



Carta de Serviços

Ao usuário

**Secretaria de
Governo**

Índice

• Introdução	2
• Secretaria de Governo	3
• Poupatempo	7
• Planejamento Estratégico	14
• Gerência de Tecnologia da Informação	18
• Suporte	19
• Telefonia	24
• Infraestrutura	27
• Sistemas	39

Introdução

A secretaria de Governo tem por finalidade articular e coordenar a política interna e externa do município, buscando estimular intercâmbio de políticas municipais entre órgãos e instâncias estaduais e federais de governo e instituições nacionais e internacionais.

Incentiva a participação popular nas decisões do governo municipal, buscando aperfeiçoar as relações institucionais com a comunidade criando espaços de debates com suporte para seu funcionamento operacional e logístico.

Gerência a participação popular para promover o desenvolvimento local e a inclusão social das comunidades estimulando seu protagonismo, empreendedorismo e corresponsabilidade.

Promover o atendimento das políticas públicas, monitorando e avaliando ações, desempenho e resultado de programas, projetos e atividades, auxiliando os diversos órgãos da administração municipal.

Promove o gerenciamento das atividades executadas no Poupatempo com o objetivo de atender às necessidades político-administrativas do município.



Secretaria de Governo

Serviço:	Autorização de uso de área pública para eventos particulares.
Responsável pela execução:	Secretaria de Governo
Descrição:	Analisar e aprovar a realização de Eventos em áreas públicas como o Paço Municipal e a área situada na Avenida Portugal, conforme solicitação de particulares, para eventos abertos ao público.
Público alvo:	Particulares interessados em utilizar a área pública para a realização de eventos de interesse público.
Requisitos necessários:	- Ser pessoa física ou jurídica apta a contratar com a Administração Pública; - Identificar o local pleiteado com precisão; - Tratar-se de atividade lícita; - Providenciar toda a estrutura para a realização do evento; - Pagamento de tributos e preço público, de acordo com o tipo de evento; - Obtenção de alvarás e licenças, como corpo de Bombeiros; - Arcar com todas as despesas para sua realização e/ou geradas em sua decorrência.
Etapas do processo:	- Apresentação de solicitação para uso de espaço público municipal contendo: qualificação do solicitante; nome do evento; objeto; público alvo; interesse público; modo de realização e divulgação; delimitação do espaço; datas e horários de uso do espaço e realização do evento; estrutura utilizada; produtos comercializados; responsável pela realização; estimativa de receita; detalhar como será a higiene e limpeza do espaço; segurança; equipamentos de saúde; assinatura; - Aprovação da solicitação; - Instauração de Processo Administrativo; - Apresentação de documentação necessária para contratar com a Administração (contrato ou estatuto social registrados, RG, CPF; certidões negativas fazenda municipal, estadual e federal; declaração de impedimento em contratar com a administração e que não emprega menores conforme determina a Constituição Federal; - Formalização de Termo de Autorização de Uso de Espaço Público aprovado pela SJDC; - elaboração de cálculo e emissão de guia para pagamento de preço público pelo uso do espaço quando haja exploração comercial do Espaço Público. - Pagamento do Preço Público - Oficiar órgãos públicos a serem acionados para garantir a adequada realização do evento como: Guarda Municipal, Secretaria de Trânsito, Secretaria de Saúde e Vigilância Sanitária.
Prazo para prestação do serviço:	A solicitação deverá ser encaminhada com o mínimo de 30 dias da sua realização.
Acesso ao serviço:	Solicitação por carta ou ofício.
Taxa:	Calculado o preço público quando houver exploração comercial.
Previsão de atendimento:	15 dias.
Prioridade de atendimento:	Não se aplica.
Endereço de atendimento:	PREFEITURA MUNICIPAL DE MAUÁ – AVENIDA JOÃO RAMALHO, 205, CENTRO, MAUÁ, SP
Horário de atendimento:	Das 8h Às 17h.

Andamento do atendimento:	Ramal 7535.
Manifestação do usuário:	governo@maua.sp.gov.br

Serviço:	Atividades festivas do calendário municipal de eventos.
Responsável pela execução:	Secretaria de Governo
Descrição:	Elaboração, coordenação, implantação e acompanhamento das atividades de festejos voltadas às datas comemorativas do Calendário Municipal, por meio da Comissão de Festejos, vinculada à Secretaria de Governo.
Público alvo:	População do município e região, bem como servidores públicos.
Requisitos necessários:	Se tratar de evento de interesse público previsto no calendário oficial de eventos do município ou atividade cultural, esportiva, social ou de desenvolvimento econômico.
Etapas do processo:	- Levantamento de ações de interesse da gestão que demandem a organização de atividades festivas; - Identificação das necessidades para a estruturação e organização do evento; - Acionamento dos atores envolvidos, conforme a natureza do evento; - Distribuição de tarefas de acordo com as competências internas; - Consulta a órgãos públicos internos e externos para a viabilização do evento; - Encaminhamento de contratações necessárias à sua execução.
Prazo para prestação do serviço:	Variável conforme dimensão do evento e ações necessárias.
Acesso ao serviço:	
Taxa:	Não se aplica.
Previsão de atendimento:	A combinar.
Prioridade de atendimento:	Não se aplica.
Endereço de atendimento:	Prefeitura do Município de Mauá – Avenida João Ramalho, 205, Centro, Mauá
Horário de atendimento:	8h às 17h
Andamento do atendimento:	Ramal 7535
Manifestação do usuário:	Email- governo@maua.sp.gov.br



Poupatempo

Serviço:	Alistamento Militar.
Responsável pela execução:	- Secretaria de Governo; - Junta Militar no Poupatempo.
Descrição:	Cadastro no alistamento militar que gera a emissão de certificado de alistamento militar, documento obrigatório para todos os brasileiros que devem se apresentar ao serviço militar de janeiro a junho no ano em que completam 18 anos.
Público alvo:	Jovens que estejam completando 18 anos e pessoas maiores de idade.
Requisitos necessários:	- Documento de identidade com até 10 anos de emissão e comprovante de endereço em seu nome ou de seus pais ao menos 12 meses anteriores ao alistamento. - Para cidadãos que não optam pelo serviço militar por convicção moral ou religiosa, deverá apresentar ainda, uma declaração da entidade religiosa ou carta descrevendo sua convicção moral pela não prestação do serviço militar (consultar modelo na junta militar) - Há um prazo de 30 a 50 dias, entregue no dia do compromisso à bandeira (por enquanto compromisso à bandeira suspenso: devido a declaração de emergência de saúde pública de importância internacional, conforme previsto no ART. 1º da LEI Nº 13.979, de fevereiro de 2020.)
Etapas do processo:	Ao apresentar os documentos no guichê, o serviço é feito imediatamente.
Prazo para prestação do serviço:	30 a 50 dias.
Acesso ao serviço:	Presencialmente .
Taxa:	- R\$ 5,53 - Alistando até 30/06 do ano que completa 18 anos(Art.107-2 do RLSM); - R\$ 5,53 - Alistando após 30/06 do ano que completa 18 anos(Art.176-1 do RLSM); Obs: Valores atualizados a cada 3 meses.
Previsão de atendimento:	Imediato.
Prioridade de atendimento:	Deficientes.
Endereço de atendimento:	Av. Antônia Rosa Fioravanti, 1654 - Jardim Cerqueira Leite, Mauá - SP, 09390-120
Horário de atendimento:	Das 9:00 às 17:00
Andamento do atendimento:	Presencialmente.
Manifestação do usuário:	Presencialmente.

Serviço:	Emissão de 2º Via de Certificado de Reservista (1a ou 2ª Categoria)
Responsável pela execução:	- Secretaria de Governo; - Junta Militar no Poupatempo.
Descrição:	Abertura de Processo na Junta militar para solicitação de segunda via junto ao órgão responsável pela emissão – Posto de Recrutamento e Mobilização
Público alvo:	Reservistas de 1a ou 2ª Categoria que extraviaram a primeira via
Requisitos necessários:	- Documento de identidade com até 10 anos de emissão e documentos militares anteriores (se houver). - boletim de ocorrência de perda ou extravio
Etapas do processo:	Ao apresentar os documentos no guichê de atendimento, o serviço é feito imediatamente.
Prazo para prestação do serviço:	90 dias.
Acesso ao serviço:	Presencialmente.
Taxa:	R\$16,59 - Atualizada a cada 3 meses (art 177/2 RLSM).
Previsão de atendimento:	Imediato.
Prioridade de Atendimento	Idoso, gestante e deficiente.
Endereço de atendimento:	Av. Antônia Rosa Fioravanti, 1654 - Jardim Cerqueira Leite, Mauá - SP, 09390-120
Horário de atendimento:	Das 9:00 às 17:00
Andamento do atendimento:	Presencialmente.
Manifestação do usuário:	Presencialmente.

Serviço:	Atualização Cadastral obrigatória de Reservista (ExAR – Exercício de Apresentação da Reserva).
Responsável pela execução:	- Secretaria de Governo - Junta Militar no Poupatempo
Descrição:	Atualização cadastral daqueles que prestaram serviços nos órgãos militares e foram desligados do serviço e devem comparecer entre 9 a 16 de dezembro dos 5 anos subsequentes ao desligamento para atualização de cadastro junto à aos órgãos militares.
Público alvo:	Militares desligados do serviço, nos 5 anos seguintes ao desligamento até os 45 anos de idade e cidadãos que foram convocados e trabalharam no exército em razão da profissão e posteriormente foram desligados como MFDV (Médicos, Farmacêuticos, Dentistas e Veterinários).
Requisitos necessários:	- Apresentar o certificado de Reservista 1ª ou 2ª Categoria ou Certificado de Reservista MFDV para carimbo/autenticação da apresentação. - Apresentar documento de identificação e comprovante de residência.
Etapas do processo:	Ao apresentar os documentos no guichê de atendimento, o serviço é feito imediatamente.
Prazo para prestação do serviço:	Imediata a apresentação na Junta Militar.
Acesso ao serviço:	Presencialmente.
Taxa:	- Não há cobrança: Apresentação em dia (no ano correspondente a apresentação, durante o mês de dezembro; - R\$ 5,53 para cada apresentação realizada fora do prazo correto de apresentação do cidadão. (Art. 176-2 e 3 do RLSP). (Atualizados a cada 3 meses).
Previsão de atendimento:	- Imediato.
Prioridade de atendimento:	- Idoso, gestante e deficiente.
Endereço de atendimento:	- Av. Antônio Rosa Fioravanti, 1654 - Jardim Cerqueira Leite, Mauá - SP, 09390-120
Horário de atendimento:	- Das 9:00 às 17:00.
Andamento do atendimento:	- Presencialmente.
Manifestação do usuário:	- Presencialmente.

Serviço:	Certidão por Tempo de Serviço Militar
Responsável pela execução:	- Secretaria de Governo; - Poupatempo.
Descrição:	Abertura de processo para solicitação ao órgão competente para comprovação de tempo de prestação de serviço militar, incluindo o início e fim dos serviços prestados para fins de comprovação de tempo de contribuição junto ao INSS ou outra instituição de seguro social.
Público alvo:	Militares de 1º ou 2º categorias desligados do serviço militar
Requisitos necessários:	Documento de identificação com até 10 anos de sua emissão, comprovante de endereço atualizado, certificado de reservista ou documentos militares que comprovem vínculos (se houver).
Etapas do processo:	Ao apresentar os documentos no guichê de atendimento, o serviço é feito imediatamente.
Prazo para prestação do serviço:	60 a 90 dias
Acesso ao serviço:	Presencialmente .
Taxa:	Não há cobrança.
Previsão de atendimento:	Imediato.
Prioridade de atendimento:	Idoso, gestante e deficiente.
Endereço de atendimento:	Av. Antônia Rosa Fioravanti, 1654 - Jardim Cerqueira Leite, Mauá - SP, 09390-120
Horário de atendimento:	Das 9:00 às 17:00.
Andamento do atendimento:	Presencialmente.
Manifestação do usuário:	Presencialmente.

Serviço:	Certificado de Isenção
Responsável pela execução:	- Secretaria de Governo; - Poupatempo.
Descrição:	Abertura de processo para solicitação ao órgão competente para comprovação de condição física e/ ou mental que incapacite o requerente da prestação do serviço militar obrigatório, ou convocação em qualquer tempo.
Público alvo:	Jovens que estejam completando 18 anos e pessoas maiores de idade (até 45 anos)
Requisitos necessários:	Documento de identificação com até 10 anos de sua emissão, comprovante de endereço atualizado e laudo médico (modelo fornecido pela Junta Militar) devidamente preenchido e assinado por médico habilitado.
Etapas do processo:	Ao apresentar os documentos no guichê de atendimento, o serviço é feito imediatamente.
Prazo para prestação do serviço:	30 a 60 dias
Acesso ao serviço:	Presencialmente .
Taxa:	Para emissão de 2ª via, multa, Art. 177-1 do RLSM, no valor de R\$16,59 Obs: Valores atualizados a cada 3 meses.
Previsão de atendimento:	Imediato.
Prioridade de atendimento:	Idoso, gestante e deficiente.
Endereço de atendimento:	Av. Antônia Rosa Fioravanti, 1654 - Jardim Cerqueira Leite, Mauá - SP, 09390-120
Horário de atendimento:	Das 9:00 às 17:00.
Andamento do atendimento:	Presencialmente.
Manifestação do usuário:	Presencialmente.

