



CRICIÚMA
GOVERNO DO MUNICÍPIO

DTI

CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TI
PREFEITURA MUNICIPAL DE CRICIÚMA



Prefeitura Municipal de Criciúma
Diretoria de Tecnologia da Informação

Catálogo de Serviço de TI

Prefeitura Municipal de Criciúma

Diretoria de Tecnologia da Informação

Rua Domênico Sônego, 542 – Paço Municipal Marcos Rovaris – Santa Bárbara

Cep: 88.804–050 – Criciúma/SC

www.criciuma.sc.gov.br

Prefeito

Clésio Salvaro

Vice-prefeito

Ricardo Fabris

Diretor de TI

Tiago Ferro Pavan

Equipe técnica de TI

- Alan Felipe Farias
- Alexandre de Assis Ferreira
- Anderson da Silva
- André Faria Ruaro
- André Rodrigues Idalgo
- Andrew Dutra Jorge
- Cristiano Camilo Martins
- Eduarda Bett
- Eduardo Rosa da Cunha Barão
- Fábio Valvassori Bitencourt
- Fernando Bressan Morona
- Ivan Ronchi Colombo
- Kerolen Abgail Assunção Vieira
- Leandro do Livramento Mendes
- Luiz Gustavo de Oliveira
- Mateus Jaques
- Ramon Joaquim Limas
- Reginaldo Rzatki Filho
- Roni Edson dos Santos

Equipe de elaboração do Catálogo de Serviço de TI

- André Rodrigues Idalgo
- Kerolen Abgail Assunção Vieira
- Leandro do Livramento Mendes
- Ramon Joaquim Limas
- Tiago Ferro Pavan

Elaboração da capa

- Ramon Joaquim Limas

Histórico de alterações

Data	Versão	Descrição	Autor
12/03/2017	1.0	Criação do Documento	Tiago Ferro Pavan
03/05/2018	1.1	Especificação dos Serviços	André Rodrigues Idalgo Kerolen Abgail Assunção Vieira Leandro do Livramento Mendes Ramon Joaquim Limas
30/07/2018	1.2	Publicação do Catálogo	Tiago Ferro Pavan

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	7
2. SOBRE O CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TI	8
2.1. Objetivo Geral	8
2.1.1. Objetivos específicos	8
2.2. Abrangência do Catálogo de Serviços de TI	8
2.3. Período de revisão Catálogo de Serviços de TI	9
2.4. Ferramentas utilizadas para gestão do Catálogo de Serviços de TI	9
3. TERMOS E ABREVIACIONES	9
4. SETORES DA DIRETORIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	10
4.1. Diretoria de TI	10
4.1.1. Diretoria	11
4.1.2. Administração de Redes e Servidores Erro! Indicador não definido.	
4.1.3. Desenvolvimento Web	12
4.1.4. Suporte em Sistemas de Gestão	Erro! Indicador não definido.
4.1.5. Infraestrutura de Hardware e Software Erro! Indicador não definido.	
4.1.6. Service Desk.....	14
5. PARTES INTERESSADAS (STAKEHOLDERS)	14
6. CONCEITOS	16
6.1. Central de Serviços de Tecnologia da Informação.....	16
6.2. Base de Conhecimento	17
6.3. Acordo de Nível de Serviço (ANS/SLA)	17
7. CENTRAL DE SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO DA PREFEITURA MUNICIPAL DE CRICIÚMA	18
7.1. Como funciona a Central de Serviços	18
7.2. Níveis de serviço	20
8. CATÁLOGO DE SERVIÇOS	20
9. SERVIÇOS NÃO SUPORTADOS	34
10. FATORES CRÍTICOS PARA A IMPLANTAÇÃO DO CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	36
11. CONCLUSÃO	37

Lista de Figuras

Figura 1 - Equipe de TI.....	10
Figura 2 - Diretor de TI.	11
Figura 3 - Administração de Redes e Servidores.	12
Figura 4 - Desenvolvimento Web.	12
Figura 5 - Suporte em sistemas de gestão.....	13
Figura 6 - Infraestrutura de hardware e software.	13
Figura 7 - Service Desk.....	14
Figura 8 - Partes interessadas (Stakeholders).	14
Figura 9 - Equipe de TI.....	15
Figura 10 - Usuários.....	15
Figura 11 – Fornecedores.	16
Figura 12 - Central de Serviços de TI.....	16
Figura 13 - Base de conhecimento.....	17
Figura 14 - Acordo de nível de serviço.....	17

Lista de Tabelas

Tabela 1: Termos e abreviações	12
Tabela 2: Formas de abrir chamado na Central de Serviços	18

APRESENTAÇÃO

O Catálogo de Serviços de Tecnologia da Informação – CSTI, é um agrupamento lógico de conhecimentos, cujo intuito é promover uma estrutura organizada de todos os serviços prestados pela Diretoria de Tecnologia da Informação – DTI. Esses elementos estão ajustados para ser entregues ao usuário final com o propósito de esclarecer quaisquer dúvidas relacionadas à Tecnologia da Informação.

O Catálogo de Serviços é uma iniciativa da DTI, alinhado ao objetivo de promover a gestão e atender as dificuldades, com a finalidade de obter bons resultados.

O presente catálogo dispõe-se da seguinte forma: Inicialmente exibe informações sobre o CSTI, tais como, objetivo, conteúdo, abrangência, revisão e ferramentas de gerenciamento do catálogo de serviços. Em segundo plano apresenta-se os conceitos relacionados aos serviços oferecidos pela DTI. Na parte final inclui-se a relação dos serviços e os fatores determinantes para a implantação do catálogo de serviços, bem como os procedimentos que devem ser seguidos para a assistência da Central de Serviços.

