



Governo do Distrito Federal  
Secretaria de Estado da Família e Juventude do Distrito Federal  
Gabinete

PORTARIA Nº 134, DE 28 DE FEVEREIRO DE 2024.

**Selo Empresa Parceiro da Juventude COMPANHIA DE SANEAMENTO AMBIENTAL DO DISTRITO FEDERAL.**

O SECRETÁRIO DE ESTADO DA FAMÍLIA E JUVENTUDE DO DISTRITO FEDERAL, no uso de suas atribuições que lhe são conferidas pelo artigo 105, inciso III da Lei Orgânica do Distrito Federal e o disposto no artigo 5º do Decreto 41.642, de 23 de dezembro de 2020, RESOLVE:

Art. 1º - **CONCEDER** o Selo Empresa Parceiro da Juventude á empresa **COMPANHIA DE SANEAMENTO AMBIENTAL DO DISTRITO FEDERAL, CNPJ: 00.082.024/0001-37.**

Art. 2º - Esta Portaria Entra em vigor na data de sua Publicação.

Art. 3º - Revogam-se as disposições em contrário.

**RODRIGO DELMASSO**

Secretário de Estado



Documento assinado eletronicamente por **RODRIGO GERMANO DELMASSO MARTINS - Matr.0282125-7, Secretário(a) de Estado da Família e Juventude do Distrito Federal**, em 28/02/2024, às 16:04, conforme art. 6º do Decreto nº 36.756, de 16 de setembro de 2015, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal nº 180, quinta-feira, 17 de setembro de 2015.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site:  
[http://sei.df.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](http://sei.df.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0)  
verificador= **134548848** código CRC= **F6422A9C**.

"Brasília - Patrimônio Cultural da Humanidade"

Setor Comercial Sul, Edifício Luiz Carlos Botelho Quadra 4, Bloco A, 5º andar - Bairro Asa Sul - CEP 70075-900 - DF  
Telefone(s):  
Sítio

XII - Otimizar o uso de Ativo de TIC - identificar, acompanhar e gerenciar os ativos de hardware e software;

Art. 4º. São funções do Sistema de Suporte Técnico:

I - Registro de incidentes e solicitações em canal único – Primeiro Nível de Atendimento - (single point of contact);

II - Triagem e classificação de incidentes para estabelecimento de escala de prioridades no atendimento;

III - Atribuição de tarefas para responsáveis técnicos e uniformidade de procedimento nos atendimentos;

IV - Monitoramento do progresso de atendimentos;

V - Gestão de ativos de TIC permite monitorar e rastrear o uso e o desempenho dos ativos de TI ao longo do tempo, identificando possíveis problemas, oportunidades de otimização e áreas de melhoria; gerenciar o licenciamento de software para garantir conformidade com os termos de licença e evitar riscos legais associados à violação de direitos autorais;

VI - Comunicação efetiva entre usuário;

VII - Priorização do atendimento remoto;

VIII - Automatização de processos;

IX - Escalamento de problemas para a área especializada do Governo do Distrito Federal – Segundo Nível de Atendimento.

Art. 5º. Caracterizar-se-ão como de segundo nível de atendimento as demandas cuja resolução depende da ação de equipe especializada ou de terceiros, externos à ASTIC, assim compreendidos, exemplificativamente, fornecedores de produtos e serviço e outras organizações públicas ou privadas. A ASTIC diligenciará para que o atendimento da demanda ocorra no menor prazo possível.

Parágrafo único: No caso de escalonamento, a previsão para resolução do incidente, bem como se há fatores de risco que podem implicar em atraso no cumprimento dos prazos estabelecidos, na impossibilidade técnica de solução, o solicitante será comunicado.

Art. 6º É facultada à ASTIC acessar remotamente o equipamento do usuário, através de software de controle remoto, quando a solução da demanda consistir em procedimentos e configurações operacionalizáveis à distância;

§ 1º Na necessidade de acesso remoto deve ser comunicada ao solicitante, registrado no chamado e a execução do procedimento deve ser antecedida de prévia autorização do usuário e durar o tempo estritamente necessário ao procedimento objeto da solicitação;

§ 2º Também poderão ser resolvidas imediata e verbalmente demandas consistentes em mera orientação, esclarecimento ou informação.

Art. 7º Havendo outros chamados em aberto, a escala de prioridades obedecerá às seguintes diretrizes:

I - Primazia da continuidade do serviço público prestado ao cidadão: terão prioridade as demandas que têm impacto direto no atendimento ao público, em detrimento das que não implica em descontinuidade do atendimento;

II - Primazia da solução imediata: terão prioridade as demandas que apresentem oportunidade de resolução imediata, em detrimento daquelas cujas soluções técnicas não esteja disponível imediatamente;

III - Primazia da solução remota: terão prioridade as demandas que podem ser resolvidas sem deslocamento, em detrimento das que impliquem ações externas.

§ 1º Em havendo mais de um chamado em aberto, na mesma área técnica especializada, impossível de solução à distância, por telefone, e-mail ou software de controle remoto, a ASTIC deverá racionalizar os deslocamentos, estabelecendo rotas que permitam o equacionamento da maior quantidade possível de ocorrências em uma mesma ação externa.

Art. 8º Encerrar-se-á o chamado:

I - Em se tratando de atendimento de primeiro nível: quando, sendo o incidente de pequena complexidade, for resolvido direta e imediatamente, por telefone, e-mail ou acesso remoto, pelo próprio atendente, bem como nas hipóteses consistentes em mera orientação, esclarecimento ou informação;

II - Em se tratando de atendimento dos demais níveis: quando, distribuída a demanda, a área técnica especializada equacionar o incidente reportado pelo usuário;

III - Em qualquer um dos níveis: quando a demanda não possuir detalhes, telefone de contato ou anexos que possibilitem o seu encaminhamento, e em contato com o usuário este não forneça tais informações, ou não seja localizado nos contatos disponibilizados.

