



Referente : Ofício Circular – SGJPI nº 002/16
Interessado : Subprocuradoria-Geral de Justiça e Planejamento Institucional
Assunto : Relatório Anual de Atividades

Em referência ao solicitado, em cumprimento à Instrução nº 002/2008 do Tribunal de Contas do Estado de São Paulo, segue relatório anual de atividades, com as principais realizações desta Diretoria de Suporte Técnico – CTIC.

Atividades da Diretoria de Suporte Técnico

Apoio ao Usuário

- gerenciar, controlar, planejar e definir as atividades relativas ao atendimento ao usuário;
- gerenciar a ocorrência de incidentes e problemas, endereçando-as às Diretorias do CTIC, responsáveis pela tomada de ações corretivas;
- controlar a abertura de chamados técnicos dos usuários e o registro das ocorrências, através de sistema apropriado;
- manter mecanismos e ferramentas de atendimento, visando o célere restabelecimento dos serviços de tecnologia da informação e comunicação aos usuários;
- administrar e gerenciar as atividades dos responsáveis pelo atendimento, visando à prestação de serviços de forma padronizada e estabelecida dentro dos critérios de prazo de atendimento;
- elaborar, manter atualizado e promover capacitação dos servidores da Diretoria de Suporte quanto aos procedimentos, scripts e outros materiais utilizados na área de atuação.



Suporte 2º Nível

- promover a prestação de serviço de atendimento de suporte técnico aos usuários;
- promover a abertura de chamados técnicos dos usuários e o registro das ocorrências;
- promover o suporte aos usuários quanto à instalação, configuração e operação de computadores, periféricos, utilização de redes locais e de softwares e sistemas homologados pela Instituição, esclarecendo dúvidas e resolvendo problemas;
- promover as atividades de manutenção de hardware e atualização tecnológica necessária à operacionalidade, disponibilidade e à conservação dos equipamentos e outros materiais utilizados na sua área de atuação.

Suporte 3º Nível

- promover a prestação de serviço de atendimento de suporte técnico aos usuários;
- promover a abertura de chamados técnicos dos usuários e o registro das ocorrências;
- promover o suporte aos usuários quanto à instalação, configuração e operação de computadores, periféricos, utilização de redes locais e de softwares e sistemas homologados pela Instituição, esclarecendo dúvidas e resolvendo problemas;
- promover em conjunto com as demais Diretorias do CTIC, propostas de soluções para resolução de problemas complexos e incidentes que afetem o parque computacional da Instituição;
- promover a avaliação de equipamentos, em geral, para providências de aceitação.



Projetos

- gerenciar, controlar, planejar e definir as atividades relativas aos projetos de tecnologia da informação e comunicação, no tocante ao fornecimento de soluções em atendimento de suporte técnico aos usuários;
- promover a definição dos padrões de configurações dos microcomputadores em conjunto com as demais Diretorias do CTIC;
- promover a atualização dos padrões de configurações utilizados, facilitando reinstalações e padronizações do parque computacional da Instituição;
- promover em conjunto com as demais Diretorias do CTIC, propostas de soluções para resolução de problemas complexos e incidentes que afetem o parque computacional da Instituição;
- promover e fornecer subsídios para a elaboração de especificações técnicas para capacitações e contratações de licenças de software, microcomputadores, impressoras e outros acessórios e periféricos para uso na Instituição;
- promover a avaliação de equipamentos, em geral, para providências de aceitação.

Laboratório

- elaborar e manter biblioteca dos softwares homologados em uso na Instituição;
- promover a avaliação de equipamentos, em geral, para providências de aceitação;
- controlar materiais e peças em seu poder para reposição em equipamentos, a título de manutenção;
- realizar pequenos reparos.



Principais realizações

Apoio ao Usuário

Gestão do Contrato Prodesp

- Gestão dos chamados de suporte da Prodesp, acompanhamento e aceite do contrato.
- Elaboração de estatísticas, indicadores de atendimento e relatórios mediante dados do sistema ITSM.
- Em média 3.500 novos chamados/mês totalizando mais de 42.000 atendimentos técnicos/ano.
- Encaminhamento da base de ativos para atualização do ITSM na PRODESP.
- Cadastramento de novos técnicos para acesso a ferramenta de chamados web.

