

PORTARIA ADMINISTRATIVA DTI/CEFET-MG Nº 3, DE 15 DE OUTUBRO DE 2025

Constitui Grupo de Trabalho para planejar, atualizar e implantar a nova versão da Central de Serviços de modo a ampliar seu uso para áreas de atendimento além da Tecnologia da Informação.

O DIRETOR DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO DO CENTRO FEDERAL DE EDUCAÇÃO TECNOLÓGICA DE MINAS GERAIS (CEFET-MG), autarquia de regime especial vinculada ao Ministério da Educação, no uso de suas atribuições legais, considerando: (i) a ação A-3.2.1, “Atualização do sistema de gestão de atendimento para chamados técnicos”, prevista no Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC 2022–2026); (ii) a entrega do projeto SUP-8, “Atualização tecnológica para segurança do GLPI”, integrante do portfólio de projetos da Diretoria de Tecnologia da Informação; (iii) o levantamento iESGo, realizado pelo Tribunal de Contas da União (TCU), que avalia governança, sustentabilidade e gestão nas organizações públicas federais; e (iv) o Decreto nº 9.203, de 22 de novembro de 2017, que dispõe sobre a política de governança da administração pública federal direta, autárquica e fundacional,

RESOLVE:

Art. 1º Constituir Grupo de Trabalho (GT) com a finalidade de planejar, atualizar e implantar a nova versão da Central de Serviços, baseada no sistema de código aberto GLPI, de modo a ampliar seu uso para áreas de atendimento além da Tecnologia da Informação, competindo-lhe:

- I – avaliar a adoção da versão mais recente e estável do software, identificando e documentando as funcionalidades relevantes para a Instituição;
- II – analisar, registrar e executar as configurações necessárias à implantação do sistema;
- III – propor e formalizar processo institucional padronizado para a elaboração de árvores de serviços e Acordos de Nível de Serviço (ANS), visando à adesão de novas unidades organizacionais à Central de Serviços;
- IV – validar os resultados obtidos, assegurando conformidade com as necessidades e requisitos do negócio;
- V – atualizar o Catálogo de Serviços de TI, bem como os manuais de usuário, guias rápidos e demais materiais de apoio e divulgação relacionados;
- VI – identificar as necessidades e facilitar a capacitação dos membros do Grupo de Trabalho para execução das atividades previstas; e

VII – definir mecanismos de avaliação da experiência do usuário na utilização da Central de Serviços, com foco na simplificação do atendimento.

Art. 2º O Grupo de Trabalho será composto pelos seguintes servidores:

Ana Paula Gonçalves Generoso
Caroline Ferreira Saldanha Diniz
Cássio Murilo de Oliveira
Lígia Cristina Barbosa Simões
Luciana Guerra e Silva Roque
Pablo Santana Bassi
Pedro Felipe Alves de Oliveira
Renato Yuji Portela Kitagawa

Parágrafo único. A presidência do Grupo de Trabalho caberá ao servidor Pablo Santana Bassi.

Art. 3º Fica estabelecido o prazo de 90 (noventa) dias para o desenvolvimento e a conclusão dos trabalhos.

Art. 4º Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

Publique-se. Cumpra-se.

(Assinado digitalmente em 15/10/2025 09:24)
SANDRO RENATO DIAS
DIRETOR - TITULAR
DTI (11.47)
Matrícula: 1144408

Visualize o documento original em <https://sig.cefetmg.br/public/documentos/index.jsp> informando seu número: **3**, ano: **2025**, tipo: **PORTARIA ADMINISTRATIVA**, data de emissão: **15/10/2025** e o código de verificação: **acc2dc3eb5**