



PORTARIA NORMATIVA 25/2020 - REITORIA/IFG DE 22 DE DEZEMBRO DE 2020

A REITORA SUBSTITUTA DO INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE GOIÁS – IFG, nomeada pela Portaria nº 467, de 19 de fevereiro de 2018, publicada no Diário Oficial da União de 21/2/2018, no uso de suas atribuições legais e regimentais, resolve:

I - Considerando o que consta no Processo 23372.001865/2020-12, estabelecer as normas para gestão da Central de Serviços implementada no Sistema Unificado de Administração Pública – SUAP no âmbito do IFG.

II - Esta Portaria Normativa entra em vigor na data de sua emissão.

(assinado eletronicamente)

ADRIANA DOS REIS FERREIRA
Reitora Substituta

NORMAS PARA GESTÃO DA CENTRAL DE SERVIÇOS IMPLEMENTADA NO SISTEMA UNIFICADO DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA – SUAP

CAPÍTULO I **DAS DISPOSIÇÕES GERAIS, DAS DEFINIÇÕES E DOS CONCEITOS**

Art. 1º Para os fins destas Normas consideram-se:

I - SUAP: Sistema Unificado de Administração Pública – SUAP desenvolvido com a finalidade de atender à Gestão Administrativa e Acadêmica Institucional. É um sistema informatizado que possui um módulo específico para implantação de Centrais de Serviços;

II - Central de Serviços: ponto único de contato entre o provedor de serviço e os usuários. A Central de Serviços deve gerenciar incidentes, requisições de serviço e também a comunicação com os usuários;

III - Serviços: atividades oferecidas aos usuários do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Goiás – IFG (servidores, estudantes e prestadores de serviços) para atendimento de suas necessidades através de solicitação e atendimento de forma remota. A demanda por um serviço deve ser formalizada por meio da abertura de um chamado;

IV - Área do Serviço: organização dos serviços de acordo com a natureza do incidente, da requisição ou da necessidade de informação do usuário, que agrupa os centros de atendimento responsáveis pelos atendimentos das solicitações;

V - Centro de Atendimento: setor específico da Instituição, que é visível por meio da disponibilização de um catálogo de serviços que pode ser geral, quando é comum para toda a Área de Serviço, ou especializado, quando se refere exclusivamente a um Centro de Atendimento. Os referidos serviços podem ser escalados para um Centro de Atendimento de nível superior ou reclassificados para outros centros de atendimento;

VI - Grupo de Atendimento: composto pelos gestores e servidores responsáveis pelos atendimentos do Centro de Atendimento;

VII - Usuário: o interessado pela abertura do chamado, que poderá ser servidor, estudante ou prestador de serviço. Na abertura de um chamado, é possível vincular outros interessados, que são usuários e poderão acompanhar as alterações e comentários do chamado;

VIII - Gestor do Grupo de Atendimento: responsável pelo setor onde o Centro de Atendimento está implantado. É facultado ao responsável do setor a solicitação de atribuição do perfil de gestor para outros servidores do Centro de Atendimento;

IX - Atendentes do Grupo de Atendimento: servidores responsáveis pelo atendimento dos chamados do Centro de Atendimento;

X - Requisição: pedido do usuário para obter acesso a um serviço ou solicitação de informações ou

recomendações;

XI - Incidente: registro de uma interrupção não planejada ou redução da qualidade de um serviço;

XII - Acordo de Nível de Serviço: refere-se à especificação, em termos mensuráveis, dos indicadores que permitem a mensuração quantitativa da qualidade do serviço prestado por um Centro de Atendimento. Nesse caso, os principais indicadores devem ser o tempo previsto para a solução do chamado (em horas) e a satisfação do usuário com relação ao atendimento;

XIII - Base de Conhecimento: agrupamento de informações ou conhecimentos acumulados sobre um determinado assunto, por meio da criação e da edição de artigos vinculados aos serviços. Os artigos poderão ser utilizados na solução das requisições e incidentes apresentados pelos usuários.

CAPÍTULO II DAS RESPONSABILIDADES

Art. 2º Ficam estabelecidas as seguintes competências e responsabilidades:

I - à Diretoria de Tecnologia da Informação – DTI:

- a) garantir o pleno funcionamento do sistema SUAP;
- b) gerenciar as permissões dos administradores da Central de Serviços;
- c) apoiar a implantação de novas áreas de serviços e centros de atendimento;
- d) preparar manuais e realizar treinamentos;
- e) dar suporte cabível à sua atuação.

