



**ESTADO DA PARAÍBA**  
**SECRETARIA DE ESTADO DA RECEITA**

**PORTARIA Nº 00173/2017/GSER**

**PUBLICADO NO DOE-SER DE 29.06.17**

Institui a Comissão de Medição dos Serviços Terceirizados de Tecnologia da Informação para os serviços terceirizados de Tecnologia da Informação

João Pessoa, 28 de junho de 2017.

O **SECRETÁRIO DE ESTADO DA RECEITA**, no uso das atribuições que lhe são conferidas pelo art. 3º, inciso VIII, alíneas “a” e “g” da Lei nº 8.186, de 16 de março de 2007, e nos incisos XV e XXXIV do art. 61 do Regulamento Interno da Secretaria de Estado da Receita, aprovado pela Portaria nº 00061/2017/GSER, de 6 de março de 2017,

**RESOLVE:**

**Art. 1º** Instituir a Comissão de Medição dos Serviços Terceirizados de Tecnologia da Informação para os serviços terceirizados de Tecnologia da Informação, objeto do Contrato n.º 0017/2017, com a finalidade de homologar e validar os chamados/ordens de serviço registrados para efeito de pagamento quando da conclusão dos mesmos.

**Art. 2º** A Comissão a que se refere o artigo anterior terá como membros os servidores abaixo:

| <b>Matrícula</b> | <b>Nome</b>                        | <b>Segmento de TI</b> |
|------------------|------------------------------------|-----------------------|
| 167.754-3        | CRISTIANO KENJI NAGAHAMA           | CENTRAL DE SERVIÇOS   |
| 155.522-7        | JOSÉ DE ALEXANDRE ANDRADE DA SILVA | SUPORTE               |
| 155.518-9        | MORGANA TEIXEIRA DE                | GOVERNANÇA            |

## BARROS PEREIRA

**Art. 3º** Para mensuração do atendimento realizado serão considerados apenas os chamados/ordens de serviço registrados no Software de Gestão de Atendimento – SGA e constantes no Catálogo de Serviços.

**Parágrafo único.** Na composição do valor do chamado/ordem de serviço serão aplicados fatores de cálculo para as variáveis complexidade, criticidade e priorização.

**Art. 4º** Mensalmente a empresa contratada entregará a Comissão de Medição dos Serviços Terceirizados de Tecnologia da Informação a consolidação dos chamados/ordens de serviço validados, homologados e registrados, contendo todos os indicadores de qualidade em relatório gerencial mensal, bem como os números absolutos de todos os chamados/ordens de serviço do sistema de Gestão de Atendimento.

**§ 1º.** O valor do pagamento será calculado com base no quantitativo de chamados/ordens de serviço efetivamente validados, homologados, registrados e solucionados, descontadas as penalidades, consoante gradação estabelecida no Contrato n.º 0017/2017 e seus anexos.

**§ 2º.** O desconto correspondente às penalidades será subtraído da fatura do mês subsequente à sua apuração.

**§ 3º.** O Termo de Recebimento dos Serviços será emitido pelo responsável pela Subgerência Técnica de Governança da GTI, tomando por base sempre os chamados/ordens de serviço efetivamente validados, homologados, registrados e solucionados.

**§ 4º.** O pagamento será efetuado com a autorização no Termo de Recebimento dos Serviços de, no mínimo, dois representantes da Comissão de Medição para os serviços terceirizados de tecnologia da informação.

**Art. 5º** Compete ao Segmento de Governança a manutenção de conta corrente para acompanhamento do consumo de Unidades de Serviço Técnico (UST).

**Art. 6º** Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

**MARCONI MARQUES FRAZÃO  
SECRETÁRIO DE ESTADO DA RECEITA**