



Procedimento: <b>ATENDIMENTO A USUÁRIOS</b>	Código: <b>P.COTIC.007</b>	Folha: <b>1/6</b>
Processo: <b>TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO</b>	Primeira Edição: <b>01/12/14</b>	
Área: <b>COORDENADORIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO</b>	Edição: <b>2<sup>a</sup></b>	Data: <b>15/10/2019</b>

#### **CONTROLE DE APROVAÇÃO**

<b>ELABORADO</b>	<b>REVISADO POR</b>	<b>APROVADO</b>
Paulo Rogério Cunha de Castro	Marcus Antônio da Silva	Paulo Roberto de Carvalho Nunes
	Tiago Monteiro da Silva	Cassia Matos
	Marcos Henrique de Carvalho Almeida	Anastácia da Silva Santos
		Marcos Henrique de Carvalho Almeida

#### **HISTÓRICO DE MODIFICAÇÕES**

<b>EDIÇÃO</b>	<b>DATA</b>	<b>ALTERAÇÕES EM RELAÇÃO À REVISÃO ANTERIOR</b>
01	01/12/2014	Edição inicial.
02	15/10/2019	Atualização conforme novo fluxo de atendimento ao usuário com disponibilização do sistema CGE Atende.



Procedimento: <b>ATENDIMENTO A USUÁRIOS</b>	Código: <b>P.COTIC.007</b>	Folha: <b>2/6</b>
Processo: <b>TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO</b>	Primeira Edição: <b>01/12/14</b>	
Área: <b>COORDENADORIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO</b>	Edição: <b>2<sup>a</sup></b>	Data: <b>15/10/2019</b>

## ÍNDICE

1. OBJETIVO .....	3
2. ABRANGÊNCIA .....	3
3. COMPETÊNCIAS .....	3
4. SIGLAS E CONCEITUAÇÕES .....	3
5. DIRETRIZES GERAIS .....	3
6. RESPONSABILIDADES E RECOMENDAÇÕES .....	4
7. DAS SANÇÕES LEGAIS .....	5
8. REVISÃO .....	5
9. APROVAÇÃO .....	5
10. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	5
11. CONTROLE DE REGISTRO DA QUALIDADE .....	6

 <b>CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO</b> <i>Governo do Estado do Ceará</i>		
Procedimento: <b>ATENDIMENTO A USUÁRIOS</b>	Código: <b>P.COTIC.007</b>	Folha: <b>3/6</b>
Processo: <b>TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO</b>	Primeira Edição: <b>01/12/14</b>	
Área: <b>COORDENADORIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO</b>	Edição: <b>2<sup>a</sup></b>	Data: <b>15/10/2019</b>

## 1. OBJETIVO

Estabelecer os procedimentos para atendimento e suporte a usuários de sistemas e equipamentos pela Coordenadoria de Tecnologia da Informação e Comunicação (COTIC) no âmbito da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará (CGE).

## 2. ABRANGÊNCIA

Este procedimento abrange todos os usuários que utilizam os sistemas informatizados gerenciados pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará.

## 3. COMPETÊNCIAS

- 3.1. Compete à Direção Superior da CGE zelar pelo fiel cumprimento ao estabelecido neste procedimento;
- 3.2. Compete à Coordenadoria de Tecnologia da Informação e Comunicação (COTIC) implantar, administrar e efetuar a atualização periódica deste procedimento;
- 3.3. Compete aos agentes públicos cumprirem as determinações constantes neste procedimento, independentemente do nível hierárquico ou função, bem como do vínculo empregatício.

## 4. SIGLAS E CONCEITUAÇÕES

- 4.1. Agente Público: É toda pessoa que presta um serviço público, sendo funcionário público ou não, sendo remunerado ou não, sendo o serviço temporário ou não. É todo aquele que exerce ainda que transitoriamente ou sem remuneração, por eleição, nomeação, designação, contratação, ou qualquer forma de investidura, mandato, cargo, emprego ou função pública;
- 4.2. CGE: Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará;
- 4.3. Entidade Pública: Qualquer ente da Administração Pública Indireta (Fundações, Autarquias, Empresas Públicas e Sociedades de Economia Mista);
- 4.4. Órgão Público: Qualquer ente da Administração Pública Direta;
- 4.5. Usuários (Agentes Públicos): Servidores, colaboradores, clientes, fornecedores, bolsistas e estagiários.

## 5. DIRETRIZES GERAIS

- 5.1. As solicitações de atendimento para o usuário de sistemas e equipamentos da CGE devem ser formalizadas por meio de registro em sistema de abertura de chamados, devendo o usuário demandar suas solicitações somente por meio dessa forma;



Procedimento: <b>ATENDIMENTO A USUÁRIOS</b>	Código: <b>P.COTIC.007</b>	Folha: <b>4/6</b>
Processo: <b>TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO</b>	Primeira Edição: <b>01/12/14</b>	
Área: <b>COORDENADORIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO</b>	Edição: <b>2<sup>a</sup></b>	Data: <b>15/10/2019</b>

