



DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE MATO GROSSO
SISTEMA DE CONTROLE INTERNO
Sistema de Tecnologia da Informação - STI

INSTRUÇÃO NORMATIVA STI-01/2020

Versão: 01

Publicação: DOE nº27.758 de 26 de maio de 2020.

Unidade Responsável: Coordenadoria de Tecnologia da Informação - CTI

I – FINALIDADE

Estabelecer as rotinas de trabalho e controles relacionados à manutenção de equipamentos de Tecnologia da Informação – TI, desde a percepção do problema até a conclusão do suporte técnico, no âmbito da Defensoria Pública do Estado de Mato Grosso - DPEMT.

II – ABRANGÊNCIA

Abrange todas as unidades que compõem a estrutura organizacional da Defensoria Pública do Estado de Mato Grosso, que necessitem de manutenção em equipamentos de TI, como computadores, *scanners*, impressoras e *switches*. Além dos *hardwares* de TI, a presente Instrução Normativa abrange, a manutenção na instalação e configuração de *softwares* e periféricos utilizados pela Defensoria Pública do Estado de Mato Grosso e homologados para utilização pela Coordenadoria de Tecnologia da Informação.

III – CONCEITOS

Para fins desta Instrução Normativa considera-se:

1. Hardware

No âmbito da eletrônica, o termo *hardware* é bastante utilizado, principalmente na área de Engenharia de Computação, e se aplica à unidade central de processamento, à memória e aos dispositivos de entrada e saída. O termo *hardware* é usado para fazer referência a detalhes específicos de uma dada máquina, incluindo-



DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE MATO GROSSO
SISTEMA DE CONTROLE INTERNO
Sistema de Tecnologia da Informação - STI

se seu projeto lógico pormenorizado bem como a tecnologia de embalagem da máquina. O conceito de recursos de *hardware* engloba todos os dispositivos físicos e equipamentos utilizados no processo de informações.

2. Software

O *software* é a parte lógica, o conjunto de instruções e dados processados pelos circuitos eletrônicos do *hardware*. Toda interação dos usuários de computadores modernos é realizada através do *software*, que é a camada colocada sobre o *hardware* que transforma o computador em algo útil para o ser humano.

Software também é o nome dado ao comportamento exibido pela interpretação e execução de uma sequência de instruções quando executada em um computador ou máquina semelhante além de um produto desenvolvido pela Engenharia de *Software*, e inclui não só o programa de computador propriamente dito, mas também manuais e especificações. Para fins contábeis e financeiros, o *software* é considerado um bem de capital.

3. Clientes da CTI

Todas as unidades da estrutura organizacional da Defensoria Pública do Estado de Mato Grosso são clientes da Coordenadoria de Tecnologia da Informação.

4. Chamado

Procedimento padrão para a solicitação de serviços de manutenção de equipamentos de TI à Coordenadoria de Tecnologia da Informação.

5. Equipamento de TI



DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE MATO GROSSO
SISTEMA DE CONTROLE INTERNO
Sistema de Tecnologia da Informação - STI

Conjunto de equipamentos eletrônicos utilizados na geração e processamentos de dados como computadores, impressoras, *scanners* e *switches*. Não estão abrangidos neste conceito e Instrução Normativa, manutenção em rede elétrica, ar condicionado, cabeamento de rede lógica e elétrica.

6. Computador

Computador é uma máquina capaz de variados tipos de tratamento automático de informações ou processamento de dados. Um computador pode possuir inúmeros atributos, dentre eles armazenamento de dados, processamento de dados, cálculo em grande escala, desenho industrial, tratamento de imagens gráficas, realidade virtual, entretenimento e cultura.

7. Impressora

Impressora ou dispositivo de impressão é um periférico que, quando conectado a um computador ou a uma rede de computadores, tem a função de dispositivo de saída, imprimindo textos, gráficos ou qualquer outro resultado de uma aplicação.

8. Scanner

Scanner é um periférico de entrada responsável por digitalizar imagens, fotos e textos impressos para o computador, um processo inverso ao da impressora.

9. Switch

O *switch* é um dispositivo utilizado em redes de computadores para reencaminhar pacotes entre os diversos “*nós*”. Em Redes de Comunicação, um “*nó*” é um ponto de conexão, seja um ponto de redistribuição ou um terminal de comunicação.



DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE MATO GROSSO
SISTEMA DE CONTROLE INTERNO
Sistema de Tecnologia da Informação - STI

10. Manutenção de Hardware

Manutenção física de equipamento TI, como conserto de computadores, impressoras, *scanners*, *switches*, entre outros.

11. Manutenção de Software

Manutenção lógica de equipamento de TI, como instalação e configuração de certificado digital, configuração de *software*, configuração de acesso a sistema específico, entre outros.

12. Formatação

Reinstalação do sistema operacional de um computador, removendo todos os programas e arquivos existentes anteriormente, retornando o computador ao estado original de fábrica.

13. Backup

Cópia de segurança de arquivos e programas de um computador.

14. Equipamento Condenado

Equipamento que, após análise técnica da Coordenadoria de Tecnologia da Informação e laudo técnico de ao menos dois servidores do referido setor, foi considerado sem conserto ou com elevado custo de conserto.

IV – BASE LEGAL E NORMATIVA



DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE MATO GROSSO
SISTEMA DE CONTROLE INTERNO
Sistema de Tecnologia da Informação - STI

- Constituição Federal 1988, em especial o artigo 37;
- Regimento Interno da Defensoria Pública do Estado de Mato Grosso, em especial o Capítulo VI, Seção VIII, art. 91, inciso X;
- Norma Regulamentadora 10 (NR 10) – Segurança em Instalações e Serviços em Eletricidade;
- Publicações sobre Melhores Práticas atinentes ao assunto.

