de controle remoto, quando a solução da demanda consistir em procedimentos e configurações operacionalizáveis à distância.

§2º Na hipótese do §1º, a necessidade de acesso remoto deve ser comunicada ao solicitante e a execução do procedimento deve ser antecedida de prévia autorização do usuário e durar o tempo estritamente necessário ao procedimento objeto da solicitação.

§3º Também serão resolvidas imediata e verbalmente demandas consistentes em mera orientação, esclarecimento ou informação.

Art.8º Não sendo possível a resolução imediata da ocorrência, a Central distribuirá a solicitação ao segundo nível de atendimento, de acordo com a área técnica competente.

§1º Ao receber a demanda, a área técnica especializada buscará restabelecer o mais rápido possível a normalidade dos serviços e a usabilidade dos equipamentos.

§2º Havendo outros chamados em aberto, a escala de prioridades obedecerá as seguintes diretrizes:

- I – Primazia da continuidade do serviço público prestado ao cidadão: terão prioridade as demandas que tem impacto direto no atendimento ao público, em detrimento das que não implicam descontinuidade do atendimento;
- II – Primazia da solução imediata: terão prioridade as demanda que apresentem oportunidade de resolução imediata, em detrimento daquelas cuja solução técnica não esteja disponível imediatamente;
- III – Primazia da solução remota: terão prioridade as demandas que podem ser resolvidas sem deslocamento, em detrimento das que impliquem ações externas.

§3º Em havendo mais de um chamado em aberto, na mesma área técnica especializada, impassível de solução à distância, por telefone, e-mail ou software de controle remoto, a CTI deverá racionalizar os deslocamentos, estabelecendo rotas que permitam o equacionamento da maior quantidade possível de ocorrências em uma mesma ação externa.

§4º O segundo nível de atendimento deverá manter o solicitante informado acerca do andamento de sua solicitação, informando-lhe a previsão para resolução do incidente, bem como se há fatores de risco que podem implicar em atraso no cumprimento dos prazos estabelecidos.

Art.9º Caracterizar-se-ão como de terceiro nível de atendimento as demandas cuja resolução depende da ação de terceiros, externos à Defensoria Pública, assim compreendidos, exemplificativamente, fornecedores de produtos e serviço e outras organizações públicas ou privadas.

Parágrafo único. Caracterizada como de terceiro nível a ocorrência, a Central deverá acionar a instância externa competente para solução do problema e informará ao usuário a previsão para conclusão. Nesse caso, a CTI diligenciará para que o atendimento da demanda ocorra no menor prazo possível.

Art.10. Encerrar-se-á o chamado:

I – Em se tratando de nível 01 de atendimento: quando, sendo o incidente de pequena complexidade, for resolvido direta e imediatamente, por telefone, e-mail ou acesso remoto, pelo próprio atendente, bem como nas hipóteses consistentes em mera orientação, esclarecimento ou informação;

II – Em se tratando de nível 02 de atendimento: quando, distribuída a demanda, a área técnica especializada equacionar o incidente reportado pelo usuário;

III – Em se tratando de nível 03 de atendimento: quando, não sendo possível a solução no âmbito da Coordenadoria de Tecnologia da Informação da DPGE, o problema for reportado à instância externa competente para resolução do problema.

Art.11. Todos os chamados deverão ser registrados no sistema informatizado de gerenciamento de incidentes pelo nível 01 de atendimento e receberão número de protocolo. O encerramento do chamado dar-se-á, facultativamente, pelos níveis 01 ou 02 de atendimento, conforme o caso.

Art.12. Após o encerramento do chamado, é facultado ao usuário encaminhar à Coordenação da TI, preferencialmente por via eletrônica (cti@defensoria.ce.gov.br), sugestões de aperfeiçoamento, reclamações ou elogios, os quais deverão subsidiar o aprimoramento dos serviços prestados.

