

RESOLUÇÃO DPG Nº 167, DE 30 DE MAIO DE 2022

Regulamenta o fluxo de pedidos e solicitações feitas ao Departamento de Informática

O DEFENSOR PÚBLICO-GERAL DO ESTADO DO PARANÁ, no uso de suas atribuições legais previstas no art. 18 da Lei Complementar Estadual nº 136/2011,

RESOLVE

Art. 1º. A solicitação de suporte técnico ao Departamento de Informática deverá ser realizada exclusivamente através do sistema estabelecido para esse fim.

§1º. Excepciona-se o disposto no *caput* nas hipóteses previstas no §1º do art. 2º desta resolução.

§2º. Caso a solicitação venha através de outro canal de comunicação, poderá ser arquivada de pronto, informando-se ao/à solicitante que deverá valer-se do canal correto.

§3º. Cabe ao/à solicitante, na abertura do chamado, detalhar o pedido e prestar todas informações necessárias para agilizar o atendimento, tais como setor/unidade de lotação, telefone para contato, entre outros.

§4º. O/a solicitante deverá acompanhar o chamado via sistema, a fim de responder com celeridade os possíveis questionamentos encaminhados pela equipe de suporte técnico.

Art. 2º. A equipe de suporte técnico do Departamento de Informática estará disponível para atender aos chamados nos dias úteis, no período das 10h às 17h.

§1º. Em situações excepcionais, como no caso de indisponibilidade do sistema de atendimento de chamados ou de total indisponibilidade de rede na sede, deverá o/a servidor/a ou membro/a entrar em contato, justificadamente, pelo seguinte telefone de plantão do Departamento de Informática: (41) 3219-7323.

§2º. No caso do parágrafo anterior, constatado pela equipe de suporte técnico que não se trata de situação urgente, o/a solicitante será orientado/a a abrir chamado por meio do sistema estabelecido para esse fim.

Art. 3º. O pedido de apoio da equipe de suporte técnico do Departamento de Informática em eventos, mutirões, congressos, entre outros, deverá ser solicitado à Supervisão do Departamento, com antecedência mínima de 15 (quinze) dias.

Art. 4º. Os serviços prestados pelo Departamento de Informática encontram-se dispostos no Catálogo de Serviços de TI, disponível no Anexo I da presente resolução e através da intranet, onde pode ser encontrada a relação atualizada de serviços.

Parágrafo único. A solicitação de atuação de serviço não constante no referido catálogo deverá ser endereçada diretamente à Supervisão do Departamento, que analisará cada caso.

Art. 5º. O manuseio técnico dos equipamentos da Defensoria Pública deverá ser feito pelo Departamento de Informática, salvo em situações de urgência e sob orientação remota da equipe de suporte técnico.

Art. 6º. Esta Resolução entra em vigor na data da sua publicação.

