

DECRETO Nº 10.982 DE 19 DE AGOSTO DE 2021.

Institui e Regulamenta o Help Desk (central de ajuda) para os processos relacionados à Tecnologia da Informação e Comunicação da Prefeitura Municipal de Santa Cruz do Sul e dá outras providências.

HELENA HERMANY, PREFEITA MUNICIPAL DE SANTA CRUZ DO SUL, no uso de suas atribuições legais que lhe são conferidas pelo inciso VIII, do artigo 61, da Lei Orgânica do Município, e

CONSIDERANDO o Decreto nº 10.796 de 29 de dezembro de 2020, o qual instituiu a Intranet no âmbito do Poder Executivo Municipal;

CONSIDERANDO os artigos nº 14 e 16 da Lei nº 8.527 de 08 de janeiro de 2021, a qual dispõe sobre a estrutura administrativa do Município de Santa Cruz do Sul e define a Secretaria Municipal de Administração e Transparência (SEAT) como órgão central do Sistema Municipal de Administração Geral;

CONSIDERANDO as responsabilidades atribuídas à área de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) da SEAT;

CONSIDERANDO a necessidade de melhorar o controle, a otimização, a gestão dos processos, a eficiência e a eficácia do atendimento às demandas de TIC do Município;

CONSIDERANDO o objetivo de alinhar os processos de TIC aos objetivos estratégicos do governo municipal;

DECRETA:

Art. 1º Fica instituído o *Help Desk* no âmbito do Poder Executivo Municipal.

Parágrafo único: O *Help Desk* é a central de atendimento de demandas relacionadas à Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) da Prefeitura de Santa Cruz do Sul.

Art. 2º As solicitações de atendimento ao *Help Desk* deverão ser registradas pelos usuários internos diretamente na Intranet, e pelos usuários externos em formulário eletrônico específico, no site oficial da Prefeitura.

Parágrafo único: para efeitos do caput deste artigo, usuário interno é considerado o servidor municipal da Prefeitura de Santa Cruz do Sul, e o usuário externo é considerado o contribuinte municipal ou o servidor de outro órgão público.



Art. 3º Deverão passar pelo *Help Desk* os assuntos de TIC como:

- I. Aquisição e contratação de Hardware e Software;
- II. Instalação de novos pontos de Internet e WI-FI;
- III. Instalação e configuração de Hardware e Software;
- IV. Gerenciamento de contas de e-mail;
- V. Rede, armazenamento de dados, telefonia, cabeamento e afins;
- VI. Site da Prefeitura;
- VII. Gestão de usuários dos sistemas da Prefeitura;
- VIII. Suporte em geral para os softwares e hardwares da Prefeitura.

Art. 4º O *Help Desk* deverá obedecer aos seguintes princípios:

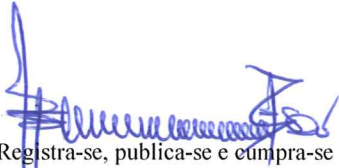
- I. Centralização;
- II. Organização;
- III. Agilidade;
- IV. Transparência;
- V. Foco no resultado.

Art. 5º O *Help Desk* solucionará as demandas de acordo com níveis de prioridade.

Art. 6º Poderá a Secretaria Municipal de Administração e Transparência expedir Ordens de Serviço para regulamentar, de forma específica, os processos relacionados ao *Help Desk* e demais normas afins.

Art. 7 Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

Santa Cruz do Sul, 19 de agosto de 2021.



Registra-se, publica-se e cumpre-se
EDEMILSON CUNHA SEVERO
Secretário Municipal de Administração e
Transparência



HELENA HERMANY
Prefeita Municipal