V – RESPONSABILIDADES EM RELAÇÃO AOS PROCEDIMENTOS DE CONTROLE

1. Da Coordenadoria de Tecnologia da Informação – CTI:

- Especificar as regras gerais e os procedimentos de controle nas Instruções Normativas do SCI atinentes ao Sistema de Tecnologia da Informação, elaboradas ou atualizadas com base na metodologia apresentada na versão vigente da Instrução Normativa SCI-01/2019, submetendo a minuta da IN à análise da Unidade de Controle Interno;
- Promover discussões técnicas periódicas com as unidades que participam dos processos afetos ao sistema administrativo, visando assegurar que as Instruções Normativas contenham sempre a correta e atualizada especificação das regras gerais e dos procedimentos de controle que se fazem necessários;
- Monitorar a eficácia dos procedimentos de controle através dos Indicadores de Controle Interno que forem estabelecidos;
- Orientar as unidades executoras do sistema administrativo e supervisionar a observância às regras gerais e dos procedimentos de controle que foram estabelecidos.

2. Das Unidades Executoras do Sistema de Tecnologia da Informação:



DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE MATO GROSSO
SISTEMA DE CONTROLE INTERNO
Sistema de Tecnologia da Informação - STI

- Observar fielmente as regras gerais e executar os procedimentos de controle especificados nas Instruções Normativas do SCI, relacionados ao Sistema de Tecnologia da Informação, objetivando a observância das normas legais e regulamentares e o cumprimento dos demais objetivos de cada processo;
- Atender às solicitações do Sistema de Tecnologia da Informação na fase de definição ou atualização de procedimentos de controle, quanto ao fornecimento de informações e à participação nos estudos;
- Alertar o Sistema de Tecnologia da Informação sobre alterações que se fizerem necessárias nas rotinas de trabalho, objetivando o aprimoramento dos procedimentos de controle e o aumento da eficiência operacional;
- Manter os servidores orientados para a fiel observância das regras gerais e dos procedimentos de controle a que a unidade se sujeita, no cumprimento de suas funções finalísticas ou no tocante a atividades auxiliares.

3. Da Unidade de Apoio à Gestão Estratégica, quanto às atividades relacionadas ao gerenciamento por processos:

- Disponibilizar informações à Coordenadoria de Tecnologia da Informação e à Unidade de Controle Interno, quando solicitadas, a respeito das atividades atinentes ao mapeamento de processos, para fins de alinhamento de ações;
- Contemplar nos mapas dos processos as rotinas de trabalho inerentes aos procedimentos de controle que forem estabelecidos ou revisados, inclusive, quando aplicável, os relacionados à geração e monitoramento dos Indicadores de Controle Interno;
- Prestar apoio técnico à Coordenadoria de Tecnologia da Informação na elaboração de mapas provisórios de processos, nas situações nas quais ainda não houve o mapeamento dos processos de trabalho.

4. Da Unidade de Controle Interno - UCI:



DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE MATO GROSSO
SISTEMA DE CONTROLE INTERNO
Sistema de Tecnologia da Informação - STI

- Prestar orientação técnica aos órgãos centrais de sistemas administrativos quanto à aplicação da metodologia para identificação, avaliação e definição dos procedimentos de controle afetos aos pontos de controle atinentes aos processos de trabalho de seu âmbito, bem como na elaboração ou atualização das Instruções Normativas do SCI;
- Aferir a observância das regras, responsabilidades e procedimentos definidos nesta Instrução Normativa;
- Exercer o acompanhamento sobre a efetividade dos procedimentos de controle mediante análise dos Indicadores de Controle Interno;
- Através da atividade de auditoria interna e correlatas, avaliar a eficácia dos procedimentos de controle inerentes a cada sistema administrativo, propondo alterações necessárias para o aprimoramento dos controles, inclusive, se for o caso, mediante atualização ou elaboração de novas instruções normativas;
- Manter atualizado o Manual de Rotinas Internas e Procedimentos de Controle, de forma que contenha sempre a versão vigente de cada instrução normativa do Sistema de Controle Interno, disponibilizando-o em meio documental e/ou digital a todas as Unidades Executoras do SCI.

VI – PROCEDIMENTOS

As rotinas concernentes às atividades abrangidas por esta Instrução Normativa estão especificadas no mapa do processo código GTI-01.1, que poderá ser acessado pelo link https://www.gp.srv.br/transparencia_dpemt/servlet/home_controle_interno.

CAPÍTULO I – REGRAS GERAIS

1 - A Coordenadoria de Tecnologia da Informação é a única unidade responsável por gerenciar e executar o suporte técnico necessário para manutenção de equipamentos de TI no âmbito da Defensoria Pública do Estado de Mato Grosso.



DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE MATO GROSSO
SISTEMA DE CONTROLE INTERNO
Sistema de Tecnologia da Informação - STI

2 - Toda solicitação de manutenção de equipamentos de TI deverá ser realizada por meio de chamado encaminhado à Coordenadoria de Tecnologia da Informação.

3 - A Coordenadoria de Tecnologia da Informação não executará atendimentos, seja ele de qualquer espécie, nem receberá equipamentos para análise e/ou executará qualquer serviço de manutenção de equipamento de TI sem a abertura prévia de um chamado e a observância do processo descrito na presente Instrução Normativa.

4 - Somente serão atendidas solicitações de prioridade de atendimento quando suportadas por determinação expressa da Administração Superior ou da Diretoria Geral.

5 - Será efetuada manutenção apenas em equipamentos pertencentes à Defensoria Pública do Estado de Mato Grosso.

6 - Não serão aceitos chamados de manutenção referentes a equipamentos de uso pessoal.

7 - Equipamentos da Defensoria Pública do Estado de Mato Grosso, sem o devido número do Registro de Patrimônio não serão aceitos. A situação do mesmo deverá ser regularizada junto à Gerência de Patrimônio para posterior envio à Coordenadoria de Tecnologia da Informação.

8 - Somente serão aceitos os equipamentos sem o devido número do Registro de Patrimônio de empresas prestadoras de serviços à Defensoria Pública do Estado de Mato Grosso, como, por exemplo, impressoras da empresa prestadora dos serviços de impressão.



DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE MATO GROSSO
SISTEMA DE CONTROLE INTERNO
Sistema de Tecnologia da Informação - STI

9 - Não será feito backup ou restauração de qualquer arquivo pessoal do solicitante. O backup incluirá apenas os arquivos atinentes à Defensoria Pública do Estado de Mato Grosso.

10 - Somente a Coordenadoria de Tecnologia da Informação poderá definir, após estudo técnico, se um equipamento de TI poderá ou não ser considerado condenado e colocado fora de uso.

11 - Manutenção de rede lógica será abrangido por outra Instrução Normativa.

12 - Os chamados referentes à manutenção de tomadas elétricas, rede elétrica e ar condicionado deverão ser encaminhados à coordenadoria competente.

13 - Quando o usuário que abrir o chamado estiver em regime de teletrabalho, será admitida a manutenção de equipamento particular que seja utilizado para desempenho de funções afetas à Instituição, desde que se trate exclusivamente de assistência relativa a *software*.

14 - À Coordenadoria de Tecnologia da Informação cabe prestar orientações e dar suporte sobre o assunto objeto desta Instrução Normativa, informar da necessidade de atualização do parque computacional da Defensoria Pública do Estado de Mato Grosso e, ainda, manter arquivos e gerar métricas dos Chamados de Solicitações.

CAPÍTULO II – PROCEDIMENTOS EM QUALQUER UNIDADE DA ESTRUTURA ORGANIZACIONAL, INCLUINDO NÚCLEOS DO INTERIOR

A – QUANDO DA ABERTURA DO CHAMADO DE MANUTENÇÃO DE EQUIPAMENTO DE TI

1 - Qualquer servidor da estrutura organizacional da Defensoria, assim que detectar uma possível falha em algum equipamento de TI, deverá solicitar a manutenção do



DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE MATO GROSSO
SISTEMA DE CONTROLE INTERNO
Sistema de Tecnologia da Informação - STI

mesmo por meio da abertura de um Chamado de Manutenção de Equipamento de TI, direcionada à Coordenadoria de Tecnologia da Informação.

2 - Somente poderá ser solicitada prioridade de atendimento quando houver determinação expressa da Administração Superior ou da Diretoria Geral.

3 - O chamado deverá ser aberto por meio do envio de um e-mail ao endereço eletrônico chamadoscti@dp.mt.gov.br ou por meio de plataforma específica.

4 - Os chamados somente poderão ser abertos a partir de contas de e-mail institucional da Defensoria Pública do Estado de Mato Grosso.

5 - Não serão aceitos chamados abertos a partir de contas de e-mail de uso pessoal (@gmail.com, @yahoo.com, @hotmail.com, entre outros).

6 - Em casos excepcionais, quando o usuário não possuir acesso à Internet ou não possuir acesso a um computador com internet, o chamado poderá ser aberto via contato telefônico, através de um dos telefones da Coordenadoria de Tecnologia da Informação.

7 - Por se tratar de situação excepcional, os chamados abertos por telefone não poderão ser solicitados pelos estagiários da Defensoria Pública do Estado de Mato Grosso.

8 - A abertura do chamado deverá, obrigatoriamente, seguir as regras descritas no Anexo I da presente Instrução Normativa.

9 - Caso a abertura do chamado não siga as regras descritas no Anexo I da presente Instrução Normativa, o mesmo será recusado e o usuário deverá proceder novamente



DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE MATO GROSSO
SISTEMA DE CONTROLE INTERNO
Sistema de Tecnologia da Informação - STI

com a abertura do chamado, reiniciando todo o processo, desta vez cumprindo as regras descritas no Anexo I.

10 - Cumpridos os requisitos para abertura de chamado de manutenção, serão aplicados os procedimentos internos da Coordenadoria de Tecnologia da Informação, descritos em detalhes no Capítulo III.

11 - Concluídos os procedimentos internos da Coordenadoria de Tecnologia da Informação, o processo de conclusão e fechamento do chamado será iniciado.

B – QUANDO DA SOLICITAÇÃO DE VISITA TÉCNICA PELOS NÚCLEOS DO INTERIOR

1 - Esta seção é exclusiva para Núcleos do interior do estado, visto que os atendimentos em Cuiabá e Várzea Grande podem ser realizados de maneira presencial.

2 - Mesmo que se trate de seção exclusiva, a presente seção não elimina a Seção A e esta deve ser aplicada obrigatoriamente antes do início da presente seção.

3 - Cumpridos os requisitos para abertura de chamado de manutenção e aplicação dos procedimentos internos da Coordenadoria de Tecnologia da Informação, a equipe técnica tentará sempre resolver o chamado de maneira remota, buscando sempre atender ao princípio da economicidade.

4 - Com a constatação que se trata de problema generalizado e que o mesmo não pode ser resolvido via atendimento remoto e/ou telefônico, o usuário será informado que deve solicitar uma visita técnica da Coordenadoria de Tecnologia da Informação.



DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE MATO GROSSO
SISTEMA DE CONTROLE INTERNO
Sistema de Tecnologia da Informação - STI

5 - A Coordenadoria de Tecnologia da Informação irá desenvolver um relatório técnico explicando o problema e o anexar ao chamado.

6 - O solicitante deverá abrir procedimento específico junto ao protocolo central da Defensoria Pública do Estado de Mato Grosso solicitando a visita técnica da Coordenadoria de Tecnologia da Informação e deverá, obrigatoriamente, anexar o chamado aberto juntamente com o relatório técnico desenvolvido.

7 - A solicitação de visita técnica deverá ser aberta, exclusivamente, por Defensor Público lotado no Núcleo solicitante.

8 - Solicitações de visita técnica sem a prévia abertura de chamado e emissão prévia de relatório técnico pela Coordenadoria de Tecnologia da Informação não serão aceitas.

