

Sob n.º 1010

REQUERIMENTO N.º 01

01 JUL 2025



Encarregado

Requer informações detalhadas sobre a atuação do setor de Tecnologia da Informação.

Tendo em vista a importância estratégica do setor de Tecnologia da Informação (TI) para o funcionamento cotidiano da Administração Pública — em especial no suporte técnico aos setores, manutenção da infraestrutura tecnológica, segurança da informação e atendimento às demandas operacionais — venho, por meio deste, requerer informações detalhadas sobre a atuação, organização e eficiência da equipe de TI da Prefeitura Municipal de Andradadas.

A solicitação fundamenta-se em relatos recorrentes de falhas na prestação de serviços por parte do referido setor, envolvendo:

- atendimentos incompletos ou realizados de forma ineficiente;
- demandas não atendidas em diversos departamentos;
- demoras excessivas na solução de problemas básicos;
- comunicação inadequada entre os técnicos e os servidores dos setores atendidos;
- desinformação por parte da chefia sobre as ações desenvolvidas pela própria equipe.

Destaca-se que diversas manifestações apontam uma piora perceptível nos atendimentos e na organização do setor após a substituição da antiga gerência técnica pela atual, o que tem gerado insegurança, retrabalho e insatisfação em diferentes setores da Prefeitura. Embora tais relatos não possam ser tomados isoladamente como comprovação, são indicativos relevantes da necessidade de apuração rigorosa, técnica e transparente.

Diante disso, solicito as seguintes informações e documentos:

1. Estrutura organizacional atual do setor de TI da Prefeitura:
 - Informar o número de servidores lotados, cargos, vínculos (efetivos, comissionados, contratados, terceirizados), carga horária, funções atribuídas e currículo resumido dos profissionais que atuam diretamente na área.

12ª SESSÃO ORDINÁRIA DE 2.025
VEREADORA VALÉRIA DE LIMA SOUSA

2. Nome e formação técnica do atual gerente ou responsável pela coordenação do setor de TI:
 - Anexar cópia do ato de nomeação, currículo atualizado, atribuições do cargo e critérios adotados para sua escolha.

3. Data e justificativa da troca da gestão anterior do setor de TI:
 - Informar os motivos da mudança, se houve processo interno de avaliação técnica ou administrativa, e quais medidas foram adotadas para assegurar a continuidade e a eficiência do setor durante o processo.

4. Comparativo entre a gestão anterior e a atual:
 - Informar, com base em registros oficiais, se houve alteração significativa nos indicadores de desempenho, volume de atendimentos, grau de satisfação dos setores atendidos ou incidência de falhas. Anexar documentos que comprovem os dados, caso existam.

5. Fluxo interno de atendimento técnico:
 - Explicar como as solicitações dos setores são registradas, tratadas, priorizadas e acompanhadas. Existe sistema informatizado de chamados (helpdesk)? Caso afirmativo, anexar relatórios dos últimos 12 meses contendo:
 - número de atendimentos realizados;
 - tempo médio de resposta;
 - tempo médio de resolução;
 - setores atendidos e tipo de demanda;
 - chamados pendentes ou não concluídos.

6. Relatórios de atendimento técnico emitidos pelo setor de TI nos últimos 12 meses, contendo descrição das ocorrências, soluções aplicadas, datas de execução e nomes dos responsáveis por cada ação.

7. Existência de protocolos ou manuais de atendimento técnico. Caso existam, anexar cópia. Caso inexistam, justificar.

12ª SESSÃO ORDINÁRIA DE 2.025
VEREADORA VALÉRIA DE LIMA SOUSA

8. Comunicação interna com os setores solicitantes. Como é feita a comunicação entre os técnicos e os usuários (telefone, e-mail, sistema próprio)? Há registro formal dessas interações? Existe algum canal oficial de acompanhamento pelas chefias dos setores solicitantes?
9. Relatório dos indicadores de desempenho do setor de TI. Informar se há metas, indicadores ou avaliações de desempenho aplicadas ao setor. Se houver, apresentar os relatórios e resultados dos últimos 12 meses. Se não houver, justificar.
10. Relatório sobre treinamentos ou capacitações realizadas com os técnicos de TI nos últimos dois anos. Informar temas, datas, instituições responsáveis e frequência de participação. Justificar se não houver capacitações registradas.
11. Falhas registradas ou reclamações formais contra o setor de TI nos últimos dois anos: relatar quais foram, como foram tratadas e quais medidas foram adotadas para evitar reincidência. Em caso de ausência de registros formais, justificar o motivo da não documentação das ocorrências relatadas pelos setores.
12. Acompanhamento da chefia do setor de TI sobre as atividades da equipe: explicar como o gerente controla, distribui e fiscaliza os atendimentos realizados pelos técnicos. Anexar qualquer formulário, planilha, sistema ou outro mecanismo utilizado para este fim.
13. Existência de auditorias internas ou externas realizadas no setor de TI: caso existam, encaminhar cópia dos relatórios. Caso contrário, justificar a ausência de mecanismos de auditoria ou controle.
14. Casos em que a chefia do setor de TI deixou de cumprir ou acompanhar as ordens emitidas por superiores ou demandas prioritárias de setores essenciais. Relatar situações, datas e providências adotadas.

12ª SESSÃO ORDINÁRIA DE 2.025
VEREADORA VALÉRIA DE LIMA SOUSA

15. Condições atuais de trabalho da equipe técnica, informando se há infraestrutura adequada (ambiente, equipamentos, acesso remoto, ferramentas de diagnóstico e manutenção), e se há reclamações registradas sobre precariedade nos recursos disponíveis.

16. Avaliação técnica da atual chefia de TI por parte dos demais setores da Prefeitura: informar se já foi aplicada alguma forma de avaliação (formal ou informal) da conduta, conhecimento técnico, eficiência e relacionamento interpessoal da atual chefia. Caso exista, encaminhar os resultados. Caso contrário, justificar.

Solicito que todas as respostas sejam encaminhadas formalmente, com documentos comprobatórios, assinaturas dos servidores responsáveis e clareza nas justificativas. Reforço que a omissão de dados, a apresentação de respostas genéricas ou a ausência de documentação poderá acarretar o envio deste expediente aos órgãos de controle externo competentes, a fim de garantir a transparência da gestão pública e a apuração de eventuais responsabilidades administrativas.

Atenciosamente,


Valéria de Lima Sousa

Vereadora – Câmara Municipal de Andradas