

SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO DA INFORMAÇÃO



CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

Documento gerado em 20 de junho de 2018

Versão 1

A Carta de Serviços ao Usuário é um instrumento de gestão pública, que contém informações sobre os serviços públicos prestados de forma direta ou indireta pelos órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual, contemplando as formas de acesso, padrões de qualidade e compromissos de atendimento aos usuários.

SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO DA INFORMAÇÃO (SGI)

QUEM SOMOS

CONTATO

Site oficial: <http://www.sgi.ms.gov.br/>

Telefones: (67) 3318-3500

Endereço: R. Delegado Osmar de Camargo, s/n, CEP: 79037-108, Campo Grande/MS

SERVIÇOS OFERECIDOS

- Suporte de Atendimento da SGI

SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO DA INFORMAÇÃO



SUORTE DE ATENDIMENTO DA SGI

O QUE É ESTE SERVIÇO

Prestação de suporte técnico aos usuários que procuram soluções, esclarecimentos em usabilidades de sistemas e outras solicitações para problemas técnicos relacionados a telefonia e informática.

QUEM PODE UTILIZAR ESTE SERVIÇO

Contribuintes em geral e usuários internos do governo estadual que estejam utilizando algum sistema ou serviços do governo estadual.

DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

Entrar em contato com a SGI, onde será exigida a documentação de acordo com o atendimento solicitado.

CUSTO DESTE SERVIÇO

Este serviço é gratuito.

PRAZO MÁXIMO PARA ATENDIMENTO

Os atendimentos são realizados em até 2 dias úteis.

CANAIS DE ACESSO A ESTE SERVIÇO

É possível acessar este serviço através dos seguintes canais de atendimento:

- Telefone: (67) 3318-3600 (De segunda a sexta, das 07h30 às 16h30)
- Fale Conosco: <http://www.faleconosco.ms.gov.br>
- CI/Ofício: <http://www.edoc.ms.gov.br>

HORÁRIOS DE ATENDIMENTO

De segunda a sexta feira das 07:30 as 16:30.

SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO DA INFORMAÇÃO



CANAIS DE COMUNICAÇÃO AO USUÁRIO

E-mail e telefone fornecidos pelo usuário no momento da solicitação de suporte.

CANAIS PARA APRESENTAÇÃO DE MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS SOBRE A PRESTAÇÃO DESTE SERVIÇO

O interessado deverá enviar suas reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitações sobre a prestação deste serviço e sobre a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização do mesmo através do canal [Fale Conosco](#), selecionando a opção “Ouvidoria”.

COMPROMISSO DE ATENDIMENTO

- *Segurança*
- *Atendimento por equipe especializada*
- *Restrição de acesso a dados pessoais sensíveis*
- *Fornecimento de número de protocolo para acompanhamento do andamento da solicitação de suporte.*

LEGISLAÇÃO

Decreto 14.683 de 17/03/2017, Seção III, Subseção III, Art. 11.

OUTRAS INFORMAÇÕES

No caso de outras informações, serão acrescentadas neste documento.

ELABORADO POR

Celso Tanaka – Matrícula: 9364563