



INSTRUÇÃO NORMATIVA STI-02/2014

Versão: 01

Aprovação em: 25/11/2014 – Publicada no D.O. nº 26427 de 01/12/2014

Unidade Responsável: Coordenadoria de Informática

I- FINALIDADE

Estabelecer procedimentos de controle para o atendimento de suporte a *hardware* em relação aos equipamentos que integram o patrimônio da Assembleia Legislativa do Estado de Mato Grosso (equipamentos patrimoniados).

II - ABRANGÊNCIA

Abrange todas as unidades da estrutura organizacional da Assembleia Legislativa do Estado de Mato Grosso, em especial a Gerência de Infraestrutura e Desenvolvimento de Sistemas.

III – CONCEITOS

1. Suporte

Serviço que presta assistência intelectual (conhecimentos), tecnológica (reparos, consertos, etc.) e material (peças de reposição) a um cliente ou grupo de clientes, com fim de solucionar problemas técnicos.

2. Hardware

O termo *hardware* não se refere apenas aos computadores pessoais, mas também aos equipamentos que necessitam de processamento computacional como impressoras, notebooks etc.

3. CAU

Sistema de Central de Atendimento ao Usuário (CAU) desenvolvido pela EMBRATUR, que se tornou modelo para órgãos governamentais e teve seu acesso liberado à sociedade brasileira e órgãos do governo. É um *software* livre para apoio, acompanhamento e controle das funções de organização de uma Central de Serviços de Tecnologia da Informação. Este é o *software* adotado pela Coordenadoria de Informática do Poder Legislativo de Mato Grosso para atendimento de suporte a *hardware*.



4. Service Desk

Service Desk (Central de Serviço) é uma função da Coordenadoria de Informática – COINF que tem como objetivo ser o ponto único de contato entre a COINF e as demais áreas do Poder Legislativo, com intuito de restabelecer a normalidade dos serviços oferecidos, em caso de incidentes, com maior eficiência e eficácia.

5. Cliente

Para os fins desta instrução, considera-se cliente do *Service Desk* todo servidor e deputado do Poder Judiciário Estadual que utiliza os serviços de suporte de *hardware* oferecidos pela COINF.

6. Incidente de Hardware

Toda situação que envolva indisponibilidade ou queda dos serviços oferecidos pela COINF que envolva *hardware*.

7. Técnico de Atendimento

Responsável pela execução do atendimento dos serviços solicitados pelos clientes.

8. Software Livre

Qualquer programa de computador que pode ser usado, copiado, estudado e redistribuído sem restrições.

9. Avaliador do atendimento

Responsável pelo contato direto com o cliente para verificação do atendimento técnico prestado.

10. Equipamentos Patrimoniados

Equipamentos de informática de propriedade da Assembleia Legislativa que possuam número de patrimônio.

IV – BASE LEGAL



- ABNT NBR ISO 9001:2008 – Sistema de gestão da qualidade – Requisitos;
- NBR ISO/IEC 17799 – é a proteção contra um grande número de ameaças às informações, de forma a assegurar a continuidade do negócio, minimizando danos comerciais e maximizando o retorno de possibilidades e investimentos;
- ABNT NBR ISO/IEC 20000:2013 – Gerenciamento de serviços, guia de aplicação do sistema de gestão de serviços;
- COBIT – Control Objectives for Information and related Technology - guia de boas práticas apresentado como framework, teste dirigido para a gestão de tecnologia de informação (TI);
- ITIL – Information Technology Infrastructure Library – conjunto de boas práticas para serem aplicadas na infraestrutura, operação e manutenção de serviços de tecnologia da informação (TI).

V – RESPONSABILIDADES EM RELAÇÃO À INSTRUÇÃO NORMATIVA

As responsabilidades em relação a esta instrução normativa são as mesmas que constam especificadas na parte V, da Instrução Normativa STI-01/2014.

