

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

**CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO**

Documento gerado em 23 de outubro de 2020

*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 e telecomunicação, bem como a implantação de tecnologias de gestão e controle de projetos e a gestão da prestação dos serviços relacionados à operação, monitoramento e suporte da infraestrutura de tecnologia da informação e telecomunicação.*

**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) 3318-6871

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 Tecnologia e Informática**

**SERVIÇOS OFERECIDOS**

- ***Apoio Administrativo;***
- ***Analista de Suporte e Infraestrutura de Voz e Dados;***
- ***Analista de Suporte e Atendimento.***

**APOIO ADMINISTRATIVO**

**O QUE É ESTE SERVIÇO**

*Apoio técnico e administrativo em atividades de planejamento, desenvolvimento, implantação e execução continuada de serviços relacionados à operação, monitoramento e suporte da infraestrutura de Tecnologia da Informação e telecomunicação desta SEJUSP, elaboração, controle e tramitação de documentos pertinentes à pasta, cadastro, alteração e suporte aos usuários do Sistema de Documentos Eletrônicos eDoc MS, administração, criação de coleções de estruturas organizacionais, gerenciamento de telefones e ramais, gestores e funcionários por estrutura organizacional no sistema de gerenciamento de Estrutura Organizacional do Governo do Estado de Mato Grosso do Sul (SGEO), que armazena e disponibiliza para vários outros sistemas as informações dos organogramas do poder público do Estado de Mato Grosso do Sul.*

**QUEM PODE UTILIZAR ESTE SERVIÇO**

*Servidores das unidades de segurança pública de MS.*

**DOCUMENTOS NECESSÁRIOS**

*Solicitação via sistema eDoc, e-mail institucional [suporte@sejusp.ms.gov.br](mailto:suporte@sejusp.ms.gov.br), ou um de nossos ramais.*

**ETAPAS DE PROCESSAMENTO DESTES SERVIÇO**

*Etapa 1 – Dar entrada na demanda;*

*Etapa 2 – Execução ou implementação da solução apontada para a referida demanda;*

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

**CUSTO DESTE SERVIÇO**

*Não é possível, de maneira genérica, quantificar o custo para atividade de administração e gestão de demandas operacionais e técnicas, considerando-se as muitas variáveis envolvidas em tecnologia da informação e telecomunicação, seus vários prestadores de serviços e suas constantes mudanças e atualizações de tecnologias.*

**PRAZO MÁXIMO PARA ATENDIMENTO**

*O prazo máximo para a finalização de cada demanda está diretamente relacionado a diversas variáveis como: tipo de serviço a ser realizado, prestador de serviço envolvido e disponibilidade de recursos orçamentários.*

**CANAIS DE ACESSO A ESTE SERVIÇO**

*Através do e-mail [suporte@sejusp.ms.gov.br](mailto:suporte@sejusp.ms.gov.br), via sistema eDoc ou através de um de nossos ramais.*

**CANAIS DE COMUNICAÇÃO AO USUÁRIO**

*Através do e-mail [suporte@sejusp.ms.gov.br](mailto:suporte@sejusp.ms.gov.br), via sistema eDoc, ou através de 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](mailto:suporte@sejusp.ms.gov.br), via sistema eDoc, ou através de 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.*

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

**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 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**

*Solicitação via sistema eDoc, e-mail institucional [suporte@sejusp.ms.gov.br](mailto:suporte@sejusp.ms.gov.br), ou um de nossos ramais.*

**ETAPAS DE PROCESSAMENTO DESTES SERVIÇO**

*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 SERVIÇO**

*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.*

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

**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, pois irá depender de fatores como infraestrutura local, tipo de tecnologia, dentre outras variáveis.*

**CANAIS DE ACESSO A ESTE SERVIÇO**

Através do e-mail [suporte@sejusp.ms.gov.br](mailto:suporte@sejusp.ms.gov.br), via sistema eDoc, ou através de um de nossos ramais.

**CANAIS DE COMUNICAÇÃO AO USUÁRIO**

Através do e-mail [suporte@sejusp.ms.gov.br](mailto:suporte@sejusp.ms.gov.br), via sistema eDoc, ou através de 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](mailto:suporte@sejusp.ms.gov.br), via sistema eDoc, ou através de 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.*

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

**ANALISTA DE SUPORTE E ATENDIMENTO**

**O QUE É ESTE SERVIÇO**

*O Analista de Suporte Técnico é 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 dentro e 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.*

**DOCUMENTOS NECESSÁRIOS**

*Solicitação via sistema eDoc, e-mail institucional [suporte@sejusp.ms.gov.br](mailto:suporte@sejusp.ms.gov.br), ou um de nossos ramais, para serviços de hardware, Formulário de Entrada, Manutenção e Retirada de Equipamento.*

**ETAPAS DE PROCESSAMENTO DESTE SERVIÇO**

*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, 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, ademais, a constante mudança e atualização de tecnologia, inerente à área de tecnologia da informação, não permite determinar genericamente um valor universal para necessidades tão diversas.*

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

**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](mailto:suporte@sejusp.ms.gov.br), via sistema eDoc, ou através de um de nossos ramais.*

**CANAIS DE COMUNICAÇÃO AO USUÁRIO**

*Através do e-mail [suporte@sejusp.ms.gov.br](mailto:suporte@sejusp.ms.gov.br), via sistema eDoc, ou através de 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](mailto:suporte@sejusp.ms.gov.br), via sistema eDoc, ou através de um de nossos ramais.*

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

**COMPROMISSO DE ATENDIMENTO**

*Atender às necessidades dos servidores da administração pública estadual vinculados a esta SEJUSP-MS, no exercício de suas funções, dando suporte as atividades administrativas e operacionais de segurança pública, com foco na adequada prestação dos serviços públicos à comunidade, nos serviços especializados de apoio técnico em atividades de planejamento, desenvolvimento, implantação e execução continuada de serviços relacionados à operação, monitoramento e suporte da infraestrutura de Tecnologia da Informação e comunicação, 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.*

**ELABORADO POR:**

Rodrigo **Campos** Pereira – Sub Ten QPPM / Matrícula 93572021