1. INTRODUÇÃO

A Diretoria de Tecnologia da Informação – DTI, vinculada à Prefeitura Municipal de Criciúma – PMC, localizada no estado de Santa Catarina, tem a visão de ser reconhecida como um referencial em governança, gestão e infraestrutura da Tecnologia da Informação.

A DTI possui a missão de prover sistematicamente a aplicação de conhecimentos em Tecnologia da Informação por meio de soluções e serviços, integrado às estratégias da Prefeitura do Município de Criciúma, contribuindo para a melhoria na prestação de serviços ao cidadão e ao desenvolvimento municipal.

O CSTI foi elaborado com a intenção de estruturar e apresentar os serviços relacionados a tecnologia da informação, bem como atender os clientes internos e externos pertencentes a PMC.

2. SOBRE O CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TI

O catálogo de serviços foi desenvolvido com a finalidade de promover uma melhor interação com o usuário. Este documento possui objetivos específicos, assim como as demais funcionalidades que auxiliam os procedimentos necessários para cada serviço, sendo estes apresentados de maneira explícita com a intenção de promover um melhor entendimento a todos que façam o uso do CSTI.

2.1. Objetivo Geral

O objetivo do Catálogo de Serviços de TI é preservar um documento constituído de informações dos serviços apresentados, para direcionar os usuários na solução de seus problemas.

2.1.1. Objetivos específicos

- a. Demonstrar os aspectos que são apresentados nos serviços do CSTI;
- b. Evidenciar as solicitações de serviços;
- c. Otimizar a qualidade dos serviços;
- d. Padronizar a entrega dos serviços;
- e. Padronizar e gerenciar as solicitações de serviços;
- f. Proporcionar suporte às dúvidas do usuário;
- g. Ser um instrumento para determinar e alcançar as expectativas.

2.2. Abrangência do Catálogo de Serviços de TI

O CSTI engloba os serviços prestados a todas as áreas de atuação da Prefeitura Municipal de Criciúma – PMC, localizada na Rua Domênico Sônego, 542 – Paço Municipal Marcos Rovaris – Santa Bárbara – CEP: 88.804–050, Criciúma – Santa Catarina.

2.3. Período de revisão Catálogo de Serviços de TI

O CSTI é um documento que deve ser modificado conforme a insuficiência de informações ou então quando identificadas mudanças tanto no espaço interno quanto externo. É indispensável a atualização e revisão do mesmo, pois assim será possível realizar e atender às novas necessidades que eventualmente forem surgindo.

2.4. Ferramentas utilizadas para gestão do Catálogo de Serviços de TI

A equipe da Central de Serviços será responsável pelo gerenciamento do CSTI, podendo fazer alterações no mesmo, como por exemplo, adicionar novos serviços, editar os serviços existentes incluindo novas tarefas, fazer a revisão e conseqüentemente a modificação de algum item, e também outras funções relacionadas a gestão do mesmo.

3. TERMOS E ABREVIações

Na tabela apresentada abaixo estão descritos os termos e abreviações utilizados no CSTI.

Tabela 01 - Termos e abreviações.

Termos e Abreviações	Descrição
CD	Compact Disc
CFTV	Circuito Fechado de TV
CMAS	Conselho Municipal de Assistência Social
CMDCA	Conselho Municipal dos Direitos da Criança e do Adolescente
CMDI	Conselho Municipal de Direitos dos Idosos
CSTI	Catálogo de Serviços de Tecnologia da Informação
DAF	Divisão de Alvarás de Funcionamento
DCR	Divisão de captação de recursos
DFU	Divisão de fiscalização urbana
DOCS	Documentos
DPFT	Divisão de Planejamento Físico Territorial
DPM	Diretoria de Planejamento Municipal
DPS	Divisão de Parcelamento do Solo
DPU	Divisão de Planejamento Urbano e Controle de Plano Diretor

DTI	Diretoria de Tecnologia da Informação
DTT	Diretoria de Trânsito e Transporte
DVD	Disco Digital Versátil
DVR	Digital Video Recorder
GRP	Government Resource Planning
HD	Hard Disk
IP	Internet protocol
N/A	Não aplicado
PMC	Prefeitura Municipal de Criciúma
RAM	Random Access Memory
RH	Recursos Humanos
SSD	Serviço de Service Desk
SLA/ANS	Service Level Agreement (Acordo de Nível de Serviço)
TI	Tecnologia da Informação
TV	Televisão

4. SETORES DA DIRETORIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

A DTI conta atualmente com 20 profissionais, sendo 08 (estagiários), 06 (seis) comissionados e 06 (seis) efetivos. Subdivididos em 06 (seis) áreas de atuação: Diretoria, Administração de Redes e Servidores, Desenvolvimento Web, Suporte em Sistemas de Gestão, Infraestrutura de Hardware e Software e Service Desk.

4.1. Diretoria de TI



Figura 1 - Equipe de TI.

A Diretoria de Tecnologia da Informação tem como principais atribuições:

- a. Difundir novos métodos e sistemas de trabalho, objetivando a implementação de processos;
- b. Fixar normas e procedimentos para a gestão da operação de sistemas informatizados;

- c. Prestar suporte e assistência técnica aos usuários, com vistas à utilização eficaz dos recursos de TI disponíveis;
- d. Promover a segurança e a integridade dos dados e informações residentes nos sistemas informatizados da Prefeitura;
- e. Propor projetos de modernização administrativa, em conjunto com os demais órgãos da PMC;
- f. Realizar em conjunto com os demais órgãos da PMC, estudos sobre aquisição de novas tecnologias, envolvendo softwares, gerenciamento de rede e sistemas de comunicação de dados.