9 - Caso a visita técnica seja aprovada pela Administração Superior, a Coordenadoria de Tecnologia da Informação irá realizá-la conforme relatório técnico anexo.

10 - Os serviços desempenhados na visita técnica serão exclusivamente os descritos no relatório técnico desenvolvido pela Coordenadoria de Tecnologia da Informação.

11 - Serviços adicionais devem ser solicitados via chamado específico e estarão sujeitos a aprovação e disponibilidade de tempo da equipe que desenvolverá as atividades durante a viagem.

12 - A descrição do fluxo de trabalho referente à visita técnica será desenvolvida pela Coordenadoria de Tecnologia da Informação em Instrução Normativa específica.



DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE MATO GROSSO
SISTEMA DE CONTROLE INTERNO
Sistema de Tecnologia da Informação - STI

13 - Concluída a visita técnica, o processo de conclusão e fechamento do chamado será iniciado.

14 - Caso a visita técnica não seja aprovada pela Administração Superior, a Coordenadoria de Tecnologia da Informação irá encerrar o chamado descrevendo a situação.

C – QUANDO DA CONCLUSÃO E FECHAMENTO DO CHAMADO POR QUALQUER UNIDADE DA ESTRUTURA ORGANIZACIONAL, INCLUINDO NÚCLEOS DO INTERIOR

1 - Concluída a manutenção e entrega dos equipamentos para uso do usuário solicitante, a Coordenadoria de Tecnologia da Informação irá solicitar a confirmação de resolução do chamado.

2 - O usuário solicitante terá 5 dias úteis para confirmar a resolução do chamado.

3 - Caso o solicitante confirme a resolução do chamado ou deixe expirar o prazo de resposta, o chamado será considerado resolvido e será finalizado com sucesso pela Coordenadoria de Tecnologia da Informação.

4 - Em situação oposta, caso a resposta do usuário solicitante seja pela não solução, o chamado continuará em aberto e o processo de manutenção continuará em execução até a conclusão do mesmo.

CAPÍTULO III – PROCEDIMENTOS NA COORDENADORIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

A – DO PROCESSO DE TRIAGEM PARA ATENDIMENTO DO CHAMADO



DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE MATO GROSSO
SISTEMA DE CONTROLE INTERNO
Sistema de Tecnologia da Informação - STI

1 - Depois de validado o chamado aberto pelo usuário, a equipe da Coordenadoria de Tecnologia da Informação irá identificar a demanda do usuário e a gerência responsável pelo atendimento.

- a) Na validação do chamado, não deixar de observar:
- i. Indicação do número de registro patrimonial, à exceção de equipamentos fornecidos por empresas prestadoras de serviços;
 - ii. No caso de solicitação de prioridade, se está suportada por determinação expressa da Administração Superior ou da Diretoria Geral;
 - iii. Se o chamado foi aberto seguindo todas as instruções descritas no Anexo I da presente Instrução Normativa.

2 - Não estando o chamado de acordo com as condições estabelecidas na presente Instrução Normativa, em especial quanto às regras descritas no Anexo I, o mesmo deverá ser recusado, com a devida justificativa e a CTI dará ciência ao usuário requerente, o qual deverá proceder novamente com a abertura do chamado.

3 - Para todos os casos em que o chamado for recusado, o servidor responsável na Coordenadoria de Tecnologia da Informação deverá, após recusa do chamado, proceder aos registros necessários para a geração de indicadores de Controle Interno, conforme Capítulo IV.

4 - Estando de acordo, o chamado então será delegado à gerência responsável pelo atendimento, que definirá o servidor responsável pelo atendimento.

5 - O servidor designado ao atendimento do chamado, respeitando a ordem de chegada e de prioridade, irá efetuar um contato ativo com o usuário.

6 - A prioridade de um atendimento acontecerá apenas por determinação expressa da Administração Superior ou da Diretoria Geral.



DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE MATO GROSSO
SISTEMA DE CONTROLE INTERNO
Sistema de Tecnologia da Informação - STI

7 - O contato ativo acontecerá, preferencialmente, por telefone, porém outras formas de contato podem ser utilizadas, como e-mail, WhatsApp, etc.

8 - O contato ativo do chamado será realizado, preferencialmente, no horário escolhido pelo usuário solicitante, porém o horário de funcionamento da Instituição e da Coordenadoria de Tecnologia da Informação serão sempre respeitados.

9 - No contato ativo com o usuário, o servidor responsável pelo atendimento irá definir, juntamente com o usuário, a melhor estratégia de atendimento para solução do chamado.

10 - Os chamados poderão ser atendidos de inúmeras formas, a depender do problema, sendo elas:

- a) Atendimento via e-mail;
- b) Atendimento via acesso remoto;
- c) Atendimento via telefone;
- d) Atendimento presencial.

11 - Após conclusão do chamado, o servidor responsável pelo atendimento na Coordenadoria de Tecnologia da Informação deverá proceder aos registros necessários para a geração de indicadores de Controle Interno, conforme Capítulo IV.

B – DO ATENDIMENTO VIA E-MAIL

1 - As demandas de solicitações de suprimentos serão atendidas exclusivamente via e-mail.

2 - Com a solicitação de suprimentos encaminhada, será realizado um alinhamento com o usuário para o atendimento da demanda.



DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE MATO GROSSO
SISTEMA DE CONTROLE INTERNO
Sistema de Tecnologia da Informação - STI

3 - Envios para Cuiabá e Várzea Grande, por serem próximos à Coordenadoria de Tecnologia da Informação, serão retirados na sede da coordenadoria, via motorista encaminhado pelo solicitante.

4 - Envios para o interior do estado serão realizados via Correios, sendo a Coordenadoria de Tecnologia da Informação a responsável por encaminhar o suprimento ao Almoxarifado, sendo este o responsável efetivo pelo envio.