Serviço:	Emissão de CDI (Certificado de Dispensa de Incorporação) e CDSA (Certificado de Dispensa do Serviço Alternativo).
Responsável pela execução:	- Secretaria de Governo; - Junta Militar Poupatempo.
Descrição:	Homens que tenham residido em Mauá no ano anterior ao alistamento Militar durante os primeiros 6 meses daquele ano, podem solicitar o Certificado de Dispensa de Incorporação, que permite a imediata dispensa da prestação do serviço militar obrigatório sem a necessidade de apresentação em seleção. O certificado de Dispensa do Serviço Alternativo é destinado a pessoas que professem ter o imperativo de consciência em relação ao serviço militar obrigatório, devem apresentar documento que demonstre pertencer a instituição contrária aos preceitos praticados pelas Forças Armadas.
Público alvo:	- Homens que tenham residido em Mauá no ano anterior ao alistamento Militar durante os primeiros 6 meses do ano anterior ao alistamento obrigatório, até os 45 anos de idade. - Homens que professem ter o imperativo de consciência em relação ao serviço militar obrigatório.
Requisitos necessários:	- Documento de identidade com até 10 anos de emissão e comprovante de residência. - CDI – comprovante de residência que esteja no nome do requerente ou no nome dos pais, entre janeiro a julho do ano anterior ao da solicitação. - CDSA apresentação de Declaração firmada por pessoa juridicamente competente pela representação de entidade religiosa ou filosófica que professem ter o imperativo de consciência.
Etapas do processo:	Ao apresentar os documentos no guichê de atendimento, o serviço é feito imediatamente.
Prazo para prestação do serviço:	30 Dias.
Acesso ao serviço:	Presencialmente.
Taxa:	- R\$ 5,53 Referente a emissão do documento novo (Art 2-24 e Art. 107-2 do RLSM) - R\$ 16,59 Multa por extravio de certificado anterior (Art 177-1 do RLSM). (Atualizados a cada 3 meses) – para a 2ª via.
Previsão de atendimento:	Imediato.
Prioridade de atendimento:	Idoso, gestante e deficiente.
Endereço de atendimento:	Av. Antônio Rosa Fioravanti, 1654 - Jardim Cerqueira Leite, Mauá - SP, 09390-120
Horário de atendimento:	Das 9:00 às 17:00.
Andamento do atendimento:	Presencialmente .
Manifestação do usuário:	Presencialmente .



Planejamento Estratégico

Serviço:	Orçamento Participativo – O.P.
Responsável pela execução:	Coordenadoria do Planejamento Estratégico
Descrição:	O Orçamento Participativo é um canal de diálogo entre o governo e a população mauaense cujo principal objetivo é garantir a transparência e participação cidadã na busca de estabelecer prioridades no atendimento das demandas de melhorias locais que têm impacto no orçamento público municipal.
Público alvo:	Municípios residentes nos diversos bairros do município.
Requisitos necessários:	Ser morador do bairro e ter conhecimento das demandas locais a fim de participar nas assembleias públicas e ainda, se houver interesse, disponibilidade e compromisso postular à função de Conselheiro do Orçamento Participativo..
Etapas do processo:	- Planejar o cronograma de Assembleias; - Confirmar locais, dia e horário para realização das Assembleias; - Realizar intensa divulgação nos bairros; - Realizar Assembleias Públicas nas diversas regiões da cidade e em locais adequados e seguros em equipamentos públicos ou comunitários (Associações ou Salões Paroquiais); - Prestação de contas das ações do governo; - Ouvir a apresentação e escolha de demandas da população; - Escolher os Conselheiros Locais do O.P. - Dar posse ao Conselho Municipal do O.P. - CMOP - Acompanhamento in loco e fiscalização das obras pelo CMOP. - Prestação de contas à Comunidade Local.
Prazo para prestação do serviço:	Contínuo e permanente.
Acesso ao serviço:	Assembleias previamente agendadas e divulgadas na comunidade local.
Taxa:	Zero.
Previsão de atendimento:	Atendimento prestado de forma contínua.
Prioridade de atendimento:	Não se aplica.
Endereço de atendimento:	De acordo com o cronograma de assembleias previamente agendadas e oportunamente divulgadas na comunidade.
Horário de atendimento:	De acordo com o que foi definido no planejamento das atividades.
Andamento do atendimento:	Permanente, contínuo.
Manifestação do usuário:	- projetos.gabinete@maua.sp.gov.br - Tel. 4512 7500 R.7531

Serviço:	Captação de Recursos e Projetos
Responsável pela execução:	Coordenadoria do Planejamento Estratégico
Descrição:	Buscar recursos externos provenientes de programas governamentais Estadual e Federal e de organismos internacionais e emendas parlamentares. Orientar, assessorar e acompanhar as unidades internas que operam na execução destes recursos por meio de suporte técnico para a execução eficiente deste recurso visando agregar valor ao Município.
Público alvo:	- Público direto: Servidores públicos das diversas pastas; - Público indireto: Municípios e usuários;
Requisitos necessários:	Conhecimentos básicos em elaboração de projetos, termos de referência, cronograma físico-financeiro. Conhecimento em plataformas digitais que operam a transferência de recursos dos governos Estadual, Federal e Gestão Governamental.
Etapas do processo:	- Assessoria na Elaboração de projetos e termo de referência; - Articulação junto às fontes de recursos; - Orientação e assessoramento de servidores no uso de ferramentas digitais para lançamento e monitoramento dos recursos repassados; - Monitoramento da gestão dos projetos e recursos; - Prestação de contas;
Prazo para prestação do serviço:	Contínuo e permanente.
Acesso ao serviço:	- Reuniões; - Plataformas virtuais;
Taxa:	Alguns projetos assinados exigem contrapartida do tesouro.
Previsão de atendimento:	O prazo é relativo ao tipo de obra, à sua complexidade, abrangência e investimento orçamentário.
Prioridade de atendimento:	Prioridade máxima.
Endereço de atendimento:	Prefeitura Municipal – Av João ramalho 205, Centro, Mauá - SP
Horário de atendimento:	Das 8:00 às 17:00
Andamento do atendimento:	Permanente, contínuo.
Manifestação do usuário:	projetos.gabinete@maua.sp.gov.br

Serviço:	Realizar e Monitorar o Planejamento Estratégico do Governo
Responsável pela execução:	Coordenadoria do Planejamento Estratégico
Descrição:	A realização do Planejamento Estratégico do Governo é convocada pelo Sr. Prefeito com o objetivo de organizar a implantação dos principais Programas, Projetos e Ações do governo para o período dos 4 anos de mandato.
Público alvo:	- Secretariado - Servidores públicos com atribuição de gestores - Municípios beneficiários do Plano de Ação do Governo.
Requisitos necessários:	Estar no exercício do cargo de secretário/a; ter capacidade técnica e política para a elaboração do Plano de Ação e capacidade de gestão.
Etapas do processo:	O PEG é realizado em dois momentos: 1) Definir Diretriz Estratégicas do Plano de Ação junto ao conjunto do Secretariado, e 2) Elaborar os Planos Táticos Operacionais em cada uma das pastas sob orientação das Diretrizes do Governo.
Prazo para prestação do serviço:	A atividade de Planejamento Estratégico do Sr. Prefeito junto ao Secretariado é realizada nos primeiros 90 dias de governo. As atividades do planejamento Tático Operacional junto às secretarias acontecem no primeiro quadrimestre. O processo de monitoramento do Plano de Ação é contínuo.
Acesso ao serviço:	Presencial
Taxa:	Não há taxa.
Previsão de atendimento:	A atividade de Planejamento Estratégico do Secretariado é imediata. As atividades de planejamento Tático Operacional nas Secretarias são realizadas em um prazo de até 45 dias. E a gestão do Plano é contínua.
Prioridade de atendimento:	Prioridade Máxima
Endereço de atendimento:	Prefeitura Municipal – Av João ramalho 205, Centro, Mauá - SP
Horário de atendimento:	Das 8:00 às 17:00
Andamento do atendimento:	Permanente, contínuo.
Manifestação do usuário:	projetos.gabinete@maua.sp.gov.br Tel. 4512 7500 R.7531



Gerência de Tecnologia da Informação



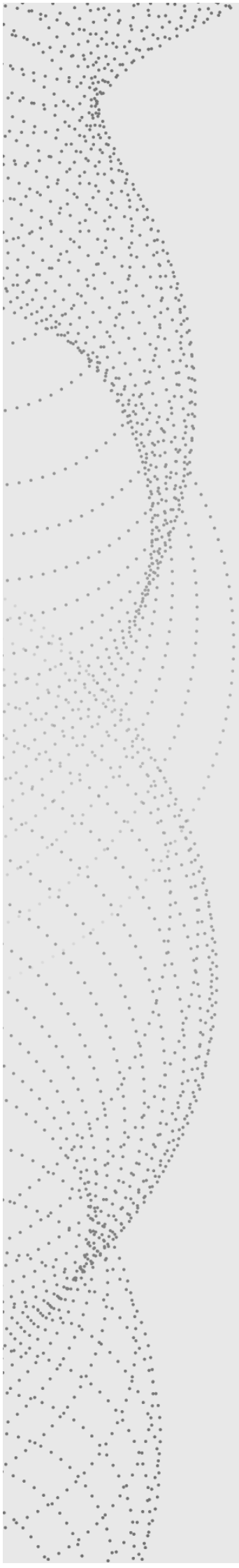
Suporte

Serviço:	Laudo de Baixa e Incorporação.
Responsável pela execução:	- Gerência de Tecnologia da Informação; - Técnico de Informática.
Descrição:	Serviço de baixa de patrimônio deve ser solicitado pelo usuário na Divisão de Controle Patrimonial que enviará um comunicado interno à Gerência de Tecnologia da Informação, onde o documento será emitido.
Público alvo:	Qualquer pessoa que esteja trabalhando para a prefeitura.
Requisitos necessários:	- Comunicado Interno; - Formalizar o pedido à Divisão de Controle Patrimonial (secretaria de finanças).
Etapas do processo:	- Comunicado Interno; - Recebimento da Solicitação; - Elaboração do laudo; - Resposta à solicitação para o Patrimônio.
Prazo para prestação do serviço:	5 dias a partir do recebimento da solicitação feita pelo patrimônio.
Acesso ao serviço:	C.I
Taxa:	Não há taxa.
Previsão de atendimento:	5 dias a partir do recebimento da solicitação feita pelo patrimônio.
Prioridade de atendimento:	Não existe prioridade.
Endereço de atendimento:	Av. João Ramalho, 205, Vila Noêmia, 1º Andar.
Horário de atendimento:	Das 8h às 17h horas.
Andamento do atendimento:	- Comunicado Interno; - Recebimento da Solicitação; - Elaboração do laudo; - Resposta a solicitação para o Patrimônio.
Manifestação do usuário:	ouvidoriagti@maua.sp.gov.br

Serviço:	Manutenção de Computadores.
Responsável pela execução:	- Gerência de Tecnologia da Informação; - Técnico de Informática.
Descrição:	Será realizado o reparo do equipamento ou o fornecimento de um laudo técnico, caso seja necessário manutenção terceirizada ou aquisição de peças.
Público alvo:	Qualquer pessoa que esteja trabalhando para a prefeitura.
Requisitos necessários:	- Computador deve estar patrimoniado; - Portal do Servidor/Abrir chamado. Segue o link para acesso ao formulário abaixo: http://interno.maua.sp.gov.br:8093/Portaldoservidor/DTI/Chamado
Etapas do processo:	- Recebimento do equipamento no laboratório; - Avaliação do equipamento; - Devolução do equipamento (laudo, caso seja necessário).
Prazo para prestação do serviço:	5 dias a partir do recebimento do computador no laboratório; Obs: Transporte do equipamento fica a cargo de cada secretaria.
Acesso ao Serviço:	Portal do Servidor/Abrir chamado. Segue o link para acesso ao formulário abaixo: http://interno.maua.sp.gov.br:8093/Portaldoservidor/DTI/Chamado
Taxa:	Não tem taxa.
Previsão de atendimento:	5 dias.
Prioridade de atendimento:	Não existe prioridade de atendimento.
Endereço de atendimento:	Av. João Ramalho, 205, Vila Noêmia, 1º Andar.
Horário de atendimento:	Das 8h às 17h horas.
Andamento do atendimento:	- Avaliação técnica; - Solução do Problema; - Devolutiva por e-mail.
Manifestação do usuário:	ouvidoriagti@maua.sp.gov.br