4.1.1. Diretor



Figura 2 - Diretor de TI.

O diretor de TI é responsável por administrar as atividades deste setor, bem como fazer o planejamento e a gestão dos processos ligados a TI. Possui o conhecimento necessário para executar as rotinas e ferramentas essenciais para otimizar o resultado na resolução de problemas.

A secretária dispõe de competência necessária para auxiliar diretamente o diretor em seus compromissos diários. Dessa forma, realiza inúmeras atividades, como por exemplo, o controle da agenda e dos compromissos, planejamento de viagens, organização de arquivos, atendimento telefônico, recepção de usuários/fornecedores, recebimento de notas fiscais relacionadas a TI, gerenciamento de contratos, dentre outras funções.

Dessa forma o diretor de TI e a secretária possuem uma interação direta, realizando as atividades simultaneamente.

4.1.2. Administração de Redes e Servidores



Figura 3 - Administração de Redes e Servidores.

O papel da Administração de Redes e Servidores é fundamental para manter o ambiente de operação funcional e seguro, provendo a confidencialidade, disponibilidade e integridade da informação.

A equipe executa rotinas periódicas evitando a redução de produtividade e imprevistos no ambiente da TI, tais como: a criação e inativação de usuário no domínio, liberação de acesso à internet, automatização e configuração do proxy, monitoramento de ataques e acessos a sites não autorizados e administração do servidor de arquivos. É responsável também por manter a atualização dos sistemas utilizados, a realização das cópias de segurança dos dados nos equipamentos servidores e unidades de backup, o gerenciamento de máquinas virtuais, configuração NVR (câmeras IP), configuração DVR (câmeras analógicas), dentre outras atividades relacionadas a esses serviços.

4.1.3. Desenvolvimento Web



Figura 4 - Desenvolvimento Web.

A equipe de Desenvolvimento Web é responsável pelo desenvolvimento de sites e sistemas para web, existentes na prefeitura. Esta equipe visa criar soluções para otimizar serviços, eliminar empecilhos, automatizar a mão de

obra, promover economia de tempo material e humano através de sistemas web e/ou websites. Elabora projetos de sistemas, define módulos, fluxogramas, entradas e saídas, arquivos, especificação de programas e controles de segurança relativos a cada projeto, e o implementa da maneira mais otimizada possível, visando velocidade de acesso, leveza, beleza e funcionalidade, coletando informações e entendendo a regra de negócio junto aos usuários.

4.1.4. Suporte em Sistemas de Gestão



Figura 5 - Suporte em sistemas de gestão.

A equipe de Suporte em Sistemas de Gestão, presta suporte aos sistemas de gestão em saúde, educação e administrativo. Tem como objetivo centralizar o recebimento das solicitações de usuários, sejam estas para o esclarecimento de dúvidas, reclamações, requisições de serviços ou registro de problemas, além disso, também atua no treinamento de novos usuários, na implantação de novos sistemas e no levantamento de necessidades por parte das áreas atendidas.

4.1.5. Infraestrutura de Hardware e Software



Figura 6 - Infraestrutura de hardware e software.

A equipe de Infraestrutura de Hardware e Software é responsável por prestar suporte de alto nível, com manutenção em computadores, impressoras e atendimento (suporte operacional) aos usuários da PMC, auxiliando-os a atingirem seus objetivos com suporte e manutenção, tanto na parte interna quanto externa do Paço Municipal Marcos Rovaris.

4.1.6. Service Desk



Figura 7 - Service Desk.

A equipe de Service Desk é responsável pelo primeiro atendimento, dessa forma atua como ponto de contato entre a Diretoria de Tecnologia da Informação e o usuário. Possui a finalidade de centralizar as dificuldades encontradas no ambiente de trabalho de seus usuários, fazendo o registro e consequentemente a resolução dessas.

A principal missão do Service Desk é solucionar os problemas e restabelecer a operação dos serviços de forma mais rápida possível, sempre prezando pela boa qualidade no atendimento. Dessa forma as dúvidas serão esclarecidas de maneira mais eficaz, proporcionando a satisfação ao usuário e também a equipe.

5. PARTES INTERESSADAS (STAKEHOLDERS)



Figura 8 - Partes interessadas (Stakeholders).

Os Stakeholders ou Partes Interessadas, podem ser definidos como uma pessoa que possui interesse em determinada organização, um projeto, um serviço de TI, etc. podendo também estar motivada nas atividades, metas, recursos ou entregas.

Existem muitas partes interessadas envolvidas no gerenciamento de serviços da Diretoria de Tecnologia da Informação da Prefeitura Municipal de Criciúma, são elas:

5.1. Equipe de TI



Figura 9 - Equipe de TI.

- Entregam os serviços de TI.
- Realizam as atividades nos processos.

5.2. Usuários



Figura 10 - Usuários.

- São aqueles que usam o serviço no dia a dia.
- Podem ser classificados em internos (dentro do Paço Municipal) e externos (fora do Paço Municipal).

5.3. Fornecedores

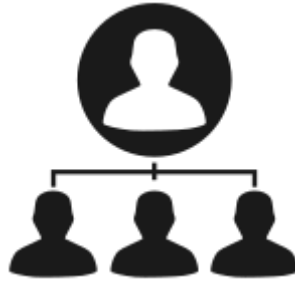


Figura 11 – Fornecedores.

- Terceiros responsáveis por fornecer bens ou serviços que são requeridos para entregar serviços de TI.

6. CONCEITOS

A Central de Serviços da DTI tem como propósito prestar auxílio a todos os usuários pertencentes a Prefeitura Municipal de Criciúma, através dela será promovido um atendimento mais rápido e eficaz. A finalidade da Central de Serviços é proporcionar a solução de problemas através de um atendimento mais simples e direto. Dessa forma, será promovido um melhor atendimento e conseqüentemente um bom resultado na solução dos problemas, promovendo assim uma organização no órgão com a implantação da mesma.

