

**PORTARIA/DETRAN N° 46/2024**

O DIRETOR-PRESIDENTE DO DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO DO ESTADO DE ALAGOAS/DETRAN/AL, no art. 2º da Lei 6.300, de 04 de abril de 200 e Decreto 60.041/2018, CONSIDERANDO as competências estabelecidas nos arts. 116 e 123 do Decreto n.º 60.041, de 31 de julho de 2018, que dispõe sobre o regimento interno do Departamento Estadual de Trânsito de Alagoas - DETRAN/AL; CONSIDERANDO a necessidade de aprimorar e fortalecer o atendimento e suporte aos usuários no que tange à manutenção dos recursos de tecnologia da informação e comunicação de dados - TIC, em consonância ao disposto nos autos do processo E:05101.0000008903/2023; CONSIDERANDO que a instituição de uma Central de Serviços (Service Desk) integra as melhores práticas de manutenção de serviços de TIC catalogadas na biblioteca Information Technology Infrastructure Library (ITIL); CONSIDERANDO o constante dos autos do processo n.º E:05101.0000016642/2023, RESOLVE:

**CAPÍTULO I**  
**DISPOSIÇÕES GERAIS**

Art. 1º Instituir a Central de Serviços no âmbito do DETRAN/AL, com a finalidade precípua de prestar atendimento e suporte aos funcionários e colaboradores internos do DETRAN/AL, nas solicitações relacionadas à manutenção dos recursos de tecnologia da informação e comunicação de dados.

Art. 2º A Central de Serviços do DETRAN/AL funcionará sob a supervisão da Diretoria de Infraestrutura Tecnológica - DIRIT.

Art. 3º A Central de Serviços deve atuar em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD. Todas as operações e procedimentos descritos neste documento estão alinhados com os princípios e diretrizes estabelecidos pela LGPD, garantindo a proteção dos dados pessoais dos usuários. Medidas rigorosas devem ser adotadas para assegurar a privacidade e segurança das informações, além de promover a transparência no tratamento dos dados pessoais conforme exigido pela legislação vigente.

Art. 4º A Central de Serviços deve atuar em consonância com a Política de Segurança da Informação do DETRAN/AL. As diretrizes e normas estabelecidas nesta portaria visam garantir a integridade, confidencialidade e disponibilidade das informações, promovendo um ambiente seguro para o tratamento de dados. São implementadas medidas robustas de controle e monitoramento, alinhadas à política de segurança, a fim de salvaguardar as informações institucionais e proteger contra possíveis ameaças e vulnerabilidades. O compromisso com a segurança da informação é integral, refletindo a responsabilidade do DETRAN/AL na preservação dos dados e na promoção de práticas que fortaleçam a confiança dos usuários.

Art. 5º Em estrito cumprimento à Lei Brasileira de Inclusão e à Lei de Acessibilidade, a Central de Serviços deve considerar princípios fundamentais de acessibilidade e igualdade. Todos os serviços e procedimentos mencionados devem ser projetados para serem acessíveis a todas as pessoas, independentemente de suas habilidades ou necessidades específicas. Devem ser adotadas práticas que visam eliminar barreiras e promover a plena participação de todos os cidadãos, garantindo que a prestação de serviços seja inclusiva e igualitária.

**CAPÍTULO II**  
**PRINCÍPIOS E DIRETRIZES**

Art. 6º São princípios da Central de Serviços do DETRAN/AL:

- I - Concentração do atendimento, registro e suporte ao usuário;
- II - Celeridade, eficácia e eficiência;
- III - Uso de critérios técnicos para estabelecimento da escala de prioridades;
- IV - Uniformidade de procedimentos; e
- V - Priorização do atendimento remoto.