Gestão dos chamados de assistência técnica com fornecedores

- Gestão dos chamados de assistência técnica dos equipamentos em garantia e contratos de manutenção com fornecedores.
- Acompanhamento e elaboração de estatísticas, indicadores de atendimento e relatórios mediante dados do sistema ITSM.
- Abertura de chamados de assistência técnica para equipamentos LENOVO em garantia.

Revisão e encaminhamento da proposta para o novo contrato de atendimento

- Reunião para discussão com IT2B e PRODESP para elaboração da proposta do novo contrato de atendimento.
- Elaboração do termo de referência para nova contratação de atendimento.



Suporte 2º e 3º Nível

Realização de suporte em 2º e 3º Nível e atendimentos especiais

- Configuração ou acompanhamento para instalação de mais de 2.000 novos equipamentos na Instituição, além de micros remanejados.
- Configuração e integração e migração de equipamentos à rede MP e wireless nas novas localidades e sedes das Promotorias de Justiça.
- Instalação de certificados digitais em equipamentos para acesso à rede wireless.
- Viagens e saídas para atendimentos técnicos de suporte e apoio nas eleições nas Sedes Regionais do Ministério Público.
- Acompanhamento de viagens, montagem dos equipamentos e apoio técnico para implantação das Centrais Facilitadoras para digitalização de inquéritos na Capital e Interior.
- Montagem e acompanhamento de apresentações nas novas Centrais Facilitadoras
- Acompanhamento para candidatos com deficiência em Concurso de Estagiários e Motoristas.
- Suporte para promotores para configuração de certificado digital e JAVA para uso do e-SAJ.
- Apoio técnico na unificação de contas duplicadas e cópia das mensagens e perfis.
- Elaboração e documentação de procedimentos para atendimento de suporte.
- Elaboração e documentação de procedimentos para usuários.
- Acompanhamento de projetos e atendimentos especiais.
- Testes de softwares em ambiente MP solicitados por usuários autorizados pelo CTIC.
- Gestão da planilha de controle de softwares homologados e autorizados pelo CTIC.
- Atualização de procedimentos para otimização de desempenho de equipamentos.
- Auxílio sobre acesso e peticionamento eletrônico no STF, STJ, eSTJ e CNJ.



Ministério Público do Estado de São Paulo
Centro de Tecnologia da Informação e Comunicação
Diretoria de Suporte Técnico



- Suporte para promotores para reconfiguração do IE 11 para acesso ao e-SAJ.
- Atendimento de solicitações de averiguações de log de equipamentos.
- Atualização WSUS e homologação junto às Diretorias do CTIC dos equipamentos de laboratório Windows XP, Vista e 7.
- Instalação e configuração do Microsoft Lync e Skype for Business em equipamentos da Instituição.
- Reunião com empresas para adequação do edital de outsourcing de impressão e funcionalidades de digitalização em PDF pesquisável.
- Revisão de equipamentos de doação de Bauru, CAEX e Assessoria Militar para configuração e acesso à Rede Institucional.
- Apoio na reconfiguração de caixas postais após migração de contas de e-mail para o novo servidor de correio.
- Apoio para configuração de equipamentos para acesso ao sistema RDO na Barra Funda.
- Encaminhamento de problemas de acesso ao e-SAJ para equipe de Processo Digital.
- Indicação de equipamentos com problemas para ativação do Microsoft Office da HP e LENOVO.
- Apoio para instalação de software de VPN anyconnect-win.msi para acesso aos periódicos jurídicos conveniados com a Faculdade de Direito da Universidade de São Paulo para uso da ESMP.
- Instalação do Software Thunderbird para operações do GAECO Piracicaba
- Apoio para homologação do software Audatex para consulta de preços de peças para frota de veículos
- Apoio para resolução de problemas de acesso da intranet da PM na rede do MP



Ministério Público do Estado de São Paulo
Centro de Tecnologia da Informação e Comunicação
Diretoria de Suporte Técnico