Serviço:	Recuperar senha/usuário de rede.
Responsável pela execução:	- Gerência de Tecnologia da Informação; - Técnico de Informática.
Descrição:	Quando o usuário estiver bloqueado ou sem acesso será feita confirmação dos dados no sistema a senha será enviada para o e-mail pessoal cadastrado.
Público alvo:	Qualquer funcionário que tenha usuário de rede.
Requisitos necessários:	- Estar com status trabalhando e com todas as informações no sistema do RH atualizados; - Registro Funcional e nome completo; - Login e nome completo para funcionários terceirizados.
Etapas do processo:	- Ligar na Gerência de Tecnologia da Informação - Divisão de suporte; - Solicitar a Recuperação da senha/usuário; - Uma senha provisória será enviada no e-mail pessoal cadastrado no sistema; - Cadastrar uma nova senha de acordo com as orientações descritas no e-mail pessoal do usuário.
Prazo para prestação do serviço:	Atendimento imediato exceto quando houver alguma atualização no sistema do RH.
Acesso ao serviço:	Através do ramal 7581.
Taxa:	Não tem taxa.
Previsão de atendimento:	Imediato.
Prioridade de atendimento:	Não existe atendimento prioritário.
Endereço de atendimento:	Av. João Ramalho, 205, Vila Noêmia, 1º Andar.
Horário de atendimento:	Das 8h às 17h horas.
Andamento do atendimento:	Atendimento imediato, exceto quando houver alguma atualização no sistema do RH.
Manifestação do usuário:	ouvidoriagti@maua.sp.gov.br

Serviço:	Suporte ao Usuário.
Responsável pela execução:	- Gerência de Tecnologia da Informação - Técnico de Informática.
Descrição:	Após abertura do chamado o técnico fará contato telefônico e analisará o problema junto com o usuário. Primeiramente será feito o atendimento de forma remota, caso não seja possível solucionar o problema o atendimento será feito presencialmente.
Público alvo:	Qualquer funcionário que tenha usuário de rede.
Requisitos necessários:	Abertura de Chamado no Portal do Servidor.
Etapas do processo:	- Contato telefônico ao usuário; - Análise de problema junto ao usuário; - Atendimento remoto; - Atendimento presencial caso seja necessário.
Prazo para prestação do serviço:	- Até 4 horas para atendimento remoto; - Até 8 horas para atendimento interno (dentro do paço municipal); - 72 horas atendimento externo (unidades fora do paço municipal).
Acesso ao serviço:	Portal do Servidor/Abrir chamado. Segue o link para acesso ao formulário abaixo: http://interno.maua.sp.gov.br:8093/Portaldoservidor/DTI/Chamado
Taxa:	Não tem taxa.
Previsão de atendimento:	4, 8 e 72 horas.
Prioridade de atendimento:	- Centrais de Atendimento; - Unidades de Saúde Emergencial.
Endereço de atendimento:	Av. João Ramalho, 205, Vila Noêmia, 1º Andar.
Horário de atendimento:	Das 8h às 17h horas.
Andamento do atendimento:	- Contato telefônico ao usuário; - Análise de problema junto ao usuário; - Atendimento remoto; - Atendimento presencial caso seja necessário.
Manifestação do usuário:	ouvidoriagti@maua.sp.gov.br



Telefonia

Serviço:	Manutenção da Telefonia Analógica.
Responsável pela execução:	- Gerência de Tecnologia da Informação; - Técnico de Telefonia.
Descrição:	- Será realizado o reparo da linha telefônica ou abertura do chamado para operadora VIVO caso o defeito seja externo; - Manutenção do aparelho físico exceto quando o defeito é no circuito, nesse caso é orientada a compra de novo aparelho por parte da própria secretaria.
Público alvo:	Qualquer pessoa que esteja trabalhando para a prefeitura.
Requisitos necessários:	Portal do Servidor/Abrir chamado. Segue o link para acesso ao formulário abaixo: http://interno.maua.sp.gov.br:8093/Portaldoservidor/DTI/Chamado
Etapas do processo:	- Verificação da linha direta na entrada do poste até o interior da unidade; - Avaliação e Manutenção presencial; - Encaminhamento a empresa contratada (VIVO) caso o defeito seja na fiação externa.
Prazo para prestação do serviço:	- Até 48 horas para atendimento presencial caso não haja nenhum imprevisto; - Até 24 horas para atendimento por parte da operadora VIVO.
Acesso ao serviço:	Portal do Servidor/Abrir chamado. Segue o link para acesso ao formulário abaixo: http://interno.maua.sp.gov.br:8093/Portaldoservidor/DTI/Chamado
Taxa:	Não tem taxa.
Previsão de atendimento:	- Até 48 horas para atendimento presencial caso não haja nenhum imprevisto; - Até 24 horas para atendimento pela operadora VIVO.
Prioridade de atendimento:	Não existe prioridade de atendimento.
Endereço de atendimento:	- Av. João Ramalho, 205, Vila Noêmia, 1º Andar; - Atendimento presencial.
Horário de atendimento:	Das 9h às 17h horas.
Andamento do atendimento:	Ramal 7581
Manifestação do usuário:	ouvidoriagti@maua.sp.gov.br

Serviço:	Manutenção e configuração de equipamentos VOIP (Telefonia Digital).
Responsável pela execução:	- Gerência de Tecnologia da Informação; - Técnico de Telefonia.
Descrição:	Será realizado o reparo do equipamento ou o fornecimento de um laudo técnico, caso seja necessário manutenção terceirizada ou aquisição de peças.
Público alvo:	Qualquer pessoa que esteja trabalhando para a prefeitura.
Requisitos necessários:	Portal do Servidor/Abrir chamado. Segue o link do formulário: http://interno.maua.sp.gov.br:8093/Portaldoservidor/DTI/Chamado
Etapas do processo:	- Verificação do equipamento através da plataforma DIGITRO no caso de configurações; - Avaliação e Manutenção presencial; - Encaminhamento a empresa contratada caso necessário; - Reinstalação do equipamento após retorno.
Prazo para prestação do serviço:	- Até 02 horas após atribuição do chamado no caso de configurações; salvo quando necessitarem ser executadas pela empresa contratada (DIGITRO) no qual deverá obedecer o tempo previsto em contato através da SLA que varia de 02 a 10 horas. - Até 48 horas para atendimento presencial caso não haja nenhum imprevisto; - 50 dias para devolução dos equipamentos quando encaminhados a empresa contratada (DIGITRO); - Devolução dos equipamentos após recebimento da empresa contratada em até 48 horas após reconfiguração caso não haja nenhum imprevisto;
Acesso ao serviço:	Portal do Servidor/Abrir chamado. Segue o link do formulário: http://interno.maua.sp.gov.br:8093/Portaldoservidor/DTI/Chamado
Taxa:	Não tem taxa.
Previsão de atendimento:	- Até 02 horas após atribuição do chamado no caso de configurações; salvo quando necessitarem ser executadas pela empresa contratada (DIGITRO) no qual deverá obedecer o tempo previsto em contato através da SLA que varia de 02 a 10 horas. - Até 48 horas para atendimento presencial caso não haja nenhum imprevisto; - 50 dias para devolução dos equipamentos quando encaminhados a empresa contratada; - Devolução dos equipamentos após recebimento da empresa contratada em até 48 horas após reconfiguração caso não haja nenhum imprevisto;
Prioridade de atendimento:	Não existe prioridade de atendimento.
Endereço de atendimento:	Av. João Ramalho, 205, Vila Noêmia, 1º Andar.
Horário de atendimento:	Das 9h às 18h horas.
Andamento do atendimento:	Ramal 7581
Manifestação do usuário:	ouvidoriagti@maua.sp.gov.br



Infraestructura

Serviço:	Acompanhamento de Atualizações dos Sistemas Thema e Senior.
Responsável pela execução:	- Gerência de Tecnologia da Informação; - Departamento de Infraestrutura – Equipe de banco de dados.
Descrição:	Acompanhar as atualizações dos sistemas, prestando suporte aos técnicos das empresas contratadas, quando necessário.
Público alvo:	Analistas de TI, técnicos de empresas contratadas e servidores da prefeitura.
Requisitos necessários:	- Solicitações através de abertura de chamado pelo GLPI. http://interno.maua.sp.gov.br:8093/Portaldoservidor/DTI/Chamado - Ou por e-mail: dba@maua.sp.gov.br
Etapas do processo:	- O analista ou técnico encaminha a solicitação com o maior detalhamento possível; - A equipe de Banco de Dados analisa a possibilidade de o serviço ser realizado com a equipe envolvida e faz o acompanhamento das atualizações.
Prazo para prestação do serviço:	Depende de definições de terceiros.
Acesso ao serviço:	http://interno.maua.sp.gov.br:8093/Portaldoservidor/DTI - Ou por meio de atendimento telefônico no ramal do suporte 7581.
Taxa:	Não tem taxa.
Previsão de atendimento:	24 horas para o primeiro atendimento.
Prioridade de atendimento:	Não existe atendimento prioritário.
Endereço de atendimento:	http://interno.maua.sp.gov.br:8093/Portaldoservidor/DTI/Chamado - Ou por e-mail: dba@maua.sp.gov.br
Horário de atendimento:	Segunda a sexta das 08h às 12h e das 13h às 17h.
Andamento do atendimento:	Colocar o número do chamado na opção “consultar chamado” para acompanhar o andamento. Segue link abaixo para acesso: http://interno.maua.sp.gov.br:8093/Portaldoservidor/DTI .
Manifestação do usuário:	ouvidoriagti@maua.sp.gov.br

Serviço:	Backup e Restauração de Arquivos e Pastas de Usuários.
Responsável pela execução:	- Gerência de Tecnologia da Informação; - Departamento de Infraestrutura – Equipe de banco de dados.
Descrição:	- Backup e restauração de arquivos e pastas de cunho corporativo, localizados na rede.
Público alvo:	Servidores públicos municipais.
Requisitos necessários:	- Solicitações através de abertura de chamado pelo GLPI; http://interno.maua.sp.gov.br:8093/Portaldoservidor/DTI/Chamado - Ou por meio de atendimento telefônico nos ramais de suporte.
Etapas do processo:	- O servidor entra em contato com o suporte do DTI, informando o que foi perdido, o caminho completo de onde se encontrava o arquivo ou pasta, e a data da perda, para que o chamado possa ser aberto; - Após ser recebido o chamado via glpi, é restaurado o que foi solicitado e o andamento e/ou encerramento do chamado é atualizado no próprio glpi.
Prazo para prestação do serviço:	Até 72 horas a partir do primeiro atendimento.
Acesso ao serviço:	http://interno.maua.sp.gov.br:8093/Portaldoservidor/DTI - Ou por meio de atendimento telefônico nos ramais de suporte.
Taxa:	Não se aplica.
Previsão de atendimento:	24 horas para o primeiro atendimento.
Prioridade de atendimento:	Prefeito e secretários municipais, em razão da natureza de suas atividades.
Endereço de atendimento:	http://interno.maua.sp.gov.br:8093/Portaldoservidor/DTI/Chamado - Ou por meio de atendimento telefônico nos ramais de suporte.
Horário de atendimento:	Segunda a sexta das 08h às 12h e das 13h às 17h.
Andamento do atendimento:	Colocar o número do chamado na opção “consultar chamado” para acompanhar o andamento. Segue link abaixo para acesso: http://interno.maua.sp.gov.br:8093/Portaldoservidor/DTI
Manifestação do usuário:	ouvidoriagti@maua.sp.gov.br

Serviço:	Criação de pastas de rede.
Responsável pela execução:	- Gerência de Tecnologia de Informática; - Departamento de Infraestrutura – Equipe de Redes.
Descrição:	O servidor ou prestador de serviço encaminha um e-mail para seu/sua secretário (a) indicando o caminho da pasta de rede e os nomes e Logins de rede dos servidores e/ou prestadores de serviços que deverão ter acesso às pastas e arquivos.
Público alvo:	Servidores públicos municipais e prestadores de serviços que necessitem de acesso às pastas de rede no servidor de arquivos SAINF005.
Requisitos necessários:	Autorização enviada por e-mail para adm.redes@maua.sp.gov.br pelo (a) secretário (a) municipal da secretaria a qual o servidor ou prestador de serviço está lotado.
Etapas do processo:	O servidor ou prestador de serviço encaminha um e-mail para seu/sua secretário (a) indicando o caminho da pasta de rede e os nomes e Logins de rede dos servidores e/ou prestadores de serviços que deverão ter acesso às pastas e arquivos.
Prazo para prestação do serviço:	72 horas.
Acesso ao serviço:	E-mail para adm.redes@maua.sp.gov.br
Taxa:	Não tem taxa.
Previsão de atendimento:	24 horas para o primeiro atendimento.
Prioridade de atendimento:	Prefeito e secretários municipais, em razão da natureza de sua função.
Endereço de atendimento:	E-mail para adm.redes@maua.sp.gov.br
Horário de atendimento:	Segunda a sexta das 08h às 12h e das 13h às 17h.
Andamento o atendimento:	Via e-mail: E-mail para adm.redes@maua.sp.gov.br
Manifestação do usuário:	ouvidoriagti@maua.sp.gov.br