6.1. Central de Serviços de Tecnologia da Informação



Figura 12 - Central de Serviços de TI.

A Central de Serviços de Tecnologia da Informação é imprescindível para a comunicação com o usuário, pois, é através dela que são realizados os

atendimentos para a solicitação de algum serviço, esclarecimento de dúvidas ou então a resolução de problemas.

Também conhecida como Service Desk, possui a função de unificar todas as necessidades de uma organização, com isso é possível registrar a entrada e saída de solicitações de suporte e manutenção, obtendo-se um controle mais preciso de toda a assistência prestada ao usuário.

6.2. Base de Conhecimento



Figura 13 - Base de conhecimento.

Uma base de conhecimento funciona como uma enciclopédia para seus usuários onde eles podem encontrar respostas para suas questões instantaneamente. Isso pode ajudar na diminuição de perguntas em comum, e uma forma do usuário ajudar a si mesmo.

A base de conhecimento da Diretoria de Tecnologia da Informação tem 03 (três) níveis de hierarquia: Serviço → Tarefa → Requisição.

Sendo que é possível definir para que fiquem visíveis as soluções para diferentes grupos de pessoas (todos, usuários logados, analistas e empresas selecionadas).

6.3. Acordo de Nível de Serviço (ANS/SLA)



Figura 14 - Acordo de nível de serviço.

Acordo de Nível de Serviço (ANS ou SLA, do inglês Service Level Agreement) é um acordo entre a empresa e o usuário. Caracteriza-se por ser um prestador de serviços que se dispõe a conceder para o cliente um bom atendimento, seguindo os princípios básicos. Dentre eles estão o tempo de realização do serviço e a qualidade do atendimento.

O SLA é importante para uma empresa, pois, ele determina nitidamente como será a rotina de trabalho entre ambas as partes, firmando as entregas e prazos. Além disso, é capaz de evidenciar qual será o nível de suporte prestado e conseqüentemente estabelecer metas.

É importante destacar que o SLA é um documento exigido em qualquer relação contratual de TI. Ele está descrito na ABNT NBR ISO-IEC 20000-1 e deve ser revisto periodicamente para que tenha maior efetividade.

7. CENTRAL DE SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO DA PREFEITURA MUNICIPAL DE CRICIÚMA

A Central de Serviços da Prefeitura Municipal de Criciúma está preparada para auxiliar todos os usuários internos e externos da Prefeitura, priorizando o melhor atendimento sempre.

7.1. Como funciona a Central de Serviços

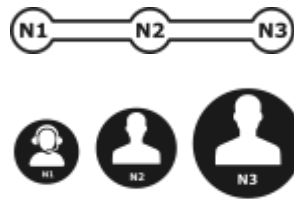
A Central de Serviços hoje está situada na Prefeitura Municipal de Criciúma – Paço Municipal Marcos Rovaris, bairro Santa Bárbara, no setor da Diretoria de Tecnologia da Informação, localizado no 2º andar do prédio. O horário de funcionamento ocorre das 08:00 horas às 17:00 horas (sem interrupção) de segunda-feira a sexta-feira. Alguns serviços poderão ser executados em horários especiais para não comprometer o funcionamento do órgão.

Os chamados poderão ser abertos de quatro formas distintas. Sendo elas, contato telefônico, e-mail, chat interno e em breve estará disponível no sistema da Central de Serviços da DTI, a opção para o usuário abrir chamados via web.

Tabela 02 - Formas de abrir chamado na Central de Serviços.

	Telefone <u>48 3431-0272 Ramal interno: 1272</u>
	E-Mail <u>suporte@criciuma.sc.gov.br</u>
	Chat <u>chat.criciuma.sc.gov.br</u>
	SSD <u>dti.criciuma.sc.gov.br</u>

7.2. Níveis de serviço



Na ideia de otimizar a gestão e o controle da Central de Serviços de Tecnologia da Informação os chamados foram classificados em três níveis, sendo eles:

Nível 1 (N1): o primeiro contato do usuário ou também conhecido como Service Desk, as principais funções do N1 são, obter os dados, realizar o registro dos atendimentos, solucionar as dúvidas que o usuário possui e também efetuar a resolução de problemas por telefone ou acesso remoto.

Nível 2 (N2): o segundo nível de atendimento acontece quando o problema não foi solucionado no nível anterior, então é transferido para este nível, denominado Desk Side, profissionais específicos e com qualificação para resolver a ocorrência. Se necessário, o profissional poderá deslocar-se até o local para a resolução.

Nível 3 (N3): caso a demanda não seja suportada pelos profissionais da Diretoria de Tecnologia da Informação, deverá ser repassada para as prestadoras de serviços terceirizados.

8. CATÁLOGO DE SERVIÇOS

Nos quadros a seguir, são apresentadas as descrições de todos os serviços que são suportados pela DTI.