ANDRÉ RIBEIRO GIAMBERARDINO
Defensor Público-Geral do Estado do Paraná

ANEXO I

Serviço	Tempo de solução	Quem pode solicitar?	Resumo
1 - SOFTWARE E SISTEMA OPERACIONAL			
Office	##	##	##
**** Instalação Office	1 Dia após a solicitação	Todos	Instalação Office 13
**** Problema Com Office	3 Dias após a solicitação	Todos	Problemas no Office 13
Windows	##	##	##
**** Instalação e manutenção do Windows	5 Dias após a solicitação	Todos	Instalação e manutenção do Windows
**** Problemas Windows	5 Dias após a solicitação	Todos	Problemas no Windows
Antivírus	##	##	##
**** Instalação de Antivírus	5 Dias uteis após o pedido	Todos	Instalação antivírus
**** Vírus	2 Dias após a solicitação	Todos	Problema com vírus
2 - ACESSOS E PRIVILÉGIOS			
Drive Celepar	##	Def. / Serv.	##
**** Solicitação de acesso ao Drive Celepar	5 Dias uteis após o pedido	Def. / Serv.	Solicitação para acesso ao drive Celepar
Solicitação de acesso ao Expresso	##	Def. / Serv.	##
**** Estagiários	3 Dias uteis após o pedido	Def. / Serv.	Solicitação de acesso ao Expresso para estagiários
**** Servidores/Comissionados/Defensores	3 Dias uteis após o pedido	Def. / Serv.	Solicitação de acesso ao Expresso para servidores/comissionados/Defensores
**** Voluntários	3 Dias uteis após o pedido	Def. / Serv.	Solicitação de acesso ao Expresso para voluntários
**** Institucional	3 Dias uteis após o pedido	Def. / Serv.	Solicitação de criação de e-mail institucional
Exclusão de usuários do expresso	##	##	##
**** Exclusão	3 Dias uteis após o pedido	Def. / Serv.	Solicitação de exclusão de usuários do expresso
Pastas de rede	##	Def. / Serv.	##
**** solicitação de acesso a pastas de rede	2 Dias após a solicitação	Def. / Serv.	Solicitação de acesso a pastas de rede
**** Documentos Aurora	2 Dias após a solicitação	Def. / Serv.	Documentos Aurora
Edepar	##	Def. / Serv.	##
**** Solicitação de acesso ao Edepar	1 Dia após a solicitação	Def. / Serv.	Solicitação de acesso Ao Edepar
Intranet	##	Def. / Serv.	##
**** Solicitação de acesso a Intranet	1 Dia após a solicitação	Def. / Serv.	Solicitação de acesso a Intranet
Solar	##	Def. / Serv.	##
**** Solicitação de acesso ao solar	2 Dias após a solicitação	Def. / Serv.	Solicitar acesso ao Solar
Gestor de Atos	##	Def. / Serv.	##
**** Solicitação de acessos e privilegios	2 Dias após a solicitação	Def. / Serv.	Solicitação de Acesso e de privilégios
SID - Peticionamento	##	Def. / Serv.	##
**** Solicitação de acesso ao SID	5 Dias uteis após o pedido	Def. / Serv.	Solicitação de Acesso ao SID
GMS/GPS e outros	##	Todos	##
**** Acesso ao GMS/GPS e outros	5 Dias uteis após o pedido	Todos	Orientação
Agendamento	##	Def. / Serv.	##
**** Solicitação de acesso ao agendamento	5 Dias uteis após o pedido	Def. / Serv.	Solicitação de Acesso ao Agendamento
E-Protocolo	##	Def. / Serv.	##
**** Solicitação de acesso ao E-protocolo	5 Dias uteis após o pedido	Def. / Serv.	Acesso ao E-protocolo
Ponto Eletronico		Def. / Serv.	##
**** Solicitação de acesso ao ponto eletrônico	1 Dia após a solicitação	Def. / Serv.	Solicitação de acesso ao ponto eletrônico
SIGO	##	Def. / Serv.	##
**** Solicitação de acesso ao SIGO	5 Dias uteis após o pedido	Def. / Serv.	Problemas SIGO

Serviço	Tempo de solicitação	Quem pode solicitar?	Resumo
3 - TELEFONIA E RAMAIS			
Troca DID	##	##	##
****Troca DID	5 Dias uteis após o pedido	Def. / Serv.	Troca de DID/Ramal virtual
Ramal virtual/Voip	##	##	##
**** Requisição de Ramal virtual/voip	5 Dias uteis após o pedido	Def. / Serv.	Solicitação de ramal virtual
**** Problemas com ramal virtual/Voip	2 Dias após a solicitação	Todos	Configuração e manutenção do ramal virtual/voip
Telefonia	##	##	##
**** Instalação Telefonia	2 Dias após a solicitação	Def. / Serv.	Instalação de ramal/siga-me/configuração URA
**** Problemas com telefonia	2 Dias após a solicitação	Def. / Serv.	Problemas com telefonia
4 - VIDEOCONFERÊNCIA			
Webex	##	##	##
**** Instalação do Webex	1 Dia após a solicitação	Todos	Instalação, configuração e manutenção do sistema Cisco Webex
**** Problemas No Webex	1 Dia após a solicitação	Todos	Problemas com o sistema Webex
Meet	##	##	##
**** Configurações meet	1 Dia após a solicitação	Todos	configurações e manutenção do sistema Meet
**** Problemas No Meet	1 Dia após a solicitação	Todos	Problemas com o sistema meet
Avaya	##	##	##
**** Instalação Avaya	1 Dia após a solicitação	Todos	Instalação, configuração e manutenção do sistema Avaya
**** Problemas No Avaya	1 Dia após a solicitação	Todos	Problemas com o sistema Avaya
WebConf	##	##	##
**** Orientações WebConf	1 Dia após a solicitação	Todos	Orientação Webconf
**** Problemas No Webconf	1 Dia após a solicitação	Todos	Problemas com o sistema Webconf
Teams	##	##	##
**** Instalação Teams	1 Dia após a solicitação	Todos	Instalação Teams
**** Problemas No Teams	1 Dia após a solicitação	Todos	Problemas com o sistema Teams
5 - CERTIFICADOS DIGITAIS			
Problemas com Certificados Digitais	2 Dias após a solicitação	Def. / Serv.	Mal funcionamento do certificado Digital
Instalação e configuração	1 Dia após a solicitação	Def. / Serv.	Instalação de Certificados Digitais
Requisição de Certificado Digital	até 14 dia úteis	Def. / Serv.	Requisição De Certificados Digitais
6 - HARDWARE			
Empréstimo	##	##	##
**** Equipamentos de informática	até 14 dia úteis	Def. / Serv.	Empréstimo de Ativo
Garantia	##	##	##
**** Garantia de equipamentos de informática	até 14 dia úteis	Def. / Serv.	Solicitar Garantia Patrimônio
Manutenção	##	##	##
**** Manutenção Física de componentes de informática	até 14 dia úteis	Todos	Solicitar manutenção nos notebooks/computadores
Transferência de equipamentos	até 14 dia úteis	Def. / Serv.	Transferencia de equipamentos entre sedes
Impressora	##	##	##
**** Suprimentos	1 Dia após a solicitação	Todos	Solicitar troca de Tonner das impressoras
**** Configuração impressora	1 Dia após a solicitação	Todos	Configuração de impressora
**** Problemas Impressora	2 Dias após a solicitação	Todos	Instalação de drivers da impressora
Devolução de equipamentos de TI	2 Dia após a solicitação	Todos	Devolução de equipamentos de Tihar
Instalação driver	1 Dia após a solicitação	Todos	Instalação de drivers do hardware
Catracas	3 Dias uteis após o pedido	Todos	Configuração de catracas
Fechadura eletrônica	3 Dias uteis após o pedido	Def. / Serv.	Configuração de fechadura eletrônica

