

## A TODOS OS SERVIÇOS DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA SE COMUNICA:

**ASSUNTO: Suporte técnico prestado pela DGO ao organismo da Administração Pública.**

Com o objectivo de otimizar os recursos disponíveis e melhorar a qualidade dos serviços prestados, a DGO irá disponibilizar uma aplicação de “Gestão de Ocorrências”, denominada “TrackIt”, a qual passará a suportar o apoio técnico prestado por esta Direcção-geral aos serviços.

### **I - Âmbito de utilização e entidades abrangidas:**

São abrangidas pelo âmbito das presentes instruções os serviços Administração Central, Regional, Local, Empresas Públicas e demais entidades públicas, que no âmbito do seu relacionamento com a DGO careçam de apoio técnico.

São excluídas deste âmbito as questões que requeiram a vinculação institucional das partes através de documentos previstos na legislação aplicável.

### **II - Vínculo e validade da informação registada:**

1. A partir do dia 23/12/2011 o “Track-It” passará a estar disponível no site da DGO através do link (<http://online.dgo.pt/servicosonline/TrackIt.aspx>).
2. A partir de 01/01/2012 a DGO apenas prestará serviços de suporte técnico através do “TrackIt”, devendo os serviços utilizar aquela aplicação no seu relacionamento com a DGO, sendo descontinuados todos os contactos e meios anteriormente utilizados.
3. Os pedidos de suporte técnico efectuados via “TrackIt” vinculam as entidades envolvidas, exceptuando-se as situações em que estejam legalmente previstos outros meios de vinculação.
4. O registo e manutenção de endereços de email válidos é vital para a atempada notificação e vinculação dos utilizadores do serviço, sendo responsabilidade dos mesmos manter estes dados actualizados no Portal SIGO, ou nos serviços “On-line” da DGO, conforme aplicável.

---

### III - Credenciais de acesso:

1. As entidades que já detêm credenciais (login/password) para acesso aos serviços “On-line” da DGO, ao SIGO, ou ao “Suporte RAFE” podem continuar a utilizar essas credenciais para aceder a este serviço.
2. Os utilizadores do “Suporte RAFE” podem optar pela utilização exclusiva das credenciais “SIGO” existentes no seu Organismo, solicitando caso assim o entendam, a migração de todos os pedidos de suporte anteriormente registados na “conta Suporte RAFE” para a “conta SIGO”, efectuando o pedido de migração através do “link” “Registo e Dificuldades de Acesso”, disponível na página principal da aplicação de suporte.
3. As entidades que já são utilizadoras do portal SIGO que necessitem de novas credenciais de acesso (login/password) ao serviço de suporte técnico da DGO poderão solicitá-las através do link (<https://sigo.min-financas.ext/sigoRoot/sigo/default.jsp?dedicada=1>) de acordo com as regras definidas.
4. Todas as restantes situações de pedido de novas credencias devem utilizar o “link” de “Registo e Dificuldades de Acesso” disponível na página principal da aplicação de suporte.

### IV – Níveis de Serviço.

1. A DGO assumirá níveis de serviço do suporte técnico prestado através do “TrackIt”, medido pelo tempo médio de resposta às questões colocadas, ponderados pela sazonalidade mensal do ciclo orçamental.

Os níveis de serviço serão expressos através dos seguintes indicadores:

- a) TMG – Tempo Médio Geral - média dos tempos de resposta dos pedidos fechados registados na Base de Dados;
  - b) TMT – Tempo Médio do “Tipo”<sup>1</sup> – média dos tempos de resposta dos pedidos fechados que são do “Tipo” de pedido efectuado pelo utilizador;
  - c) TMS – Tempo Médio do “Sub-Tipo”<sup>2</sup>- média dos tempos de resposta dos pedidos fechados que são do “Tipo” e do “Sub-Tipo” do pedido efectuado pelo utilizador;
2. A confirmação da submissão dos pedidos de suporte (“Ticket”), recebido pelo utilizador via email, incluirá os indicadores do nível de serviço (TMG, TMT e TMS) assumido pela DGO para cada pedido submetido
  3. Um algoritmo aleatório determinará os utilizadores que serão convidados a avaliar os níveis de serviço assumidos pela DGO, o qual ficará disponível através de um “link” incluído na notificação de fecho dos pedidos de suporte.
  4. Salienta-se que os níveis de serviço de cada pedido são totalmente dependentes do “Tipo” e “Sub-Tipo” seleccionado pelos utilizadores, pelo que a sua correcta selecção é fundamental.

---

<sup>1</sup> “Tipo” – Estão definidos 11 “Tipos” de assunto diferentes dos quais o utilizador seleccionará o que considerar mais adequado ao seu pedido de suporte.

<sup>2</sup> “Sub-Tipo” – Cada “Tipo” terá um número variável de “Sub-tipos” dos quais o utilizador seleccionará o que for mais adequado ao seu pedido de suporte.

- 
5. Os diferentes níveis de serviço ficarão operacionais logo que a Base de Dados contenha dados fiáveis e suficientemente representativos da actividade de suporte da DGO.

**V – Apoio à utilização da aplicação.**

A utilização desta aplicação é simples e intuitiva, sendo contudo disponibilizado o Manual de apoio ao utilizador através da “Ajuda”, existente no canto superior direito da aplicação.

Directora-Geral do Orçamento, em 23 de Dezembro de 2011