Tribunal de Contas
Mato Grosso
INSTRUMENTO DE CIDADANIA

Diário Oficial de Contas
Tribunal de Contas de Mato Grosso

Ano 6 Nº 1022 – Página 61
Divulgação quinta-feira, 29 de dezembro de 2016 Publicação segunda-feira, 2 de janeiro de 2017

Na tela de login, digite seu usuário e senha e clique em enviar. Caso não possua entre em contato com o administrador.

Será aberta a tela inicial do GLPI.

1. Clique na aba "Criar um chamado" ou clique na opção "criar um chamado +", conforme mostra a imagem abaixo:

Será apresentada a tela de abertura de chamados com alguns campos que deverão ser preenchidos pelo usuário.

1. O primeiro passo é informar se o chamado é um Incidente ou uma Requisição.

Incidente: "Qualquer acontecimento que não faça parte do comportamento padrão, e que cause, ou possa causar interrupção ou redução da qualidade do serviço."

Ex. Computador não liga, Impressora não funciona, sistema não abre, etc.

Requisição: "Qualquer solicitação feita ao departamento de TI."
Ex: Solicitação de treinamento, criação de login, alteração de senha, etc.
Feito isso selecione a categoria relacionada ao incidente ou requisição:
Selecione a "Urgencia".
Obs: Tenha bom senso, pois chamados classificados como "Alto e Muito Alto", passarão por analise para então ser definida a prioridade.
Na proxima etapa, informe o e-mail para acompanhamento.
Caso seja necessario preencha também a opção de um observador, que acompanhará o chamado.
Agora digite o "Titulo" e a "Descrição"da sua solicitação, conforme mostra o exemplo abaixo:
E por fim, segue o campo de adicionar anexos. Basta clicar em "Escolher arquivo" e definir onde encontra-se no seu computador o arquivo desejado.
Caso não deseje inserir anexos , pode concluir a abertura do chamado clicando em "Enviar mensagem". No canto direito aparecerá uma tela, como a que mostra o exemplo abaixo, informando o numero do chamado:
- Quanto ao fechamento do chamado:

1. Depois de atendidos pelo técnico responsável, o chamado volta para aprovação do requerente.
Esses chamados a serem fechados ficam disponíveis na sua tela principal, conforme mostra abaixo:
Clique em solucionado. Aparecerá a seguinte tela:
Entre nele e observe que depois de apontado a solução, ele fica com o status "Solucionado".
Nesse momento o requerente verifica a solução apontada pelo técnico no menu lateral " Processando chamado".
Na próxima tela será apresentado o histórico de ações relacionado ao chamado e a solução apontada.

Caso aprove a solução clique no botão "aprovar solução" ou se não aprovar clique em "Reprovar a Solução" e descreva o motivo, para que ele retorne ao técnico para nova analise.
Obs: **Os chamados serão encerrados automaticamente após 14 dias da solução técnica**, mesmo sem a aprovação do requerente.

- Quanto a pesquisa de satisfação:
Depois volte no menu lateral, clique em "Satisfação" e avalie o atendimento recebido.
1. A ferramenta também permite fazer comentários sobre o atendimento, além de uma avaliação de escalas de 1 a 5 estrelas.
Sua avaliação é muito importante para melhorarmos o serviço. Não deixe de avaliar.

PORTARIA SMGE Nº 2911/2016

O SECRETÁRIO MUNICIPAL DE GESTÃO no uso de suas atribuições legais, consoante Lei Complementar nº 359/14;

Considerando a solicitação formulada nos autos do processo nº 119178/2016 e Parecer Técnico nº 845/2016.
RESOLVE:

PUBLICAR a Instrução Normativa SSG N.º 001/2016, que "Dispõe sobre a competência e os procedimentos da gerência de manutenção e Administração Predial da Secretaria Municipal de Gestão".

REGISTRADA, PUBLICADA, CUMPRA-SE.
PALÁCIO ALENCASTRO em Cuiabá-MT, 28 de Dezembro de 2016.

Eroaldo de Oliveira
Secretário Municipal de Gestão

INSTRUÇÃO NORMATIVA SSG Nº 001/ 2016

DISPÕE SOBRE A COMPETÊNCIA E OS PROCEDIMENTOS DA GERÊNCIA DE MANUTENÇÃO E ADMINISTRAÇÃO PREDIAL DA SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO.

VERSÃO: 01
DATA: 28/12/2016
ATO DE APROVAÇÃO: PORTARIA SMGE Nº 2911/2016
UNIDADE RESPONSÁVEL: SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO
PARECER UCI: Nº 845/2016

PORTARIA CGM: Nº 27/2016

CAPÍTULO I
DA FINALIDADE

Art. 1º Esta Instrução Normativa tem por finalidade dispor sobre a competência da Gerência de Manutenção e Administração Predial da Diretoria de Patrimônio e Serviços da Secretaria Municipal de Gestão.