Serviço:	Administração de Banco de Dados.
Responsável Pela execução:	- Gerência de Tecnologia da Informação; - Departamento de Infraestrutura – Equipe de banco de dados.
Descrição:	Backups e restaurações de banco de dados, migração de banco de dados, manutenção de usuários e permissões, monitoramento de usuários dos bancos ERP e Senior, monitoramento e manutenção da infraestrutura dos bancos.
Público alvo:	Analistas de TI, técnicos de empresas contratadas.
Requisitos necessários:	Solicitação encaminhada pelo GLPI ou para o e-mail dba@maua.sp.gov.br, detalhando os motivos, requisitos e todas as informações necessárias para que o serviço seja realizado.
Etapas do processo:	- O analista ou técnico encaminha a solicitação com o maior detalhamento possível; - A equipe de Banco de Dados analisa a possibilidade de o serviço ser realizado.
Prazo para Prestação do serviço:	72 horas a partir do primeiro atendimento.
Acesso ao Serviço:	http://interno.maua.sp.gov.br:8093/Portaldoservidor/DTI/Chamado - Ou e-mail para dba@maua.sp.gov.br
Taxa:	Não se aplica.
Previsão de atendimento:	24 horas para o primeiro atendimento.
Prioridade de Atendimento	Não há.
Endereço de atendimento:	http://interno.maua.sp.gov.br:8093/Portaldoservidor/DTI/Chamado - Ou e-mail para dba@maua.sp.gov.br
Horário de Atendimento:	Segunda a sexta das 08h às 12h e das 13h às 17h.
Andamento do atendimento:	E-mail para adm.redes@maua.sp.gov.br.
Manifestação do usuário:	ouvidoriagti@maua.sp.gov.br

Serviço:	Gestão de contas de e-mail.
Responsável pela execução:	- Gerência de Tecnologia da Informação; - Departamento de Infraestrutura – Equipe de Redes.
Descrição:	- Criação de contas de e-mail, alteração de senhas, aumenta de capacidade, recuperação de mensagens perdidas, criação de grupos de mensagens; - Obs: devido à limitação da quantidade de contas de e-mail, apenas servidores públicos e departamentos da prefeitura poderão ter contas de e-mail.
Público alvo:	Servidores públicos municipais e departamentos da prefeitura que necessitem de acesso aos serviços de webmail do domínio. @maua.sp.gov.br
Requisitos necessários:	Autorização enviada por e-mail para adm.redes@maua.sp.gov.br pelo (a) secretário (a) municipal da secretaria a qual o servidor está lotado.
Etapas do processo:	- O servidor preenche no Portal do Servidor o formulário de solicitação de acesso à rede e Internet e o encaminha para o e-mail do (a) secretário (a) municipal; Caso necessite de uma conta de webmail deve fazer as respectivas indicações no campo “Observações”; Se o (a) secretário (a) estiver de acordo, deverá encaminhar o e-mail para o endereço adm.redes@maua.sp.gov.br; - Após a efetivação do acesso, um e-mail é enviado para o servidor com as informações cabíveis. - Se a conta de e-mail for para um departamento, o(a) secretário(a) deverá indicar o nome e registro funcional do servidor que ficará responsável pela mesma; a senha será enviada para o e-mail do(a) secretário(a).
Prazo para prestação do serviço:	72 horas.
Acesso ao serviço:	Portal do Servidor / Formulários: http://interno.maua.sp.gov.br:8093/Portaldoservidor/FormulariosDTI/F Servidores
Taxa:	Não se aplica.
Previsão de atendimento:	24 horas para o primeiro atendimento.
Prioridade de atendimento:	Prefeito e secretários municipais, em razão da natureza de suas atividades.
Endereço de atendimento:	http://interno.maua.sp.gov.br:8093/Portaldoservidor/FormulariosDTI/F Servidores
Horário de atendimento:	Segunda a sexta das 08h às 12h e das 13h às 17h.
Andamento o atendimento:	adm.redes@maua.sp.gov.br
Manifestação do usuário:	ouvidoriagti@maua.sp.gov.br

Serviço:	Gestão de usuários de rede.
Responsável pela execução:	Gerência de Tecnologia da Informação; Departamento de Infraestrutura – Equipe de Redes.
Descrição:	Criação de Logins de rede, bloqueio e desbloqueio de permissões de acesso a pastas.
Público alvo:	Servidores públicos municipais e prestadores de serviços que necessitem de acesso aos serviços de sistemas de informação.
Requisitos necessários:	Autorização enviada por e-mail para adm.redes@maua.sp.gov.br pelo (a) secretário (a) municipal da qual o servidor ou prestador de serviço está lotado.
Etapas do processo:	- O servidor ou prestador de serviço preenche no Portal do Servidor o formulário de solicitação de acesso à rede e Internet e o encaminha para o e-mail do (a) secretário (a) municipal; Caso necessite de acesso a sites específicos e/ou pastas de rede, deve fazer as respectivas indicações no campo “Observações”; - Se o (a) secretário (a) estiver de acordo, deverá encaminhar o e-mail para o endereço adm.redes@maua.sp.gov.br; Após a efetivação do acesso, um e-mail é enviado para o servidor com as informações cabíveis.
Prazo para prestação do serviço:	72 horas.
Acesso ao serviço:	Portal do Servidor / Formulários: http://interno.maua.sp.gov.br:8093/Portaldoservidor/FormulariosDTI/F Servidores
Taxa:	Não se aplica.
Previsão de atendimento:	24 horas para o primeiro atendimento.
Prioridade de atendimento:	Prefeito e secretários municipais, em razão da natureza das suas atividades.
Endereço de atendimento:	http://interno.maua.sp.gov.br:8093/Portaldoservidor/FormulariosDTI/F Servidores
Horário de atendimento:	Segunda a sexta das 08h às 12h e das 13h às 17h.
Andamento o atendimento:	adm.redes@maua.sp.gov.br
Manifestação do usuário:	ouvidoriagti@maua.sp.gov.br

Serviço:	Liberação de portas TCP e/ou UDP e redirecionamento de portas no firewall.
Responsável pela execução:	- Gerência de Tecnologia da Informação; - Departamento de Infraestrutura – Equipe de Redes.
Descrição:	Liberação de portas TCP e/ou UDP para acesso a aplicações web e redirecionamento de portas no firewall.
Público alvo:	Analistas de TI, técnicos de empresas contratadas e servidores da prefeitura.
Requisitos necessários:	Solicitação encaminhada para o e-mail: adm.redes@maua.sp.gov.br detalhando as portas TCP, UDP, os endereços IP e as aplicações utilizadas.
Etapas do processo:	- O analista ou técnico encaminha a solicitação com o maior detalhamento possível; - A equipe de Redes analisa os protocolos envolvidos para evitar conflitos com outras regras e riscos de vulnerabilidades; - As regras são configuradas e liberadas para validação do solicitante.
Prazo para prestação do serviço:	48 horas.
Acesso ao serviço:	adm.redes@maua.sp.gov.br.
Taxa:	Não se aplica.
Previsão de atendimento:	8 horas para o primeiro atendimento.
Prioridade de atendimento:	Não há.
Endereço de atendimento:	adm.redes@maua.sp.gov.br.
Horário de atendimento:	Segunda a sexta das 08h às 12h e das 13h às 17h.
Andamento o atendimento:	adm.redes@maua.sp.gov.br.
Manifestação do usuário:	ouvidoriagti@maua.sp.gov.br

Serviço:	Liberação de sites de Internet.
Responsável pela execução:	- Gerência de Tecnologia da Informação; - Departamento de Infraestrutura – Equipe de Redes.
Descrição:	- Liberação de acesso a páginas de Internet com assuntos específicos. - O servidor ou prestador de serviço preenche no Portal do Servidor o formulário de solicitação de acesso à rede e Internet e o encaminha para o e-mail do (a) secretário (a) municipal; Caso necessite de acesso a sites específicos e/ou pastas de rede, deve fazer as respectivas indicações no campo “Observações”; - Se o (a) secretário (a) estiver de acordo, deverá encaminhar o e-mail para o endereço adm.redes@maua.sp.gov.br; - Após a efetivação do acesso, um e-mail é enviado para o servidor com as informações cabíveis.
Público alvo:	Servidores públicos municipais e prestadores de serviços que necessitem de acesso a páginas de Internet com assuntos específicos.
Requisitos necessários:	Autorização enviada por e-mail para adm.redes@maua.sp.gov.br pelo (a) secretário (a) municipal da secretaria a qual o servidor ou prestador de serviço está lotado.
Etapas do processo:	- O servidor ou prestador de serviço preenche no Portal do Servidor o formulário de solicitação de acesso à rede e Internet e o encaminha para o e-mail do (a) secretário (a) municipal; Caso necessite de acesso a sites específicos e/ou pastas de rede, deve fazer as respectivas indicações no campo “Observações”; - Se o (a) secretário (a) estiver de acordo, deverá encaminhar o e-mail para o endereço adm.redes@maua.sp.gov.br; - Após a efetivação do acesso, um e-mail é enviado para o servidor com as informações cabíveis.
Prazo para prestação do serviço:	72 horas.
Acesso ao serviço:	Portal do Servidor / Formulários: http://interno.maua.sp.gov.br:8093/Portaldoservidor/FormulariosDTI/F Servidores
Taxa:	Não se aplica.
Previsão de atendimento:	24 horas para o primeiro atendimento.
Prioridade de atendimento:	Prefeito e secretários municipais, em razão da natureza de suas funções.
Endereço de atendimento:	http://interno.maua.sp.gov.br:8093/Portaldoservidor/FormulariosDTI/F Servidores
Horário de atendimento:	Segunda a sexta das 08h às 12h e das 13h às 17h.
Andamento o atendimento:	adm.redes@maua.sp.gov.br
Manifestação do usuário:	ouvidoriagti@maua.sp.gov.br

Serviço:	Provisionamento de máquinas virtuais.
Responsável pela execução:	- Gerência de Tecnologia da Informação; - Departamento de Infraestrutura – Equipe de Redes.
Descrição:	- Provisionamento de máquinas virtuais; - Gerenciamento de recursos computacionais (vCPUs, memória RAM, discos, etc...) - Clonagem de máquinas virtuais; - Snapshots e updates.
Público alvo:	Analistas de TI, técnicos de empresas contratadas e servidores da prefeitura.
Requisitos necessários:	Solicitação encaminhada para o e-mail adm.redes@maua.sp.gov.br detalhando o sistema operacional, quantidade de vCPUs, memória RAM e espaço de armazenamento desejados.
Etapas do processo:	- O analista ou técnico encaminha a solicitação com o maior detalhamento possível; - A equipe de Redes provisiona a vm e a insere no domínio; - Um acesso via RDP ou SSH é liberado para validação do solicitante.
Prazo para prestação do serviço:	48 horas.
Acesso ao serviço:	adm.redes@maua.sp.gov.br
Taxa:	Não se aplica.
Previsão de atendimento:	8 horas para o primeiro atendimento.
Prioridade de atendimento:	Não há
Endereço de atendimento:	adm.redes@maua.sp.gov.br.
Horário de atendimento:	Segunda a sexta das 08h às 12h e das 13h às 17h.
Andamento o atendimento:	adm.redes@maua.sp.gov.br.
Manifestação do usuário:	ouvidoriagti@maua.sp.gov.br

Serviço:	Implantação de redes em novas unidades.
Responsável pela execução:	- Gerência de Tecnologia da Informação. - Departamento de Infraestrutura – Equipe de Redes.
Descrição:	- Vistoria para levantamento de necessidades e elaboração de projeto de implantação de link de fibra ótica e pontos de rede em novas unidades; - Orientação técnica para contratação de empresa; - Acompanhamento dos serviços de implantação; - Ativação do link de comunicação.
Público alvo:	Unidades novas ou em mudança de endereço.
Requisitos necessários:	Toda solicitação deve ser feita via e-mail pelo responsável pelo setor que deve indicar um contato para acompanhamento.
Etapas do processo:	- O administrador de redes faz uma visita até a unidade e realiza um levantamento de material e serviços necessários e orienta, se for o caso de contratação de terceiros; - Durante a realização dos serviços, vistorias podem ser feitas; - No fim, é feita a ativação do link e a inserção da unidade na rede da PMM.
Prazo para prestação do serviço:	Depende da contratação de terceiros.
Acesso ao serviço:	adm.redes@maua.sp.gov.br
Taxa:	Não se aplica.
Previsão de atendimento:	72 horas para o primeiro atendimento.
Prioridade de atendimento:	Não se aplica.
Endereço de atendimento:	adm.redes@maua.sp.gov.br
Horário de atendimento:	Segunda a sexta das 08h às 12h e das 13h às 17h.
Andamento o atendimento:	adm.redes@maua.sp.gov.br
Manifestação do usuário:	ouvidoriagti@maua.sp.gov.br

