



Referente : Ofício Circular – 001/2018 - SGJPI
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 3.326 novos chamados/mês totalizando mais de 39.900 atendimentos técnicos/ano registrados em sistema informatizado;
- 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, POSITIVO e HP em garantia.

Revisão e encaminhamento da proposta para o novo contrato de atendimento

- Reuniões para discussão com IT2B, CIMCORP, SOLUTÍS e PRODESP para elaboração de propostas para novo contrato de atendimento;
- Revisão do termo de referência para contratação de Service Desk.



Suporte 2º e 3º Nível

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

- Configuração ou acompanhamento para instalação e remanejamento de equipamentos na Instituição, como desktops, notebooks, scanners, impressoras;
- Configuração, integração e migração de equipamentos na rede MP cabeados 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 Centrais Facilitadoras para digitalização de inquéritos na Capital e Interior;
- Acompanhamento para apoio aos candidatos com deficiência em Concursos de Estagiários, Analistas e Promotores;
- Suporte para promotores para configuração de certificado digital, JAVA e WebSigner para uso do e-SAJ;
- Suporte para promotores para uso dos Sistemas Institucionais, e-SAJ e Sistemas Conveniados;
- 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;



- Atendimento de solicitações de averiguações de log de equipamentos;
- Atualização do System Center e homologação junto às Diretorias do CTIC de patches de segurança para equipamentos Windows Vista, 7 e 10;
- Instalação e configuração do Skype, OneDrive, Office 365 e iMacros através de distribuição via System Center em equipamentos da Instituição;
- Revisão de equipamentos de doação 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 na nuvem;
- Encaminhamento de problemas de acesso ao e-SAJ para equipe de Processo Digital;
- Apoio para resolução de problemas de acesso da intranet da PM na rede do MP;
- Apoio para resolução de problemas com lentidão de acesso ao e-SAJ;
- Apoio para montagem de equipamentos e configuração de acesso ao Skype para reuniões e videoconferências;
- Configuração do software NVDA nos equipamentos de usuários com deficiência visual;
- Apoio para configuração de modem 4G.

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;



Realização de projetos de automatização do suporte técnico

- Elaboração e desenvolvimento de imagens customizadas para aquisição dos novos micros e notebooks Windows 10 – 64 bits e Office 365;
- Manutenção das imagens customizadas para os micros de eleição;
- Homologação do Windows 10, 32 e 64 bits e patches de segurança;
- Atualização de scripts de instalação do JAVA e WebSigner para o e-SAJ;
- Atualização de scripts de instalação do FireFox;
- Desenvolvimento de scripts para renovação de certificado digital e exclusão de certificados antigos;
- Participação em reuniões com a Microsoft para orientação para o uso do System Center;
- Atualização do assistente para instalação do IRPF 2018;
- Definição, homologação e distribuição de patches de correção e segurança via System Center.

Laboratório

Realização de atividades de Laboratório

- Avaliação técnica, revisão e retirada de equipamentos;
- Preparação, configuração e fornecimento de equipamentos backups;
- Padronização de imagens 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, Lorac, Positivo 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, 08 de Janeiro de 2019.

Fabio Fernando Ruiz Hajnal
Diretor de Subdivisão do MP
Diretoria de Suporte Técnico
Matrícula 6132