Art. 7º São funções da Central de Serviços do DETRAN/AL:

- I - Estabelecer um ponto único de contato (single point of contact) entre os usuários e a Diretoria de Infraestrutura Tecnológica - DIRIT;
- II - Restaurar e restabelecer os serviços de maneira célere e eficaz, na medida do possível;
- III - Prover suporte com qualidade para atender aos objetivos do DETRAN/AL;
- IV - Gerenciar todos os incidentes e requisições até o seu encerramento;
- V - Comunicar aos usuários sobre o agendamento de mudanças nos serviços de TIC, prestando suporte necessário para o desenvolvimento e desempenho;
- VI - Aumentar a satisfação do usuário, promovendo suporte de maior qualidade e estando sempre prontos para solucionar incidentes e requisições;
- VII - Maximizar a disponibilidade dos serviços de TIC;
- VIII - Auxiliar na administração e no inventário dos equipamentos de informática;
- IX - Prover a equipe de TIC com base de dados para identificação e diagnóstico dos serviços que demandam maior atenção, visando melhorias e prevenção de reincidentes;
- X - Gerenciar todos os chamados internos do DETRAN/AL entre os setores, desenvolvimento e operações;
- XI - Mensurar a força de trabalho de todas as equipes do DETRAN/AL, tanto de desenvolvimento quanto de operações;

XII - Realizar a triagem das demandas conforme a natureza, identificar prioridades com base em critérios técnicos e distribuir as ocorrências para suas respectivas áreas especializadas.

Art. 8º Não é responsabilidade da Central de Serviços do DETRAN/AL receber solicitações ou sugestões relacionadas a:

- I - Projetos na área de tecnologia da informação e comunicação de dados;
- II - Solicitações de equipamentos;
- III - Solicitações de desenvolvimento de novos sistemas;
- IV - Inclusão de novas funcionalidades para sistemas existentes;
- V - Solicitações de infraestrutura.

§ 1º As solicitações mencionadas no art. 8º devem ser instauradas via Sistema Eletrônico de Informações - SEI/AL, conforme procedimento operacional padrão específico estabelecido.

§ 2º Na hipótese do art. 8º, o atendimento das solicitações seguirá as diretrizes estabelecidas no Planejamento Estratégico e no Plano Diretor de Tecnologia da Informação, considerando também o respectivo plano de ação instituído.

**CAPÍTULO III**  
**Procedimentos Orientativos**

Art. 9º As instruções referentes ao acesso, abertura, registro e acompanhamento dos chamados à Central de Serviços do DETRAN/AL serão disponibilizadas no Portal da Gestão do Conhecimento do DETRAN/AL, através do link <https://gestaodoconhecimento.detrان.al.gov.br/>

Art. 10. O Sistema GLPI é o sistema de tecnologia oficial para atendimento e registro de chamados, incumbido da execução das funções da Central de Serviços do DETRAN/AL.

§ 1º A substituição do Sistema GLPI nesta função só poderá ocorrer mediante portaria específica.

§ 2º Fica estabelecida a obrigatoriedade de realizar uma avaliação anual da ferramenta, visando analisar seu desempenho e efetividade.

§ 3º Ademais, o Sistema GLPI poderá ser utilizado e otimizado para outros serviços de suporte ao usuário interno, conforme oportunidades identificadas pela administração.

Art. 11. Com a implementação da Central de Serviços do DETRAN/AL, fica estabelecido que todas as solicitações de serviços relacionados à tecnologia da informação devem ser registradas de forma exclusiva por meio do Sistema GLPI. Parágrafo único. O setor demandado está autorizado a atender apenas as solicitações registradas no sistema, sendo imperativo documentar cada fase do processo para possibilitar o acompanhamento detalhado por parte do solicitante, incluindo o encerramento do chamado pelo próprio usuário.

Art. 12. As demandas de reparos de equipamentos e soluções do DETRAN/AL devem ser obrigatoriamente registradas e/ou realizadas por meio da Central de Serviços do DETRAN/AL.

Art. 13. O solicitante do serviço é responsável por abrir, acompanhar, contestar e fechar o chamado. Quando disponível, poderá utilizar ferramentas de atendimento virtual para auxílio no procedimento.

