

DIRETORIAS SETORIAIS**DIRETORIA DE ADMINISTRAÇÃO E FINANÇAS****PORTARIA Nº 5552, DE 12 DE NOVEMBRO DE 2024**

Institui o uso obrigatório do Sistema de Logística do DNIT – SISLOG para solicitações de serviços administrativos e de tecnologia da informação e comunicação no âmbito do Departamento Nacional de Infraestrutura de Transportes – DNIT

O DIRETOR DE ADMINISTRAÇÃO E FINANÇAS DO DEPARTAMENTO NACIONAL DE INFRAESTRUTURA DE TRANSPORTES, no uso das atribuições que lhe foram conferidas pelo inciso II do art. 37 do Regimento Interno do DNIT, aprovado(a) pela Resolução/CONSAD nº 39, de 17/11/2020, publicada no DOU de 19/11/2020 e tendo em vista a necessidade de uniformizar e agilizar o processo de atendimento de solicitações administrativas e de tecnologia da informação e comunicação no âmbito do DNIT, resolve:

Art. 1º Instituir o uso obrigatório do Sistema de Logística do DNIT – SISLOG, plataforma digital que visa centralizar, organizar e otimizar o fluxo de solicitações de serviços, para a realização de solicitações de serviços administrativos e de tecnologia da informação e comunicação, abrangendo todas as unidades do DNIT, incluindo a Sede Nacional, as Superintendências Regionais e as Unidades Locais.

Art. 2º Ficam os usuários do DNIT, em todos os níveis, obrigados a utilizar o SISLOG para a formalização de pedidos de serviços.

Parágrafo único. São ofertados pelo SISLOG os seguintes serviços:

- I - Solicitações de serviços administrativos;
- II - Solicitações de tecnologia da informação e comunicação;
- III - Outros serviços a serem posteriormente descritos e atualizados em alíneas desta Instrução Normativa, conforme necessidade operacional.

Art. 3º Ao registrar uma solicitação no SISLOG, o usuário distribuirá a demanda em uma lógica de filas de atendimento, categorizadas conforme o tipo de serviço requerido.

§ 1º As filas de atendimento de serviços administrativos para demandas da Sede Nacional estarão detalhadas no Anexo I desta Instrução Normativa.

§ 2º As filas de atendimento de serviços de tecnologia da informação e comunicação para demandas a nível nacional estarão detalhadas no Anexo II desta Instrução Normativa.

§ 3º As Superintendências Regionais deverão definir suas próprias filas de atendimento, cabendo à elas a responsabilidade pela divulgação das mesmas junto a seus usuários, por meio de suas respectivas intranets e/ou extranets.

Art. 4º As unidades administrativas e operacionais do DNIT poderão solicitar à Coordenação-Geral de Recursos Logísticos/CGLOG e/ou à Coordenação-Geral de Tecnologia da Informação/CGTI, conforme a natureza da demanda, a disponibilização de novos serviços no SISLOG ou a criação de filas de tratamento de demandas específicas, visando ao melhor ajuste operacional e atendimento das demandas locais.

Art. 5º As unidades responsáveis pelo tratamento de demandas em suas filas devem entrar em contato pelo e-mail sislogsuporte@dnit.gov.br para solicitar a criação do usuário atendente, que ficará responsável pelas filas/serviços.

Parágrafo único. É recomendável garantir a capacitação para o uso da interface de atendimento, disponível no link <https://servicos.dnit.gov.br/otrs/index.pl>, caso necessário, a unidade poderá solicitar um treinamento virtual.

Art. 6º O demandante deverá acompanhar suas solicitações pela aba Meus Chamados no link de acesso <https://servicos.dnit.gov.br/otrs/customer.pl>.

Parágrafo único. É recomendável verificar periodicamente o chamado, pois o canal de comunicação utilizado para a resolução é por meio de notas inseridas pelo atendente responsável.

Art. 7º O atendente poderá, por meio de notas e comunicados aos usuários, solicitar informações adicionais, avançar no atendimento ou, se necessário, cancelar o chamado caso não seja possível atendê-lo.

Parágrafo único. Caso o demandante tenha alguma dificuldade ou dúvida sobre como abrir, acompanhar ou cancelar um chamado, vídeos e tutoriais em PDF estão disponíveis na intranet, na aba Manuais de Utilização.

Art. 8º Solicitações técnicas, recuperação da chave *Google Authenticator*, críticas e sugestões sobre o uso e o funcionamento do SISLOG poderão ser encaminhadas à CGLOG, pelo e-mail sislogsuporte@dnit.gov.br.

Art. 9º Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

MARCOS BRITO DE CAMPOS JUNIOR
Diretor de Administração e Finanças