Nome do serviço	Acesso à internet	
Descrição	Serviço relacionado ao acesso à internet	
Detalhamento		
Tarefa	Quem executa	ANS/SLA
Liberar acesso à internet cabeada	Administração de Redes e Servidores	8 horas

Liberar acesso à internet wireless	Administração de Redes e Servidores	8 horas
Solicitar análise de rede	Administração de Redes e Servidores	4 horas
Solicitar implantação e/ou remoção de link de internet	Administração de Redes e Servidores	4 horas
Solicitar manutenção de rede	Administração de Redes e Servidores	4 horas

Nome do serviço	Active directory	
Descrição	É responsável por armazenar informações sobre objetos em rede de computadores e disponibilizar essas informações aos usuários e administradores pertencentes a essa rede	
Detalhamento		
Tarefa	Quem executa	ANS/SLA
Criar, excluir e/ou alterar usuário	Administração de Redes e Servidores	8 horas
Adicionar estação de trabalho	Infraestrutura de Hardware e Software	8 horas

Nome do serviço	Antivírus	
Descrição	Programas desenvolvidos para prevenir, detectar e eliminar vírus de computador	
Detalhamento		
Tarefa	Quem executa	ANS/SLA
Instalar e/ou atualizar antivírus	Infraestrutura de Hardware e Software	24 horas
Verificar a existência de vírus	Infraestrutura de Hardware e Software	24 horas
Remover vírus	Infraestrutura de Hardware e Software	24 horas
Gerenciamento do antivírus	Administração de Redes e Servidores	N/A

Nome do serviço	Armazenamento/compartilhamento de arquivos
------------------------	--

Descrição	Serviço relacionado ao armazenamento de dados e administração de controle de acesso às pastas permissionadas no servidor de arquivos	
Detalhamento		
Tarefa	Quem executa	ANS/SLA
Liberar e/ou permitir acesso às pastas/arquivos	Administração de Redes e Servidores	4 horas
Remover acesso às pastas/arquivos	Administração de Redes e Servidores	4 horas

Nome do serviço	Backup de dados	
Descrição	Serviço relacionado à cópia de segurança em que consiste na ação de copiar arquivos como medida de segurança, permitindo sua recuperação em caso de perda	
Detalhamento		
Tarefa	Quem executa	ANS/SLA
Configurar backup	Administração de Redes e Servidores	6 horas
Restaurar backup	Administração de Redes e Servidores	8 horas

Nome do serviço	Banco de dados	
Descrição	Serviço relacionado ao armazenamento de informações na base de dados da DTI	
Detalhamento		
Tarefa	Quem executa	ANS/SLA
Criar, excluir e/ou alterar recursos do banco de dados web	Desenvolvimento web	8 horas
Analisar logs do banco de dados web	Desenvolvimento web	4 horas
Importar e/ou exportar banco de dados dos sistemas GRP	Administração de Redes e Servidores	16 horas
Instalar o SGBD dos sistemas GRP	Administração de Redes e Servidores	24 horas
Analisar modelagem de banco de dados web	Desenvolvimento web	8 horas
Atualizar informações no banco de dados web	Desenvolvimento web	8 horas

Reestruturar banco de dados web	Desenvolvimento web	40 horas
Analisar modelagem de banco de dados sistemas GRP	Administração de Redes e Servidores	24 horas
Atualizar informações no banco de dados sistemas GRP	Administração de Redes e Servidores	8 horas
Reestruturar banco de dados sistemas GRP	Administração de Redes e Servidores	8 horas
Inserir informações no banco de dados web	Desenvolvimento web	8 horas

Nome do serviço	Central de serviços (Service Desk)	
Descrição	Serviço relacionado a esclarecer dúvidas iniciais dos usuários internos e externos, bem como acompanhar o andamento dos chamados e realizar devidas alterações nesse catálogo	
Detalhamento		
Tarefa	Quem executa	ANS/SLA
Esclarecer dúvidas do usuário	Service desk	N/A
Registrar atendimentos	Service desk	N/A
Acompanhar e/ou analisar chamados	Service desk	N/A
Finalizar chamados	Service desk	N/A
Atualizar CSTI	Service desk	N/A
Revisar CSTI	Service desk	N/A
Encaminhar chamados	Service desk	N/A

Nome do serviço	Circuito fechado de TV – CFTV	
Descrição	Serviço relacionado ao circuito fechado de TV	
Detalhamento		
Tarefa	Quem executa	ANS/SLA
Configurar DVR (câmeras analógicas)	Administração de Redes e Servidores	176 horas
Instalar câmeras	Administração de Redes e Servidores	176 horas
Instalar NVR (câmeras IP)	Administração de Redes e Servidores	176 horas

Nome do serviço	Correio eletrônico (E-mail)	
Descrição	Serviço relacionado à troca de mensagens através do correio eletrônico (e-mail)	
Detalhamento		
Tarefa	Quem executa	ANS/SLA
Criar e/ou inativar contas de e-mail	Administração de Redes e Servidores	8 horas
Alterar senha da conta de e-mail	Administração de Redes e Servidores	8 horas
Bloquear conta de e-mail	Administração de Redes e Servidores	8 horas
Gerenciar servidor de e-mail	Administração de Redes e Servidores	8 horas

Nome do serviço	Desenvolvimento de sistemas	
Descrição	Serviço relacionado ao desenvolvimento de novos sistemas ou aperfeiçoamento dos existentes	
Detalhamento		
Tarefa	Quem executa	ANS/SLA
Desenvolver sistemas	Desenvolvimento web	N/A
Testar sistemas	Desenvolvimento web	N/A
Prestar suporte ao usuário	Desenvolvimento web	N/A
Aprimorar sistemas	Desenvolvimento web	N/A

Nome do serviço	Desenvolvimento de sites	
Descrição	Serviço relacionado ao desenvolvimento, manutenção e alteração dos sites	
Detalhamento		
Tarefa	Quem executa	ANS/SLA
Desenvolver sites	Desenvolvimento web	N/A
Atualizar e/ou editar informações do site	Desenvolvimento web	4 horas
Criar e/ou inativar conta de usuário administrador	Desenvolvimento web	4 horas
Realizar briefing de desenvolvimento	Desenvolvimento web	N/A
Prestar suporte ao usuário	Desenvolvimento web	N/A