- Apoio para instalação do software CMA Desktop Polycom para acesso a videoconferência ENCCLA - Ação 1 e 3 com a participação da Dra. Beatriz Lopes de Oliveira e o Ministério da Justiça
- Apoio para resolução de problemas com lentidão de acesso ao e-SAJ
- Instalação de equipamentos provisórios na rede da Prefeitura de Mairinque
- Apoio para configuração de acesso do Skype para oitiva de testemunha do MPDF com o Dr. Cleiton, Promotor de Justiça do GAECO de Brasília
- Apoio para instalação de software da Central de LIBRAS na Promotoria de Justiça de Direitos Humanos
- Estudo e testes para o uso de software de leitura de tela Jaws, Virtual Vision e o NVDA x e-SAJ para deficientes visuais
- Testes e elaboração de procedimentos para uso de soluções para transcrição de áudio para texto e conversão de arquivos PDF para WORD
- Padronização e configuração da política de segurança para notebooks doados do CAEX e equipamentos da PM
- Apoio para resolução de problemas na geração de arquivos PDF para detalhamento de faturas em meio magnético da VIVO
- Configuração de equipamentos e impressoras para megaoperação do GAECO
- Apoio para instalação do Microsoft Access nos equipamentos da ESMP com a nova coordenadora.



Projetos

Aceites e especificações de editais para aquisições de novos equipamentos

- Preparação e definição de especificações para editais de aquisição de novos equipamentos como micros, notebooks, impressoras e scanners.
- Avaliação de especificação técnica e resposta de questionamentos de fornecedores para editais de aquisição de novos equipamentos.
- Realização de aceites em novos equipamentos.
- Definição de novo modelo de ativação do Office OEM para notebooks LENOVO
- Apoio para especificação de requisitos para contratação outsourcing de impressão
- Apoio para especificação de requisitos para contratação de serviços de comunicação de dados por rede de telefonia móvel, 3G e 4G
- Reuniões com os principais fabricantes de desktops para alinhamento de SLAs e proposta de fornecimento de equipamentos backup
- Elaboração de requisitos para uso de equipamentos particulares para o teletrabalho

Realização de projetos de automatização do suporte técnico

- Elaboração e desenvolvimento de imagens customizadas para aquisição dos novos micros e notebooks Lenovo.
- Manutenção das imagens customizadas para os micros de eleição.
- Homologação do Windows 64Bits e patches WSUS.
- Atualização de scripts de instalação do JAVA 7.21 para o e-SAJ.
- Atualização de scripts de instalação do FireFox, Guardiã e Skype.
- Desenvolvimento de scripts para renovação de certificado digital, instalação do Skype for Business 2016



- Atualização de procedimento para atualização de driver do token Gemalto / GD Burti para Windows 10 (32 Bits e 64Bits) para uso em equipamentos particulares dos promotores e renovação de certificado.
- Participação em reuniões com a Microsoft para orientação para o uso do WSUS.
- Atualização do assistente para instalação do IRPF 2016.
- Testes de acesso ao e-SAJ com softwares para deficientes visuais.
- Orientação e configuração de acesso de e-mail em dispositivos móveis e smartphones.
- Realização de testes em monitor de vídeo 29" ultra wide.
- Definição, homologação e distribuição de patches de correção e segurança via WSUS para equipamentos indicados
- Desenvolvimento de assistente para instalação do Firefox Vr. 40.0.3
- Desenvolvimento de assistente para elevação do software FTK para uso do CAEX
- Apoio para definição das especificações para contratação do Office 365

Laboratório

Realização de atividades de Laboratório

- Avaliação técnica, revisão e retirada de equipamentos.
- Preparação, configuração e fornecimento de equipamentos backups.
- Padronização e upgrade de equipamentos de informática.
- Abertura de chamados técnicos e acompanhamento dos técnicos de hardware para equipamentos em laboratório.
- Orçamento e aquisição de peças através de verba para despesas miúdas emergenciais.
- Gestão dos arquivos de instalação e de uso da equipe.
- Realização do Inventário.



Ministério Público do Estado de São Paulo
Centro de Tecnologia da Informação e Comunicação
Diretoria de Suporte Técnico



- Gravação de CDs.
- Tentativas de recuperação de dados em HDs danificados.
- Conversão de arquivos.
- Orientação e auxílio aos técnicos da PRODESP, Microlínea, Torino e Lenovo.
- Preparação de notebooks para eventos.
- Elaboração de memorando com indicação de equipamentos para realização de orçamentos.
- Avaliação técnica de equipamentos danificados.
- Teste de toners e cartuchos.

Diretoria de Suporte Técnico, 19 de Dezembro de 2016.

Fabio Fernando Ruiz Hajnal
Diretor de Suporte Técnico
Matrícula 6132