



**INSTRUÇÃO NORMATIVA N.º 12/2021**

Institui procedimentos para realização de suporte a equipamentos e sistemas de informática da Funprev.

O Presidente da Fundação de Previdência dos Servidores Públicos Municipais Efetivos de Bauru, doravante denominada Funprev, do Estado de São Paulo, no uso de suas atribuições legais conferidas pelo artigo 20, da Lei Municipal nº 4830/2002:

CONSIDERANDO a necessidade de registro das ocorrências, bem como a organização e ordenação dos chamados para melhor atendimento da Seção de Informática e Estatística da Funprev.

**RESOLVE:**

- Art. 1º Expedir a presente Instrução Normativa, com o objetivo de disciplinar os registros de solicitações de atendimento para suporte a equipamentos e sistemas de informação, no âmbito da Funprev.
- Art. 2º Para fins desta Instrução Normativa considera-se:
- I. Usuário: Servidor Público da Funprev ou interessado em obter suporte da Seção de Informática e Estatística da Funprev.
  - II. Intranet da Funprev: rede de computadores de acesso exclusivo da Funprev, através do link: <http://192.168.10.201/intranet/>.
  - III. Sistema: Sistema de processamento de dados, programa, rotina ou conjunto de instruções que controlam o funcionamento de um computador.
  - IV. Sistema de Terceiros: Sistema de propriedade de outra empresa privada contratada ou órgão público.
  - V. Sistema Próprio: Sistema desenvolvido e mantido pela Funprev por meio da Seção de Informática e Estatística.
  - VI. Prioridade baixa: problema que não resulte em processo crítico e não torne o Sistema inoperante, mas que afete sua qualidade;
  - VII. Prioridade média: problema que afete um serviço que não torne o Sistema inoperante, mas que prejudique alguma funcionalidade.
  - VIII. Prioridade alta: problema que afete um processo de grande importância para a Funprev, que não torne o Sistema inoperante, mas que prejudique a funciona-



FUNDAÇÃO DE PREVIDÊNCIA DOS SERVIDORES PÚBLICOS  
MUNICIPAIS EFETIVOS DE BAURU – FUNPREV

CNPJ 46.139.960/0001-38

Rua Rio Branco nº 19-31 – CEP 17014-037 – Bauru – SP

Fone (14) 3009-5500



lidade de alguns módulos, impedindo o cumprimento de prazos legais nas execuções.

Art. 3º Havendo necessidade de suporte da Seção de Informática e Estatística, o usuário, deverá adotar as seguintes providências:

- I. Acessar por meio da Intranet da Funprev o sistema “Help Desk - Seção de Informática e Estatística” preenchendo corretamente todos os campos, descrevendo o problema encontrado e prazo para realização, quando for o caso.
- II. O usuário poderá abrir o suporte por meio de qualquer equipamento que tenha acesso a Intranet da Funprev.
- III. Os registros não poderão compreender mais de um tipo de solicitação de atendimento, devendo o usuário fazer solicitações separadas. Exemplo: Se o usuário estiver com problema no E-mail e na impressora, ele tem que abrir um registro para o E-mail e outro registro para a impressora.
- IV. Diante do conhecimento prévio da necessidade de suporte, o interessado deverá abrir o chamado com antecedência mínima de 01 (um) dia.
- V. Excepcionalmente, a antecedência de solicitação poderá ser dispensada, mediante eventual necessidade por estado de EMERGÊNCIA ou URGÊNCIA, caso fortuito ou motivo de força maior, devidamente justificado pelo responsável/solicitante na abertura do chamado.
- VI. Após a conclusão do atendimento, o Usuário deverá encerrar o chamado via sistema, não sendo permitida a abertura de novo chamado enquanto o usuário não efetuar o encerramento dos chamados anteriormente concluídos.

Art. 4º A Seção de Informática e Estatística deverá adotar as seguintes providências:

- I. Ordenar, com critérios de prioridades, o controle dos chamados de suporte.
- II. Não realizar atendimento sem o registro prévio no sistema pelo usuário.
- III. Analisar o conteúdo da solicitação e devolver ao usuário para complementar com mais informações, quando for o caso.
- IV. Realizar o atendimento e relatar as informações necessárias.
- V. Orientar o usuário sobre as alternativas de soluções da solicitação.
- VI. Informar qualquer ocorrência que não esteja de acordo com as atribuições da Seção de Informática e Estatística, para conhecimento e eventuais providências do solicitante.
- VII. Quando não for possível o atendimento imediato a Seção de Informática e Estatística classificará o chamado como “AGUARDANDO” para ser retomado quando demais providências forem adotadas, justificando o motivo.



**FUNDAÇÃO DE PREVIDÊNCIA DOS SERVIDORES PÚBLICOS  
MUNICIPAIS EFETIVOS DE BAURU – FUNPREV**

CNPJ 46.139.960/0001-38

Rua Rio Branco nº 19-31 – CEP 17014-037 – Bauru – SP

Fone (14) 3009-5500



Art. 5º A Seção de Informática e Estatística não se responsabilizará por eventuais descumprimentos de prazos por falta de informação ou planejamento dos usuários.

Art. 6º Esta Instrução Normativa entra em vigor na data de sua publicação.

Registra-se, publica-se e cumpra-se.

Bauru, 06 de agosto de 2021.

Donizete do Carmo dos Santos

Presidente da Funprev

Louise Adeline Carvalho Cândido  
Diretora da Divisão Administrativa

Renan Bernardo de Oliveira  
Chefe da Seção de Informática e Estatística



**INSTRUÇÃO NORMATIVA N.º 12/2021**

