



MINISTÉRIO DAS FINANÇAS E DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA
DIRECÇÃO-GERAL DO ORÇAMENTO
GABINETE DO DIRECTOR-GERAL

Ofício Circular 20459/2007

***A TODOS OS SERVIÇOS DA ADMINISTRAÇÃO CENTRAL SE
COMUNICA:***

**ASSUNTO: Prestação de apoio técnico aos utilizadores do SIC e do SRH.
Implementação da ferramenta de suporte “Track-It”.**

O elevado número de Organismos da Administração Pública (AP) com SIC e SRH, bem como, o crescente número de questões colocadas pelos respectivos utilizadores, conjugado com a necessidade de constituir uma Base de Dados Estruturada com perguntas e respostas de apoio, permanentemente disponível para consulta on-line, justifica a implementação de uma ferramenta de suporte. Para tal solicita-se o empenho e colaboração de todos os Organismos na implementação desta ferramenta, na certeza de que constitui um contributo precioso para a melhoria da qualidade e eficiência dos serviços de suporte prestados pelas equipas da Direcção Geral do Orçamento.

Equacionadas as necessidades e concluídos vários testes e adaptações da ferramenta, a DGO adoptou a Ferramenta de Suporte, designada de “Track-It” com vista a abranger progressivamente o suporte de várias aplicações destinando-se contudo numa primeira fase, apenas ao suporte dos utilizadores do SIC e do SRH, nas seguintes condições:

1. **A partir de 1 de Novembro de 2007** o “Track-It” passará a ser **o meio à disposição dos Organismos** para prestação de apoio aos utilizadores do SIC e SRH, deixando se ser prestado o apoio habitual através de telefone, ou de email.
2. **Até 12 de Outubro todos os Organismos** terão de indicar através do email **suporterafe@dgo.pt** os respectivos **contactos** (identificação e telefone do interlocutor responsável de cada organismo) e **dois endereços de email** (por exemplo, com a designação **contabilidade@xxxxxx.pt** para o SIC e **peçoal@xxxxxx.pt** para o SRH, onde “xxxxxx” é respeitante ao endereço do email) para poderem aceder ao “Track-It”.

Estes endereços de email, serão registados na Ferramenta de Suporte e serão utilizados apenas nas situações que a DGO considerar necessárias.

Alerta-se que será da exclusiva responsabilidade dos Organismos, quaisquer atrasos que se venham a verificar no fornecimento e atempado destes dados.



MINISTÉRIO DAS FINANÇAS E DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA
DIRECÇÃO-GERAL DO ORÇAMENTO
GABINETE DO DIRECTOR-GERAL

- 2 -

3. **Até 31 de Outubro a DGO fornecerá um “Login/Password”** a cada Organismo para acesso ao “Track-It”, através dos endereços de email entretanto facultados pelos Organismos (conforme referido no ponto 2).
Esclarece-se que cada Organismo apenas terá um “Login/Password” de acesso ao “Track-It”, embora disponha de dois endereços de email (SIC e SRH).
4. **Sempre que os Organismos pretendam alterar os endereços de email e/ou a designação da entidade** referidos em 2, terão de comunicar as alterações à DGO, utilizando quer o “Track-It”, quer a caixa de correio da DGO indicada (**suporterafe@dgo.pt**), sob pena de ficarem inibidos de aceder ao suporte da DGO.
5. **Os “Login/Password” fornecidos pela DGO**, como referido no ponto 3, servirão unicamente para permitir o acesso ao “Track-It” através do endereço www.dgo.pt/-REFORMA DA ADMINISTRAÇÃO FINANCEIRA DO ESTADO/, Opção 5./“Apoyo on-line»»»”, o qual obrigará à mudança de “Password” no primeiro acesso.
6. **O acesso ao “Track-It” e a utilização continuada do mesmo, constituirá automaticamente um repositório próprio para cada Organismo** onde ficarão registadas todas as perguntas e respostas colocadas, servindo de histórico para apoio à resolução de situações futuras.
Paralelamente, os utilizadores poderão aceder a um conjunto de questões de especial relevância (FAQs), previamente seleccionadas pela DGO.
7. Resumidamente o funcionamento do “Track-It” está organizado do seguinte modo:
 - 7.1. **“Soluções”** - onde estão colocadas as FAQ (Perguntas Mais Frequentes) previamente seleccionadas pela DGO (ver ponto 6), disponíveis através da opção de pesquisa.
 - 7.2. **“Pedidos de Suporte”** – opção que permitirá a cada Organismo **registar os novos pedidos e onde deverá consultar o “estado” dos pedidos efectuados**, bem como o respectivo histórico de questões, agrupados em “Pedidos de suporte abertos”, “Fechados” ou “Todos”.
 - 7.2.1. A opção “Adicionar pedido de suporte” abrirá um formulário onde os Organismos terão de colocar as suas questões, de forma clara, de acordo com a respectiva “Prioridade”, “Tipo”, “Subtipo” e “Categoria”, sendo atribuído automaticamente um número único a cada pedido de suporte.
 - 7.3. **“Conta do utilizador”** – opção onde os utilizadores do “Track-It” podem confirmar/alterar os seus contactos, bem como alterar a respectiva “Password” de acesso (única).



MINISTÉRIO DAS FINANÇAS E DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA
DIRECÇÃO-GERAL DO ORÇAMENTO
GABINETE DO DIRECTOR-GERAL

- 3 -

7.4. “Ajuda” – opção que disponibiliza um Manual de apoio ao utilizador, cuja consulta deverá ser sempre o primeiro passo a dar, quando surgirem dúvidas na utilização do “Track-It”.

Direcção-Geral do Orçamento, em 26 de Setembro de 2007.

O DIRECTOR-GERAL

Luís Morais Sarmento