- 5.2.** Complementarmente, o atendimento ao usuário poderá ser feito de maneira presencial (Célula de Atendimento a Usuários de Sistemas - Ceate) ou por meio de atendimento telefônico (3101-3472 e 3101-3483);
- 5.3.** O suporte ao cliente usuário de sistemas e equipamentos divide-se em 3 níveis de atendimento:
- 1º Nível:** Setor específico da estrutura organizacional da CGE responsável pela gerência inicial das solicitações dos usuários (Ceate);
  - 2º Nível:** Área de negócio responsável pelo sistema;
  - 3º Nível:** Analistas e programadores de TIC.
- 5.4.** O 1º Nível de Atendimento ficará responsável pela triagem dos chamados podendo efetuar o atendimento da demanda, a devolução do chamado para ajuste pelo solicitante ou o encaminhamento da demanda para outro nível de atendimento;
- 5.5.** Os chamados deverão ser atendidos por ordem cronológica, podendo ter sua ordem de atendimento redefinida de acordo com art. 37, inciso VI, do Decreto Nº 33.276/2019 ou legislação posterior;
- 5.6.** Os usuários deverão observar, no momento da abertura de chamados, a tipificação do chamado, sendo necessária a indicação de uma categoria específica, podendo ser Infraestrutura, Sistemas ou Análise de Dados:
- Para usuários da CGE todas as categorias citadas no item anterior ficam disponíveis para abertura de chamado;
  - Para demais usuários somente fica disponível a categoria Sistemas.
- 5.7.** Para todas as categorias existem subcategorias específicas que também deverão ser informadas durante abertura de solicitação de atendimento, assim como o Tipo de Ocorrência;
- 5.8.** As demandas finalizadas poderão ser reabertas pelo solicitante caso a resposta ao atendimento não esteja total ou parcialmente adequada ao pedido do usuário, observando-se o prazo máximo para a realização do procedimento de 10 dias após a finalização do chamado.

## 6. RESPONSABILIDADES E RECOMENDAÇÕES

- 6.1.** Deveres do Usuário:
- Registrar solicitação no sistema de abertura de chamados da CGE quando houver necessidade de suporte técnico-operacional;
  - Descrever de forma objetiva a solicitação/problema/dúvida e o que deve ser feito pelo suporte técnico da CGE.
- 6.2.** Responsabilidades do Usuário:
- Zelar pelo fiel cumprimento ao estabelecido neste procedimento;

 <b>CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO</b> <i>Governo do Estado do Ceará</i>		
Procedimento:  <b>ATENDIMENTO A USUÁRIOS</b>	Código: <b>P.COTIC.007</b>	Folha: <b>5/6</b>
Processo:  <b>TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO</b>	Primeira Edição: <b>01/12/14</b>	
Área:  <b>COORDENADORIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO</b>	Edição: <b>2<sup>a</sup></b>	Data: <b>15/10/2019</b>

b) Utilizar o sistema de forma adequada e para os fins específicos.

### 6.3. Responsabilidades da COTIC:

- Gerenciar e manter atualizado o sistema de abertura de chamados da CGE;
- Instruir os usuários para abertura de chamados técnicos e da importância do registro de demandas para o atendimento de qualidade do suporte da COTIC;
- Quando necessário, acionar as áreas/empresas para manutenção de garantias e/ou aquisição de peças e serviços necessários ao atendimento das demandas recebidas dos usuários;
- Aferir trimestralmente a pesquisa de satisfação do usuário e propor melhorias para o atendimento realizado;
- Manter registros que permitam a contabilização do histórico de manutenção;
- Prover, quando necessário, documentações e laudos técnicos de equipamentos utilizados pela CGE.

## 7. DAS SANÇÕES LEGAIS

Eventuais penalidades poderão incluir processos administrativos, criminais e cíveis, além daquelas previstas em lei.

## 8. REVISÃO

Este procedimento será validado anualmente e revisado sempre que necessário, em decorrência do processo de melhoria contínua do Sistema de Gestão da Qualidade.

## 9. APROVAÇÃO

NOME	FUNÇÃO	ASSINATURA
Paulo Roberto de Carvalho Nunes	Presidente do Comitê da Qualidade	
Cassia Matos	Coordenadora da Qualidade	
Anastácia da Silva Santos	Secretária do Comitê da Qualidade	
Marcos Henrique de C. Almeida	Coordenador de Tecnologia da Informação e Comunicação	

## 10. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Decreto Nº 33.276, de 23/09/2019 (DOE de 01/10/2019) – Altera a estrutura organizacional, aprova regulamento e dispõe sobre os cargos de provimento em Comissão da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado (CGE);
- Decreto Nº 29.227, de 13/03/2008 (DOE de 14/03/2008) – Dispõe sobre a Instituição da Política de Segurança da Informação dos Ambientes de Tecnologia da Informação e



Procedimento: <b>ATENDIMENTO A USUÁRIOS</b>	Código: <b>P.COTIC.007</b>	Folha: <b>6/6</b>
Processo: <b>TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO</b>	Primeira Edição: <b>01/12/14</b>	
Área: <b>COORDENADORIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO</b>	Edição: <b>2<sup>a</sup></b>	Data: <b>15/10/2019</b>

Comunicação - TIC do Governo do Estado do Ceará e do Comitê Gestor de Segurança da Informação do Governo do Estado do Ceará – CGSI;

- ABNT ISO/IEC 13335-1: 2004 – Tecnologia da Informação - Técnicas de Segurança - Gestão de segurança de tecnologia da informação e comunicação - Parte 1: Conceitos e modelos para o gerenciamento da segurança de tecnologia da informação e comunicação.

## 11. CONTROLE DE REGISTRO DA QUALIDADE

IDENTIFICAÇÃO	ARMAZENAMENTO	PROTEÇÃO	RECUPERAÇÃO		RETENÇÃO	DISPOSIÇÃO
			INDEXAÇÃO	ACESSO		
Registros de chamados no sistema de atendimento da CGE	Registro digital em banco de dados	Backup	Cronológica	CGE	Permanente	Banco de dados