CAPÍTULO II
DA ABRANGÊNCIA

Art. 2º Esta Instrução Normativa abrange:
I – A gestão dos serviços de manutenção predial preventiva e corretiva, nas instalações elétricas, hidrossanitárias, refrigeração, carpintaria e alvenaria, com fornecimento de mão de obra e material de construção civil, ferramentas, ferragens e pintura, a serem executados por empresa terceirizada no prédio do Palácio Alencastro;
II - A gestão dos serviços de limpeza, asseio e conservação predial diária, de forma contínua, com disponibilização de mão de obra, materiais saneantes e domissanitários e equipamentos adequados à sua execução por empresas terceirizadas, na Prefeitura Municipal e Unidades Gestoras descentralizadas;
III – A gestão dos serviços de manutenção preventiva, preditiva e corretiva com fornecimento de mão de obra, ferramentas, equipamentos, materiais de consumo, materiais como peças, componentes e acessórios de reposição imediata e quaisquer outros necessários a execução por empresa terceirizada dos serviços nos elevadores instalados no prédio sede da Prefeitura Municipal;
IV – A aquisição de material básico de construção civil, material elétrico, material hidráulico, ferramentas, ferragens, pintura e outros, junto à empresa contratada, para atender as necessidades da Secretaria Municipal de gestão;
V – O acompanhamento da instalação e o monitoramento de circuito fechado de TV e controle digital, com o fornecimento de equipamentos e materiais necessários à execução do contrato firmado com a empresa terceirizada.

CAPÍTULO III
DOS CONCEITOS

Art. 3º Para os fins desta Instrução Normativa conceituam-se:
I – Serviço de apoio: copa, limpeza, manutenção e vigilância;
II – GAPA: Gerência de Administração do Palácio Alencastro;
III – OS: Ordem de Serviço.

CAPÍTULO IV
DA BASE LEGAL

Art. 4º A presente instrução normativa possui como fundamentos legais os seguintes dispositivos:
I – Lei Orgânica Municipal;
II - Lei Complementar nº 359, de 05 de dezembro de 2014;
III – Decreto nº 5.778 de 01 de junho de 2015;
IV – Decreto nº 5.881 de 13 de outubro de 2015;
V - Regimento Interno da Secretaria Municipal de Gestão-SMGE;
VI – Instrução Normativa SCI nº 01/2010 (Norma das Normas).

CAPÍTULO V
DAS RESPONSABILIDADES

Art. 5º A Gerência de Manutenção e Administração Predial, integrante da Diretoria de Patrimônio e Serviços, sob a responsabilidade da Secretaria Municipal de Gestão – SMGE tem por missão formular e promover a padronização de procedimentos para a gestão dos serviços de limpeza, conservação, manutenção predial denominados serviços gerais, com o intuito de assegurar a conservação dos bens patrimoniais das Secretarias Municipais sediada no Palácio Alencastro.

§ 1º Os serviços de limpeza, manutenção e conservação encontram-se terceirizados mediante processo licitatório às empresas contratadas nos respectivos ramos.

§ 2º Compete especificamente a Gerência de Manutenção e Administração Predial, o acompanhamento da execução dos respectivos serviços, sendo a responsabilidade pelos contratos, operacionalização, controle e supervisão de competência da Diretoria de Patrimônio e Serviços.

§ 3º Compete ainda a Gerência de Manutenção e Administração Predial:
I – Estabelecer normas e procedimentos para gestão dos serviços gerais;
II – Orientar as unidades setoriais quanto aos requisitos necessários à elaboração do projeto básico ou plano de trabalho para a contratação de serviços gerais;
III – Proceder à fiscalização dos contratos ligados à respectiva Gerência;
IV – Orientar permanentemente todos os serviços de manutenção predial;
V – Supervisionar as solicitações de entrada e saída, armazenamento e liberação de bens;
VI – Coordenar a segurança física e patrimonial do prédio do Palácio Alencastro;
VII – Monitorar a utilização da área do pátio e do estacionamento;
VIII – Controlar a entrada e saída de pessoas autorizadas no Almoxarifado Central e no prédio do Palácio Alencastro;
IX – Coordenar os vigilantes e fazer as escalas de serviços dos que estão lotados no prédio do Palácio Alencastro, nas Unidades Gestoras e inclusive, no Almoxarifado Central;
X – Orientar e buscar capacitação dos servidores ligados à Gerência;

§ 4º O serviço de vigilância do Palácio Alencastro, bem como de outras Unidades Gestoras é prestado diretamente por servidores do quadro ou, em caso de necessidade, contratado temporariamente e estão subordinados à Gerência de Manutenção e Administração Predial da Secretaria Municipal de Gestão.