Serviço	Tempo de solução	Quem pode solicitar?	Resumo
7 - REDE			
Proxy acessos	até 3 dia úteis	Def. / Serv.	Solicitação para utilizar os acessos a sites bloqueados (Perante necessidade comprovada)
Problemas com Redes	até 2 dia úteis	Todos	Falha na conectividade
VPN	até 1 dia útil	Todos	Falha na conectividade
8 - SISTEMAS UTILIZADOS NA DEFENSORIA			
SIGEP	##	##	##
**** Instalação SIGEP	1 Dia após a solicitação	Def. / Serv.	Instalação SIGEP
**** Problemas no SIGEP	3 Dias após a solicitação	Def. / Serv.	Problemas com o sistema SIGEP
AutoCad	##	##	##
**** Instalação Autocad	1 Dia após a solicitação	Def. / Serv.	Instalação do AutoCad
**** Problemas no AutoCad	3 Dias após a solicitação	Def. / Serv.	Problemas com o sistema AutoCad
Adobe	##	##	##
**** Instalação Adobe	1 Dia após a solicitação	Def. / Serv.	Instalar o Adobe Reader
**** Problemas com Adobe	3 Dias após a solicitação	Def. / Serv.	Problemas com o Adobe Reader
Drive	##	##	##
**** Problemas Drive	5 Dias uteis após o pedido	Todos	Problemas de acesso ao Drive
Expresso	##	##	##
**** Problemas Expresso	3 Dias após a solicitação	Todos	Problemas de acesso Ao Expresso
Edepar	##	##	##
**** Problemas Edepar	1 Dia após a solicitação	Todos	Problemas de acesso Ao Edepar
Intranet	##	##	##
**** Problemas Intranet	1 Dia após a solicitação	Todos	Problemas de acesso a Intranet
E-Protocolo	##	##	##
**** Problemas com E-Protocolo	3 Dias após a solicitação	Def. / Serv.	Problemas com E-Protocolo
SIGO	##	##	##
**** Problemas SIGO	3 Dias após a solicitação	Def. / Serv.	Problemas SIGO
Projudi	##	##	##
**** Orientações Projudi	1 Dia após a solicitação	Def. / Serv.	Orientações Projudi
Instalação de programas	1 Dia após a solicitação	Def. / Serv.	Instalação de programas gerais
9 - Sistemas desenvolvidos pela DPP			
Solar	##	Def. / Serv.	##
**** Requisição de alteração	3 Dias após a solicitação	Def. / Serv.	Requisição de alteração de funcionalidades
**** Problemas	3 Dias após a solicitação	Def. / Serv.	Problemas com Solar
SID - Peticionamento	##	Def. / Serv.	##
**** Requisição de alteração	3 Dias após a solicitação	Def. / Serv.	Requisição de alteração de funcionalidades
**** Problemas	3 Dias após a solicitação	Def. / Serv.	Problema com SID – Peticionamento
Gestor de Atos	##	Def. / Serv.	##
**** Problemas	3 Dias após a solicitação	Def. / Serv.	Problemas com Gestor de Atos.
Ponto Eletrônico	##	Def. / Serv.	##
**** Problemas e orientações	3 Dias após a solicitação	Def. / Serv.	Problema com Ponto Eletrônico
SIC (Sistema Integrado da Corregedoria)	##	Def. / Serv.	##
**** Problemas no SIC	3 Dias após a solicitação	Def. / Serv.	Problemas com o sistema SIC (Sistema Integrado da Corregedoria)
Agendamento	##	Def. / Serv.	##
**** Problemas no agendamento	3 Dias após a solicitação	Def. / Serv.	Problemas com Sistema de Agendamento