

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

Documento gerado em 18 de agosto de 2021

Versão 1.1

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, 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 – CNPJ 03.015.475/0001-40

Parque dos Poderes Governador Pedro Pedrossian

Telefone: (67) 3318-6713

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

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 Comunicação Eletrônica 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 DESTES 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 DESTES 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

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

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 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.

CANAIS DE ACESSO A ESTES SERVIÇOS

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

CANAIS DE COMUNICAÇÃO AO USUÁRIO

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.

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.

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;

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

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

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 à 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.



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

ELABORADO POR:

Rodrigo Campos Pereira – St QPPM - Matrícula 93572021