Serviço:	Solicitação de pontos de redes
Responsável pela execução:	- Gerência de Tecnologia da Informação; - Departamento de Infraestrutura – Equipe de Redes.
Descrição:	- Este documento tem como objetivo documentar os procedimentos necessários para alteração de pontos de rede já existentes e inclusão de novos pontos. - Limitações do escopo - O atendimento será feito apenas nos casos: • Não haja necessidade de acesso à forros, lajes ou alturas acima de dois metros; • Não haja necessidade de obras de alvenaria e utilização de ferramentas como furadeiras, serras elétricas etc.
Público alvo:	Servidores públicos municipais e prestadores de serviços que necessitem de acesso a páginas de Internet com assuntos específicos.
Requisitos necessários:	Toda solicitação para alteração e inclusão de pontos de rede deve ser feita via e-mail corporativo do responsável pelo setor e deve ser registrada no GLPI.
Etapas do processo:	Avaliação - Os administradores de rede serão os responsáveis por avaliar se há a necessidade e o tipo de serviço, indicar o material necessário e executar os serviços que estejam dentro das limitações do escopo; - Em casos que não se enquadrarem nas limitações de escopo, serão recomendadas a contratação de empresa para execução do serviço. Forma de atendimento - Os serviços de inclusão e alteração de pontos de rede deverão ser feitos fora do horário de expediente (após o expediente ou sábados) de modo a não comprometer as atividades da Gerência de Infraestrutura, a interrupção de funcionamento do switch da localidade e o trânsito de pessoas na área.
Prazo para prestação do serviço:	Será informada no momento da avaliação.
Acesso ao serviço:	adm.redes@maua.sp.gov.br
Taxa:	Não se aplica.
Previsão de atendimento:	24 horas para o primeiro atendimento no Paço Municipal e 72 horas fora do Paço.
Prioridade de atendimento:	Não se aplica.
Endereço de atendimento:	adm.redes@maua.sp.gov.br
Horário de atendimento:	Segunda a sexta das 08h às 12h e das 13h às 17h.
Andamento o atendimento:	adm.redes@maua.sp.gov.br
Manifestação do usuário:	ouvidoriagti@maua.sp.gov.br



Sistemas

Serviço:	Cadastro no Portal do Servidor.
Responsável pela execução:	- Gerência de Tecnologia da Informação; - Divisão de Desenvolvimento.
Descrição:	O usuário irá se cadastrar no Portal do Servidor através da opção "Cadastrar - se". A solicitação será avaliada e estando tudo certo será feita a criação do cadastro.
Público alvo:	Servidores Públicos.
Requisitos necessários:	- Estar devidamente cadastrado no sistema Senior (Sistema de Gestão de Pessoas); - Possuir um e-mail válido; - Fazer a solicitação pelo Portal do Servidor na opção "Cadastrar-se."
Etapas do processo:	- Acessar o Portal do Servidor (pelo link disponível abaixo): http://interno.maua.sp.gov.br:8093/Portaldoservidor/ - Efetuar um cadastro fornecendo registro funcional e CPF; - Pela senha provisória enviada ao e-mail, efetuar o primeiro acesso; - Cadastrar uma senha pessoal de 6 a 12 letras e números.
Prazo para prestação do serviço:	15 dias
Acesso ao serviço:	Pelo link: http://interno.maua.sp.gov.br:8093/Portaldoservidor/
Taxa:	Nenhuma.
Previsão de atendimento:	7 dias.
Prioridade de atendimento:	Não existe atendimento prioritário.
Endereço de atendimento:	Acessar o Portal do Servidor (pelo link disponível abaixo): http://interno.maua.sp.gov.br:8093/Portaldoservidor/
Horário de atendimento:	O usuário pode fazer a solicitação do cadastro a qualquer hora, mas caso ele precise de um suporte o mesmo deverá solicitá-lo no horário das 8h às 17h horas.
Andamento do atendimento:	Será feita uma devolutiva pelo e-mail informado no momento do cadastro.
Manifestação do usuário:	ouvidoriagti@maua.sp.gov.br

Serviço:	Reportar algum problema referente ao Portal do Servidor.
Responsável pela execução:	- Gerência de Tecnologia da Informação; - Divisão de Desenvolvimento.
Descrição:	Será verificado se o problema está realmente relacionado ao Portal do Servidor, caso se trate mesmo de um problema no Portal do Servidor será feito uma investigação para encontrar a origem do problema para que se chegue a uma resolução.
Público alvo:	Servidores Públicos.
Requisitos necessários:	- Acessar o formulário no Portal do Servidor (pelo link disponível abaixo): http://interno.maua.sp.gov.br:8093/Portaldoservidor/FaleConosco - Preencher as informações de registro funcional, nome, e-mail, assunto e fornecer uma mensagem detalhada do problema ocorrido; - Ter acesso ao e-mail informado no formulário.
Etapas do processo:	- Acessar o formulário no Portal do Servidor (pelo link disponível abaixo): http://interno.maua.sp.gov.br:8093/Portaldoservidor/FaleConosco - Preencher as informações de registro funcional, nome, e-mail; assunto e fornecer uma mensagem detalhada do problema ocorrido.
Prazo para prestação do serviço:	Até 7 dias úteis.
Acesso ao serviço:	Pelo link: http://interno.maua.sp.gov.br:8093/Portaldoservidor/FaleConosco
Taxa:	Nenhuma.
Previsão de atendimento:	Até 7 dias úteis.
Prioridade de atendimento:	Não existe atendimento prioritário.
Endereço de atendimento:	Ramal 7581.
Horário de atendimento:	O usuário pode reportar o problema a qualquer hora, mas o suporte será feito no horário das 8h às 17h horas.
Andamento do atendimento:	Será feita uma devolutiva pelo e-mail informado no formulário.
Manifestação do usuário:	ouvidoriagti@maua.sp.gov.br

Serviço:	Solicitar alteração de e-mail cadastrado.
Responsável pela execução:	- Gerência de Tecnologia da Informação; - Divisão de Desenvolvimento.
Descrição:	- Após preenchimento do formulário de solicitação de alteração de senha que se encontra no Portal do Servidor será gerado um chamado no Sistema de Atendimentos do RH para os setores de Admissão e Cadastro e também para o Grupo GTI. Este serviço também pode ser executado tanto pelo RH quanto pelo GTI a fim de possibilitar o acesso do servidor ao Portal. - Contatando-se que o documento pertence ao servidor o e-mail é atualizado/cadastrado no sistema Senior possibilitando o recebimento da senha neste novo e-mail. Após isso, o Chamado aparecerá com situação "Fechada".
Público alvo:	Servidores Públicos
Requisitos necessários:	- Ter acesso ao próprio e-mail; - Imagem/foto de documento comprobatório de identidade como RG, CPF, CNH ou Crachá da Prefeitura de Mauá.
Etapas do processo:	- Acessar o formulário no Portal do Servidor (pelo link disponível abaixo); - Preencher as informações de registro funcional, CPF, e-mail que se deseja cadastrar e anexar documento comprobatório.
Prazo para prestação do serviço:	Até 15 dias úteis
Acesso ao serviço:	Pelo link: http://interno.maua.sp.gov.br:8093/Portaldoservidor/Login/Email
Taxa:	Nenhuma
Previsão de atendimento:	Até 15 dias úteis.
Prioridade de atendimento:	Não existe atendimento prioritário.
Endereço de atendimento:	- Portal do Servidor: http://interno.maua.sp.gov.br:8093/Portaldoservidor/Home/ - Ou ramal 7581.
Horário de atendimento:	O usuário pode solicitar alteração de e-mail a qualquer hora, mas o suporte será feito no horário das 8h às 17h horas.
Andamento do atendimento:	Será feito uma devolutiva pelo e-mail informado.
Manifestação do usuário:	ouvidoriagti@maua.sp.gov.br

Serviço:	Solicitar exclusão de declaração de Bens e Valores.
Responsável pela execução:	- Gerência de Tecnologia da Informação; - Divisão de Desenvolvimento.
Descrição:	Após a abertura do chamado será verificado no sistema a existência da declaração feita no ano corrente, havendo esta informação, ela será excluída o que habilita o servidor a efetuar-la novamente.
Público alvo:	Servidores Públicos
Requisitos necessários:	- Ter um cadastro no Portal do Servidor; - Ter feito uma declaração de bens e valores incorreta. Ex: informar não possuir bens e depois querer declarar que possui bens.
Etapas do processo:	- Acessar o Portal do Servidor com Login e senha; - Em "Serviços" escolha a opção "Fale Conosco"; - Abrir um chamado na categoria "Declaração de Bens e Valores"; - Descrever o que foi feito errado;
Prazo para prestação do serviço:	Até 7 dias úteis.
Acesso ao serviço:	- Pelo link: http://interno.maua.sp.gov.br:8093/Portaldoservidor - Acompanhamento: http://interno.maua.sp.gov.br:8093/Portaldoservidor/Chamados/
Taxa:	Nenhuma.
Previsão de atendimento:	Até 7 dias úteis.
Prioridade de atendimento:	Não existe atendimento prioritário.
Endereço de atendimento:	Pelo link: http://interno.maua.sp.gov.br:8093/Portaldoservidor
Horário de atendimento:	O usuário pode solicitar a exclusão da declaração de bens e valores a qualquer hora, mas o suporte será feito no horário das 8h às 17h.
Andamento do atendimento:	Pelas mensagens enviadas na página de acompanhamento do chamado.
Manifestação do usuário:	ouvidoriagti@maua.sp.gov.br

Serviço:	Criação e gerenciamento de usuários para acesso ao sistema Senior e seus respectivos módulos.
Responsável pela execução:	- Gerência de Tecnologia da Informação. - Divisão de Desenvolvimento
Descrição:	Criação e gerenciamento de usuários para acesso ao sistema Senior e seus respectivos módulos: Administração de Pessoal, Controle de Ponto e Refeitório, Benefícios, Cargos e Salários, Jurídico, Quadro de Vagas, Recrutamento e Seleção, Segurança e Medicina, Treinamento e Pesquisa.
Público alvo:	Servidores Públicos e Terceirizados.
Requisitos necessários:	- Login de acesso a rede da Prefeitura Municipal de Mauá; - Preencher formulário no Portal do Servidor. Segue o link abaixo: http://interno.maua.sp.gov.br:8093/Portaldoservidor/FormulariosDTI/FServidores/11
Etapas do processo:	- O servidor deverá preencher o formulário no Portal do Servidor no site da Prefeitura do Município de Mauá, encaminhar para o e-mail do Secretário responsável pela pasta, e o mesmo encaminha para o GTI autorizando o acesso; - Após a criação do acesso o colaborador é informado por e-mail.
Prazo para prestação do serviço:	- Criação do acesso e envio da senha temporária em 02 (dois) dias úteis após a autorização do Secretário.
Acesso ao serviço:	Através do portal do servidor: http://interno.maua.sp.gov.br:8093/Portaldoservidor/FormulariosDTI/FServidores/11 .
Taxa:	Gratuito.
Previsão de atendimento:	Dois dias úteis após o recebimento do e-mail com a autorização do Secretário.
Prioridade de atendimento:	Não existe prioridade.
Endereço de atendimento:	http://interno.maua.sp.gov.br:8093/Portaldoservidor/FormulariosDTI/FServidores/11
Horário de atendimento:	Segunda a sexta das 08h às 12h e das 13h às 17h.
Andamento do atendimento:	O andamento do atendimento pode ser consultado através do sistema GLPI, através do número de chamado, ou através do e-mail informado pelo usuário, onde novas movimentações postadas no chamado serão notificadas.
Manifestação do usuário:	ouvidoriagti@maua.sp.gov.br

Serviço:	Análise, implementação e suporte às rotinas do sistema Senior
Responsável pela execução:	- Gerência de Tecnologia da Informação; - Divisão de Desenvolvimento.
Descrição:	- Realizada a abertura do chamado, informando o motivo da abertura, serão analisados os módulos, formulários e relatórios do sistema Senior, sendo verificado o motivo da causa do problema; - Se o usuário abrir uma requisição para a criação de uma nova tela, formulário, relatório ou processo automático, o Analista de Sistemas fará o estudo do projeto, tornando viável a solução através da programação, de acordo com as regras/legislações informadas.
Público alvo:	Servidores Públicos e Terceirizados.
Requisitos necessários:	O solicitante deverá possuir um usuário para acesso ao sistema Senior e seus respectivos módulos.
Etapas do processo:	- A requisição/incidente será postada no GLPI, onde será tratado pelos Analistas de Sistema da Divisão de Desenvolvimento e verificada a necessidade da correção/implementação no módulo; - Concluído o chamado, o usuário é notificado por e-mail sobre a conclusão da sua solicitação.
Prazo para prestação do serviço:	02 (dois) a 05 (cinco) dias úteis.
Acesso ao serviço:	Através do Portal do Servidor ou entrando em contato com a Divisão de Suporte, ramal 7581.
Taxa:	Gratuito.
Previsão de atendimento:	02 (dois) dias úteis.
Prioridade de atendimento:	Não existe prioridade.
Endereço de atendimento:	Av. João Ramalho, 205 - 1º andar - VI. Noêmia - 09371-520 Ramal 7581
Horário de atendimento:	Segunda a Sexta das 8h às 17h - Exceto feriados e pontos facultativos.
Andamento do atendimento:	O andamento do atendimento pode ser consultado através do sistema GLPI, através do número de chamado, ou através do e-mail informado pelo usuário, onde novas movimentações postadas no chamado serão notificadas.
Manifestação do usuário:	ouvidoriagti@maua.sp.gov.br

