



**PREFEITURA DE  
SÃO PAULO**

Prefeitura Regional  
**CIDADE TIRADENTES**

*O que não é medido não é gerenciado.  
(William Edwards Deming)*

# Fórum Técnico de Tecnologia da Informação e Comunicação

Prefeitura Regional Cidade Tiradentes

***Apresentação de Boas Práticas***

## PROBLEMAS/DESAFIOS

### ABNT NBR ISO 9001:2008 - 4.2.4. Controle de registros

**Problema:** Os registros estabelecidos para prover evidências de conformidade com requisitos e da operação eficaz do sistema de gestão da qualidade **devem ser controlados**.

**Desafio:** A organização deve estabelecer **um procedimento** documentado para definir os controles necessários para a identificação, armazenamento, proteção, recuperação, retenção e disposição dos registros. Registros devem permanecer legíveis , prontamente identificáveis e recuperáveis.

**Solução adotada:** Criação de uma ferramenta de Gestão, em Access, que permita controlar: a) os registros de patrimônio; b) controle de usuários; e c) atendimentos da Assessoria de Informática.

### Procedimentos adotados:

- a) Mapeamento do Parque de Informática;
- b) Levantamento do Cadastro de Funcionários;
- c) Levantamento dos nomes de estações de trabalho na rede.sp;
- d) Início do registro de chamados (aproveitamento das tabelas existentes);
- e) Utilização do histórico para tomadas de decisões;
- f) Confecção de relatórios de estudo para Administração;

### Benefícios:

- a) Utilização do histórico de atendimentos para tomadas de decisões;
- b) Criação de um plano de manutenção preventiva;
- c) Confecção de relatórios de estudo para Administração;
- d) Agregação de valor interno da Assessoria de Informática como unidade estratégica (endomarketing);

### Melhorias idealizadas para a ferramenta:

- a) Criação de um módulo de controle de acesso (*login* de usuário e senha);
- b) Interface web para os usuários abrirem chamados;
- c) Parametrização da ferramenta para municipalização;
- d) Geração de gráficos para estudos comparativos , fundamentação de relatórios para tomada de decisão em nível setorial ou municipal;

### Outras ferramentas em uso:

Possuímos ainda outras ferramentas em Access, de Apoio à Gestão, construídas para áreas diversas:

---

#### Descrição:

Gestão de Autos de Infração (em uso na CPDU)

Gestão de Conselho Tutelar (em uso nos CONSELHOS TUTELARES CT)

Gestão de Pessoas (em uso na SUGESP)

Gestão de Eventos Culturais (em desuso)

Gestão de Eventos Esportivos (em desuso)

Gestão de Contratos (em uso na Supervisão de Administração e Suprimentos)

---

**Contatos:**

Nome	Fone
CELSO DE SOUZA PEREIRA	3396-0075
MARCELO ROSA DAVILA	
WAGNER KANDA	

Deixaremos uma cópia, em branco, disponível a todos os interessados!

Link: <https://goo.gl/d9ZZfN>



***Vamos à demonstração!!***