Art.13. A CTI realizará balanços periódicos das sugestões, reclamações e elogios, a fim de monitorar o nível de satisfação do usuário em relação aos serviços prestados pela Central, facultada a realização de pesquisa de satisfação do usuário, por amostragem, a fim de obter dados suficientes para estabelecer as diretrizes para aperfeiçoamento do serviço.

Art.14. Com base nos Relatórios Gerenciais extraídos do sistema de gerenciamento de incidentes, realizar-se-ão balanços periódicos acerca do funcionamento da Central de Atendimento ao Usuário, visando a identificar os perfis do usuário e das ocorrências prevalentes, com vistas à formulação de ações estratégicas voltadas para a capacitação do usuário e o aperfeiçoamento dos serviços de TI.

Art.15. A Central manterá e atualizará periodicamente um Banco de Soluções, que será armazenado na página wiki da DPGE na rede mundial de computadores, e onde deverão ser documentados os incidentes mais recorrentes, além de instruções básicas sobre as respectivas soluções.

Parágrafo único. Além de constituir a memória da Central de Atendimento ao Usuário e orientar ações estratégicas futuras visando ao aprimoramento dos serviços de TI, o banco de soluções constituir-se-á em instrumento de fomento ao aperfeiçoamento da cultura organizacional interna quanto a tecnologia e segurança da informação, bem como em fonte de consulta e aperfeiçoamento do usuário no uso de sistemas e equipamentos tecnológicos.

Art.16. O presente ato normativo entra em vigor na data de sua publicação.

Fortaleza, 07 de março de 2013.

Andréa Maria Alves Coelho
DEFENSORA PÚBLICA GERAL

*** **

CONTROLADORIA GERAL DE DISCIPLINA DOS ÓRGÃOS DE SEGURANÇA PÚBLICA E SISTEMA PENITENCIÁRIO

O(A) CONTROLADOR GERAL DE DISCIPLINA DO ESTADO DO CEARÁ, no uso das atribuições que lhe foram delegadas pelo Excelentíssimo Senhor Governador do Estado do Ceará, nos termos do Parágrafo Único do art.88 da Constituição do Estado do Ceará e do Decreto Nº30.086 de 02 de fevereiro de 2010 e em conformidade com o art.8º, combinado com o inciso III do art.17 da Lei Nº9.826, de 14 de maio de 1974, e também combinando com o(a) Decreto Nº30.993 de 05 de Setembro de 2012, e publicado no Diário Oficial do Estado em 11 de Setembro de 2012, RESOLVE NOMEAR, **EDILEIDA CARNEIRO BRANDÃO**, para exercer as funções do Cargo de Direção e Assessoramento de provimento em Comissão de ASSESSOR TÉCNICO, símbolo DAS-1 lotado(a) no(a) COORDENADORIA ADMINISTRATIVO - FINANCEIRA, integrante da Estrutura organizacional do(a) CONTROLADORIA GERAL DE DISCIPLINA DOS ÓRGÃOS DE SEGURANÇA PÚBLICA E SISTEMA PENITEN-

CIÁRIO, a partir de 01 de Março de 2013. CONTROLADORIA GERAL DE DISCIPLINA DOS ÓRGÃOS DE SEGURANÇA PÚBLICA E SISTEMA PENITENCIÁRIO, em Fortaleza, 04 de 03 de 2013.