Tribunal de Contas
Mato Grosso
INSTRUMENTO DE CIDADANIA

Diário Oficial de Contas
Tribunal de Contas de Mato Grosso

Ano 6 Nº 1022 – Página 62
Divulgação quinta-feira, 29 de dezembro de 2016 Publicação segunda-feira, 2 de janeiro de 2017

§ 5º O serviço de copa é de responsabilidade de cada Unidade Gestora, sendo mantida e controlada pelas respectivas Diretorias Administrativas e Financeiras para atendimento dos gabinetes e demais setores, sendo responsabilidade da Gerência de Manutenção e Administração Predial, apenas a manutenção da estrutura física da copa do Palácio Alencastro.

CAPÍTULO VI
DOS PROCEDIMENTOS

Art. 6º São procedimentos gerais para os serviços de manutenção e conservação dos prédios das Unidades Gestoras:

I – A Gerência de Manutenção e Administração Predial recebe a Ordem de Serviço da Diretoria de Patrimônio e Serviços, dos demais setores ou das Diretorias Administrativas e Financeiras de outras Unidades Gestoras conforme a ordem cronológica de entrada da solicitação via Sistema;

II – A Gerência de Manutenção e Administração Predial designa o responsável para a solução da solicitação ou, se for o caso, atuação de vigilante do quadro e comunica o responsável pelo serviço da empresa terceirizada;

III - Após a conclusão da obra ou serviço solicitado pela Gerência de Manutenção e Administração Predial, a ordem de serviço é respondida via Sistema, relatando o ocorrido e após, será arquivada em pasta própria para controle;

IV – Não sendo possível o atendimento da obra ou serviço, a Gerência de Manutenção e Administração Predial comunicará à Diretoria de Patrimônio e Serviços relatando a impossibilidade de atendimento da demanda;

V – No caso de serviços prestados por empresa terceirizada fora do horário normal de expediente, após as 18:00 horas, aos sábados, domingos ou feriados, deverá haver uma prévia autorização da Diretoria responsável para permissão da entrada no prédio ou dependências da Unidade Gestora;

VI – Todos os funcionários terceirizados deverão estar uniformizados e portarem crachá de identificação para a prestação do serviço nas dependências do prédio da Unidade Gestora em que atuará.

Art. 7º Os serviços prestados por empresas terceirizadas de limpeza, manutenção de elevador, condicionadores de ar, reparação e manutenção do prédio e serviços de elétrica e hidráulica do Palácio Alencastro, serão executados de acordo com cada fim específico, conforme os termos estabelecidos no respectivo contrato.

CAPÍTULO VII
DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 8º Esta Instrução Normativa entrará em vigor na data de sua aprovação e publicação.

CAPÍTULO VIII
DA APROVAÇÃO

Art. 9º E por estar de acordo, firmo a presente Instrução Normativa para todos os efeitos legais.

Cuiabá-MT, 28 de Dezembro de 2016.

Eroaldo de Oliveira
Secretário Municipal de Gestão

REGISTRO DE CONTROLE DAS VERSÕES

CAPÍTULO	VERSÃO	DESCRIÇÃO SUMÁRIA	MOTIVO
---	00	Emissão Inicial - Aprovação	Emissão Inicial

PORTARIA SMGE Nº 2913/2016

O SECRETÁRIO MUNICIPAL DE GESTÃO no uso de suas atribuições legais, consoante Lei Complementar nº 359/14;
Considerando a solicitação formulada nos autos do processo nº 123052/2016 e Parecer Técnico nº 864/2016.
RESOLVE:

PUBLICAR a Instrução Normativa SGP N.º 001/2016, que "Dispõe sobre os procedimentos para organização, protocolo, tramitação, remessa, expedição, arquivamento de processos e expediente, com a finalidade de orientar e disciplinar a utilização do sistema de protocolo físico e virtual, na administração direta do poder executivo municipal".

REGISTRADA, PUBLICADA, CUMPRA-SE.
PALÁCIO ALENCASTRO em Cuiabá-MT, 28 de Dezembro de 2016.

Eroaldo de Oliveira
Secretário Municipal de Gestão

INSTRUÇÃO NORMATIVA SGP Nº 001/2016

DISPÕE SOBRE OS PROCEDIMENTOS PARA ORGANIZAÇÃO, PROTOCOLO, TRAMITAÇÃO, REMESSA, EXPEDIÇÃO, ARQUIVAMENTO DE PROCESSOS E EXPEDIENTE, COM A FINALIDADE DE ORIENTAR E DISCIPLINAR A UTILIZAÇÃO DO SISTEMA DE PROTOCOLO FÍSICO E VIRTUAL, NA ADMINISTRAÇÃO DIRETA DO PODER EXECUTIVO MUNICIPAL.

