

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

SAEM - Departamento de T.I.

- Atribuições:

1. Atuar como um órgão de administração e de apoio na área de tecnologia e telefonia a todos os setores do governo municipal;
2. Administrar todos os serviços de suporte técnico de informática e telefonia nos diversos órgãos da Administração Municipal, com auxílio dos Gerentes de Tecnologia da Informação;
3. Fiscalizar o uso dos recursos de rede, softwares e equipamentos de informática;
4. Executar programas de treinamento para o uso dos recursos da tecnologia de informática, através da promoção de cursos e seminários, com vistas a permitir a capacitação, tanto em nível gerencial, como operacional e técnico, dos funcionários;
5. Proceder continuamente a modernização da estrutura tecnológica e da gestão municipal, através do aprimoramento dos recursos tecnológicos e capacitação funcional;
6. Determinar que o investimento em novas tecnologias de hardware, software e redes estejam voltados para as necessidades e melhoria dos serviços de informática, indicando, acompanhando e avaliando os padrões e custos de aquisições e/ou desenvolvimento das referidas tecnologias;
7. Autorizar e acompanhar a aquisição e implantação de sistemas de informação corporativos padronizados e integrados, com prioridade para os sistemas de caráter estratégico na Administração Municipal;
8. Assegurar a interligação e interoperabilidade dos sistemas de informação entre os diversos órgãos da administração pública municipal (direta e indireta);
9. Unificar todas as unidades num banco de dados único e íntegro, onde todos possam ter acesso, dentro de níveis pré-estabelecidos de acesso e segurança;
10. Promover backups diários de todos os dados e qualquer informação relevante da Prefeitura Municipal;
11. Agir como órgão fiscalizador do uso dos recursos de informática do governo municipal, tanto no que tange a uso de equipamentos como a serviços de rede disponibilizados para o usuário;
12. Criar diretivas para a ordem e o bom uso dos acessos a informação tanto interna quanto externa (Web, Intranet, Serviços de Terminal, Sistemas de Informação etc);
13. Estabelecer e manter as normas sobre segurança física e lógica, bem como, encaminhar providências no caso da constatação de inobservância;

14. Fiscalizar execução do plano diretor de informática;
15. Emitir relatórios gerenciais para suporte nas tomadas de decisão;
16. Manter arquivo, controle e registro das atividades desenvolvidas no Departamento;
17. Zelar pela guarda e conservação dos materiais e equipamentos de trabalho;
18. Atender às normas de higiene e segurança do trabalho;
19. Desenvolver outras atividades necessárias para o cumprimento das suas atribuições.
20. Coordenar as atividades das Equipes de Tecnologia da informação, nas seguintes áreas:
 - a - Equipe de Dados da Educação;
 - b - Equipe de Tecnologia da Informação;
 - c - Equipe de Dados da Administração;
 - d - Equipe de Dados da Saúde.

- Serviços Prestados:

1. Administração e apoio na área de tecnologia e telefonia a todos os setores do governo municipal;
2. Fiscalização do uso de recursos de Tecnologia da Informação.

- Descrição dos serviços:

1. Acompanhar o desempenho dos servidores para evitar ataques cibernéticos e parada do sistema;
2. Buscar continuamente novas tecnologias visando à modernização da estrutura tecnológica e da gestão municipal;
3. Instalar aplicativos;
4. Acompanhar a instalação de equipamentos como impressoras, câmeras, certificados.
5. Solucionar chamados junto a área de T.I.

- Requisitos e documentos necessários:

Equipamentos pertencentes a PMETRP.

- Canais de relacionamento com o usuário:

Telefone, e-mail e GLPI.

- Prazo de atendimento das solicitações:

Primeira análise em no máximo 48 horas.

- Canais para acompanhamento das solicitações:

Sistema de chamados GLPI.

- Local e forma para o usuário apresentar manifestação sobre prestação de serviço:

Rua Miguel Prisco, 288 – Centro – Ribeirão Pires – SP, via ofício.

* Endereço de funcionamento: Rua Miguel Prisco, 288 – Centro– Ribeirão Pires – SP

* Horário de funcionamento: segunda à sexta- feira, das 08hs às 17hs

* Telefone: (11) 4828-9830

*E-mail: dti@ribeiraopires.sp.gov.br

* Dias e horários de atendimento ao público: segunda à sexta- feira, das 08hs às 17hs.