Servilho Silva de Paiva

CONTROLADOR GERAL DE DISCIPLINA DOS ÓRGÃOS DE SEGURANÇA PÚBLICA E SISTEMA PENITENCIÁRIO

Antônio Eduardo Diogo de Siqueira Filho
SECRETÁRIO DO PLANEJAMENTO E GESTÃO

*** **

PORTARIA Nº076/2013 - O SECRETÁRIO EXECUTIVO DE DISCIPLINA, no uso de suas atribuições legais conferidas pelo Decreto nº29.704, de 08 de Abril de 2009 e, visando a inserção futura no mercado de trabalho de jovens estudantes do Estado do Ceará resolve, autorizar a concessão de **BOLSA DE ESTÁGIO**, à estagiária **VERA LÚCIA NASCIMENTO ALVES** que perceberá a importância mensal de R\$307,63 (TREZENTOS E SETE REAIS E SESSENTA E TRÊS CENTAVOS) proveniente de dotação orçamentária deste Órgão/Entidade pelo prazo de 01 (HUM) ano a partir da data da publicação.. CONTROLADORIA GERAL DE DISCIPLINA DOS ÓRGÃOS DE SEGURANÇA PÚBLICA E SISTEMA PENITENCIÁRIO, em Fortaleza, 08 de fevereiro de 2013.

Geraldo Bertolo

SECRETÁRIO EXECUTIVO DE DISCIPLINA DOS ÓRGÃOS DE SEGURANÇA PÚBLICA E SISTEMA PENITENCIÁRIO

Registre-se e publique-se.

*** **

PORTARIA Nº124/2013 - O SECRETÁRIO EXECUTIVO DE DISCIPLINA, no uso de suas atribuições legais conferidas pelo art.20 do Decreto nº29.704, de 08 de Abril de 2009, resolve **DESLIGAR**, de acordo o disposto no inciso III do Decreto supracitado, os **ESTAGIÁRIOS** relacionados no anexo único desta Portaria, a partir de 28 de fevereiro de 2013. CONTROLADORIA GERAL DE DISCIPLINA DOS ÓRGÃOS DE SEGURANÇA PÚBLICA E SISTEMA PENITENCIÁRIO, em Fortaleza, 26 de fevereiro de 2013.

Geraldo Bertolo

SECRETÁRIO EXECUTIVO DE DISCIPLINA DOS ÓRGÃOS DE SEGURANÇA PÚBLICA E SISTEMA PENITENCIÁRIO

Registre-se e publique-se.

ANEXO ÚNICO A QUE SE REFERE A PORTARIA Nº124/2013 DE 26 DE FEVEREIRO DE 2013

Nº	NOME	ÁREA
01	EDILEIDA CARNEIRO BRANDÃO	CONTABILIDADE
02	MÁRIO HÉLIO PORTELA REINALDO FILHO	DIREITO

*** **

PODER LEGISLATIVO

ASSEMBLEIA LEGISLATIVA

PORTARIA Nº016/2013 - A DIRETORA GERAL DA ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO CEARÁ, no exercício de suas atribuições legais, com fundamento no art.129 da Lei nº9.826, de 14 de maio de 1974, e nas condições e forma definidas pelo Ato Normativo nº212, de 02 de maio de 2001, publicado no Diário Oficial do Estado de 04 de maio de 2001, AUTORIZA o **deslocamento**, a serviço, do(s) **SERVIDOR(ES)**, deputados(as) discriminado(s) nesta Portaria, e o pagamento de diária(s) para o custeio de alimentação, hospedagem e locomoção terrestre ou aéreas, no Município, Estado ou País, para o qual foi(ram) deslocado(s), nos valor(es) unitário(s) e total(is) a seguir especificado(s):

NOME DO SERVIDOR CPF	MATRÍCULA	CLASSIFICAÇÃO/FUNÇÃO	MUNICÍPIO/ESTADO	PERÍODO DO DESLOCAMENTO	MEIO DE TRANSPORTE	OBJETIVO DO DESLOCAMENTO	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL
Francisco Erivaldo Braz 400.649.563-34	009.264	Cabo PM	Massapê – CE	06 a 10/02/2013	Terrestre	Realizar apoio a Presidência da Assembleia	R\$55,00	R\$275,00

Publica-se: DIRETORIA GERAL DA ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO CEARÁ, aos 05 dias do mês de fevereiro de 2013.

Sávia Maria Queiroz de Magalhães Cunha
DIRETORA GERAL

*** **