



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SERGIPE
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA
Expediente nº 20.27.0229.0005307/2023-72



Edição nº 1.796
31 de agosto de 2023

**PORTARIA Nº 2.237/2023
DE 30 DE AGOSTO DE 2023**

Disciplina o uso da Central de Serviços no âmbito do Ministério Público do Estado de Sergipe, e dá outras providências.

O **PROCURADOR-GERAL DE JUSTIÇA**, no uso de suas atribuições que lhe são conferidas pela Lei Complementar nº 02, de 12 de novembro de 1990, e

Considerando a Política Nacional de Tecnologia da Informação do Ministério Público (PNTI-MP), instituída pela Resolução CNMP nº 171, de 27 de junho de 2017;

Considerando a publicação da Portaria nº 2492, de 7 de novembro de 2018, do Ministério Público do Estado de Sergipe – MPSE, que instituiu a Política de Governança e Gestão de Tecnologia da Informação (PGTI/MPSE);

Considerando os objetivos estabelecidos no Plano Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação – PETIC do MPSE, instituído pela Portaria nº 1.438/2022 de 23 de junho de 2022;

Considerando a necessidade imprescindível da utilização de recursos de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) no âmbito institucional;

Considerando a necessidade de definir critérios objetivos para a melhoria da gestão dos recursos de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC);

Considerando a necessidade de implantar e normatizar o processo de registro de solicitações de serviços via sistema, tendo em vista a necessidade de gerir, priorizar, documentar, mensurar, avaliar o desempenho, realizar diagnóstico de dados e melhorar a utilização dos recursos públicos envolvendo os serviços ofertados pelos diversos setores administrativos do MPSE;

Considerando que a Central de Serviços é o ponto único de contato entre o provedor de serviços e os solicitantes para atividades cotidianas, tendo, assim, a finalidade de otimizar e integrar os serviços reunindo diversos setores em um ambiente virtual;

Considerando que a nova realidade funcional e o avanço da tecnologia demandam a adoção de providências que promovam a eficiência dos serviços prestados aos membros e



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SERGIPE
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA
Expediente nº 20.27.0229.0005307/2023-72

servidores do MPSE;

Considerando que o sistema Central de Serviços contribuirá com a política de economicidade e celeridade em resolução de problemas e controle de equipamentos e materiais do MPSE;

RESOLVE:

Art. 1º Fica instituído, no âmbito do Ministério Público do Estado de Sergipe – MPSE, o uso do sistema **Central de Serviços**, em substituição ao Sistema de Solicitação de Serviços, como sistema oficial de solicitação de serviços para o atendimento e suporte a qualquer solicitação referente aos recursos de Almoxarifado, Diretoria de Assuntos Administrativos – DAA, Eventos, Perícias e Tecnologia da Informação e Comunicação – TIC.

§1º. Outros serviços ainda não contemplados poderão ser disponibilizados através do sistema Central de Serviços.

§2º São considerados usuários do sistema **Central de Serviços** os membros, servidores, e estagiários e, quando autorizados, terceirizados.

Art. 2º São objetivos do sistema Central de Serviços:

I – ser a principal ferramenta de contato entre os solicitantes e os departamentos do MPSE;

II – possibilitar o atendimento das solicitações de maneira célere e eficaz, na medida das possibilidades;

III – prover serviços com qualidade para atender aos objetivos do MPSE;

IV – gerenciar todas as solicitações de serviço até o seu encerramento;

V – aumentar a satisfação do solicitante, promovendo atendimento de maior qualidade e eficácia, na busca de soluções para as solicitações de serviço;

VI – maximizar a disponibilidade dos serviços prestados;

VII – auxiliar na administração e no inventário dos equipamentos e materiais;



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SERGIPE
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA
Expediente nº 20.27.0229.0005307/2023-72

VIII – prover base de dados para possibilitar a identificação e o diagnóstico dos serviços que mereçam maior atenção, a fim de promover melhorias, bem como evitar reincidentes;

IX – promover o correto dimensionamento da oferta dos serviços conforme as necessidades institucionais.

Art. 3º A partir da implantação do sistema Central de Serviços, o setor responsável fica autorizado a atender somente às solicitações de serviços realizadas via sistema, sendo obrigatório registrar todo o andamento do atendimento, de forma a permitir ao solicitante o acompanhamento de cada passo.

Parágrafo único. Na indisponibilidade do sistema Central de Serviços, contingencialmente, o atendimento será efetivado através do telefone (79) 3209.2409.

Art. 4º O solicitante do serviço ficará responsável por registrar a solicitação de serviços via sistema, contestar, acompanhar e aprovar a solicitação.

Art. 5º Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

Art. 6º Ficam revogadas as disposições em contrário.

Dê-se ciência e cumpra-se.

Manoel Cabral Machado Neto
Procurador-Geral de Justiça

Expediente assinado eletronicamente por **Manoel Cabral Machado Neto***, em 30/08/2023 21:52:14, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2016.



A validade deste documento pode ser conferida no site
<https://sistemas.mpse.mp.br/mpse/Administrativo/publico.html#/Expediente/ConsultaPublica> informando o número do expediente: **20.27.0229.0005307/2023-72**.