§ 1º Todos os servidores e estagiários do DETRAN/AL poderão acessar e abrir chamados diretamente no Sistema GLPI.

§ 2º Os prestadores de serviço que utilizem os sistemas do DETRAN/AL podem comunicar incidentes à Central de Serviços, que abrirá e registrará os chamados no Sistema GLPI. A Central se encarregará de dar retorno ao prestador solicitante quando o chamado for atendido ou encerrado.

§ 3º Na abertura do chamado, o solicitante deverá fornecer seu e-mail e telefone para contato.

§ 4º O atendimento às solicitações via Central de Serviços do DETRAN/AL seguirá a ordem de chegada, e o atendente responderá por meio do Sistema GLPI, respeitando os prazos pré-estabelecidos pela Diretoria de Infraestrutura Tecnológica - DIRIT.

§ 5º O DETRAN/AL publicará, na área de suporte em seu sítio institucional, o catálogo de serviços com os respectivos prazos médios de atendimento ao público externo.

§ 6º Em caso de indisponibilidade do Sistema GLPI, o atendimento será realizado contingencialmente via telefones indicados no site da DETRAN/AL (<http://glpi.detrان.al.gov.br/>) ou pelo e-mail [helpdesk@detrان.al.gov.br](mailto:helpdesk@detrان.al.gov.br).

§ 7º Conforme as práticas ITIL, todo chamado recebido pelos canais de comunicação com a Central de Serviços do DETRAN/AL, referenciados no parágrafo anterior, deverá ser aberto pelo(s) atendente(s) de primeiro nível.

Art. 14. A Central de Serviços do DETRAN/AL operará na Chefia de Suporte ao Usuário - CHSU, de segunda a sexta-feira, das 7:00h às 17:00h. Fora desse horário e em dias não úteis, funcionará somente em casos emergenciais, conforme escala de revezamento estabelecida pela respectiva chefia.

Parágrafo único. Solicitações via telefone devem ser realizadas durante o expediente; aquelas feitas via sistema ou correio eletrônico fora do expediente considerar-se-ão protocoladas no primeiro dia útil seguinte ao envio da mensagem.

Art. 15. Ao atender o chamado e constatar que se trata de demanda de pequena complexidade, a Central de Serviços do DETRAN/AL fornecerá suporte direto e imediato ao usuário por meio de orientações verbais, visando restabelecer rapidamente a normalidade dos serviços e a usabilidade da rede e dos equipamentos de TIC.

§ 1º A Central de Serviços do DETRAN/AL poderá, quando necessário, acessar remotamente o equipamento do usuário utilizando software de controle remoto, desde que a solução da demanda envolva procedimentos e configurações operacionalizáveis à distância.

§ 2º Na situação descrita no § 1º, a necessidade de acesso remoto será comunicada ao solicitante, registrada no chamado, e a execução do procedimento só ocorrerá após prévia autorização do usuário. O acesso remoto terá uma duração estritamente necessária ao procedimento objeto da solicitação.

§ 3º Demandas de mera orientação, esclarecimento ou informação serão resolvidas imediata e verbalmente pela Central de Serviços do DETRAN/AL.

Art. 16. Não sendo possível a resolução imediata da ocorrência, a Central de Serviços do DETRAN/AL distribuirá a solicitação ao segundo nível de atendimento, conforme a área técnica competente.

§ 1º Ao receber a demanda, a área técnica especializada buscará restabelecer a normalidade dos serviços e a usabilidade dos equipamentos o mais rápido possível.

§ 2º Em caso de múltiplos chamados na mesma área técnica especializada, a escala de prioridades seguirá as diretrizes:

I - Primazia da continuidade do serviço público prestado ao cidadão: prioridade para demandas com impacto direto no atendimento ao público.

II - Primazia da solução imediata: prioridade para demandas com oportunidade de resolução imediata.

III - Primazia da solução remota: prioridade para demandas resolvíveis sem deslocamento, em detrimento das que requerem ações externas.