VERSÃO: 01
DATA: 28/12/2016
ATO DE APROVAÇÃO: PORTARIA SMGE Nº 2913/2016
UNIDADE RESPONSÁVEL: SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO
PARECER UCI: Nº 864/2016
PORTARIA CGM: Nº 27/2016

CAPÍTULO I
DA FINALIDADE

Art. 1º A presente instrução normativa regulamenta os procedimentos de organização, protocolo, tramitação, remessa, expedição, arquivamento de processos e expediente, com a finalidade de orientar e disciplinar a utilização do sistema de protocolo físico e virtual, mantendo o controle informatizado de processos em tramitação, bem como sua constituição e deliberação na Prefeitura Municipal de Cuiabá.

CAPÍTULO II
DA ABRANGÊNCIA

Art. 2º Abrange todas as Unidades e Secretarias da Administração Direta, no âmbito do Poder Executivo Municipal de Cuiabá-MT.

Capítulo III
DOS CONCEITOS

Art. 3º Para os fins do disposto nesta Instrução Normativa consideram-se:

I - Apensação: reunião de um processo a outro quando aquele sirva de instrumento subsidiário ou complementar ao esclarecimento deste, ambos tendo existência própria e independente;

II - Tramitação: movimentação do processo de uma unidade à outra, interna ou externa;

III- Despacho: ato administrativo de decisão/manifestação proferida pela autoridade administrativa em caso que lhe é submetido à apreciação;

IV - Distribuição: remessa do processo às unidades que decidirão sobre a matéria nele tratada;

V - Desanexação: separação de documento, protocolado ou não, do processo, não podendo ser retirado o documento que tenha dado origem ao processo;

VI - Desapensação: separação de um processo do outro, depois de obtidos os efeitos desejados;

VII - Documento: registro de informações produzidas por instituições públicas ou privadas, em decorrência do exercício de atividades específicas e que produz efeitos na comprovação de um fato, qualquer que seja o suporte utilizado ou a sua natureza;

VIII - Expedição: ato de enviar processos e expedientes para outros órgãos e entidades;

IX - Expediente: todo documento que pela natureza do seu conteúdo prescinda de tramitação para decisão final e que, portanto, não deva ser protocolado;

X - Juntada: anexação de um papel protocolado ou não ao processo, de modo a constituir um único documento;

XI - Órgão de Origem: responsável pelo cadastramento (registro de entrada) do processo ou expediente no Sistema;

XII – Protocolo: setor encarregado dos procedimentos com relação às rotinas de recebimento e expedição de documentos;

XIII - Processo Administrativo: conjunto de documentos protocolizados e autuados pelo órgão para realização de procedimentos pertinentes ao pedido nele contido que requer análise, informação ou decisão com o fim de estabelecer definição e responsabilidade técnica, administrativa ou financeira;

XIV - Registro: conjunto de tarefas que correspondem à movimentação de processos e expedientes de qualquer origem, e à sua expedição;

XV - Remessa: encaminhamento de expedientes no âmbito da Prefeitura Municipal de Cuiabá;

XVI - Requerimento: meio de comunicação utilizado pelos servidores e/ou parte interessada para solicitar direitos trabalhistas e demais assuntos diversos a um determinado setor do município;

CAPÍTULO IV
DA BASE LEGAL

Art. 4º Os fundamentos jurídicos da presente Instrução Normativa, baseiam-se:

I – Na Lei Orgânica do Município de Cuiabá-MT;
II – No Regimento Interno da Secretaria Municipal de Gestão;
III - Na Instrução Normativa SCI nº 001/2010 (Normas das Normas).

CAPÍTULO V
DAS RESPONSABILIDADES

Art. 5º À Gerência de Gestão de Protocolo compete orientar e acompanhar os protocolos setoriais quanto à devida aplicação desta Instrução Normativa.

§1º Compete a Unidade de Protocolo Geral e aos Protocolos Setoriais da Administração Direta, Autarquias e Fundações no âmbito do Poder Executivo Municipal de Cuiabá-MT:

I – receber, protocolizar, autuar e encaminhar todos os documentos e expedientes da Prefeitura Municipal de Cuiabá;

II – verificar e conferir se os documentos recebidos preenchem todas as formalidades exigidas nos regulamentos já definidas pelo setor responsável, podendo, inclusive, recusar os irregulares;

III - expedir recibos de correspondências e de documentos dirigidos à Prefeitura Municipal de Cuiabá;

IV - receber, registrar e providenciar a distribuição de correspondência, jornais, revistas e outros destinados a Prefeitura Municipal de Cuiabá;

V - exigir o comprovante de pagamento de taxa de expediente cabível em cada caso;

VI - prestar informações ao servidor ou munícipe, referente a procedimentos de entrada e tramitação de processos administrativos correspondentes a Secretaria o qual desenvolve suas atividades;

VII - proceder à entrega dos documentos requeridos pelo servidor;