Nome do serviço	Direção executiva	
Descrição	Serviço relacionado ao gerenciamento de processos administrativos	
Detalhamento		
Tarefa	Quem executa	ANS/SLA
Receber notas fiscais	Secretária/Diretor	N/A
Gerenciar contratos de TI	Secretária/Diretor	N/A
Elaborar descritivo técnico	Diretor	N/A
Solicitar compra de equipamento de informática	Diretor	N/A
Realizar cotações de preços relacionados a TI	Diretor	N/A
Participar de reuniões	Diretor	N/A
Gerenciar a equipe de TI	Diretor	N/A
Redigir documentos oficiais de comunicação (despachar/conferir)	Diretor/Secretária	N/A
Atender usuários/fornecedores	Diretor/Secretária	N/A
Planejar viagens de negócios	Diretor/Secretária	N/A
Coordenar projetos	Diretor	N/A

Nome do serviço	Firewall	
Descrição	Serviço relacionado à política de segurança a um determinado ponto da rede	
Detalhamento		
Tarefa	Quem executa	ANS/SLA
Criar e/ou excluir usuário	Administração de Redes e Servidores	8 horas
Liberar e/ou remover acesso à internet	Administração de Redes e Servidores	8 horas
Liberar e/ou bloquear acesso à sites	Administração de Redes e Servidores	8 horas
Monitorar ataques e acessos não autorizados	Administração de Redes e Servidores	8 horas

Nome do serviço	Hospedagem	
Descrição	É um serviço contratado para guardar todo o conteúdo do seu site e sistema	
Detalhamento		
Tarefa	Quem executa	ANS/SLA
Analisar viabilidade	Administração de Redes e Servidores	N/A
Importar sites e sistemas	Administração de Redes e Servidores	N/A
Importar banco de dados	Administração de Redes e Servidores	N/A
Criar domínio e subdomínio	Administração de Redes e Servidores	N/A

Nome do serviço	Impressão	
Descrição	Serviço de instalação, configuração e orientação quanto a operação da impressora, limpeza, calibração, substituição de cartucho e toner	
Detalhamento		
Tarefa	Quem executa	ANS/SLA
Instalar e/ou configurar impressora	Infraestrutura de Hardware e Software	24 horas
Substituir impressora	Infraestrutura de Hardware e Software	24 horas
Prestar suporte à impressora	Infraestrutura de Hardware e Software	24 horas
Instalar e/ou atualizar drivers	Infraestrutura de Hardware e Software	24 horas
Configurar scanner	Infraestrutura de Hardware e Software	24 horas
Substituir suprimentos	Infraestrutura de Hardware e Software	24 horas

Nome do serviço	Infraestrutura de hardware	
Descrição	Serviço relacionado ao suporte de equipamentos e substituição de componentes do computador	
Detalhamento		
Tarefa	Quem executa	ANS/SLA

Instalar e/ou desinstalar computador no setor/local	Infraestrutura de Hardware e Software	24 horas
Instalar e/ou substituir periféricos de saída	Infraestrutura de Hardware e Software	24 horas
Instalar e/ou substituir periféricos de entrada	Infraestrutura de Hardware e Software	24 horas
Instalar e/ou substituir periféricos de processamento	Infraestrutura de Hardware e Software	24 horas
Instalar, substituir e/ou realizar a manutenção de periféricos de armazenamento	Infraestrutura de Hardware e Software	24 horas
Instalar, substituir e/ou realizar a manutenção de periféricos externos	Infraestrutura de Hardware e Software	24 horas
Instalar, substituir e/ou realizar a manutenção de periféricos mistos	Infraestrutura de Hardware e Software	24 horas
Instalar, substituir e/ou realizar a manutenção de dispositivos móveis	Infraestrutura de Hardware e Software	24 horas
Revisar computador	Infraestrutura de Hardware e Software	40 horas

Nome do serviço	Infraestrutura de redes (Telecom)	
Descrição	Serviço relacionado à implantação, manutenção e controles de redes de sistemas de comunicações	
Detalhamento		
Tarefa	Quem executa	ANS/SLA
Passar cabos de rede	Infraestrutura de Telecom	24 horas
Instalar ponto de rede logica	Infraestrutura de Telecom	24 horas
Instalar ponto telefônico	Infraestrutura de Telecom	24 horas
Instalar linha telefônica	Infraestrutura de Telecom	24 horas
Instalar, configurar e/ou trocar modem-switch-roteador	Infraestrutura de Telecom	24 horas
Instalar, configurar e/ou trocar central telefônica	Infraestrutura de Telecom	24 horas
Analisar linha telefônica	Infraestrutura de Telecom	24 horas

Analisar rede logica	Infraestrutura de Telecom	24 horas
Verificar Central Telefônica	Infraestrutura de Telecom	24 horas
Realizar manutenção da central telefônica	Infraestrutura de Telecom	24 horas
Crimpar cabos de rede	Infraestrutura de Telecom	24 horas
Mapear unidades de rede	Infraestrutura de Hardware e Software	24 horas
Certificar pontos de rede	Infraestrutura de Telecom	N/A

Nome do serviço	Infraestrutura de software	
Descrição	Instalação e atualização de programas essenciais para sua estação de trabalho	
Detalhamento		
Tarefa	Quem executa	ANS/SLA
Formatar unidade de armazenamento	Infraestrutura de Hardware e Software	40 horas
Instalar e/ou atualizar sistema operacional	Infraestrutura de Hardware e Software	40 horas
Instalar e/ou atualizar softwares utilitários	Infraestrutura de Hardware e Software	24 horas
Instalar e/ou atualizar softwares de conexão remota	Infraestrutura de Hardware e Software	24 horas
Instalar e/ou atualizar pacote office	Infraestrutura de Hardware e Software	24 horas
Instalar e/ou atualizar navegadores	Infraestrutura de Hardware e Software	24 horas
Instalar certificado digital (token)	Infraestrutura de Hardware e Software	24 horas
Realizar licenciamento de software	Infraestrutura de Hardware e Software	24 horas
Recuperar e/ou restaurar arquivos	Infraestrutura de Hardware e Software	40 horas

