

**Superintendência de Planejamento, Projetos e Ações Integradas das Políticas de Segurança Pública.
Coordenadoria de Informática e Tecnologia**

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

Documento gerado em 21 de Junho de 2018

Versão 1.0

A Carta de Serviços ao Usuário é um instrumento de gestão pública, que contém informações sobre os serviços públicos prestados de forma direta ou indireta pelos órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual, contemplando as formas de acesso, padrões de qualidade e compromissos de atendimento aos usuários.

COORDENADORIA DE TECNOLOGIA E INFORMÁTICA (CTI / SEJUSP)

QUEM SOMOS

Somos a Coordenadoria de Tecnologia e Informática, setor responsável por controlar e fiscalizar as atividades relacionadas à identificação e tratamento das necessidades tecnológicas desta Secretaria de Estado de Justiça e Segurança Pública. São propostas pela área normas relacionadas à tecnologia de informação, telecomunicação, sistemas de radio comunicação, bem como a implantação de tecnologias de gestão e controle de projetos e a gestão da prestação dos serviços relacionados à área.

CONTATO

Site oficial: <http://www.sejusp.ms.gov.br/coordenadorias/>

Telefones: (67) 3318-6713 (67) 3318-6714 (67) 3318-6851 (67) 3318-6860 (67) 3318-6882 (67) 3318-6718 (67) 3318-6930 (67) 3318-6942 (67) 3318-6732 (67) 3318-6904 (67) 3318-6871 (67) 3346-7212

Endereço: Av. Poeta Manoel de Barros, bloco VI, CEP 79031-350, Campo Grande, MS.

**Superintendência de Planejamento, Projetos e Ações Integradas das Políticas de Segurança Pública.
Coordenadoria de Informática e Tecnologia**

SERVIÇOS OFERECIDOS

- **Apoio Administrativo:**
- **Analista de Suporte e Infraestrutura de Voz e Dados:**
- **Analista de Suporte e Atendimento**
- **DIVITEL – Divisão de Telecomunicações**

APOIO ADMINISTRATIVO

O QUE É ESTE SERVIÇO

Controlar e monitorar linhas telefônicas, rastreadores veiculares instalados, elaboração, controle e tramitação de documentos pertinentes à pasta, bem como cadastro, alteração e suporte aos usuários do Sistema de Documentos Eletrônicos eDoc MS.

QUEM PODE UTILIZAR ESTE SERVIÇO

Servidores das unidades de segurança pública de MS.

DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

Formulário de Entrada, Manutenção e Retirada de Equipamento.

ETAPAS DE PROCESSAMENTO DESTE SERVIÇO

Etapa 1 – Dar entrada do equipamento para manutenção;

Etapa 2 – Execução do serviço como, por exemplo, atualização, configuração, reinstalação, e o dispositivo/equipamento é devolvido para o usuário ou unidade de origem;

CUSTO DESTE SERVIÇO

Não é possível, de maneira genérica, quantificar o custo de manutenção para equipamentos distintos, pois para isso seriam necessárias informações como tipo do equipamento, marca, modelo, dentre outras variáveis peculiares a cada tipo de dispositivo/equipamento.

**Superintendência de Planejamento, Projetos e Ações Integradas das Políticas de Segurança Pública.
Coordenadoria de Informática e Tecnologia**

PRAZO MÁXIMO PARA ATENDIMENTO

O prazo máximo para a finalização do referido serviço depende de variáveis como a disponibilidade dos eventuais componentes para conserto do mesmo, contudo, em se tratando apenas de serviços de software, no prazo de 24hs a 48hs a equipe técnica, tem condições de restituir ao usuário ou unidade os equipamentos.

CANAIS DE ACESSO A ESTE SERVIÇO

Pessoalmente, através do e-mail suporte@sejusp.ms.gov.br, ou um de nossos ramais.

CANAIS DE COMUNICAÇÃO AO USUÁRIO

Através do e-mail suporte@sejusp.ms.gov.br, ou um de nossos ramais.

CANAIS PARA APRESENTAÇÃO DE MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS SOBRE A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

Através do e-mail suporte@sejusp.ms.gov.br, ou um de nossos ramais.

COMPROMISSO DE ATENDIMENTO

Administrar a prestação dos serviços de Tecnologia da Informação e afins prestados por esta Coordenadoria de Tecnologia da Informação, primando por um atendimento de qualidade, celeridade e comprometimento, buscando oferecer às forças que servem à população sul-mato-grossense recursos que se traduzam em eficácia e eficiência.