5 - Em casos excepcionais, caso o Defensor Público de um Núcleo do interior do estado esteja em Cuiabá, o mesmo poderá fazer a retirada dos suprimentos pessoalmente, desde que cumprido o alinhamento prévio com a Coordenadoria de Tecnologia da Informação.

6 - Em casos em que os suprimentos não estejam disponíveis de imediato, os chamados ficarão em uma fila específica e serão atendidos à medida que os suprimentos estejam disponíveis para atendimentos ao usuário.

7 - Caso o suprimento não faça mais parte dos itens de reposição da Coordenadoria de Tecnologia da Informação, o usuário será orientado em como proceder para solução de sua solicitação e o chamado em questão será encerrado, visto que a Coordenadoria de Tecnologia da Informação não terá condições de atendê-lo (na solução do chamado, toda a orientação de como o usuário deverá proceder será anexada).

8 - Após conclusão do chamado, o servidor responsável pelo atendimento na Coordenadoria de Tecnologia da Informação deverá proceder aos registros necessários para a geração de indicadores de Controle Interno, conforme Capítulo IV.

C – DO ATENDIMENTO VIA ACESSO REMOTO / TELEFONE / PRESENCIAL



DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE MATO GROSSO
SISTEMA DE CONTROLE INTERNO
Sistema de Tecnologia da Informação - STI

- 1 - Caso o chamado não seja referente a solicitação de suprimentos, o mesmo será atendido via acesso remoto, via telefone ou presencialmente.

- 2 - O atendimento presencial, por questões de custo e desempenho organizacional, será realizado apenas em Cuiabá e Várzea Grande e somente se não for possível sua solução via as demais formas de atendimento.

- 3 - O atendimento, independentemente da estratégia utilizada, será realizado e o problema do usuário tentará ser resolvido.

- 4 - Caso seja necessário, mais de uma estratégia de solução pode ser utilizada, a depender do problema apresentado.

- 5 - Caso o problema seja resolvido, será aplicada uma validação com o usuário e o chamado é finalizado.

- 6 - Caso o chamado seja finalizado, o servidor responsável pelo atendimento na Coordenadoria de Tecnologia da Informação deverá proceder aos registros necessários para a geração de indicadores de Controle Interno, conforme Capítulo IV.

- 7 - Caso não seja possível resolver o problema durante aquele atendimento, o servidor irá averiguar se todas as possibilidades de solução foram aplicadas.

- 8 - Caso alguma possibilidade de solução não tenha sido aplicada, o servidor irá agendar um novo atendimento com o usuário para uma nova tentativa de solução do problema.



DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE MATO GROSSO
SISTEMA DE CONTROLE INTERNO
Sistema de Tecnologia da Informação - STI

9 - Caso todas as possibilidades tenham sido testadas e o problema seja em um equipamento de uma empresa prestadora de serviços à Defensoria Pública do Estado de Mato Grosso, o problema será encaminhado à prestadora de serviço para análise.

10 - O fluxo de trabalho depois de encaminhado à prestadora de serviço pode ser visto na Seção D.

11 - Caso todas as possibilidades tenham sido testadas e o problema em um equipamento próprio não tenha sido resolvido, duas possibilidades se abrem:

11.1 - Caso o problema não impacte diretamente o usuário e o mesmo não queira uma manutenção imediata, o usuário será orientado sobre a situação e todos os riscos inerentes a sua decisão e o chamado será fechado anexando toda a orientação dada ao usuário;

11.2 - Caso o problema impacte diretamente o usuário e o mesmo deseje uma manutenção imediata de seu equipamento, duas novas possibilidades se abrem:

a) Caso o problema seja generalizado em todo o Núcleo ou em inúmeras máquinas, o usuário será informado da situação e será orientado a fazer uma solicitação de visita técnica da Coordenadoria de Tecnologia da Informação;

i. A Coordenadoria de Tecnologia da Informação deve desenvolver um relatório técnico explicando o problema e o anexar no chamado, para que o mesmo sirva como base para o procedimento de solicitação de visita técnica;

ii. O fluxo de trabalho para solicitação de visita técnica pode ser visto no Capítulo II, Seção B.

b) Caso o problema seja localizado em uma ou poucas máquinas, será solicitado o envio dos equipamentos à Coordenadoria de Tecnologia da Informação para manutenção (os equipamentos serão recolhidos pela Coordenadoria de Tecnologia da Informação em caso de atendimento presencial).



DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE MATO GROSSO
SISTEMA DE CONTROLE INTERNO
Sistema de Tecnologia da Informação - STI

- i. O fluxo de trabalho de manutenção de equipamentos na Coordenadoria de Tecnologia da Informação pode ser visto na Seção E.

D – DO ENCAMINHAMENTO A PRESTADOR DE SERVIÇO

1 - Com a constatação que se trata de problema em equipamento de prestador de serviço da Defensoria Pública do Estado de Mato Grosso, o chamado será encaminhado à prestadora de serviço para análise.

2 - A Coordenadoria de Tecnologia da Informação irá acompanhar todo o processo de manutenção realizado pela prestadora de serviço, até que o problema seja sanado.

3 - Assim que a prestadora de serviço finalizar o atendimento, a solução será validada entre a Coordenadoria de Tecnologia da Informação e o usuário solicitante do chamado.

4 - Somente então, após validação com o usuário, o chamado será finalizado.

5 - Após conclusão do chamado, o servidor responsável pelo atendimento na Coordenadoria de Tecnologia da Informação deverá proceder aos registros necessários para a geração de indicadores de Controle Interno, conforme Capítulo IV.

E – DA MANUTENÇÃO DE EQUIPAMENTOS NA COORDENADORIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

1 - Efetuar a abertura de uma Ordem de Serviço de manutenção e identificação do equipamento.

2 - Definir um servidor para a triagem inicial e identificação do problema no equipamento.



DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE MATO GROSSO
SISTEMA DE CONTROLE INTERNO
Sistema de Tecnologia da Informação - STI

3 - Caso o problema possa ser resolvido de imediato, ou seja, se trata apenas de problema de *software* e que exige apenas uma formatação do equipamento, serão realizadas as seguintes atividades:

- a) Definir novo servidor para executar a manutenção definitiva no equipamento;
- b) Realizar backup dos arquivos do usuário;
 - i. O backup será realizado apenas em casos em que o usuário especificou sua necessidade na abertura do chamado;
 - ii. Não será feito backup ou restauração de qualquer arquivo pessoal do solicitante. O backup incluirá apenas os arquivos atinentes à Defensoria Pública do Estado de Mato Grosso.
- c) Executar formatação do equipamento;
 - i. Na formatação serão reinstalados apenas os *softwares* descritos no Anexo II;
 - ii. Caso o usuário necessite de algum *software* específico, o mesmo deverá especificar quais softwares ele necessita no corpo do chamado;
 - iii. Caso o usuário não informe que precisa de *software* específico, o mesmo não será instalado e o usuário deverá abrir um novo chamado com tal solicitação.
- d) Retornar o backup do usuário;
- e) Executar *checklist* de pós-manutenção;
- f) Efetuar a devolução do equipamento, sendo que:
 - i. Em Cuiabá e Várzea Grande a devolução será realizada via motorista;
 - ii. No interior do estado a devolução será realizada pelos Correios, via Almojarifado, que será o responsável efetivo pelo envio.
- g) Finalizar a Ordem de Serviço e o chamado;



DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE MATO GROSSO
SISTEMA DE CONTROLE INTERNO
Sistema de Tecnologia da Informação - STI

h) Após conclusão do chamado, o servidor responsável pelo atendimento na Coordenadoria de Tecnologia da Informação deverá proceder aos registros necessários para a geração de indicadores de Controle Interno, conforme Capítulo IV.

4 - Caso o problema não seja apenas de *software* e não possa ser solucionado de imediato, informar o usuário da situação.

5 - Designar o equipamento para sua fila com a situação correspondente:

- a) Fila para aguardar peças de reposição;
- b) Fila para aguardar garantia;
- c) Equipamento condenado (problema não pode ser resolvido).

6 - Informar o usuário da situação do equipamento.

F – DA FILA PARA AGUARDAR PEÇAS DE REPOSIÇÃO

1 - Atualizar a identificação do equipamento, informando o *status* atual em que o mesmo se encontra.

2 - Atualizar a Ordem de Serviço, informando o *status* atual em que a mesma se encontra.

3 - Aguardar a disponibilidade de peça de reposição.

4 - Caso, após 12 meses, não sejam disponibilizadas peças de reposição, o equipamento será considerado condenado, conforme Seção H.

5 - Executar a manutenção do equipamento.



DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE MATO GROSSO
SISTEMA DE CONTROLE INTERNO
Sistema de Tecnologia da Informação - STI

6 - Executar o *checklist* de pós-manutenção.

7 - Efetuar a devolução do equipamento, sendo que:

- a) Em Cuiabá e Várzea Grande a devolução será realizada via motorista;
- b) No interior do estado a devolução será realizada pelos Correios, via Almojarifado, que será o responsável efetivo pelo envio.

8 - Finalizar a Ordem de Serviço e o chamado.

9 - Após conclusão do chamado, o servidor responsável pelo atendimento na Coordenadoria de Tecnologia da Informação deverá proceder aos registros necessários para a geração de indicadores de Controle Interno, conforme Capítulo IV.

G – DA FILA PARA AGUARDAR GARANTIA

1 - Efetuar a abertura de Ordem de Serviço na garantia do equipamento.

2 - Enviar para manutenção pela garantia do equipamento.

3 - Aguardar execução da Ordem de Serviço pela garantia do equipamento.

4 - Executar a manutenção do equipamento pela garantia do equipamento.

5 - Executar o *checklist* de pós-manutenção.

6 - Efetuar a devolução do equipamento, sendo que:

- a. Em Cuiabá e Várzea Grande a devolução será realizada via motorista;



DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE MATO GROSSO
SISTEMA DE CONTROLE INTERNO
Sistema de Tecnologia da Informação - STI

b. No interior do estado a devolução será realizada pelos Correios, via Almojarifado, que será o responsável efetivo pelo envio.

7 - Finalizar a Ordem de Serviço e o chamado.

8 - Após conclusão do chamado, o servidor responsável pelo atendimento na Coordenadoria de Tecnologia da Informação deverá proceder aos registros necessários para a geração de indicadores de Controle Interno, conforme Capítulo IV.

H – DO EQUIPAMENTO CONDENADO

1 - Somente a Coordenadoria de Tecnologia da Informação poderá definir, após estudo técnico, se um equipamento de TI poderá ou não ser considerado condenado e colocado fora de uso.

2 - Nenhum equipamento poderá ser considerado condenado por apenas um servidor da Coordenadoria de Tecnologia da Informação. O equipamento deverá ser analisado por, no mínimo, dois servidores e ambos deverão apresentar laudo semelhante ou confeccionarem laudo conjunto para que um equipamento seja considerado condenado.

3 - Para atestar a condenação de equipamento, algum dos seguintes critérios deve ser atendido:

- a) Equipamento há mais de 12 meses aguardando peças de reposição;
- b) Custo de manutenção exceder o custo do equipamento;
- c) Inexistência de materiais/peças de reposição;
- d) Vestígios de oxidação por líquido.



DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE MATO GROSSO
SISTEMA DE CONTROLE INTERNO
Sistema de Tecnologia da Informação - STI

4 - Caso o equipamento não possa mais ser consertado, será iniciado o processo de desmonte e descarte do equipamento.

5 - As peças que ainda funcionam devem ser separadas e estocadas para utilização futura.

6 - Deve ser efetuada a separação do equipamento condenado para descarte.

7 - A Gerência de Patrimônio deve ser informada sobre o equipamento condenado.