§ 3º Em caso de múltiplos chamados na mesma área técnica especializada e sem possibilidade de solução à distância, a Diretoria de Infraestrutura Tecnológica - DIRIT deverá otimizar os deslocamentos, estabelecendo rotas para resolver a maior quantidade possível de ocorrências em uma única ação externa.

§ 4º O segundo nível de atendimento manterá o solicitante informado sobre o andamento do chamado, fornecendo previsões de resolução, informando sobre fatores de risco que possam causar atrasos nos prazos estabelecidos. Se houver impossibilidade técnica de solução, será solicitada a escalada do chamado para o terceiro nível.

§ 5º Chamados abertos automaticamente por outros sistemas de monitoramento seguirão o mesmo processo que os chamados normais.

Art. 17. As demandas caracterizadas como de terceiro nível de atendimento são aquelas cuja resolução depende da intervenção de equipe especializada ou de terceiros externos ao DETRAN/AL, incluindo fornecedores de produtos e serviços, bem como outras organizações públicas ou privadas. A Diretoria de Infraestrutura Tecnológica - DIRIT diligenciará para que o atendimento dessas demandas ocorra no menor prazo possível.

§ 1º Caso a resolução do chamado dependa de alguma ação do solicitante, a Central deixará o status como "Pendente", detalhando a pendência até que as providências necessárias sejam tomadas.

§ 2º O DETRAN/AL implementará um sistema de avaliação para monitorar o desempenho dos terceiros envolvidos, assegurando a aderência ao Acordo de Nível de Serviço (Service Level Agreement - SLA) e a qualidade dos serviços prestados.

§ 3º A comunicação entre o DETRAN/AL e os terceiros será documentada e monitorada para garantir transparência e eficiência na resolução das demandas.

Art. 18. O chamado será encerrado nos seguintes casos:

I - Em atendimento de primeiro nível:

a) Quando o incidente de pequena complexidade for resolvido direta e imediatamente por telefone, e-mail ou acesso remoto, pelo próprio atendente.

b) Nas situações que envolvam mera orientação, esclarecimento ou informação.

II - Em atendimento dos demais níveis:

a) Quando a demanda for distribuída e a área técnica especializada equacionar o incidente reportado pelo usuário.

III - Em qualquer um dos níveis:

a) Quando a demanda não possuir detalhes, telefone de contato ou anexos que possibilitem o seu encaminhamento.

b) Se, em contato com o usuário, este não fornecer tais informações ou não puder ser localizado nos contatos disponibilizados.

Art. 19. Todos os chamados serão registrados no sistema informatizado de gerenciamento de incidentes por todos os níveis de atendimento, atribuindo-se um número de protocolo a cada chamado.

Art. 20. O encerramento do chamado ocorrerá facultativamente pelos respectivos níveis de atendimento, conforme a natureza do caso.

Art. 21. Após o encerramento do chamado, é facultado ao usuário registrar sugestões, reclamações e elogios, através da plataforma e-Ouv Alagoas, os quais subsidiarão o aprimoramento dos serviços prestados pela Central de Serviços do DETRAN/AL.

Art. 22. A Diretoria de Infraestrutura Tecnológica - DIRIT realizará balanços periódicos das sugestões, reclamações e elogios, com o objetivo de monitorar o nível de satisfação do usuário em relação aos serviços prestados pela Central de Serviços do DETRAN/AL. Adicionalmente, será facultada a realização de pesquisa de satisfação do usuário por amostragem, buscando obter dados suficientes para estabelecer diretrizes que contribuam para o aperfeiçoamento contínuo dos serviços.

Art. 23. Com base nos relatórios gerenciais extraídos do Sistema GLPI, serão realizados balanços periódicos. Essa prática visa identificar os perfis do usuário e as ocorrências mais prevalentes, com o propósito de formular ações estratégicas direcionadas para a capacitação do usuário e o aperfeiçoamento contínuo dos serviços de TIC.