Nome do serviço	Mensageiro instantâneo (chat)
Descrição	Serviço relacionado ao envio e recebimento de mensagens de texto em tempo real

Detalhamento		
Tarefa	Quem executa	ANS/SLA
Criar e/ou inativar usuários no mensageiro instantâneo	Administração de redes e servidores	8 horas
Instalar e/ou atualizar mensageiro instantâneo	Infraestrutura de Hardware e Software	24 horas
Prestar suporte ao usuário	Administração de Redes e Servidores	24 horas

Nome do serviço	Mensageiro instantâneo (chat)	
Descrição	Serviço relacionado ao envio e recebimento de mensagens de texto em tempo real	
Detalhamento		
Tarefa	Quem executa	ANS/SLA
Criar e/ou inativar usuários no mensageiro instantâneo	Administração de redes e servidores	8 horas
Instalar e/ou atualizar mensageiro instantâneo	Infraestrutura de Hardware e Software	24 horas
Prestar suporte ao usuário	Administração de Redes e Servidores	24 horas

Nome do serviço	Sistema de gestão de atendimento	
Descrição	Serviço relacionado ao suporte na utilização do sistema de gestão em atendimento	
Detalhamento		
Tarefa	Quem executa	ANS/SLA
Criar e/ou excluir usuário	Administração de Redes e Servidores	8 horas
Alterar usuário	Administração de Redes e Servidores	8 horas
Bloquear usuário	Administração de Redes e Servidores	8 horas
Realizar manutenção da máquina de senha	Administração de Redes e Servidores	8 horas
Configurar máquina de senha	Administração de Redes e Servidores	8 horas

Nome do serviço	Sistema de gestão em saúde
Descrição	Serviço relacionado ao suporte na utilização do sistema da saúde

Detalhamento		
Tarefa	Quem executa	ANS/SLA
Levantar requisitos	Suporte em Sistemas de Gestão	N/A
Sugerir novos processos	Suporte em Sistemas de Gestão	N/A
Disponibilizar sistemas	Suporte em Sistemas de Gestão	528 horas
Implantar sistemas	Suporte em Sistemas de Gestão	N/A
Testar sistemas	Suporte em Sistemas de Gestão	N/A
Criar e/ou inativar usuário	Suporte em Sistemas de Gestão	16 horas
Liberar acesso ao usuário	Suporte em Sistemas de Gestão	16 horas
Capacitar o usuário	Suporte em Sistemas de Gestão	35 horas
Prestar suporte ao usuário relacionado a duvidas operacionais	Suporte em Sistemas de Gestão	24 horas

Nome do serviço	Sistema de gestão escolar	
Descrição	Serviço relacionado ao suporte na utilização do sistema da educação	
Detalhamento		
Tarefa	Quem executa	ANS/SLA
Disponibilizar sistemas	Suporte em Sistemas de Gestão	528 horas
Implantar sistemas	Suporte em Sistemas de Gestão	N/A
Testar sistemas	Suporte em Sistemas de Gestão	N/A
Criar, transferir ou inativar usuário	Suporte em Sistemas de Gestão	4 horas
Liberar acesso ao usuário	Suporte em Sistemas de Gestão	4 horas
Capacitar o usuário	Suporte em Sistemas de Gestão	24 horas
Prestar suporte ao usuário relacionado a duvidas operacionais	Suporte em Sistemas de Gestão	24 horas

Nome do serviço	Sistema de insumos estratégicos (SIES)
------------------------	---

Descrição	Serviço relacionado ao controle de materiais utilizados na sala de vacina	
Detalhamento		
Tarefa	Quem executa	ANS/SLA
Levantar requisitos	Suporte em Sistemas de Gestão	N/A
Sugerir novos processos	Suporte em Sistemas de Gestão	N/A
Disponibilizar sistemas	Suporte em Sistemas de Gestão	528 horas
Implantar sistemas	Suporte em Sistemas de Gestão	N/A
Testar sistemas	Suporte em Sistemas de Gestão	N/A
Configurar navegador	Suporte em Sistemas de Gestão	4 horas
Criar e/ou inativar usuário	Suporte em Sistemas de Gestão	16 horas
Liberar acesso	Suporte em Sistemas de Gestão	16 horas
Realizar o controle de vacina	Suporte em Sistemas de Gestão	4 horas
Verificar o status do usuário	Suporte em Sistemas de Gestão	4 horas
Capacitar o usuário	Suporte em Sistemas de Gestão	35 horas
Prestar suporte ao usuário relacionado a dúvidas operacionais	Suporte em Sistemas de Gestão	24 horas

Nome do serviço	Sistema de vacinas (SIPNI)	
Descrição	Serviço relacionado ao controle as indicações de aplicação de vacinas	
Detalhamento		
Tarefa	Quem executa	ANS/SLA
Levantar requisitos	Suporte em Sistemas de Gestão	N/A
Sugerir novos processos	Suporte em Sistemas de Gestão	N/A
Disponibilizar sistemas	Suporte em Sistemas de Gestão	528 horas
Implantar sistemas	Suporte em Sistemas de Gestão	N/A