VI – PROCEDIMENTOS

As rotinas concernentes às atividades abrangidas por esta instrução normativa deverão estar especificadas no Manual de Normas e Procedimentos.

CAPÍTULO I – DISPOSIÇÕES INICIAIS

1. A Coordenadoria de Informática é responsável por criar, administrar e manter a gestão da informação através de dispositivos e equipamentos para acesso, operação e armazenamento dos dados, de forma a gerar informações para tomada de decisão.

2. A Coordenadoria de Informática é a única unidade que detém a competência para o desenvolvimento e manutenção de soluções informatizadas no âmbito da Assembleia Legislativa do Estado de Mato Grosso.

3. Nenhum produto de software poderá ser instalado em equipamentos de tecnologia da informação da Assembleia Legislativa de Mato Grosso sem a prévia análise e parecer da Coordenadoria de Informática, a quem cabe, se for o caso, orientar os procedimentos para a respectiva aquisição ou locação.



4. O Coordenador em conjunto com o gestor da área deverá avaliar a quantidade de licenças necessárias para atendimento da demanda.
5. As estações de trabalho possuirão configurações de hardware e software padronizadas pela Coordenadoria de Informática, de acordo com a necessidade de utilização dos usuários.
6. Nas estações de trabalho somente deverão ser instalados softwares homologados e licenciados pela Coordenadoria de Informática e necessários para a execução das atividades dos usuários.
7. É vedado à Coordenadoria de Informática conceder aos usuários privilégios de administrador local nas estações de trabalho, salvo em casos excepcionais, mediante justificativa do gestor da unidade e parecer do Coordenador.
8. Os gestores das unidades poderão solicitar a instalação de softwares complementares nas estações de trabalho, cabendo à Coordenadoria de Informática analisar a possibilidade de atendimento.
9. As atualizações e correções de segurança de sistemas operacionais deverão ser aplicadas após a validação em ambiente de homologação, assim que disponibilizadas pelo fabricante.
10. As estações de trabalho possuirão software antivírus instalados, ativados e permanentemente atualizados.
11. Os usuários deverão bloquear a estação de trabalho sempre que se afastarem dela, sendo necessária a digitação da senha de acesso para a liberação da área de trabalho.
12. As estações de trabalho terão bloqueio de tela automático, ativado por tempo de inatividade habilitado, com intervalo de bloqueio fixado em dez minutos desde a última atividade detectada.
13. Quando possível, os recursos de hibernação e de suspensão serão habilitados nas estações de trabalho, de forma a economizar energia elétrica. Caso não seja possível habilitar tais recursos na estação, ela deve ser



desligada ao final do expediente, salvo recomendação expressa da Coordenadoria de Informática a esse respeito.

14. Não será permitida a utilização de outros meios de conexão à internet ou de outro tipo de rede a partir de estações de trabalho, seja através de modems 3G ou 4G ou de qualquer outro tipo existente ou que venha a ser criado, salvo mediante expressa autorização da Coordenadoria de Informática.

15. A Coordenadoria de Informática fará o monitoramento on-line das estações de trabalho a fim de evitar modificações não autorizadas.

16. É vedada a abertura das estações de trabalho por pessoal não autorizado pela Coordenadoria de Informática.

17. O usuário deve informar à Coordenadoria de Informática quando identificar violação da integridade física do equipamento por ele utilizado;

18. É vedada a Coordenadoria de Informática prestar serviços particulares.

CAPÍTULO II – PROCEDIMENTOS NAS UNIDADES REQUISITANTES

1. Solicitar serviços a COINF, abrindo, sempre, chamado no sistema;
2. Responder pela precisão das informações necessárias para a realização do serviço solicitado;
3. Disponibilizar o equipamento para deslocamento até a COINF para análise e manutenção do técnico de atendimento;

CAPÍTULO III – PROCEDIMENTOS DE ATENDIMENTO PELA COIN

1. O atendimento aos chamados só será realizada mediante abertura do mesmo no sistema CAU.



2. Para abertura de um chamado é necessário que o solicitante se identifique e informe seu setor, equipamento (patrimônio) e o tipo da ocorrência para abertura do chamado.

