

2010

CARTA DE SERVIÇOS

Secretaria de Estado do
Planejamento e Orçamento do
Maranhão



Governadora do Estado

Roseana Sarney Murad

Vice Governador

João Alberto de Sousa

Secretário do Estado de Planejamento e Orçamento

Fábio Gondim

Comitê Gestor Interno:

Ana Lúcia Moniz Costa

Maria das Graças Caracas de Almada Lima

Mônica Castro dos Santos

Rosângela Leite da Silva e Souza

Tânia Regina Gonçalves Silva

ÍNDICE

01	SIGLAS
02	APRESENTAÇÃO
03	NOSSOS VALORES
04	CANAIS DE COMUNICAÇÃO
05	SERVIÇOS OFERECIDOS
06	SUPERINTENDÊNCIA DE ORÇAMENTO
09	SUPERINTENDÊNCIA DO TESOURO
11	CONTADORIA GERAL DO ESTADO
17	SECRETARIA ADJUNTA DE PLANEJAMENTO
17	SUPERINTENDENCIA DE COORDENAÇÃO DOS INSTRUMENTOS ESTRATÉGICOS DE PLANEJAMENTO
18	SUPERINTENDENCIA DE MONITORAMENTO DAS AÇÕES GOVERNAMENTAIS
20	SECRETARIA ADJUNTA DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
30	COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO

SEAPLAN – Secretaria Adjunta de Planejamento, Coordenação, Acompanhamento e Avaliação

SUCIEP – Superintendência de Coordenação dos Instrumentos Estratégicos de Planejamento

SUMAG – Superintendência de Monitoramento das Ações Governamentais

SEATI – Secretaria Adjunta de Tecnologia da Informação

CAU – Centro de Atendimento ao Usuário

RAP – Restos a Pagar

GR – Guia de Recolhimento

NS – Nota de Sistema

NE – Nota de Empenho

NL – Nota de Lançamento

OB – Ordem Bancária

TIC – Tecnologia da Informação e Conectividade

1

APRESENTAÇÃO

Esta Carta tem por finalidade consolidar e revitalizar as boas práticas de gestão, bem como, levar ao conhecimento dos usuários os serviços desenvolvidos pela SEPLAN e divulgar seus padrões de atendimento, reafirmando seu compromisso de alcançar a excelência em gestão, ao modernizar e qualificar os serviços executados, agregando assim, resultados significativos para o Estado do Maranhão. Dessa forma, esperamos uma aproximação com o usuário, informando e proporcionando acesso as informações permitindo que conheçam melhor a Secretaria de Estado do Planejamento e Orçamento (SEPLAN).

A CARTA DE SERVIÇO AO CIDADÃO, adotada pela Secretaria de Estado do Planejamento e Orçamento, atende a uma indicação do Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização - GESPÚBLICA, que aponta como uma boa prática de gestão a divulgação dos padrões de atendimento.

2 NOSSOS VALORES

2.1 Missão

Planejar e coordenar a formulação, execução e avaliação das políticas públicas do Maranhão.

2.2 Visão

Ser referência nacional no desenho, pactuação, gerenciamento, monitoramento e avaliação dos planos, programas e projetos.

2.3 Valores

Ética – Agir em consonância com os valores morais, profissionais e culturais da sociedade.

Transparência – Prover informações sobre os resultados e procedimentos das ações governamentais estarão disponíveis, com visibilidade, clareza, fidedignidade e acurácia.

Competência – Dispor de habilidades e conhecimentos para executar com excelência sua missão.

Inovação – Estabelecer objetivos criativos e enriquecedores para o Estado e para o cidadão superando preconceitos e paradigmas inadequados.

Participação – Oferecer oportunidades de interação do poder público com os diversos segmentos da sociedade.

