



## INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 003-DPE-AC, DE 23 DE OUTUBRO DE 2020

“**CRIA E ESTABELECE PROPOSTA DE PADRONIZAÇÃO DE PROCEDIMENTO PARA ABERTURA DE CHAMADO TÉCNICO AO SETOR DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO DA DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO ACRE**”.

**A DEFENSORA PÚBLICA-GERAL DO ESTADO DO ACRE**, no uso das atribuições de seu cargo e tendo em vista o disposto no art. 100, da Lei Complementar Federal nº 80/94, c/c art. 4º-C, inciso I e XIII, da Lei Complementar Estadual nº 158/06, e demais normas aplicáveis à espécie,

**CONSIDERANDO** o projeto de modernização institucional da Defensoria Pública do Estado do Acre – DPE/AC que visa estruturar a instituição para possibilitar melhor atendimento e multiplicar as ações da defensoria;

**CONSIDERANDO** a necessidade de uma ferramenta eficaz de controle e acompanhamento dos chamados e serviços internos, centralizando e computando todos os chamados técnicos, agilizando o atendimento do Setor de Tecnologia da Informação - STI;

**CONSIDERANDO** a institucionalização do sistema GLPI (Gestão Livre de Parque de Informática), sistema que permitirá a abertura de chamados técnicos ao STI, com acompanhamento real dos serviços solicitados, além de controle de todo o parque de equipamentos da DPE/AC, **RESOLVE BAIXAR A PRESENTE INSTRUÇÃO NORMATIVA**, nos termos seguintes:

**Art. 1º IMPLANTAR** a Gestão Livre de Parque de Informática - GLPI para gerenciar todos os chamados e solicitações destinadas ao Setor de Tecnologia da Informação oriundos das Defensorias especializadas, unidades administrativas, núcleos e setores pertencentes a Defensoria Pública do Estado do Acre – DPE/AC, no âmbito da capital e no interior do Estado.

**§1º** As solicitações de reparo, manutenção, suporte, treinamentos, acompanhamento técnico e demais pedidos ao setor da Tecnologia da Informação, deverão **EXCLUSIVAMENTE** serem efetuadas pelo sistema GLPI, através da intranet da Defensoria Pública do Estado do Acre.

**§2º** O GLPI deverá ser utilizado como meio de comunicação interna com o Setor de Tecnologia da Informação para comunicar problemas de sistemas (e-saj, solar, sei, e-mail, ponto digital, folha de pagamento, light, windows, office, etc.) ou de equipamentos (CPU, impressora, mouse, monitor, microfones, redes de comunicação, estabilizadores e nobreaks, scanner, tokens, webcam, headset, etc).



DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO ACRE  
GABINETE DA DEFENSORA PÚBLICA-GERAL

---

**§3º** Reservas e solicitações de equipamentos (notebooks, monitores, Datashow e etc) bem como acompanhamento técnico para eventos, reuniões, treinamentos, videoconferências e afins, deverão ser realizadas também através do sistema GLPI com no mínimo 48 horas de antecedência a data do evento.

**§4º** Criação de usuários para acesso aos sistemas internos, rede local e demais serviços e ainda a desativação de acesso deverá ser solicitada através de formulário que será disponibilizado dentro do GLPI.

**Art. 2º** Toda intervenção necessária para solução de problemas técnicos, será realizado pelos técnicos do STI, bem como deverá ser descrito no chamado aberto dentro do sistema, cabendo ao responsável pela abertura da solicitação acompanhar o andamento e encerramento da mesma.

**Art. 3º** Somente os equipamentos que integram o parque computacional da Defensoria e que estiverem patrimonizados, serão considerados habilitados para suporte/manutenção pela equipe do Setor de Tecnologia da Informação – STI.

**Art. 4º** Os chamados (solicitações) que não forem registrados pelo sistema GLPI, não entrarão na fila de demandas do STI, não sendo designado técnico para atender a demanda.

**Art. 5º** Esta portaria entra em vigor na data de sua expedição, por ser oportuno e conveniente para os interesses da Administração.

Rio Branco –AC 23 de outubro de 2020

**ROBERTA DE PAULA CAMINHA MELO**

Defensora Pública-Geral do Estado do Acre