Serviço:	Recuperar senha de acesso ao sistema Senior e seus respectivos módulos.
Responsável pela execução:	- Gerência de Tecnologia da Informação; - Divisão de Desenvolvimento.
Descrição:	Desbloqueio de usuários para acesso ao sistema Senior e seus respectivos módulos: Administração de Pessoal, Controle de Ponto e Refeitório, Benefícios, Cargos e Salários, Jurídico, Quadro de Vagas, Recrutamento e Seleção, Segurança e Medicina, Treinamento e Pesquisa.
Público alvo:	Servidores Públicos e Terceirizados com acesso ao sistema Senior.
Requisitos necessários:	O solicitante deverá possuir um usuário para acesso ao sistema Senior e seus respectivos módulos.
Etapas do processo:	- O servidor deverá abrir o módulo do sistema Senior, digitar o seu login e clicar em Esqueci a Senha! Destacada na cor verde. Uma nova senha será enviada para o e-mail pessoal do colaborador. Ao acessar o sistema com a senha provisória será mostrada na tela os campos para cadastrar a nova senha pessoal; - Caso o colaborador não possua e-mail cadastrado no RH deverá entrar em contato e solicitar o desbloqueio/recuperação de senha através de abertura de um chamado através do Portal do Servidor ou entrando em contato com a Divisão de Suporte, ramal 7581. - Esperar a resposta por e-mail ou respectivo ramal.
Prazo para prestação do serviço:	O desbloqueio do serviço será realizado imediatamente ao inserir a senha enviada por e-mail ou no máximo em até 02 (dois) dias úteis após o recebimento do chamado ou ligação.
Acesso ao serviço:	Através do Portal do Servidor ou entrando em contato com a Divisão de Suporte, ramal 7581.
Taxa:	Gratuito.
Previsão de atendimento:	Imediatamente ao inserir a senha enviada por e-mail ou no máximo em até 02 (dois) dias úteis após o recebimento do chamado ou ligação.
Prioridade de atendimento:	Não existe prioridade.
Endereço de atendimento:	Plataforma do Senior.
Horário de atendimento:	Segunda a Sexta das 8h às 17h - Exceto feriados e pontos facultativos.
Andamento do atendimento:	Caso não possua e-mail o andamento do atendimento pode ser consultado através do sistema GLPI, através do número de chamado, ou através do e-mail informado pelo usuário, onde novas movimentações postadas no chamado serão notificadas.
Manifestação do usuário:	ouvidoriagti@maua.sp.gov.br

Serviço:	Elaboração de Termo de Referência.
Responsável pela execução:	- Gerência de Tecnologia da Informação; - Divisão de Desenvolvimento.
Descrição:	Elaboração de Termo de Referência para aquisições de produtos, equipamentos, insumos, software ou hardware compatíveis com o sistema Senior.
Público alvo:	Secretarias da Prefeitura Municipal de Mauá responsável pelos processos de compras ou licitações.
Requisitos necessários:	O solicitante deverá ter um processo administrativo aberto contendo o assunto e síntese.
Etapas do processo:	Após aberto o processo administrativo e solicitação da elaboração do Termo de Referência.
Prazo para prestação do serviço:	O prazo será de acordo com o nível de criticidade e complexidade da requisição.
Acesso ao Serviço:	Através do trâmite do processo.
Taxa:	Gratuito.
Previsão de atendimento:	05 (cinco) dias úteis.
Prioridade de atendimento:	Não existe prioridade.
Endereço de atendimento:	Av. João Ramalho, 205 - 1º andar - Vl. Noêmia - 09371-520 Ramal 7581
Horário de Atendimento:	Segunda a Sexta das 8h às 17h - Exceto feriados e pontos facultativos.
Andamento do atendimento:	O andamento do atendimento pode ser consultado através do processo.
Manifestação do usuário:	ouvidoriagti@maua.sp.gov.br

Serviço:	Criação e gerenciamento de usuários para acesso a postagens no Diário Oficial de Mauá.
Responsável pela execução:	- Gerência de Tecnologia da Informação; - Divisão de Desenvolvimento.
Descrição:	É feita a criação e gerenciamento de usuários para postagens no portal dom.maua.sp.gov.br após receber o e-mail com a aprovação do secretário.
Público alvo:	Servidores Públicos e Terceirizados.
Requisitos necessários:	- Login de acesso à rede da Prefeitura Municipal de Mauá. - Envio de e-mail do secretário da pasta
Etapas do processo:	Envio de e-mail do secretário da pasta para ERP@maua.sp.gov.br com o Nome, RF e usuário do servidor que deseja solicitar o acesso.
Prazo para prestação do serviço:	Criação do acesso e envio da senha em até 02 (dois) dias úteis após a autorização do Secretário.
Acesso ao serviço:	Acessar o Webmail.maua.sp.gov.br (envio deve ser para o e-mail: ERP@maua.sp.gov.br).
Taxa:	Gratuito.
Previsão de atendimento:	Dois dias úteis após o recebimento do e-mail com a autorização do Secretário.
Prioridade de atendimento:	Não existe prioridade.
Endereço de atendimento:	E-mail corporativo.
Horário de atendimento:	Segunda a Sexta das 8h às 17h - Exceto feriados e pontos facultativos.
Andamento do atendimento:	O andamento do atendimento pode ser consultado através do e-mail informado pelo usuário, onde novas movimentações postadas serão notificadas.
Manifestação do usuário:	ouvidoriagti@maua.sp.gov.br

Serviço:	Criação e gerenciamento de usuários para acesso a postagens de notícias no Site da prefeitura.
Responsável pela execução:	- Gerência de Tecnologia da Informação - Divisão de Desenvolvimento
Descrição:	É feita de acordo com a solicitação a criação ou gerenciamento de usuários para liberar postagens de notícias no site www.maua.sp.gov.br .
Público alvo:	Servidores Públicos e Terceirizados.
Requisitos necessários:	- Caso seja funcionário (a) da PMM: constar como funcionário ativo e encontrar-se na situação “trabalhando” no sistema Senior RH. - Caso seja prestador de serviço (Terceirizado): pertencer ao quadro de funcionários de empresa contratada pela PMM. - Em ambos os casos é necessário ter um Login de rede ativo e e-mail particular cadastrado no Portal do Servidor.
Etapas do processo:	- O secretário da pasta encaminhará de seu e-mail institucional, um e-mail para erp@maua.sp.gov.br informando: Nome completo do funcionário, Registro Funcional, Login de rede, telefone para contato (ramal) e qual sistema o funcionário necessita acessar. - Um técnico da GTI avalia a solicitação e, se todos os requisitos forem preenchidos, habilita o acesso.
Prazo para prestação do serviço:	Criação do acesso e envio da senha em até 02 (dois) dias úteis após a autorização do Secretário.
Acesso ao serviço:	Acessar o Webmail.maua.sp.gov.br (envio deve ser para o e-mail ERP@maua.sp.gov.br)
Taxa:	Gratuito.
Previsão de atendimento:	Dois dias úteis após o recebimento do e-mail com a autorização do Secretário.
Prioridade de atendimento:	Não existe prioridade.
Endereço de atendimento:	E-mail corporativo .
Horário de atendimento:	Segunda a Sexta das 8h às 17h - Exceto feriados e pontos facultativos.
Andamento do atendimento:	O andamento do atendimento pode ser consultado através do e-mail informado pelo usuário, onde novas movimentações postadas serão notificadas.
Manifestação do usuário:	ouvidoriagti@maua.sp.gov.br

Serviço:	Manutenção do Formulário de solicitação para Passe Escolar
Responsável pela execução:	- Gerência de Tecnologia da Informação; - Divisão de Desenvolvimento.
Descrição:	É feita a correção de problemas, atualização de informações e ativação e desativação de disponibilidade do formulário no site.
Público alvo:	Servidores públicos.
Requisitos necessários:	- Login de acesso à rede da Prefeitura Municipal de Mauá; - Preencher o formulário de abertura de chamado no Portal do Servidor. Link: http://interno.maua.sp.gov.br:8093/Portaldoservidor/DTI/Chamado
Etapas do processo:	O servidor deverá logar no portal do servidor e preencher o formulário de abertura de chamado descrevendo o problema.
Prazo para prestação do serviço:	Até 2 dias úteis.
Acesso ao serviço:	Formulário de abertura de chamado no Portal do Servidor. Link: http://interno.maua.sp.gov.br:8093/Portaldoservidor/DTI ou por telefone no ramal 7581.
Taxa:	Gratuito.
Previsão de atendimento:	Até 2 dias úteis.
Prioridade de atendimento:	Não existe prioridade.
Endereço de atendimento:	Portal do Servidor. Link: http://interno.maua.sp.gov.br:8093/Portaldoservidor/DTI
Horário de atendimento:	Segunda a Sexta das 8h às 17h - Exceto feriados e pontos facultativos.
Andamento do atendimento:	O andamento do atendimento pode ser consultado pelo Portal do Servidor. Link: http://interno.maua.sp.gov.br:8093/Portaldoservidor/DTI ou por telefone no ramal 7581.
Manifestação do usuário:	ouvidoriagti@maua.sp.gov.br

Serviço:	Manutenção do site
Responsável pela execução:	- Gerência de Tecnologia da Informação; - Divisão de Desenvolvimento.
Descrição:	Serviço destinado à manutenção do site. Inserção e atualização de links, criação e alterações de páginas, mudanças de layout, etc.
Público alvo:	- Servidores públicos e terceiros
Requisitos necessários:	Abrir chamado pelo Portal do Servidor. Link: http://interno.maua.sp.gov.br:8093/Portaldoservidor/DTI
Etapas do processo:	- Um analista da GTI realiza o levantamento e análise dos requisitos/problemas, encaminha o chamado para a equipe de desenvolvimento e os orienta sobre o que deve ser elaborado para melhor atender as necessidades do usuário. - Os desenvolvedores efetuam a correção/manutenção/nova funcionalidade nas bases de homologação, testam as alterações e, se o sistema operar conforme o esperado publica a nova versão na base de produção.
Prazo para prestação do serviço:	O prazo será de acordo com o nível de criticidade e complexidade da demanda.
Acesso ao serviço:	- Formulário de abertura de chamado no Portal do Servidor. Link: http://interno.maua.sp.gov.br:8093/Portaldoservidor/DTI ou por telefone no ramal 7581; - Ou por e-mail para ERP@maua.sp.gov.br
Taxa:	Não se aplica.
Previsão de atendimento:	Um dia útil.
Prioridade de atendimento:	Não existe atendimento prioritário.
Endereço de atendimento:	Portal do Servidor. Link: http://interno.maua.sp.gov.br:8093/Portaldoservidor/DTI
Horário de atendimento:	Segunda a Sexta das 8h às 17h – Exceto feriados e pontos facultativos
Andamento do atendimento:	- O andamento do atendimento pode ser consultado pelo Portal do Servidor. Link: http://interno.maua.sp.gov.br:8093/Portaldoservidor/DTI - Ou por telefone no ramal 7581.
Manifestação do usuário:	ouvidoriagti@maua.sp.gov.br

Serviço:	Manutenção dos sistemas FUNES, GCAD, RENUMERA, SOCIAL WEB, SISTEMA DE AGENDAMENTO DA PROTEÇÃO ANIMAL, CONTROLE DE CESTA BÁSICA, QUADRA FISCAL, LEGISLA, PROTOC E GUIA DE SERVIÇO.
Responsável pela execução:	- Gerência de Tecnologia da Informação; - Divisão de Desenvolvimento.
Descrição:	Serviço destinado à manutenção corretivo-preventiva dos sistemas e ao desenvolvimento de novas funcionalidades.
Público alvo:	Usuários do sistema (servidores público)
Requisitos necessários:	Ter chamado aberto no Portal do Servidor. Link: http://interno.maua.sp.gov.br:8093/Portaldoservidor/DTI
Etapas do processo:	- Um analista da GTI realiza o levantamento e análise dos requisitos/problemas, encaminha o chamado para a equipe de desenvolvimento e os orienta sobre o que deve ser elaborado para melhor atender as necessidades do usuário; - Os desenvolvedores efetuam a correção/manutenção/nova funcionalidade nas bases de homologação, testam as alterações e, se o sistema operar conforme o esperado publica a nova versão na base de produção. Por fim, atualiza a pasta Fontes do Sainf005 e encaminha o chamado para o analista responsável pelo atendimento.
Prazo para prestação do serviço:	Quando o chamado envolver correção de problemas e desenvolvimento de novas funcionalidades o prazo será de acordo com o nível de criticidade e complexidade da demanda.
Acesso ao serviço:	Portal do servidor/Acompanhar chamado/consultar chamado.
Taxa:	Não se aplica.
Previsão de atendimento:	Dois dias úteis para o primeiro atendimento.
Prioridade de atendimento:	Não existe atendimento prioritário.
Endereço de atendimento:	Portal do Servidor. Link: http://interno.maua.sp.gov.br:8093/Portaldoservidor/DTI
Horário de atendimento:	Segunda a Sexta das 8h às 17h – Exceto feriados e pontos facultativos
Andamento do atendimento:	Colocar o número do chamado na opção “consultar chamado” para acompanhar o andamento. Segue link abaixo para acesso: http://interno.maua.sp.gov.br:8093/Portaldoservidor/DTI .
Manifestação do usuário:	ouvidoriagti@maua.sp.gov.br