CAPÍTULO IV – PROCEDIMENTOS DE SOLUÇÃO DE CHAMADO PELA COIN

A - QUANDO DO ATENDIMENTO NA UNIDADE DO SOLICITANTE

1. O técnico do atendimento deverá antes de sair para atendimento registrar no sistema CAU o início do atendimento.
2. O técnico tentará resolver o chamado no local.
3. Caso o chamado tenha sido resolvido, é de responsabilidade do técnico registrar a solução adotada na resolução do chamado no sistema.
4. É de responsabilidade do técnico, após registrar a solução, registrar no sistema a conclusão do seu atendimento.

A.1 - NO CASO DE NÃO SOLUÇÃO NO LOCAL DE ATENDIMENTO

1. O técnico desloca o equipamento até a COINF de acordo com os procedimentos para retirada.
2. Uma avaliação mais completa será realizada no equipamento.

A.1.1 – NO CASO DE EQUIPAMENTO EM GARANTIA

1. Deverá ser verificado se o equipamento se encontra em garantia. Caso sim, o técnico deverá registrar no sistema a suspensão do atendimento, informando o motivo.

1.1 . Nos equipamentos em garantia, o técnico deverá elaborar memorando encaminhando a máquina para a Secretaria de Patrimônio para providências.

A.1.2 - NO CASO DE EQUIPAMENTO FORA DA GARANTIA

1. O técnico efetuará os reparos necessários se possível.



2. No término da solução, o técnico responsável deverá registrar a solução da resolução do problema no sistema.
3. O atendimento do chamado deverá ser concluído no sistema.

B – NO CASO DE SOLUÇÃO DO PROBLEMA EFETUADA NA COINF

1. No término da solução, o técnico responsável deverá registrar a solução da resolução do problema no sistema.
2. O equipamento deverá ser devolvido conforme critérios estabelecidos nesta normativa para devolução.
3. O atendimento do chamado deverá ser concluído no sistema.

C - QUANDO NÃO HOVER POSSIBILIDADE DE SOLUÇÃO DO CHAMADO

1. Deverá ser elaborado parecer técnico para informar ao solicitante que não foi possível atender/resolver o chamado.
2. O equipamento deverá ser devolvido conforme critérios estabelecidos nesta normativa para devolução.
3. Registrar o encerramento do atendimento no sistema.
4. O atendimento do chamado deverá ser concluído no sistema.

CAPÍTULO V – PROCEDIMENTOS DE AVALIAÇÃO PELA COIN

A- DA AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO

1. O servidor responsável deverá consultar no sistema os chamados que foram concluídos pelos técnicos responsáveis.
2. Deverá realizar contato com o solicitante de cada chamada para que o mesmo possa fazer uma avaliação do atendimento.



B- QUANDO O ATENDIMENTO FOI SATISFATÓRIO

1. O solicitante do chamado registra uma nota para o atendimento.
2. Após a avaliação o chamado é encerrado.

C- NO CASO DE ATENDIMENTO NÃO SATISFATÓRIO

1. Os chamados com atendimentos não satisfatórios deverão ser reabertos e atendidos novamente, conforme os critérios estabelecidos nesta normativa.

VII – DISPOSIÇÕES FINAIS

1. Os esclarecimentos a respeito deste documento poderão ser obtidos junto à Coordenadoria de Informática que, por sua vez, aferirá a fiel observância de seus dispositivos por parte das suas gerências.
2. Esta instrução entra em vigor a partir da data de sua publicação.

Cuiabá-MT, 25 de novembro de 2014.

Dep. ROMOALDO JÚNIOR

Presidente em Exercício

Dep. MAURO SAVI

1º Secretário

Dep. DILMAR DAL BOSCO

2º Secretário