Art. 24. A Central de Serviços do DETRAN/AL manterá e realizará atualizações periódicas em um banco de soluções, que contemplará configurações e problemas conhecidos. Neste banco, serão documentados os incidentes mais recorrentes, incluindo instruções básicas sobre as soluções correspondentes.

§ 1º Além de servir como a memória da Central de Serviços do DETRAN/AL e orientar ações estratégicas futuras para aprimorar os serviços de TIC, o banco de soluções também desempenhará o papel de instrumento para fomentar o aperfeiçoamento da cultura organizacional interna em relação à tecnologia e segurança da informação. Adicionalmente, será uma fonte de consulta e aprimoramento para os usuários no uso de sistemas e equipamentos tecnológicos.

§ 2º O banco de soluções contribui ativamente para a Política de Gestão do Conhecimento e para a Política de Segurança da Informação do DETRAN/AL.

#### CAPÍTULO IV

#### DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 25. Os casos omissos deverão ser submetidos à Diretoria de Infraestrutura Tecnológica - DIRIT.

Art. 26. Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

Gabinete do Diretor- Presidente, em Maceió, 12 de janeiro de 2024.

Marco Antônio de Araújo Fireman

Diretor- Presidente

Protocolo 814722

## Instituto de Previdência dos Servidores Públicos de Alagoas (Alagoas Previdência)

O Diretor-Presidente da Alagoas Previdência Despachou e DEU PROVIMENTO AO RECURSO ADMINISTRATIVO, em 12 de janeiro de 2024, no seguinte processo administrativo:

Processo 01700.00016725/2010

Interessado(a): Maria Bernadete Machado Mariano

Assunto: Revisão de pensão - Restituição ao erário

Roberto Moisés dos Santos

Diretor-Presidente

Protocolo 814542

#### EDITAL DE NOTIFICAÇÃO

O Diretor Presidente da Alagoas Previdência notifica o Sr. João Victor Azevedo de Carvalho (CPF xxx.182.754-xx), representado(a) por sua genitora Mercia Vital de Azevedo (CPF xxx.402.534-xx), neste ato representado por seu advogado Alberto Jorge Madeiro Alves de Souza, inscrito na OAB/AL 13.114, em razão de tentativas de notificação pessoal frustradas, a fim de atender a diligência da Procuradoria Geral do Estado nos autos do processo administrativo E:04799.0000006161/2023, e seja realizada Perícia Médica, para que acoste aos autos: Relatório médico especialista - Neurologista, atualizado, que indique diagnóstico com mês, ano e CID, evolução, prognóstico e tratamento(s) intuitivo(s) (no modelo das resoluções do CFM nº 1.658/2002 e nº 1.851/2008); Relatório de terapias de acompanhamento, se houver.

Protocolo 814648

#### AVISO DE COTAÇÃO ALAGOAS PREVIDÊNCIA

A Alagoas Previdência, inscrita no CNPJ sob o nº 23.658211/0001-11, representada neste ato pela Comissão Permanente de Licitação informa que está recebendo cotações para o seguinte processo:

Processo nº E:04799.0000000154/2024

Objeto: Serviço de Consultoria Atuarial conforme especificações e quantidades descritas no Termo de Referência, visando atender à demanda da Administração Pública Estadual.

O prazo para envio de propostas e documentação de regularidade fiscal será de 05 (cinco) dias úteis, a partir desta publicação.

Mais informações: licitacao.alprev@gmail.com; tel. (82) 98876-7432 ou pessoalmente através da Comissão Permanente de Licitação, situada na Avenida da Paz, nº 1864, Empresarial Terra Brasilis, Centro, CEP.: 57.020 - 440, Maceió/AL, das 08:00 às 14:00h de segunda à sexta-feira.

Maceió, 12 de janeiro de 2024.

Elaine Cristina Ramos Albuquerque

Comissão Permanente de Licitação

Alagoas Previdência.

Protocolo 814619