Serviço:	Suporte aos sistemas FUNES, GCAD, RENUMERA, SOCIAL WEB, SISTEMA DE AGENDAMENTO DA PROTEÇÃO ANIMAL, CONTROLE DE CESTA BÁSICA, LEGISLA, PROTOC E GUIA DE SERVIÇO.
Responsável pela execução:	- Gerência de Tecnologia da Informação - Divisão de Desenvolvimento
Descrição:	Serviço destinado ao esclarecimento de dúvidas sobre o uso dos sistemas, identificação de problemas nas ferramentas, bem como, análise das solicitações de novas funcionalidades.
Público alvo:	Servidores Públicos e Prestadores de Serviço (Terceirizados)
Requisitos necessários:	Registrar um chamado pelo - Portal do Servidor. Link: http://interno.maua.sp.gov.br:8093/Portaldoservidor/DTI
Etapas do processo:	- Após o usuário registrar o chamado, um técnico da Gerência de Tecnologia da Informação entra em contato para auxiliar o usuário na resolução do problema, esclarecer dúvidas ou obter mais informações sobre a solicitação de novas funcionalidades (se julgar necessário, o técnico pode solicitar formalização da solicitação de nova funcionalidade por e-mail enviado pelo secretário da pasta); - Caso o técnico identifique que a ferramenta apresenta problema e precisa de correção/manutenção ou identifique que a solicitação de nova funcionalidade é necessária, encaminha o chamado para a equipe da Divisão de Desenvolvimento responsável pelo sistema; - A equipe técnica efetua a correção do problema ou desenvolve a funcionalidade solicitada; - Disponibilizadas as correções/funcionalidades, o técnico da GTI entra em contato com o usuário para esclarecer as dúvidas ou homologar a demanda. Em determinadas situações, a homologação da correção ou da nova funcionalidade com o usuário se dá por e-mail.
Prazo para prestação do serviço:	Para esclarecimento de dúvidas o prazo é de dois dias úteis. Quando o chamado envolver correção de problemas e desenvolvimento de novas funcionalidades o prazo será de acordo com o nível de criticidade e complexidade da demanda.
Acesso ao serviço:	Registrar um chamado, ao preencher o formulário disponível na página inicial do Portal do Servidor (ícone ABRIR CHAMADO) ou no link: http://interno.maua.sp.gov.br:8093/Portaldoservidor/DTI/Chamado
Taxa:	Não se aplica.
Previsão de atendimento:	Dois dias úteis para o primeiro atendimento.
Prioridade de atendimento:	Não há prioridade.
Endereço de atendimento:	Colocar o número do chamado na opção “consultar chamado” para acompanhar o andamento. Segue link abaixo para acesso: http://interno.maua.sp.gov.br:8093/Portaldoservidor/DTI .
Horário de atendimento:	Segunda a Sexta das 8h às 17h – Exceto feriados e pontos facultativos.
Andamento do atendimento:	E-mail para erp@maua.sp.gov.br ou diretamente para o técnico da GTI responsável pelo atendimento.
Manifestação do usuário:	ouvidoriagti@maua.sp.gov.br

Serviço:	Suporte ao sistema Thema/E-Governo.
Responsável pela execução:	- Gerência de Tecnologia da Informação; - Divisão de Desenvolvimento.
Descrição:	Serviço destinado ao esclarecimento de dúvidas sobre o uso do sistema, identificação e resolução de problemas, bem como, pré-análise das solicitações de novas funcionalidades.
Público alvo:	Servidores Públicos e Prestadores de Serviço (Terceirizados).
Requisitos necessários:	Registrar chamado pelo - Portal do Servidor. Link: http://interno.maua.sp.gov.br:8093/Portaldoservidor/DTI
Etapas do processo:	- Após o usuário registrar o chamado, um técnico da Gerência de Tecnologia da Informação entra em contato para auxiliar o usuário na resolução do problema, esclarecer dúvidas ou obter mais informações sobre a solicitação de novas funcionalidades (se julgar necessário, o técnico pode solicitar formalização da solicitação de nova funcionalidade por e-mail enviado pelo secretário da pasta); - Caso o técnico identifique que a ferramenta apresenta problema e precisa de correção/manutenção ou não consiga esclarecer as dúvidas do usuário ou, ainda, identifique que a solicitação de nova funcionalidade é necessária, registra um protocolo na plataforma de gestão de atendimento da empresa Thema. - A empresa Thema esclarece as dúvidas do técnico da Gerência de Tecnologia da Informação ou efetua a correção do problema ou, caso aprove, desenvolve a funcionalidade solicitada. - Disponibilizadas as correções/funcionalidades, o técnico da GTI entra em contato com o usuário para esclarecer as dúvidas ou homologar a demanda. Em determinadas situações, a homologação da correção ou da nova funcionalidade com o usuário se dá por e-mail.
Prazo para prestação do serviço:	Para esclarecimento de dúvidas o prazo é de quatro dias úteis. Quando o chamado envolver correção de problemas e desenvolvimento de novas funcionalidades o prazo será de acordo com o nível de criticidade e complexidade da demanda.
Acesso ao serviço:	Registrar um chamado, ao preencher o formulário disponível na página inicial do Portal do Servidor (ícone ABRIR CHAMADO) ou no: http://interno.maua.sp.gov.br:8093/Portaldoservidor/DTI/Chamado
Taxa:	Não se aplica.
Previsão de atendimento:	Dois dias úteis para o primeiro atendimento.
Prioridade de atendimento:	Não há prioridade.
Endereço de atendimento:	Colocar o número do chamado na opção “consultar chamado” para acompanhar o andamento. Segue link abaixo para acesso: http://interno.maua.sp.gov.br:8093/Portaldoservidor/DTI .
Horário de atendimento:	Segunda a Sexta das 8h às 17h – Exceto feriados e pontos facultativos
Andamento do atendimento:	E-mail para erp@maua.sp.gov.br ou diretamente para o técnico da GTI responsável pelo atendimento.
Manifestação do usuário:	ouvidoriagti@maua.sp.gov.br

Serviço:	Criação de usuários dos sistemas THEMA/E-GOV e SOCIAL WEB.
Responsável pela execução:	- Gerência de Tecnologia da Informação; - Divisão de Desenvolvimento.
Descrição:	Por meio deste serviço, funcionários são habilitados para consultar e/ou alterar dados dos sistemas THEMA/E-GOV e SOCIAL WEB.
Público alvo:	Servidores Públicos e Prestadores de Serviço (Terceirizados).
Requisitos necessários:	- Caso seja funcionário (a) da PMM: constar como funcionário ativo e encontrar-se na situação “trabalhando” no sistema Senior RH; - Caso seja prestador de serviço (Terceirizado): pertencer ao quadro de funcionários de empresa contratada pela PMM; - Em ambos os casos o funcionário deve ter Login de rede ativo, e-mail particular cadastrado no Portal do Servidor, formulário de solicitação de acesso preenchido corretamente e autorizado pelo secretário da pasta.
Etapas do processo:	- Ao preencher o formulário de solicitação de acesso ao Thema/E-gov / Social Web disponível no Portal do Servidor (ícone “Formulários DTI” da página inicial), no campo “informe o endereço de e-mail do secretário da pasta para enviar o formulário”, o funcionário informa o e-mail institucional do secretário da pasta ou da chefia imediata; - Caso informe o e-mail da chefia imediata: A chefia imediata recebe o formulário por e-mail, avalia a solicitação e, se aprovar, encaminha para o e-mail institucional do secretário da pasta. O secretário, por sua vez, avalia a solicitação e, se aprovar, encaminhará o e-mail para erp@maua.sp.gov.br ; - Caso informe o endereço de e-mail do secretário: O secretário recebe o formulário por e-mail, avalia a solicitação e, se aprovar, encaminhará o e-mail para erp@maua.sp.gov.br ; - A GTI recebe o e-mail e, se forem atendidos todos os requisitos, configura o acesso do funcionário ao sistema. - O login e senha provisória são encaminhados para o e-mail particular do funcionário que é exibido automaticamente no momento do preenchimento do formulário de solicitação de acesso. - Observação 1: Independente de quantas pessoas avaliem o formulário, a GTI só aceita formulários vindos do e-mail institucional do secretário da pasta. - Observação 2: Dependendo da secretaria de lotação do funcionário e dos dados que solicitou acesso, o formulário pode passar pela avaliação de mais de uma secretaria.
Prazo para prestação do serviço:	Dois dias úteis após o recebimento de e-mail com a autorização do secretário ou das demais secretarias, quando for o caso.
Acesso ao serviço:	Os formulários de solicitação de acesso ao Thema/E-gov/Social Web estão disponíveis no Portal do Servidor (ícone “Formulários DTI” da página inicial) ou pelo link http://interno.maua.sp.gov.br:8093/Portaldoservidor/FormulariosDTI
Taxa:	Não se aplica.
Previsão de atendimento:	Dois dias úteis após o recebimento de e-mail com a autorização do secretário ou das demais secretarias, quando for o caso.
Prioridade de atendimento:	Não há prioridade.
Endereço de atendimento:	Portal do Servidor. Link: http://interno.maua.sp.gov.br:8093/Portaldoservidor/DTI

Horário de atendimento:	Segunda a sexta das 08h às 12h e das 13h às 17h.
Andamento do atendimento:	Poderá ser feito acompanhamento por meio de chamado aberto no Portal do Servidor ou E-mail enviado para erp@maua.sp.gov.br
Manifestação do usuário:	ouvidoriagti@maua.sp.gov.br

Serviço:	Criação de usuários dos sistemas FUNES, GCAD, RENUMERA, SISTEMA DE AGENDAMENTO DA PROTEÇÃO ANIMAL, CONTROLE DE CESTA BÁSICA, LEGISLA, PROTOC E GUIA DE SERVIÇO.
Responsável pela execução:	- Gerência de Tecnologia da Informação; - Divisão de Desenvolvimento.
Descrição:	Por meio deste serviço, funcionários são habilitados para consultar e/ou alterar dados dos sistemas FUNES, GCAD, RENUMERA, SOCIAL WEB, SISTEMA DE AGENDAMENTO DA PROTEÇÃO ANIMAL, CONTROLE DE CESTA BÁSICA, LEGISLA, PROTOC E GUIA DE SERVIÇO.
Público alvo:	Servidores Públicos e Prestadores de Serviço (Terceirizados).
Requisitos necessários:	- Caso seja funcionário (a) da PMM: constar como funcionário ativo e encontrar-se na situação “trabalhando” no sistema Senior RH; - Caso seja prestador de serviço (Terceirizado): pertencer ao quadro de funcionários de empresa contratada pela PMM; - Em ambos os casos é necessário ter um login de rede ativo e e-mail particular cadastrado no Portal do Servidor.
Etapas do processo:	- O secretário da pasta encaminhará de seu e-mail institucional, um e-mail para erp@maua.sp.gov.br informando: Nome completo do funcionário, Registro Funcional, Login de rede, telefone para contato (ramal) e qual sistema o funcionário necessita acessar; - Um técnico da GTI avalia a solicitação e, se todos os requisitos forem preenchidos habilita o acesso; - Para os sistemas CONTROLE DE CESTA BÁSICA, LEGISLA e PROTOC, o usuário é informado que foi habilitado seu acesso por telefone. Com relação aos demais sistemas, os usuários recebem login e senha no e-mail particular que consta no módulo Meus Dados, disponível no Painel de Serviços do Portal do Servidor.
Prazo para prestação do serviço:	Dois dias úteis após o recebimento de e-mail com a autorização do secretário.
Acesso ao serviço:	Poderá ser feito acompanhamento por meio de chamado aberto no Portal do Servidor ou E-mail enviado para erp@maua.sp.gov.br .
Taxa:	Não se aplica.
Previsão de atendimento:	Dois dias úteis após o recebimento de e-mail com a autorização do secretário.
Prioridade de atendimento:	Não há prioridade.
Endereço de atendimento:	Ramal 7581 .
Horário de atendimento:	Segunda a Sexta das 8:00 às 17:00 – Exceto feriados e pontos facultativos.
Andamento do atendimento:	Poderá ser feito acompanhamento por meio de chamado aberto no Portal do Servidor ou E-mail enviado para erp@maua.sp.gov.br .
Manifestação do usuário:	ouvidoriagti@maua.sp.gov.br