II - às pró-reitorias e à Diretoria Executiva do IFG:

- a) formalizar na DTI a solicitação de implantação da Central de Serviços no âmbito dos serviços vinculados à sua área de atuação;
- b) indicar no mínimo um responsável no âmbito da Pró-Reitoria ou Diretoria Executiva para gerenciar as permissões dos grupos de atendimento (Reitoria e câmpus) vinculados à sua área de atuação;
- c) responsabilizar-se pela elaboração, documentação, acompanhamento, revisão e otimização do Catálogo de Serviços dos centros de atendimento vinculados à sua área de atuação, com informações como: tempo previsto para a solução do chamado; responsáveis; e público que pode solicitar determinado serviço;
- d) esclarecer dúvidas e realizar treinamentos para os gestores e atendentes dos grupos de atendimento vinculados à área de atuação da Pró-Reitoria.

III - às diretorias-gerais dos câmpus:

- a) formalizar a solicitação de implantação dos centros de atendimento no âmbito do câmpus junto à Pró-Reitoria vinculada à sua área de atuação;
- b) promover a institucionalização e a divulgação dos centros de atendimento no âmbito do câmpus;
- c) garantir a eficiência operacional dos centros de atendimento vinculados ao câmpus.

IV - aos gestores dos grupos de atendimento:

- a) atribuir chamados para os atendentes;
- b) acompanhar o atendimento dos atendentes, considerando a adequação da solução do chamado, o tempo de atendimento e a satisfação dos usuários;
- c) capacitar os atendentes do Centro de Atendimento;
- d) realizar atendimentos de nível especializado;
- e) escalar um chamado para um Centro de Atendimento de nível superior (quando existir) ou reclassificar para outros centros de atendimento após o registro da análise já realizada nas notas internas do chamado em questão;
- f) revisar o Catálogo de Serviços do Centro de Atendimento;
- g) manter a base de conhecimento com a aprovação e revisão de artigos associados aos serviços da Área.

V - aos atendentes dos grupos de atendimento:

- a) assumir e realizar o atendimento dos chamados do Centro de Atendimento;
- b) conhecer os fluxos, as normas institucionais e as ferramentas para o adequado atendimento dos chamados dos usuários;
- c) propor adequada solução de contorno, com a concordância do Gestor do Grupo de Atendimento, caso não seja possível resolver o chamado do usuário;
- d) interagir com o usuário e fazer os questionamentos necessários para o usuário, com o objetivo de providenciar o adequado atendimento da solicitação;
- e) caso a solução da solicitação necessite de abertura de Processo Eletrônico, o atendente pode providenciar a abertura do processo por meio do Módulo de Processo Eletrônico do SUAP, colocando o requerente como interessado. Em seguida, o atendente deve finalizar o atendimento do chamado comunicando ao usuário a abertura do Processo Eletrônico;

f) realizar o atendimento da solicitação em conformidade com o Acordo de Nível de Serviço, considerado o tempo previsto para a solução do chamado (em horas) e a satisfação do usuário com relação ao atendimento;

g) criar artigos da base de conhecimento para soluções comuns dos serviços vinculados.

VI - aos usuários:

a) escolher o serviço adequado para sua necessidade vinculado a um Centro de Atendimento, sendo respeitoso, preciso e atento às orientações para a abertura do chamado;

b) identificar-se como interessado do chamado;

c) responder aos questionamentos do atendente para o adequado atendimento da solicitação;

d) atentar-se ao tempo previsto para a solução do chamado (em horas), segundo o Acordo de Nível de Serviço.

CAPÍTULO III DAS CONSIDERAÇÕES FINAIS

Art. 3º A Diretoria de Tecnologia da Informação poderá expedir instruções normativas complementares, sem prejuízo ao disposto neste documento e nas demais normas vigentes.

Art. 4º Os casos omissos deverão ser tratados pela Diretoria de Tecnologia da Informação.

Art. 5º Estas Normas entram em vigor na data de sua emissão.

(assinado eletronicamente)

ADRIANA DOS REIS FERREIRA
Reitora Substituta

Documento assinado eletronicamente por:

■ **Adriana dos Reis Ferreira, REITOR - SUB-CHEFIA - REITORIA**, em 22/12/2020 13:49:14.

Este documento foi emitido pelo SUAP em 18/12/2020. Para comprovar sua autenticidade, faça a leitura do QRCode ao lado ou acesse <https://suap.ifg.edu.br/autenticar-documento/> e forneça os dados abaixo:

Código Verificador: 116939

Código de Autenticação: 82b6d3e23b



Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Goiás

Avenida Assis Chateaubriand, nº 1.658, Setor Oeste, GOIÂNIA / GO, CEP 74.130-012

(62) 3612-2203 (ramal: 2203)