

**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, 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, via sistema eDoc ou através de um de nossos ramais.

CANAIS DE COMUNICAÇÃO AO USUÁRIO

Através do e-mail 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, 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, 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, via sistema eDoc, ou através de um de nossos ramais.

CANAIS DE COMUNICAÇÃO AO USUÁRIO

Através do e-mail 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, 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, 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, via sistema eDoc, ou através de um de nossos ramais.

CANAIS DE COMUNICAÇÃO AO USUÁRIO

Através do e-mail 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, 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