3 CANAIS DE COMUNICAÇÃO COM O USUÁRIO

A **SEPLAN** disponibiliza os seguintes canais de comunicação com o usuário:

- **Endereço da Sede:** Av. Jerônimo de Albuquerque, s/n - Ed. Clodomir Milet
- **Fone/Fax:** (98) 3218-8763 / (98) 3218-8489
- **CEP:** 65074-220
- **Site:** www.seplan.ma.gov.br
- **E-mail:** seplan@seplan.ma.gov.br
- **Telefones das Principais Unidades:**
 - 1 – Geral (3218-2100)
 - 2 – Contadoria (3218-2190)
 - 2 – Orçamento e Finanças (3218-2151)
 - 3 – Planejamento (3218-2106)
 - 4 – Tecnologia da Informação e Integração (3218-2146)
- Painel para Sugestões localizado no site www.seplan.ma.gov.br – Fale Conosco

4 SERVIÇOS OFERECIDOS

- A coordenação e o planejamento das ações de governo;
- A programação orçamentária;
- O acompanhamento e controle da execução orçamentária de convênios e de projetos;
- A gestão do tesouro, sua execução financeira e supervisão da dívida e encargos gerais;
- Os serviços de contadoria;
- A formulação, desenvolvimento, implantação, coordenação e gestão de políticas, diretrizes e estratégias de captação de recursos e de parcerias estratégicas;
- A cooperação e a assistência técnica, projetos especiais, bem como assuntos estratégicos de interesse do governo, articulando os órgãos da estrutura governamental e instâncias externas ao Poder Executivo;
- A definição e a execução da política de tecnologia da informação e comunicação do Estado.

5 SUPERINTENDÊNCIA DE ORÇAMENTO

Endereço: Ed. Clodomir Milet, 6º andar

Sala: Superintendência de Orçamento

Horário de Atendimento: 13 às 19 horas

5.1 SOLICITAÇÃO DE LIBERAÇÃO DE COTAS

Requisitos Necessários:

- **Ofício ou Solicitação via Sistema Comunica**
- **Extrato Bancário**

Contatos: 3218-2114

Prazo para cumprimento dos serviços: 1 dia

5.2 ELABORAÇÃO DE DECRETOS ORÇAMENTÁRIOS

Requisitos Necessários:

- **Nota de Orçamento**

Contatos: 3218-2114

Prazo para cumprimento dos serviços: 2 dias

5.3 EMISSÃO DE RELATÓRIO ANUAL DOS CRÉDITOS

Requisitos Necessários:

- **Número da Unidade Gestora**

Contatos: 3218-2116

Prazo para cumprimento dos serviços: Imediato

5.4 AUXÍLIO RELATIVO AO ANDAMENTO DA NOTA DE ORÇAMENTO

Requisitos Necessários:

- **Número da Unidade Gestora**
- **Nota de Orçamento**

Contatos: 3218-2116 / 3218-2113 / 3218-2165

Prazo para cumprimento dos serviços: Imediato

5.5 ANÁLISE DAS NOTAS DE ORÇAMENTO

Requisitos Necessários:

- **Nota de Orçamento**

Contatos: 3218-2165 / 3218-2113

Prazo para cumprimento dos serviços: Imediato

5.6 AUXÍLIO NA ELABORAÇÃO DA NOTA DE ORÇAMENTO

Requisitos Necessários:

- **Nota de Orçamento**

Contatos: 3218-2165 / 3218-2113

Prazo para cumprimento dos serviços: Imediato

5.7 CADASTRO DE PLANO INTERNO

Requisitos Necessários:

- **Formulário de Cadastro de Plano Interno**

Contatos: 3218-2165 / 3218-2113

Prazo para cumprimento dos serviços: Imediato

5.8 CADASTRO DE CONVÊNIOS FEDERAL.

Requisitos Necessários:

- **Cópia do convênio devidamente assinada pelo Concedente e Proponente**
- **Publicação no Diário Oficial da União**
- **Plano de trabalho**
- **Extrato Bancário**

Contatos: 3218-2103

Prazo para cumprimento dos serviços: 30 minutos

5.9 ELABORAÇÃO DE DECRETOS REFERENTE A CRÉDITOS SUPLEMENTARES A CONVÊNIOS

Requisitos Necessários:

- **Cópia do convênio devidamente assinada pelo Concedente e Proponente**
- **Publicação no Diário Oficial da União**
- **Plano de trabalho**
- **Extrato Bancário**
- **Nota de Orçamento**

Contatos: 3218-2103

Prazo para cumprimento dos serviços: 2 dias

5.10 ORIENTAÇÕES RELATIVAS A CONVÊNIOS

Requisitos Necessários:

- **Não há necessidade**

Contatos: 3218-2103

Prazo para cumprimento dos serviços: 1 dia

6 SUPERINTENDÊNCIA DO TESOURO

Endereço: Ed. Clodomir Milet, 6º andar

Sala: Superintendência do Tesouro

Contatos: 3218-2185 / 3218-2189 / 3218-2120 /
3218-2398

Horário de Atendimento: 13 às 19 horas

6.1 DISPONIBILIDADE DE RECURSOS PARA OS ÓRGÃOS

Requisitos Necessários:

- **Programação de Desembolso ou Ofício**

Prazo para cumprimento dos serviços: Imediato

6.2 EXTRATO BANCÁRIO

Requisitos Necessários:

- **Ofício**

Prazo para cumprimento dos serviços: Imediato

6.3 INCLUSÃO DE DOMICÍLIO BANCÁRIO

Requisitos Necessários:

- **Ofício ou Solicitação via Sistema Comunica**
- **Extrato Bancário**

Prazo para cumprimento dos serviços: Imediato

6.4 AUXÍLIO EM RELAÇÃO AO SIAFEM

Requisitos Necessários:

- **Ofício**

Prazo para cumprimento dos serviços: Imediato

6.5 RELATÓRIO DE PAGAMENTO DOS CONSIGNATÁRIOS

Requisitos Necessários:

- **Ofício**
- **CNPJ**

Prazo para cumprimento dos serviços: Imediato

6.6 CANCELAMENTO DE ORDEM BANCÁRIA

Requisitos Necessários:

- **Extrato Bancário**
- **Número da Ordem Bancária**

Prazo para cumprimento dos serviços: Imediato

6.7 CONSULTAS DO ENVIO DO ARQUIVO PARA LIBERAÇÃO DE ORDEM BANCÁRIA

Requisitos Necessários:

- **Número da Ordem Bancária**

Prazo para cumprimento dos serviços: Imediato

Endereço: Ed. Clodomir Milet, 6º andar

Sala: Supervisão de Dívidas e Encargos Geral

Contatos: 3218-2176

Horário de Atendimento: 13 às 19 horas

6.8 AUXÍLIO CONTÁBIL

Requisitos Necessários:

- **Não há necessidade**

Prazo para cumprimento dos serviços: Imediato

7 CONTADORIA GERAL DO ESTADO

Endereço: Ed. Clodomir Milet, 6º andar.

Sala: Centro de Atendimento ao Usuário - CAU

Horário de Atendimento: 13 às 19 horas

7.1 AUXÍLIO NO CONTROLE DE FOLHA PESSOAL

Requisitos Necessários:

- **Resumo da Folha**

Contatos: 3218-2190 / 3218-2193 / 3218-2602 / 3218-2169

Prazo para cumprimento dos serviços: Imediato

7.2 LIBERAÇÃO DE RESTOS A PAGAR - RAP

Requisitos Necessários:

- **Ofício de liberação de processo de RAP**
- **Notas de Empenho**
- **Nota Fiscal**
- **Certidão Negativa**
- **Termo de Contrato**
- **Fatura**

Contatos: 3218-2169 / 3218-2190

Prazo para cumprimento dos serviços: 1 a 2 dias

7.3 LANÇAMENTO DE RECEITAS DA UNIDADE GESTORA - UG

Requisitos Necessários:

- **Extratos bancários da Unidade Gestora**
- **Termo de Convênio**

Contatos: 3218-2169

Prazo para cumprimento dos serviços: 1 dia

7.4 INCLUSÃO DE CONTAS DA UG NO SIAFEM

Requisitos Necessários:
<ul style="list-style-type: none"> • Extratos bancário • CPF ou CNPJ
Contatos: 3218-2169
Prazo para cumprimento dos serviços: 20 minutos