Serviço:	Instalação do sistema e suporte: SINAM, SIM/SIINASC, EPI-INFO, TABWIN.
Responsável pela execução:	Coordenadoria de Apoio à Gestão - Gerência de Tecnologia da Informação.
Descrição:	- Após abertura do chamado o técnico faz contato telefônico com o (a) usuário (a) e analisa o problema junto com o usuário (a); - Após conhecimento do problema o técnico realizará atendimento remoto; - Ou presencial na unidade (UBS, UPA, CEMMA, CEO, CER IV, SAD CRSMCA e Secretaria de Saúde).
Público alvo:	Usuário (as) das unidades, centros de especialidades e Secretaria de Saúde.
Requisitos necessários:	Ser funcionário de carreira ou comissionada, possuir login e senha para acesso ao portal do servidor.
Etapas do processo:	- Contato telefônico ao usuário (a); - Análise de problema junto ao usuário (a); - Atendimento remoto; - Atendimento presencial nas unidades /centro especialidades; - Atendimento presencial na Secretaria de Saúde.
Prazo para prestação do serviço:	- Até 4 horas para atendimento remoto; - Até 8 horas para atendimento interno (secretaria de Saúde); - 72 horas atendimento externo (unidades externa a Secretaria de Saúde)
Acesso ao serviço:	Acessar o Portal do Servidor e Abrir chamado, conforme link: http://interno.maua.sp.gov.br:8093/Portaldoservidor/DTI/Chamado
Taxa:	Não existe taxa.
Previsão de atendimento:	04h, 08h e 72h.
Prioridade de atendimento:	- UBS, UPAS e Centro de Especialidades; - Secretaria de Saúde.
Endereço de atendimento:	- Av. Capitão João, 2301 - Vila Vitória - Mauá - SP. - Colocar o número do chamado na opção "consultar chamado" para acompanhar o andamento. Segue link abaixo para acesso: http://interno.maua.sp.gov.br:8093/Portaldoservidor/DTI.
Horário de atendimento:	Das 08h às 17h.
Andamento do atendimento:	Atualização do histórico do chamado, onde se relatam os problemas/soluções do equipamento.
Manifestação do usuário:	ouvidoriagti@maua.sp.gov.br

Serviço:	Plataforma Google For Education
Responsável pela execução:	- Gerência de Tecnologia da Informação; - Técnico de Informática.
Descrição:	Plataforma educacional gratuita utilizada desde maio de 2020 em toda a rede municipal de educação com um série de mais de 76 aplicativos e serviços disponíveis, com cerca de 3.027 usuários ativos, 9,85 Terabytes armazenados na nuvem da Google, 382.000 arquivos compartilhados e mais de 1669 usuários ativos diariamente e que permitiu a nossa rede municipal de educação continuar as atividades e estabelecer o ensino remoto durante este período da Pandemia da COVID-19. Por iniciativa da Divisão de Desenvolvimento de Programas de Informática, no início da Pandemia da COVID-19 foi estabelecida essa parceria com a empresa Google para possibilitar que a nossa grande Rede Municipal de Educação tenha acesso ao estado da arte em ferramentas tecnológicas, assim como as grandes cidades do mundo e que conseguisse continuar as suas atividades pedagógicas por meio do ensino remoto e agora por meio do ensino híbrido. Atualmente a Plataforma é utilizada por todas as escolas e Secretaria de Educação no dia a dia para comunicação entre as equipes, registro e elaboração de documentos e compartilhamento de conhecimento entre as equipes escolares por meio do uso das diversas ferramentas disponíveis.
Público alvo:	Rede Municipal de Educação de Mauá/SP - composta pela Secretaria de Educação, 48 unidades escolares, aproximadamente 3.000 servidores e 18.000 alunos matriculados.
Requisitos necessários:	- Ser servidor público municipal lotado na Secretaria de Educação e que esteja envolvido com as atividades de planejamento de demanda escolar município; - Ter um computador com acesso a internet na rede interna da prefeitura.
Etapas do processo:	- Atendimento telefônico (VoIP interno) e presencial de 1º nível de forma imediata pela equipe da Divisão de Suporte em Informática para resolução de dúvidas e problemas de operação do sistema; - Atendimento telefônico (VoIP interno) e presencial de 2º nível de forma imediata para problemas mais complexos pela Equipe da Divisão de Desenvolvimento de Programas de Informática conforme demanda apresentada pelos setores; - Atendimento eletrônico pelos canais de e-mail da Equipe da Divisão de Suporte em Informática e da Divisão de Desenvolvimento de Programas de Informática em até 48 horas.
Prazo para prestação do serviço:	- Atendimento telefônico (VoIP interno) e presencial de forma imediata pela Equipe da Divisão de Desenvolvimento de Programas de Informática conforme demanda apresentada pelos setores; - Atendimento eletrônico pelos canais de e-mail da Equipe da Divisão de Desenvolvimento de Programas de Informática em até 48 horas.
Acesso ao serviço:	https://gmail.google.com - Informando a conta corporativa educacional e a senha individual de acesso.
Taxa:	Não existe.
Previsão de atendimento:	- Imediato pelos telefones (VoIP interno); - Em até 48 horas pelos canais eletrônicos (abertura de chamado).
Prioridade de atendimento:	Não existe prioridade.

Endereço de atendimento:	Centro de Formação de Professores Miguel Arraes - Rua Rio Branco, 183 - 3º ANDAR (INFORMÁTICA) / 4º ANDAR (PLANEJAMENTO) - Vila Fausto Neves Morelli - CEP: 09310 - 110.
Horário de atendimento:	Das 08H00 até às 17H00 de segunda a sexta-feira, exceto feriados e pontos facultativos. Sempre seguindo o calendário escolar da rede municipal de educação.
Andamento do atendimento:	O acompanhamento do atendimento aos usuários é feito por meio dos telefones da Central de Vagas, bem como por meio das respostas aos usuários encaminhadas por e-mail.
Manifestação do usuário:	TEL: +55 11 4512-7700 (Ramal VoIP: 1270). adminseduc@educacao.maua.sp.gov.br suporte@educacao.maua.sp.gov.br ouvidoriagti@maua.sp.gov.br

Serviço:	Portal SEDUC Mauá
Responsável pela execução:	- Gerência de Tecnologia da Informação; - Técnico de Informática.
Descrição:	Portal institucional de informações de desenvolvimento próprio utilizado diariamente desde 2013 por todas as escolas e Secretaria de Educação na Intranet da Prefeitura com mais de 3.770 publicações, 90 páginas fixas e 26 usuários capacitados para alimentar o portal com suas demandas e integrado a Secretaria de Alimentação Escolar para gerenciamento dos cardápios fornecidos e tabelas nutricionais dos alimentos e orientações técnicas. Toda a rede municipal de educação têm acesso por meio desse portal a todas informações emanadas da Secretaria de Educação e ele alimenta uma base de conhecimento histórico da rede municipal de educação de forma temporal com o objetivo de se tornar uma fonte de conhecimento para todos independente da gestão que estiver comandando a Secretaria naquele momento.
Público alvo:	Toda Secretaria de Educação.
Requisitos necessários:	- Ser servidor público municipal lotado na Secretaria de Educação e que esteja envolvido com as atividades de planejamento de demanda escolar município; - Ter um computador na rede interna da prefeitura.
Etapas do processo:	- Ligar para suporte de informática lotado na secretaria de educação; - Encaminhar e-mail. Segue o link abaixo: adminseduc@educacao.maua.sp.gov.br
Prazo para prestação do serviço:	- Atendimento telefônico (VoIP interno) e presencial de forma imediata pela Equipe da Divisão de Desenvolvimento de Programas de Informática conforme demanda apresentada pelos setores; - Atendimento eletrônico pelos canais de e-mail da Equipe da Divisão de Desenvolvimento de Programas de Informática em até 24 horas.
Acesso ao serviço:	http://10.0.0.77/ (apenas INTRANET da Prefeitura).
Taxa:	Não existe.
Previsão de atendimento:	- Imediato pelos telefones (VoIP interno); - Em até 48 horas pelos canais eletrônicos (abertura de chamado).
Prioridade de atendimento:	Não existe prioridade.
Endereço de atendimento:	Centro de Formação de Professores Miguel Arraes - Rua Rio Branco, 183 - 3º ANDAR (INFORMÁTICA) / 4º ANDAR (PLANEJAMENTO) - Vila Fausto Neves Morelli - CEP: 09310 - 110.
Horário de atendimento:	Das 08H00 até às 17H00 de segunda a sexta-feira, exceto feriados e pontos facultativos. Sempre seguindo o calendário escolar da rede municipal de educação.
Andamento do atendimento:	O acompanhamento do atendimento aos usuários é feito por meio dos telefones da Central de Vagas, bem como por meio das respostas aos usuários encaminhadas por e-mail.
Manifestação do usuário:	TEL: 4512-7700 Ramal Voip: 1270. planejamento@educacao.maua.sp.gov.br siem@educacao.maua.sp.gov.br ouvidoriagti@maua.sp.gov.br

Serviço:	SIEM - Sistema Integrado da Educação Municipal
Responsável pela execução:	- Gerência de Tecnologia da Informação; - Técnico de Informática.
Descrição:	Sistema de gestão acadêmico de desenvolvimento próprio utilizado em toda a rede municipal de educação pela Secretaria de Educação.
Público alvo:	Funcionários que trabalham na Secretaria de Educação.
Requisitos necessários:	- Ser funcionário da secretaria de educação; - Ter um computador na rede interna da prefeitura.
Etapas do processo:	- Ligar para suporte de informática lotado na secretaria de educação; - Encaminhar e-mail. Segue o link abaixo: adminseduc@educacao.maua.sp.gov.br
Prazo para prestação do serviço:	- Atendimento telefônico (VoIP interno) e presencial de 1º nível de forma imediata. - Atendimento eletrônico pelos canais de e-mail da Equipe da Divisão de Análise de Dados e da Divisão de Desenvolvimento de Programas de Informática e em até 48 horas.
Acesso ao serviço:	http://interno.maua.sp.gov.br:8080/siemweb/Index.do
Taxa:	Não existe.
Previsão de atendimento:	- Imediato pelos telefones (VoIP interno); - Em até 48 horas pelos canais eletrônicos (abertura de chamado).
Prioridade de atendimento:	Não existe prioridade.
Endereço de atendimento:	Centro de Formação de Professores Miguel Arraes - Rua Rio Branco, 183 - 3º ANDAR (INFORMÁTICA) / 4º ANDAR (PLANEJAMENTO) - Vila Fausto Neves Morelli - CEP: 09310 - 110.
Horário de atendimento:	Das 08H00 até às 17H00 de segunda a sexta-feira, exceto feriados e pontos facultativos. Sempre seguindo o calendário escolar da rede municipal de educação.
Andamento do atendimento:	Pelos telefones do setores ou como resposta ao usuário encaminhadas por e-mail.
Manifestação do usuário:	TEL: +55 11 4512-7700 (Ramal VoIP: 1270). planejamento@educacao.maua.sp.gov.br siem@educacao.maua.sp.gov.br ouvidoriagti@maua.sp.gov.br

Serviço:	SIEM Gestor - Painei Gráfico de Acompanhamento das Inscrições para Vagas na Educação Infantil
Responsável pela execução:	- Gerência de Tecnologia da Informação; - Técnico de Informática.
Descrição:	Ferramenta de análise de dados de desenvolvimento próprio, baseada em painéis de controle (dashboard), que atua sobre os dados pelo SIEM Gestão Acadêmica para gerar várias visões das informações armazenadas na base de dados das unidades escolares.
Público alvo:	Setores de planejamento, supervisão e análise de dados da Secretaria de Educação.
Requisitos necessários:	- Ser servidor público municipal lotado na Secretaria de Educação e que esteja envolvido com as atividades de planejamento de demanda escolar município; - Ter um computador na rede interna da prefeitura.
Etapas do processo:	- Ligar para suporte de informática lotado na secretaria de educação; - Encaminhar e-mail. Segue o link abaixo: adminseduc@educacao.maua.sp.gov.br
Prazo para prestação do serviço:	- Atendimento telefônico (VoIP interno) e presencial de forma imediata pela equipe da Divisão de Desenvolvimento de Programas de informática conforme demanda apresentada; - Atendimento eletrônico pelos canais de e-mail da Equipe da Divisão de Análise de Dados e da Divisão de Desenvolvimento de Programas de Informática e em até 48 horas.
Acesso ao serviço:	http://interno.maua.sp.gov.br:8080/siemweb/Index.do
Taxa:	Não existe.
Previsão de atendimento:	- Imediato pelos telefones (VoIP interno); - Em até 48 horas pelos canais eletrônicos (abertura de chamado).
Prioridade de atendimento:	Não existe prioridade.
Endereço de atendimento:	Centro de Formação de Professores Miguel Arraes - Rua Rio Branco, 183 - 3º ANDAR (INFORMÁTICA) / 4º ANDAR (PLANEJAMENTO) - Vila Fausto Neves Morelli - CEP: 09310 - 110.
Horário de atendimento:	Das 08H00 até às 17H00 de segunda a sexta-feira, exceto feriados e pontos facultativos. Sempre seguindo o calendário escolar da rede municipal de educação.
Andamento do atendimento:	Pelos telefones do setores ou como resposta ao usuário encaminhadas por e-mail.
Manifestação do usuário:	TEL: +55 11 4512-7700 (Ramal VoIP: 1270). planejamento@educacao.maua.sp.gov.br siem@educacao.maua.sp.gov.br ouvidoriagti@maua.sp.gov.br