

Ofício-Circulado 10007, de 30/03/2000 - Gabinete do Director-Geral

Centro Help Desk - Acções de compatibilização ano 2000

A pedido do Senhor Director-Geral da DGITA e por forma a que todos os serviços correspondam ao que lhes é solicitado, divulga-se o seguinte:

"O crescimento que se tem verificado no âmbito da rede RIITA, não só pelo aumento do número e diversidade de Serviços abrangidos (RF's, TFP's, CFE's, SAC's Delegações Aduaneiras, etc.), mas fundamentalmente pela multiplicidade de funcionalidades que têm vindo a ser disponibilizadas naquele ambiente, nos tempos mais recentes, (intranet, E-mail, diversas aplicações locais etc.), tem condicionado fortemente, a capacidade de resposta do Centro de Help Desk (CHD), mostrando-se aquela estrutura frequentemente insuficiente, para dar resposta a todas as questões que lhe são diariamente colocadas.

Com o objectivo de inverter esta tendência, a DGITA decidiu encetar um processo de reorganização e reestruturação do seu CHD, no sentido de garantir um serviço mais consentâneo com as reais necessidades dos utentes.

A par das transformações ao nível interno, que serão gradualmente concretizadas, mostra-se necessário ajustar o interface de relacionamento mútuo Help Desk / Serviços por forma a otimizar o rendimento de todos os intervenientes.

No sentido de garantir maior disponibilidade das linhas telefónicas, a presente estrutura do CHD, que iniciou funções recentemente, prevê uma primeira equipa cuja função consiste no simples atendimento e registo de todas as chamadas destinadas ao sector, após o que, cada pedido de auxílio será encaminhado para o técnico disponível que se encarregará de lhe dar solução.

Neste contexto e no sentido de dar a conhecer o âmbito de intervenção do sector de Help Desk bem como a forma mais adequada de lhe aceder, solicita-se aos dirigentes de todas as Unidades Orgânicas a distribuição do desdobrável anexo pelos Serviços na sua dependência e promover a afixação em cada um deles, no local mais conveniente da folha de meios de contacto."

O DIRECTOR-GERAL
António Nunes dos Reis