ANALISTA DE SUPORTE E INFRAESTRUTURA DE VOZ E DADOS

O QUE É ESTE SERVIÇO

Garantir o funcionamento dos processos de infraestrutura dentro da organização, realizando atividades de suporte de TI, atendimento ao usuário presencial e remoto, suporte em senhas telefônicas e sistemas governamentais, como atendimentos fora das dependências da

**Superintendência de Planejamento, Projetos e Ações Integradas das Políticas de Segurança Pública.
Coordenadoria de Informática e Tecnologia**

SEJUSP, viagens para execução de atendimentos no interior, criação de usuários para rede SEJUSP, e-mail institucional da SEJUSP, instalação e configuração de FIREWALL e AD (Active Directory), bem como outros serviços de rede, gestão no software de inventário da SEJUSP, aberturas de chamado de falhas nos LINKS e acompanhamento da solução.

QUEM PODE UTILIZAR ESTE SERVIÇO

Servidores das unidades de segurança pública de MS.

DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

e-mail institucional suporte@sejusp.ms.gov.br, ou um de nossos ramais.

ETAPAS DE PROCESSAMENTO DESTES SERVIÇOS

Etapa 1 – Identificação da demanda;

Etapa 2 – Configuração do serviço via atendimento presencial ou remoto, ou ainda, se necessário, abertura de chamado junto a prestadores de serviços;

Etapa 3 – Finalização do serviço nos casos de demandas a prestadores de serviço, respectivo feedback ao solicitante via telefone ou e-mail.

CUSTO DESTES SERVIÇOS

Não é possível, de maneira genérica, quantificar um custo específico, já que para diversas demandas, a exemplo das operadoras de telefonia, prestadoras de serviços, etc. tem-se um custo tabelado e já previamente estabelecido entre as partes através de contrato, o que irá por fim determinar o valor específico para cada serviço que o Estado precisar se valer.

PRAZO MÁXIMO PARA ATENDIMENTO

O prazo máximo para a finalização de demandas variadas, como ativação de um circuito de link dedicado, instalação de infraestrutura de voz e dados, dentre outros, é muito peculiar para cada localidade e serviço, sendo muito difícil, senão impossível quantificar genérica e previamente o prazo para a execução sem estudo prévio.



**Superintendência de Planejamento, Projetos e Ações Integradas das Políticas de Segurança Pública.
Coordenadoria de Informática e Tecnologia**

CANAIS DE ACESSO A ESTE SERVIÇO

Através do e-mail suporte@sejusp.ms.gov.br, ou um de nossos ramais.

CANAIS DE COMUNICAÇÃO AO USUÁRIO

Através do e-mail suporte@sejusp.ms.gov.br, ou um de nossos ramais.

CANAIS PARA APRESENTAÇÃO DE MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS SOBRE A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

Através do e-mail suporte@sejusp.ms.gov.br, ou um de nossos ramais.

COMPROMISSO DE ATENDIMENTO

Prestar serviços de análise do tráfego de dados, manutenção e estudo da viabilidade técnica dos canais de comunicação/links da SEJUSP, para a otimização da utilização das ferramentas adotadas pela segurança pública, primando por um atendimento de qualidade, celeridade e comprometimento, buscando oferecer às forças que servem à população sul-mato-grossense recursos que se traduzam em eficácia e eficiência.

ANALISTA DE SUPORTE E ATENDIMENTO

O QUE É ESTE SERVIÇO

O Analista de Suporte Técnico por ser o profissional responsável pela infraestrutura de TI da SEJUSP, garante o suporte tecnológico para o tráfego de informações, com orientações ao usuário, configurações de periféricos de informática em geral, configuração de softwares e de serviços de rede, atendimentos fora das dependências da SEJUSP, viagens para execução de atendimentos no interior.

QUEM PODE UTILIZAR ESTE SERVIÇO

Servidores das unidades de segurança pública de MS.

**Superintendência de Planejamento, Projetos e Ações Integradas das Políticas de Segurança Pública.
Coordenadoria de Informática e Tecnologia**

DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

Formulário de Entrada, Manutenção e Retirada de Equipamento, e-mail institucional suporte@sejusp.ms.gov.br, ou um de nossos ramais.

ETAPAS DE PROCESSAMENTO DESTE SERVIÇO

Etapa 1 – Identificação da demanda;

Etapa 2 – Configuração do serviço via atendimento remoto ou, se necessário, abertura de chamado junto a prestadores de serviços, ou ainda, dar entrada do referido equipamento/dispositivo para manutenção do mesmo;

CUSTO DESTE SERVIÇO

Não é possível, de maneira genérica, quantificar o custo de manutenção para equipamentos distintos, pois para isso seriam necessárias informações como tipo do equipamento, marca, modelo, dentre outras variáveis peculiares a cada tipo de dispositivo/equipamento.