Art. 9º Todos os chamados deverão ser registrados no sistema informatizado de gerenciamento de incidentes pelo primeiro nível de atendimento e receberão número de identificação.

Art. 10 Após a confirmação da resolutividade pelo solicitante, o Sistema atribuirá o status da solicitação da seguinte forma:

I- Status de novo- na abertura do chamado;

II- Status de pendente- no escalonamento para área especializada, ou

III- Status de solucionado- após a tratativa da solução e status de fechado.

Art. 11º A partir da implantação do Sistema de Suporte Técnico, todas as requisições de serviços relacionados à tecnologia da informação deverão ser registradas exclusivamente via sistema, através do site eletrônico: suporte.seac.df.gov.br.

§ 1º o setor responsável fica autorizado a atender somente as requisições registradas no sistema, sendo obrigatório registrar todo andamento do mesmo de forma a permitir o acompanhamento de cada passo pelo solicitante, inclusive o fechamento do chamado por parte do usuário.

§ 2º O servidor, por motivo técnico ficar impossibilitado de registrar a solicitação no Sistema de Suporte Técnico, poderá solicitar que a abertura seja feita pela chefia imediata.

§ 3º Em caso de indisponibilidade do Sistema de Suporte Técnico, excepcionalmente, o atendimento será efetivado via e-mail suporte@astic.df.gov.br;

Art. 13º. Esta Portaria entra em vigor na data da sua publicação.

CLARA RORIZ

## SECRETARIA DE ESTADO DE CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO

### FUNDAÇÃO DE APOIO À PESQUISA

INSTRUÇÃO Nº 37, DE 29 DE FEVEREIRO DE 2024

O DIRETOR-PRESIDENTE DA FUNDAÇÃO DE APOIO À PESQUISA DO DISTRITO FEDERAL, no uso das atribuições previstas no inciso X, do artigo 10, do Regimento Interno da FAPDF, aprovado pelo Decreto nº 43.190, de 05 de abril de 2022, e considerando o disposto na Instrução Normativa nº 03, de 15 de dezembro de 2021, publicada no DODF nº 245, de 31 de dezembro de 2021, resolve:

Art. 1º Redistribuir as Tomadas de Conta Especiais para, no prazo de 90 (noventa) dias, apurar os fatos, identificar os responsáveis e examinar os danos causados ao Erário do Distrito Federal relacionados aos Processos SEI nº 00193-00000631/2023-77, nº 00193-00000605/2023-49, nº 00193-00000607/2023-38, nº 00193-00000612/2023-41, nº 00193-00000599/2023-20, nº 00193-00000598/2023-85, nº 00193-00000824/2023-28, nº 00193-00000825/2023-72, nº 00193-00000606/2023-93, e nº 00193-00000537/2023-18, a serem conduzidas pela Comissão Permanente de Tomada de Contas Especial designada pela Instrução nº 80, publicada no DODF nº 1, de 02/01/2024, pg. 65.

Art. 2º Esta Instrução entra em vigor na data de sua publicação.

MARCO ANTONIO COSTA JÚNIOR

## SECRETARIA DE ESTADO DA FAMÍLIA E JUVENTUDE

PORTARIA Nº 133, DE 28 DE FEVEREIRO DE 2024

Selo Empresa Parceiro da Juventude SABIN MEDICINA DIAGNOSTICA.

O SECRETÁRIO DE ESTADO DA FAMÍLIA E JUVENTUDE DO DISTRITO FEDERAL, no uso de suas atribuições que lhe são conferidas pelo artigo 105, inciso III da Lei Orgânica do Distrito Federal e o disposto no artigo 5º do Decreto 41.642, de 23 de dezembro de 2020, resolve:

Art. 1º Conceder o Selo Empresa Parceiro da Juventude á empresa SABIN MEDICINA DIAGNOSTICA, CNPJ: 00.718.528/0001-09.

Art. 2º Esta Portaria Entra em vigor na data de sua publicação.

Art. 3º Revogam-se as disposições em contrário.

RODRIGO DELMASSO

PORTARIA Nº 134, DE 28 DE FEVEREIRO DE 2024

Selo Empresa Parceiro da Juventude COMPANHIA DE SANEAMENTO AMBIENTAL DO DISTRITO FEDERAL.

O SECRETÁRIO DE ESTADO DA FAMÍLIA E JUVENTUDE DO DISTRITO FEDERAL, no uso de suas atribuições que lhe são conferidas pelo artigo 105, inciso III da Lei Orgânica do Distrito Federal e o disposto no artigo 5º do Decreto 41.642, de 23 de dezembro de 2020, resolve:

Art. 1º Conceder o Selo Empresa Parceiro da Juventude á empresa COMPANHIA DE SANEAMENTO AMBIENTAL DO DISTRITO FEDERAL, CNPJ: 00.082.024/0001-37.

Art. 2º Esta Portaria Entra em vigor na data de sua Publicação.

Art. 3º Revogam-se as disposições em contrário.

RODRIGO DELMASSO

## SECRETARIA DE ESTADO DE CULTURA E ECONOMIA CRIATIVA

### SECRETARIA ADJUNTA

PORTARIA Nº 38, DE 28 DE FEVEREIRO DE 2024

A SECRETÁRIA ADJUNTA, DA SECRETARIA DE ESTADO DE CULTURA E ECONOMIA CRIATIVA DO DISTRITO FEDERAL, no uso das competências que lhe