

## COORDENADORIA DE ADMINISTRAÇÃO DE SERVIÇOS

Curitiba, 25 de fevereiro de 2019.

### AVISO N.º 5/2019

Prezados Gestores (as) de Acesso do Sistema e-Protocolo

No processo de implantação surgiram alguns pontos de atenção que devem ser esclarecidos, conforme segue:

- a.A SEAP e o órgão competência para realizar solicitações por meio de telefonemas ou e-mails diretamente a Celepar.
- b.A equipe de atendimento do e-Protocolo analisa as solicitações para correções de funções do sistema e toma as devidas providências para atendimento no menor prazo possível;
- c.Todas as sugestões de melhorias são analisadas e incluídas na lista de espera para implementação;
- d.(No âmbito interno) as orientações quanto ao uso do sistema devem ser fornecidas pelos gestores de acesso do próprio órgão, e o mesmo deve se reportar à CAS/eProtocolo caso necessite de capacitação;
- e.(No âmbito interno) as permissões de acesso ao sistema devem ser realizadas pelos gestores de acesso do órgão, onde o usuário do sistema está lotado, não sendo permitidos encaminhamentos à equipe de atendimento da SEAP ou Celepar;
- f.As solicitações de alterações de órgãos e locais devem ser encaminhadas apenas pelos gestores do órgão;
- g.Antes de solicitar férias ou se desligar do órgão o gestor deve informar a SEAP quem será seu substituto;
- h.As solicitações para inclusão de novos gestores devem ser encaminhadas por e-mail pela direção do órgão interessado.

## **COORDENADORIA DE ADMINISTRAÇÃO DE SERVIÇOS**

Os atendimentos a esses critérios, são essenciais para o êxito da implantação e para a melhoria do sistema. Trata-se de uma iniciativa estratégica para obter sucesso e melhores resultados que auxiliará no desempenho das nossas atividades.

Tal prática nos ajudará a controlar e desenvolver novas funcionalidades, obedecendo prazos e minimizando incidentes, agregando valores que fazem a diferença nas unidades administrativas que as utilizam.

Seguem as condutas desejadas para cada ator nesse processo.

Coordenadoria de Administração de Serviços – CAS/SEAP:

- Definir as prioridades de atendimento para o desenvolvimento de novas funcionalidades;
- Informar as alterações implementadas em cada nova versão do sistema;
- Atendimento exclusivo aos gestores de acesso para orientações e correções de funcionalidades já implementadas;
- Homologar novas versões para que todas as mudanças realizadas sejam controladas, avaliadas, priorizadas, planejadas, testadas, implantadas e documentadas, minimizando assim impactos e incidentes relacionados a essas mudanças.
- Identificar erros e corrigi-los antes da implementação. O foco é encontrar qual é o erro (diagnóstico), verificar possíveis soluções para a correção do erro (controle de erro), fazer a emissão de requisição de mudança à Celepar, e após a mudança ser realizada, verificar se o erro foi removido.

Equipe de desenvolvimento na Celepar:

- Desenvolver novas funcionalidades de acordo com a lista de prioridades determinadas pela SEAP que foram originadas a partir de solicitações de serviços, com uma visão clara das regras do sistema, e também em qual velocidade necessita trabalhar;
- Efetivar a correção de erros encontrados ou reportados pela equipe de atendimento da SEAP;

## **COORDENADORIA DE ADMINISTRAÇÃO DE SERVIÇOS**

- Gerenciar as mudanças já aprovadas, visando criar um conjunto de componentes finais que serão implantados no ambiente de produção;
- Realizar o controle de versões e instalações de software, hardware e outros componentes de infraestrutura, do ambiente de desenvolvimento ao ambiente de homologação e posteriormente para o ambiente produtivo;
- Verificar se as solicitações atendem aos requisitos do sistema;
- Garantir a segurança dos dados e informações. Consiste na execução das políticas e ações definidas anteriormente nos processos de gerenciamento da disponibilidade e gerenciamento da segurança da informação;
- Monitorar e atestar a disponibilidade ininterrupta do sistema. Restaurar a operação normal dos servidores o mais rápido possível para minimizar o impacto aos usuários, garantindo níveis de qualidade e disponibilidade de acordo com os padrões acordados.
- Fornecer informações sobre os serviços e processos de acordo com as solicitações dos órgãos de controle.

### **Gestor do Órgão para Acessos:**

- Coordenar e controlar os acessos de usuários em uma função ou um grupo de funções, alocar as funções e responsabilidades nos locais adequados. Estabelecer os níveis de acessos e responsabilidades junto ao sistema, ação denominada de "Grupo Sentinela";
- Reportar erros e dar sugestões de melhorias à CAS;
- Orientar os seus servidores e os cidadãos quanto ao uso do sistema;
- Realizar treinamentos individuais ou em grupos em seu órgão, de uma forma compreensível para todos os envolvidos;
- Garantir que as novas versões do sistema sejam divulgadas para os sus usuários do sistema no seu órgão.

Agradecemos o apoio na implantação do protocolo digital em todo o estado. É a comunicação entre o Gestor de Acesso e a equipe de

## **COORDENADORIA DE ADMINISTRAÇÃO DE SERVIÇOS**

atendimento da SEAP que indica quais elementos devem ter atenção para que o sistema esteja de acordo com a necessidade de cada órgão.

Estamos a disposição para quaisquer esclarecimentos necessários.

Atenciosamente,

**Coordenadoria de Administração de Serviços**