PRAZO MÁXIMO PARA ATENDIMENTO

O prazo máximo para a finalização do referido serviço depende de variáveis como a disponibilidade dos eventuais componentes para conserto do mesmo, contudo, em se tratando apenas de serviços de software, no prazo de 24hs a 48hs a equipe técnica, tem condições de restituir ao usuário ou unidade os equipamentos.

CANAIS DE ACESSO A ESTE SERVIÇO

Através do e-mail suporte@sejusp.ms.gov.br, ou um de nossos ramais.

CANAIS DE COMUNICAÇÃO AO USUÁRIO

Através do e-mail suporte@sejusp.ms.gov.br, ou um de nossos ramais.

CANAIS PARA APRESENTAÇÃO DE MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS SOBRE A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO



**Superintendência de Planejamento, Projetos e Ações Integradas das Políticas de Segurança Pública.
Coordenadoria de Informática e Tecnologia**

Através do e-mail suporte@sejusp.ms.gov.br, ou um de nossos ramais.

COMPROMISSO DE ATENDIMENTO

Atender aos servidores desta SEJUSP, no que tange á TI, presencial ou remotamente, em softwares ou hardwares adotados, primando por um atendimento de qualidade, celeridade e comprometimento, buscando oferecer às forças que servem à população sul-mato-grossense recursos que se traduzam em eficácia e eficiência.

DIVITEL – DIVISÃO DE TELECOMUNICAÇÕES

O QUE É ESTE SERVIÇO

A Divisão de Telecomunicações (DIVITEL) está subordinada a esta Coordenadoria e presta importantes serviços para todas as instituições que integram a estrutura da SEJUSP/MS,

Além dos serviços ordinários em instalações e manutenção de rádios comunicadores e sistemas de iluminação de emergência em prédios e veículos oficiais, a DIVITEL atua na elaboração e acompanhamento dos projetos de telecomunicação que a SEJUSP desenvolve junto à SENASP e ao ENAFRON.

QUEM PODE UTILIZAR ESTE SERVIÇO

Servidores das unidades de segurança pública de MS.

DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

e-mail institucional suporte@sejusp.ms.gov.br, divitel@sejusp.ms.gov.br ou um de nossos ramais.

ETAPAS DE PROCESSAMENTO DESTES SERVIÇO

Etapa 1 – Identificação da demanda;

Etapa 2 – agendamento para a realização do serviço, quer seja instalação, manutenção, ou atualização de dispositivos nas viaturas e veículos oficiais, quer seja nas unidades da SEJUSP;

**Superintendência de Planejamento, Projetos e Ações Integradas das Políticas de Segurança Pública.
Coordenadoria de Informática e Tecnologia**

CUSTO DESTE SERVIÇO

Não é possível, de maneira genérica, quantificar o custo de manutenção para equipamentos distintos, pois para isso seriam necessárias informações como tipo do equipamento, marca, modelo, dentre outras variáveis peculiares a cada tipo de dispositivo/equipamento de radio comunicação.

PRAZO MÁXIMO PARA ATENDIMENTO

O prazo máximo para a finalização do referido serviço depende de variáveis como a disponibilidade dos eventuais componentes para conserto ou instalação do mesmo, equipe técnica disponível, pois essa também atende todo o Estado, sendo muito difícil especificar prazo sem estudo prévio.

CANAIS DE ACESSO A ESTE SERVIÇO

Através do e-mail suporte@sejusp.ms.gov.br, divitel@sejusp.ms.gov.br ou um de nossos ramais.

CANAIS DE COMUNICAÇÃO AO USUÁRIO

Através do e-mail suporte@sejusp.ms.gov.br, divitel@sejusp.ms.gov.br ou um de nossos ramais.

CANAIS PARA APRESENTAÇÃO DE MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS SOBRE A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

Através do e-mail suporte@sejusp.ms.gov.br, divitel@sejusp.ms.gov.br ou um de nossos ramais.

COMPROMISSO DE ATENDIMENTO

Atender aos servidores desta SEJUSP, no que tange á radio comunicação, primando por um atendimento de qualidade, celeridade e comprometimento, buscando oferecer às forças que servem à população sul-mato-grossense recursos que se traduzam em eficácia e eficiência.



**Superintendência de Planejamento, Projetos e Ações Integradas das Políticas de Segurança Pública.
Coordenadoria de Informática e Tecnologia**

ELABORADO POR:

Rodrigo Campos Pereira – 1º Sgt QPPM / Matrícula 93572021