7.5 ALTERAÇÃO DE CONTAS DA UG NO SIAFEM

Requisitos Necessários:
<ul style="list-style-type: none"> • Extratos bancário; • CPF ou CNPJ
Contatos: 3218-2169
Prazo para cumprimento dos serviços: 20 minutos

7.6 EXCLUSÃO DE CONTAS DA UG NO SIAFEM

Requisitos Necessários:
<ul style="list-style-type: none"> • Comunica da Unidade Gestora Solicitante • CPF ou CNPJ
Contatos: 3218-2169
Prazo para cumprimento dos serviços: 20 minutos

Endereço: Ed. Clodomir Milet, 6º andar
Sala: Supervisão de Orientação, Normas, Registro, Controle e Acompanhamento
Horário de Atendimento: 13 às 19 horas

7.7 ANÁLISE DO PROCESSO DE SOLICITAÇÃO DE PENSÃO ALIMENTÍCIA

Requisitos Necessários:
<ul style="list-style-type: none"> • Requerimento do Servidor ou Alvará do Juiz • Dados Bancário da Beneficiária

- **Comprovante de residência**
- **CPF**

Contatos: 3218-2190

Prazo para cumprimento dos serviços: 1 dia

7.8 ANÁLISE DE BALANCETE

Requisitos Necessários:

- **Balancete**
- **Conciliação bancária**
- **Relatórios patrimoniais**

Contatos: 3218-2190

Prazo para cumprimento dos serviços: 20 minutos

7.9 ANÁLISE DA DIVERGÊNCIA ENTRE EXTRATO BANCÁRIO E EXTRATO SIAFEM

Requisitos Necessários:

- **Extrato Bancário**

Contatos: 3218-2190

Prazo para cumprimento dos serviços: 20 minutos

7.10 ESTORNO DE ORDEM BANCÁRIA

Documentos Requeridos:

- **Comprovante do Comunica**

Contatos: 3218-2190

Prazo para cumprimento dos serviços: 15 minutos

7.11 ESTORNO DE GUIA DE RECOLHIMENTO - GR

Requisitos Necessários:

- **Comprovante do Comunica**

Contatos: 3218-2190

Prazo para cumprimento dos serviços: 20 minutos

7.12 ORIENTAÇÕES EM RELAÇÃO AOS SISTEMAS: SIAFEM E SIPLAN

Requisitos Necessários:

- **Não há necessidade**

Contatos: 3218-2190 / 3218-2192

Prazo para cumprimento dos serviços: 15 minutos

7.13 SOLICITAÇÃO DE DEMONSTRATIVO CONTÁBIL E FINANCEIRO PARA PRESTAÇÃO DE CONTAS

Requisitos Necessários:

- **Ofício**
- **Solicitação no Comunica**

Contatos: 3218-2190

Prazo para cumprimento dos serviços: 1 dia

7.14 ACERTOS ATRAVÉS DE NOTA DE SISTEMA - NS

Requisitos Necessários:

- **Ofício ou Solicitação no Comunica**

Contatos: 3218-2190

Prazo para cumprimento dos serviços: 1 dia

7.15 GERAÇÃO DA SENHA DE ACESSO AOS SISTEMAS SIAFEM E SIPLAN

Requisitos Necessários:

- **Ofício ou Solicitação no Comunica**

Contatos: 3218-2192

Prazo para cumprimento dos serviços: 5 minutos

7.16 RESOLUÇÃO DE PROBLEMAS TÉCNICOS DOS SISTEMAS SIAFEM E SIPLAN

Requisitos Necessários:

- **Não há necessidade**

Contatos: 3218-2192

Prazo para cumprimento dos serviços: 2 a 3 dias

7.17 GERAÇÃO DOS ARQUIVOS DE NOTA DE EMPENHO - NE, NOTA DE LANÇAMENTO - NL, ORDEM BANCÁRIA - OB E ARQUIVO ORÇAMENTÁRIO

Requisitos Necessários:

- **Ofício**

Contatos: 3218-2192

Prazo para cumprimento dos serviços: 8 dias

7.18 ROLAGEM DE COTA

Requisitos Necessários:

- **Não há necessidade**

Contatos: 3218-2209

Prazo para cumprimento dos serviços: 5 minutos

7.19 REIMPRESSÃO DE ORDEM BANCÁRIA - OB

Requisitos Necessários:

- **Solicitação no Comunica**

Contatos: 3218-2209

Prazo para cumprimento dos serviços: 5 minutos

7.20 CANCELAMENTO DE ORDEM BANCÁRIA - OB

Requisitos Necessários:

- **Solicitação no Comunica**
- **Cópia da Ordem Bancária**

Contatos: 3218-2209

Prazo para cumprimento dos serviços: 5 minutos

8 SECRETARIA ADJUNTA DE PLANEJAMENTO, COORDENAÇÃO, ACOMPANHAMENTO E AVALIAÇÃO

8.1 SUPERINTENDÊNCIA DE COORDENAÇÃO DOS INSTRUMENTOS ESTRATÉGICO DE PLANEJAMENTO - SUCIEP

Endereço: Ed. Clodomir Milet, 6º andar.

**Sala: Superintendência de Coordenação dos
Instrumentos Estratégicos de Planejamento**

Contatos: 3218-2105 / 3218-8769

Horário de Atendimento: 09 às 18 horas

8.1.1 ORIENTAÇÃO METODOLÓGICA PARA ELABORAÇÃO DE PROJETOS / PROPOSTAS DO GOVERNO

Requisitos Necessários:

- **Ofício ou Carta de Intenção**
- **Projeto**
- **Proposta**

Prazo para cumprimento dos serviços: 1 dia

8.1.2 ANÁLISE DE PROPOSTA / PROJETO

Requisitos Necessários:

- **Proposta**
- **Projeto**
- **Termos de Referência**

Prazo para cumprimento dos serviços: Imediato

8.1.3 ELABORAÇÃO DE PROPOSTA / PROJETO

Requisitos Necessários:

- **Depende do Escopo de cada Proposta /
Projeto**

Prazo para cumprimento dos serviços: 5 dias

8.2 SUPERINTENDÊNCIA DE MONITORAMENTO DAS AÇÕES GOVERNAMENTAIS - SUMAG

Endereço: Ed. Clodomir Milet, 6º andar

Sala: Superintendência de Monitoramento das Ações Governamentais

Contatos: 3218-2101 / 3218-2175 / 3218-2232

Horário de Atendimento: 09 às 18 horas

8.2.1 CADASTRO DE USUÁRIO NO SISTEMA INFORMATIZADO DE PLANEJAMENTO, COORDENAÇÃO E AVALIAÇÃO - SISPCA

Requisitos Necessários:

- **Ofício de Solicitação**

Prazo para cumprimento dos serviços: Imediato

8.2.2 CAPACITAÇÃO DE USUÁRIOS DO SISPCA

Requisitos Necessários:

- **Ofício de Solicitação**

Prazo para cumprimento dos serviços: 3 dias

8.2.3 PERMISSÕES AOS USUÁRIOS PARA ALTERAÇÃO NO SISPCA

Requisitos Necessários:

- **Não há necessidade**

Prazo para cumprimento dos serviços: Imediato

8.2.4 EMISSÃO DE RELATÓRIO GERENCIAL

Requisitos Necessários:

- **Não há necessidade**

Prazo para cumprimento dos serviços: Imediato

8.2.5 SUPORTE AOS USUÁRIOS DO SISPCA

Requisitos Necessários:

- **Não há necessidade**

Prazo para cumprimento dos serviços: Imediato

8.2.6 SUPORTE AOS USUÁRIOS EM RELAÇÃO À IMPLEMENTAÇÃO DE NOVAS FUNCIONALIDADES NO SISPCA

Requisitos Necessários:

- **Ofício**

Prazo para cumprimento dos serviços: 1 semana

9 SECRETARIA ADJUNTA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Endereço: Ed Nagib Haikel, Térreo

Sala: Superintendência de Novas Tecnologias

Contato: 3218-2144

Horário de Atendimento: 08 às 19 horas

9.1 DIVULGAÇÃO DO DIÁRIO OFICIAL NO SITE

Requisitos Necessários:

- **CD com as informações a serem inseridas**

Prazo para cumprimento dos serviços: 30 minutos

9.2 ATUALIZAÇÃO DO PORTAL DO GOVERNO

Requisitos Necessários:

- **Não há necessidade**

Prazo para cumprimento dos serviços: Imediato

9.3 ATENDIMENTO DE CONSULTAS E MONITORAMENTO DO PORTAL DO GOVERNO

Requisitos Necessários:

- **Ofício**

Prazo para cumprimento dos serviços: Imediato

9.4 DIVULGAÇÃO DOS VÍDEOS NO PORTAL DO GOVERNO

Requisitos Necessários:

- **Ofício**

Prazo para cumprimento dos serviços: 1 dia

9.5 DESENVOLVIMENTO DOS SITES DAS SECRETARIAS

Requisitos Necessários:

- **Ofício**

Prazo para cumprimento dos serviços: 1 a 2 dias

9.6 TREINAMENTO DOS USUÁRIOS DA FERRAMENTA GWEB

Requisitos Necessários:

- **Não há necessidade**

Prazo para cumprimento dos serviços: 1 a 2 dias

Endereço: Ed Nagib Haikel, Térreo

Sala: Unidade de Compras

Contato: 3218-2263

Horário de Atendimento: 13 às 19 horas

9.7 ORIENTAÇÃO SOBRE A LEGISLAÇÃO ESTADUAL REFERENTE A CONTRATAÇÕES E AQUISIÇÕES DE TIC

Requisitos Necessários:

- **Não há necessidade**

Prazo para cumprimento dos serviços: 20 minutos

9.8 ORIENTAÇÃO SOBRE FORMALIZAÇÃO DE PROCESSOS LICITATÓRIOS NA ÁREA DE TIC ATRAVÉS DE REGISTRO DE PREÇOS

Requisitos Necessários:

- **Não há necessidade**

Prazo para cumprimento dos serviços: 1 hora

9.9 ANÁLISE DE PROCESSOS LICITATÓRIOS PARA AQUISIÇÃO DE PRODUTOS E SERVIÇOS DE TIC

Requisitos Necessários:

- **Processo Formalizado**

Prazo para cumprimento dos serviços: 1 semana

Endereço: Ed Nagib Haikel, Térreo

Sala: Superintendência de Conectividade e segurança da Informação

Contatos: 3218-2253

Horário de Atendimento: 08 às 19 horas

9.10 CADASTRO E SUPORTE DE E-MAIL CORPORATIVO

Requisitos Necessários:

- **Ofício**

Prazo para cumprimento dos serviços: 2 horas

9.11 ACESSO A REDE VIRTUAL PRIVADA - VPN

Requisitos Necessários:

- **Ofício**

Prazo para cumprimento dos serviços: 2 horas

9.12 REGISTRO DE DOMÍNIO

Requisitos Necessários:

- **Ofício**

Prazo para cumprimento dos serviços: 2 horas

9.13 HOSPEDAGEM DE SITE

Requisitos Necessários:

- **Ofício**

Prazo para cumprimento dos serviços: 2 horas

9.14 SUPORTE A SOFTWARE BÁSICO (SERVIDORES DE REDES)

Requisitos Necessários:

- **Não há necessidade**

Prazo para cumprimento dos serviços: 5 dias

9.15 HOSPEDAGEM DE SISTEMAS

Requisitos Necessários:

- **Ofício**

Prazo para cumprimento dos serviços: Mediante cronograma de instalação do sistema

9.16 HOSPEDAGEM DE BANCO DE DADOS

Requisitos Necessários:

- **Ofício**

Prazo para cumprimento dos serviços: 2 horas

9.17 ACESSO AO FTP (TRANSFERÊNCIA DE ARQUIVOS)

Requisitos Necessários:

- **Ofício**

Prazo para cumprimento dos serviços: 2 horas

Endereço: Ed Nagib Haikel, Térreo

Sala: Superintendência de Implantação de Sistemas e Superintendência da Análise da Informação

9.18 SUPORTE AOS SISTEMAS INSTALADOS NO MAINFRAME

Requisitos Necessários:

- **Não há necessidade**

Contatos: 3218-2250 / 3218-2294 / 3218-2248 /

3218-2244

Horário de Atendimento: 24 horas por 7 dias
semanais

Prazo para cumprimento dos serviços: Imediato

9.19 CRIAÇÃO DE SENHAS DE NOVOS USUÁRIOS PARA OS SISTEMAS (DETRAN, PROTOCOLO, SIAFEM, SIAGEM E SIPLAN)

Requisitos Necessários:

- **Ofício ou Solicitação via Sistema on-line**

Contatos: 3218-2262 / 3218-2244

Horário de Atendimento: 08 às 19 horas

Prazo para cumprimento dos serviços: 1 dia

9.20 SUPORTE A HARDWARE

Requisitos Necessários:

- **Identificação do problema**

Contatos: 3218-2262 / 3218-2244

Horário de Atendimento: 08 às 19 horas

Prazo para cumprimento dos serviços: Imediato

9.21 BACKUP DE BANCO DE DADOS

Requisitos Necessários:

- **Solicitação via Sistema de Solicitação de Serviços a Banco de Dados**

Contatos: 3218-2250 / 3218-2294 / 3218-2248

Horário de Atendimento: 24 horas por 7 dias
semanais

Prazo para cumprimento dos serviços: Imediato

Endereço: Ed Nagib Haikel, Térreo

Sala: Help Desk e Operação

9.22 ALTERAÇÃO DE SENHAS BLOQUEADAS PARA ACESSO AOS SISTEMAS CORPORATIVOS

Requisitos Necessários:

- **Data de Nascimento**
- **Nome do Pai**
- **Nome da Mãe**
- **CPF**
- **RG**
- **Nome do Cônjuge**
- **Cidade de Nascimento**
- **Naturalidade**

Contatos: 3218-2247 / 3218-2248 / 3218-2250 / 3218-2294

Horário de Atendimento: 08 às 20 horas

Prazo para cumprimento dos serviços: 2 minutos

Endereço: Ed Nagib Haikel, Térreo

Sala: Superintendência de Planejamento

9.23 SERVIÇO DE IMPRESSÕES (RELATÓRIOS, DIÁRIO OFICIAL, CONTRACHEQUES E IMPRESSÕES ESPECIALIZADAS)

Requisitos Necessários:

- **Autorização do Secretário Adjunto**

Contatos: 0800 2841417

Horário de Atendimento: 24 horas

Prazo para cumprimento dos serviços: De Acordo com o Volume de Serviço (Capacidade de impressão: 230 páginas por minuto)

Endereço: Ed Nagib Haikel, Térreo

Sala: Superintendência de Projetos e Desenvolvimento de Sistemas

Contatos: 3218-2146

9.24 DESENVOLVIMENTO DE SOFTWARE

Requisitos Necessários:
<ul style="list-style-type: none"> • Ofício
Horário de Atendimento: 13 às 19 horas
Prazo para cumprimento dos serviços: Estabelecido pelo Cronograma de Serviço

9.25 ANÁLISE DE PERIFÉRICOS DE CAPTURA (SCANNER E MULTIFUNCIONAIS)

Requisitos Necessários:
<ul style="list-style-type: none"> • Não há necessidade
Horário de Atendimento: 13 às 19 horas
Prazo para cumprimento dos serviços: Imediato

9.26 TREINAMENTOS AOS USUÁRIOS FINAIS NOS SISTEMAS DESENVOLVIDOS PELA SEATI

Requisitos Necessários:
<ul style="list-style-type: none"> • Ofício
Horário de Atendimento: 13 às 19 horas
Prazo para cumprimento dos serviços: 7 dias