Configurar sistemas	Suporte em Sistemas de Gestão	8 horas
Testar sistemas	Suporte em Sistemas de Gestão	N/A
Atualizar sistemas	Suporte em Sistemas de Gestão	8 horas
Criar e/ou inativar usuário administrador/digitador	Suporte em Sistemas de Gestão	4 horas
Liberar acesso ao usuário	Suporte em Sistemas de Gestão	4 horas
Capacitar o usuário	Suporte em Sistemas de Gestão	35 horas
Prestar suporte ao usuário relacionado a duvidas operacionais	Suporte em Sistemas de Gestão	24 horas

Nome do serviço	Sistema de vigilância sanitária	
Descrição	Serviço relacionado ao controle de utilização do sistema da vigilância sanitária	
Detalhamento		
Tarefa	Quem executa	ANS/SLA
Levantar requisitos	Suporte em Sistemas de Gestão	N/A
Sugerir novos processos	Suporte em Sistemas de Gestão	N/A
Disponibilizar sistemas	Suporte em Sistemas de Gestão	528 horas
Implantar sistemas	Suporte em Sistemas de Gestão	N/A
Testar sistemas	Suporte em Sistemas de Gestão	N/A
Criar e/ou inativar usuário	Suporte em Sistemas de Gestão	4 horas
Liberar acesso ao usuário	Suporte em Sistemas de Gestão	4 horas
Capacitar o usuário	Suporte em Sistemas de Gestão	35 horas
Prestar suporte ao usuário relacionado a duvidas operacionais	Suporte em Sistemas de Gestão	16 horas

Nome do serviço	Sistemas GRP
Descrição	Serviço relacionado à instalação, atualização e suporte de softwares de gestão pública

Detalhamento		
Tarefa	Quem executa	ANS/SLA
Instalar e/ou reinstalar sistemas GRP	Infraestrutura de Hardware e Software	8 horas
Atualizar sistemas GRP	Infraestrutura de Hardware e Software	8 horas
Verificar sistemas GRP	Infraestrutura de Hardware e Software	N/A

9. SERVIÇOS NÃO SUPORTADOS

No quadro a seguir é apresentado a descrição de todos os serviços que não são suportados pela DTI.

Nome do serviço	Outros	
Descrição	Outros serviços não suportados pela Diretoria de TI	
Detalhamento		
Tarefa	Quem executa	ANS/SLA
Adicionar banner no site da PMC	Diretoria de comunicação	N/A
Instalar e/ou realizar manutenção do ar condicionado	Patrimônio	N/A
Atualizar notícias no site da PMC	Diretoria de comunicação	N/A
Comprar de equipamentos de informática	Diretoria de logística	N/A
Configurar aparelhos de som do Salão Ouro Negro	Patrimônio	N/A
Configurar data show do Salão Ouro Negro	Patrimônio	N/A
Criar notícia no site da PMC	Diretoria de comunicação	N/A
Criar e/ou excluir usuário no SIES	Governo do estado	N/A
Esclarecer dúvidas operacionais de processo do sistema de gestão escolar	Sec. Educação	N/A
Esclarecer dúvidas operacionais de processo do sistema de gestão em saúde	Sec. Saúde	N/A
Emitir alvará	Alvará	N/A
Emitir IPTU	Arrecadação	N/A
Fazer a estrutura elétrica em locais internos e externos ligados ao Paço Municipal Marcos Rovaris	Secretaria de infraestrutura, planejamento e mobilidade urbana	N/A

Instalar e configurar tomada elétrica em locais internos e externos ligados ao Paço Municipal Marcos Rovaris	Secretaria de infraestrutura, planejamento e mobilidade urbana	N/A
Instalar tomada elétrica estabilizada em locais internos e externos ligados ao Paço Municipal Marcos Rovaris	Secretaria de infraestrutura, planejamento e mobilidade urbana	N/A
Instalar tomada elétrica não estabilizada em locais internos e externos ligados ao Paço Municipal Marcos Rovaris	Secretaria de infraestrutura, planejamento e mobilidade urbana	N/A
Trocar lâmpadas localizadas dentro do Paço Municipal Marcos Rovaris	Patrimônio	N/A
Emitir nota fiscal eletrônica	Fiscalização tributária	N/A
Passar cabos elétricos em locais internos e externos ligados ao Paço Municipal Marcos Rovaris	Secretaria de infraestrutura, planejamento e mobilidade urbana	N/A
Trocar telefones localizados dentro do Paço Municipal Marcos Rovaris	Patrimônio	N/A

10. FATORES CRÍTICOS PARA A IMPLANTAÇÃO DO CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

O Catálogo de Serviços possui diversos fatores determinantes para uma boa compreensão dos serviços prestados pela Diretoria de Tecnologia da Informação, sendo necessários alguns requisitos para obter êxito na elaboração do mesmo. A inexistência de apenas um desses requisitos poderá implicar em prejuízos, ocasionando um grande impacto no catálogo e, por conseguinte, nos serviços realizados com base no CSTI.

Os fatores apresentados abaixo devem ser observados, pois, são condições fundamentais a serem realizadas para que o CSTI conquiste seus objetivos:

- Aprovação do CSTI;
- Divulgação do CSTI para a PMC;
- Engajamento para a administração;
- Realização de revisões periódicas para considerar determinadas mudanças;
- Promover a relação da organização para com o usuário.

11. CONCLUSÃO

Através da publicação do Catálogo de Serviços de Tecnologia da Informação, será possível estabelecer uma nova maneira de interação entre os envolvidos. Supõe-se que a implantação do CSTI seja capaz de possibilitar uma melhor interação com o usuário e, conseqüentemente promover um atendimento conforme a necessidade de cada um. Dessa forma o CSTI será capaz de contribuir para um melhor desempenho da equipe de profissionais da Diretoria de Tecnologia da Informação.

CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TI
DIRETORIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO – DTI
CRICIÚMA, 2018