8 - Repassar à Gerência de Patrimônio o Registro de Patrimônio, a descrição e laudo técnico informando os detalhes para tornar o equipamento com *status* de condenado.

9 - Enviar o equipamento condenado à Gerência de Patrimônio, para que a mesma proceda com o correto descarte do mesmo.

10 - Finalizar a Ordem de Serviço e o chamado.

11 - Após conclusão do chamado, o servidor responsável pelo atendimento na Coordenadoria de Tecnologia da Informação deverá proceder aos registros necessários para a geração de indicadores de Controle Interno, conforme Capítulo IV.

I – DA CONCLUSÃO DOS CHAMADOS NA COORDENADORIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

1 - Após fechamento do chamado, com sucesso ou recusa, o servidor responsável pelo atendimento do chamado na Coordenadoria de Tecnologia da Informação deverá preencher o formulário de indicadores de controle interno, conforme Capítulo IV.

CAPÍTULO IV – DA GERAÇÃO DE INDICADORES DE CONTROLE INTERNO



DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE MATO GROSSO
SISTEMA DE CONTROLE INTERNO
Sistema de Tecnologia da Informação - STI

1 - Em consonância com a Instrução Normativa SCI-02/2019, será gerado, a cada 06 meses, relatório de Indicadores de Controle Interno relativos aos serviços de manutenção de equipamentos de TI.

2 - Para cadastramento dos Indicadores será utilizada a ferramenta *Google Forms*.

3 - O lançamento dos dados para geração do relatório é de responsabilidade do servidor designado para atendimento do chamado.

4 - O lançamento dos dados no relatório deve acontecer imediatamente após o fechamento de cada chamado.

5 - Estes relatórios apresentarão, no mínimo, os seguintes dados:

- a. Quantidade de chamados abertos no período;
- b. Quantidade de chamados atendidos no período;
- c. Quantidade de chamados recusados no período;
- d. Comparativo de chamados com o período anterior;
- e. Núcleos que mais demandam atendimentos da Coordenadoria de Tecnologia da Informação.

6 - O relatório gerado deverá ser encaminhado à Administração Superior para acompanhamento dos Indicadores de Controle Interno do Sistema de Tecnologia da Informação.

VII – DISPOSIÇÕES TRANSITÓRIAS

1 - Por alterar o método de solicitação de manutenção de equipamento de TI, serão aceitos, durante o período máximo de 30 dias corridos após publicação da presente



DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE MATO GROSSO
SISTEMA DE CONTROLE INTERNO
Sistema de Tecnologia da Informação - STI

Instrução Normativa, solicitações de manutenção de equipamentos de TI que não sejam realizadas via chamados.

2 - Durante esse período, em todos os casos em que a solicitação de manutenção de equipamento de TI não for realizada via chamado, o usuário solicitante deverá ser orientado pela Coordenadoria de Tecnologia da Informação para que proceda com o novo método nas solicitações futuras.

3 - Depois de expirado o período máximo de 30 dias corridos após a publicação da presente Instrução Normativa, nenhuma solicitação de manutenção de equipamento de TI será aceita sem que todas as regras aqui descritas sejam seguidas.

VIII – DISPOSIÇÕES FINAIS

1 - Os esclarecimentos adicionais a respeito deste documento deverão ser obtidos junto à Coordenadoria de Tecnologia da Informação.

2 - Os casos omissos e não previstos nesta Instrução Normativa deverão ser tratados junto à Coordenadoria de Tecnologia da Informação, em conjunto com a Administração Superior da Instituição.

3 - Esta Instrução Normativa deverá ser atualizada sempre que fatores organizacionais, legais ou técnicos assim o exigirem, a fim de manter o processo de melhoria contínua.

4 - Integram esta Instrução Normativa os seguintes anexos:

Anexo I - Regras para Abertura de Chamado de Manutenção de Equipamento de TI;

Anexo II - *Softwares*-Padrão da Defensoria Pública do Estado de Mato Grosso;

Anexo III - Matriz de Riscos e Controles.



DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE MATO GROSSO
SISTEMA DE CONTROLE INTERNO
Sistema de Tecnologia da Informação - STI

5 - Esta Instrução Normativa entra em vigor na data de sua publicação.

Cuiabá, 22 de maio de 2020.

Clodoaldo Aparecido Gonçalves de Queiroz
Defensor Público-Geral da Defensoria Pública do Estado de Mato Grosso.
(original assinado)

Sandro Dias Batista Vilella
Coordenador de Tecnologia da Informação
(original assinado)



DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE MATO GROSSO
SISTEMA DE CONTROLE INTERNO
Sistema de Tecnologia da Informação - STI

ANEXO I
REGRAS PARA ABERTURA DE CHAMADO DE MANUTENÇÃO DE EQUIPAMENTO DE TI

1 - Para abertura do chamado, o Cliente da Coordenadoria de Tecnologia da Informação deverá enviar um e-mail para chamadoscti@dp.mt.gov.br ou efetuar a abertura via plataforma específica, seguindo a seguinte estrutura:

Assunto:

<Breve descrição do problema>

Corpo da Mensagem:

Nome Completo:

Núcleo:

Setor/Gabinete:

Matrícula:

Telefone de Contato:

Melhor Horário para Contato:

RP do Equipamento: <Não obrigatório somente para equipamentos contratados>

Descrição Detalhada do Problema:

<Descrever detalhadamente o problema, se possível anexando fotos e vídeos>

É necessário Backup?

<Sim> ou <Não>

Softwares Adicionais:

<Instalar algum software além dos listados no Anexo II>

Informações Adicionais:

<Informações adicionais que se fizerem necessárias>

2 - Todos os itens são de preenchimento obrigatório, com exceção do item "Informações Adicionais", que será preenchido somente caso o solicitante deseje fornecer alguma informação adicional à Coordenadoria de Tecnologia da Informação.



DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE MATO GROSSO
SISTEMA DE CONTROLE INTERNO
Sistema de Tecnologia da Informação - STI

3 - Caso a abertura do chamado não siga as regras descritas no presente Anexo, o mesmo será recusado, com a devida justificção e a CTI dará ciência ao usuário requerente, o qual deverá proceder novamente com a abertura do chamado.

4 - O contato ativo do chamado será realizado, preferencialmente, no horário escolhido pelo usuário solicitante, porém o horário de funcionamento da Instituição e da Coordenadoria de Tecnologia da Informação serão sempre respeitados.



DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE MATO GROSSO
SISTEMA DE CONTROLE INTERNO
Sistema de Tecnologia da Informação - STI

ANEXO II
SOFTWARES-PADRÃO DA DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE MATO GROSSO

1 - Todo computador que passar por manutenção na Coordenadoria de Tecnologia da Informação terá instalado, por padrão, os seguintes *softwares*:

- a) Sistema Operacional;
- b) Drivers para Configuração e Acesso ao Computador;
- c) Pacote de Aplicativos para Escritório:
 - i. Processador de Texto;
 - ii. Planilha de Cálculo;
 - iii. Apresentação Gráfica;
 - iv. Entre Outros.
- d) Leitor de Arquivos *PDF*;
- e) Impressora de Arquivos *PDF*;
- f) *Drivers* dos Certificados Digitais utilizados pela DPEMT;
- g) Aplicativos para Acesso aos Sistemas do TJMT;
- h) *Codecs* de Áudio e Vídeo;
- i) *Java*;
- j) Navegadores *Web*;
- k) *Drivers* das Impressoras utilizadas pela DPEMT;
- l) *Drivers* dos *Scanners* utilizados pela DPEMT;
- m) *Software* Antivírus;
- n) Compactador/Descompactador de Arquivos;
- o) *Software* para Otimização de Sistema Operacional;
- p) Softwares para Acesso Remoto ao Computador;
- q) Papel de Parede Padrão da DPEMT;
- r) Pasta de Aplicativos Utilitários de Uso Exclusivo da Coordenadoria de Tecnologia da Informação:
 - i. Aplicativo de *Backup*;
 - ii. Outros aplicativos que se julgarem necessários.

2 - Caso o solicitante necessite de algum *software* adicional, o mesmo deverá solicitar em campo específico na abertura do chamado.

3 - Caso o usuário não informe que necessita de *software* adicional, o mesmo somente será instalado através da abertura de um novo chamado.



DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE MATO GROSSO
SISTEMA DE CONTROLE INTERNO
Sistema de Tecnologia da Informação - STI

ANEXO III
MATRIZ DE RISCOS E CONTROLES

Sistema Administrativo: STI - Sistema de Tecnologia da Informação

Processo ou Atividade: Manutenção de Equipamentos de TI

Objetivos: Exercer as atividades de manutenção de equipamentos de TI com eficiência, eficácia e observância a todas as regras e condições estabelecidas nesta IN.

Base Legal e Regulamentar Associada: Constituição Federal 1988, em especial o artigo 37; Regimento Interno da Defensoria Pública do Estado de Mato Grosso, em especial o Capítulo VI, Seção VIII, art. 91, inciso X; Norma Regulamentadora 10 (NR 10) – Segurança em Instalações e Serviços em Eletricidade; Publicações sobre Melhores Práticas atinentes ao assunto.

Riscos	Nível	Procedimentos de Controle	Momento do Processo (Ponto de Controle)
Membro/Servidor solicitar a terceiros que efetue manutenção em equipamento de TI pertencente/utilizado pela DPEMT	Alto	Estabelecer como regra geral, a ser observada por todos, que a CTI é a única responsável por gerenciar e executar suporte técnico em equipamentos de TI no âmbito da DPEMT. Procedimento de Controle Futuro: adicionar um lacre em todos os equipamentos, evitando que os mesmos sejam manipulados por qualquer pessoa.	Identificar Falha em Equipamento de TI
Extravio de peças em equipamento de TI pertencente/utilizado pela DPEMT	Médio	Estabelecer como regra geral, a ser observada por todos, que a CTI é a única responsável por gerenciar e executar suporte técnico em equipamentos de TI no âmbito da DPE-MT. Procedimento de Controle Futuro: adicionar um lacre em todos os equipamentos, evitando que os mesmos sejam manipulados por qualquer pessoa.	Identificar Falha em Equipamento de TI



DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE MATO GROSSO
SISTEMA DE CONTROLE INTERNO
Sistema de Tecnologia da Informação - STI

Prestar suporte em equipamento de TI de uso pessoal de membros/servidores da DPEMT	Médio	Não executar manutenção em equipamentos sem o devido número do Registro de Patrimônio.	Receber o Chamado e Verificar se o Mesmo foi Aberto Corretamente
Solicitação de prioridade no atendimento do chamado por parte de qualquer membro/servidor da DPEMT	Extremo	Somente atender solicitação de prioridade de atendimento quando suportada por determinação expressa da Administração Superior ou da Diretoria Geral.	Receber o Chamado e Verificar se o Mesmo foi Aberto Corretamente / Iniciar Atendimento Ativo do Chamado
Servidor da Coordenadoria de Tecnologia da Informação condenar um equipamento erroneamente	Médio	Nenhum equipamento poderá ser considerado condenado por apenas um servidor da CTI. O equipamento deverá ser analisado por, no mínimo, dois servidores e ambos deverão apresentar laudo semelhante. Definição de regras claras para definir um equipamento como condenado.	Análise Inicial e Identificação do Problema / Problema não pode ser Resolvido (Equipamento Condenado)
Membro/Servidor solicitar visita técnica da Coordenadoria de Tecnologia da Informação sem análise prévia	Alto	Proceder a abertura de procedimento de visita técnica de manutenção de equipamentos de TI somente com chamado e relatório técnico em anexo à solicitação.	Identificar Falha em Equipamento de TI / Abrir Chamado à CTI Solicitando Atendimento