Endereço: Ed Nagib Haikel, Térreo
Sala: Call Center
Contatos: 0800 284 1417 / 3218-2253 / 3218-2228
Horário de Atendimento: 24 horas por 7 dias semanais

9.27 REPARO DE LINKS

Requisitos Necessários:
<ul style="list-style-type: none"> • Solicitação informal via E-mail ou Telefone
Prazo para cumprimento dos serviços:

Capital – 4 horas
Interior – 16 horas

9.28 PREVENÇÃO DE FALHAS DE CONECTIVIDADE COM INTERNET

Requisitos Necessários:

- **Ofício**

Prazo para cumprimento dos serviços: 30 dias

9.29 RELATÓRIO DE DESEMPENHO DE LINK

Requisitos Necessários:

- **Ofício ou Solicitação por e-mail corporativo**

Prazo para cumprimento dos serviços: 1 dia

9.30 RELATÓRIOS DE FALHAS DE LINK

Requisitos Necessários:

- **Ofício ou Solicitação por e-mail corporativo**

Prazo para cumprimento dos serviços: 1 a 5 dias

9.31 RELATÓRIO DE SEGURANÇA

Requisitos Necessários:

- **Ofício ou Solicitação por e-mail corporativo**

Prazo para cumprimento dos serviços: 1 a 5 dias

9.32 RELATÓRIO DE ATENDIMENTOS

Requisitos Necessários:

- **Ofício ou Solicitação por e-mail corporativo**

Prazo para cumprimento dos serviços: 1 a 5 dias

9.33 RELATÓRIO DE SLA

Requisitos Necessários:

- **Ofício ou Solicitação por e-mail corporativo**

Prazo para cumprimento dos serviços: 1 a 5 dias

9.34 ALTERAÇÃO DA CARACTERÍSTICA TÉCNICA DE LINK

Requisitos Necessários:

- **Ofício ou Solicitação por e-mail corporativo**

Prazo para cumprimento dos serviços: 30 dias

9.35 ATIVAÇÃO TÉCNICA DE LINK

Requisitos Necessários:

- **Ofício ou Solicitação por e-mail corporativo**

Prazo para cumprimento dos serviços: 30 dias

9.36 INSTALAÇÃO INICIAL DE CPE (ROTEADOR)

Requisitos Necessários:

- **Ofício ou Solicitação por e-mail corporativo**

Prazo para cumprimento dos serviços: No máximo 120 dias

9.37 INSTALAÇÃO FAST WAY FR

Requisitos Necessários:

- **Ofício ou Solicitação por e-mail corporativo**

Prazo para cumprimento dos serviços: No máximo 120 dias

9.38 MUDANÇA EXTERNA DE UMA PONTA(ENDEREÇO DE LINK)

Requisitos Necessários:

- **Ofício ou Solicitação por e-mail corporativo**

Prazo para cumprimento dos serviços: No máximo 120 dias

9.39 RECONFIGURAÇÃO DE CPE (ROTEADOR)

Requisitos Necessários:

- **Ofício ou Solicitação por e-mail corporativo**

Prazo para cumprimento dos serviços: No máximo 07 dias

10 COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO

**Endereço: Centro Administrativo do Estado,
Anexo 7**

Sala: CPL – SEPLAN

Contato: 3218-2212

Horário de Atendimento: 13 às 19 horas

10.1 LICITAÇÃO DE BENS E SERVIÇOS

Requisitos Necessários:

- **Certidão da receita Federal**
- **FGTS**
- **INSS**
- **Certidão da Dívida ativa do Estado**
- **Certidão negativa da prefeitura**
- **Falência e concordata**
- **O estatuto da Empresa**
- **Termo de Referência**
- **Projeto básico**
- **Simplificado da JUCEMA**
- **No mínimo três pesquisas de preços**

Prazo para cumprimento dos serviços: 15 dias



GESPÚBLICA

maranhão

governar é cuidar das pessoas