

DTI

CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TI PREFEITURA MUNICIPAL DE CRICIÚMA

Versão 2.0



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

- Alexandre Assis Ferreira
- Alexandre Donadel Fernandes
- Anderson da Silva
- André Faria Ruaro
- Ângelo Machado Bortolon
- Beatriz Faraco Nandi
- Cristiano Camilo Martins
- Eduardo de Farias Cunha
- Eduardo Rosa Cunha Barão
- Fábio Valvassori Bitencourt
- Gustavo Roberge Warmling
- Iasmin Corrêa Rebelo
- Jhonatan Boaroli
- Jhonnatan Rodrigues Serafina
- Juliano Cardoso Felipe
- Kaliel Furlaneto Oliveira
- Kerolen Abgail Vieira de Souza
- Luiz Gustavo de Oliveira
- Marcos Adriano
- Mateus Jaques
- Mateus Marques de Carvalho
- Mateus Roberge Warmling
- Matheus Santana Pacheco
- Obdúlio João Martins
- Ranier Brolessi da Rosa
- Roni Edson dos Santos
- Samuel Nascimento
- Thays Vianna Cachoeira
- Thiago dos Santos Luiz
- Verônica Mazon Pires
- Vitória Marcello de Lucca

Equipe de elaboração do Catálogo de Serviço de TI – Versão 1.0

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

Equipe de revisão do Catálogo de Serviço de TI – Versão 2.0

- Iasmin Corrêa Rebelo
- Jhonatan Boaroli Farias
- Mateus Marques de Carvalho
- Tiago Ferro Pavan

Histórico de alterações

Data	Versão	Descrição	Autor
12/03/2017	1.0	Criação do Documento	Tiago Ferro Pavan
03/05/2018	1.0	Especificação dos Serviços	André Rodrigues Idalgo Kerolen Abgail Assunção Vieira Leandro do Livramento Mendes Ramon Joaquim Limas
30/07/2018	1.0	Aprovação e Publicação do Catálogo de Serviços	Tiago Ferro Pavan
20/12/2019	2.0	Revisão do Catálogo de Serviços	Iasmin Corrêa Rebelo Jhonatan Boaroli Farias Mateus Marques de Carvalho
07/01/2020	2.0	Aprovação e Publicação das alterações do Catálogo de Serviços	Tiago Ferro Pavan

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	9
2. SOBRE O CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TI	10
2.1. Objetivo Geral	10
2.1.1. Objetivos específicos	10
2.2. Abrangência do Catálogo de Serviços de TI.....	10
2.3. Período de revisão Catálogo de Serviços de TI.....	11
2.4. Ferramentas utilizadas para gestão do Catálogo de Serviços de TI.....	11
3. TERMOS E ABREVIações.....	11
4. SETORES DA DIRETORIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	12
4.1.2. Desenvolvimento Web.....	14
4.1.3. Diretor.....	15
5. PARTES INTERESSADAS (STAKEHOLDERS)	18
6. CONCEITOS	19
6.1. Central de Serviços de Tecnologia da Informação	20
6.2. Base de Conhecimento	20
7. CENTRAL DE SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO DA PREFEITURA MUNICIPAL DE CRICIÚMA.....	22
7.1. Como funciona a Central de Serviços.....	22
7.2. Níveis de serviço	23
8. CATÁLOGO DE SERVIÇOS.....	24
9. SERVIÇOS NÃO SUPOSTADOS	31
10. FATORES CRÍTICOS PARA A IMPLANTAÇÃO DO CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	32
11. CONCLUSÃO.....	33

Lista de Figuras

Figura 1 - Diretoria de TI.	12
Figura 2 - Administração de Redes e Servidores.....	13
Figura 3 - Desenvolvimento Web.....	14
Figura 4 - Diretor de TI.....	15
Figura 5 - Infraestrutura de Hardware e Software.....	15
Figura 6 - Service Desk.	16
Figura 7 - Suporte em Sistemas de Gestão.	17
Figura 8 - Tecnologia Educacional	17
Figura 9 - Partes Interessadas (Stakeholders).	18
Figura 10 - Equipe de TI.....	18
Figura 11 - Usuários.....	19
Figura 12 - Fornecedores.....	19
Figura 13 - Central de Serviços de TI.	20
Figura 14 - Base de Conhecimento.	20
Figura 15 - Acordo de Nível de Serviço.	21
Figura 16 - Níveis de Serviço.	23

Lista de Tabelas

Tabela 1 - Termos e abreviações.	11
Tabela 2 – Tabela de Acordo de Nível de Serviço.....	22
Tabela 3 - Formas de abrir chamado na Central de Serviços.....	23

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, portanto com a constante mudança é necessário a atualização do mesmo, 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 ABREVIACÕES

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

Tabela 1 - Termos e abreviações.

Termos e Abreviações	Descrição
ACT	Acordo de contrato temporário
AD	Active Directory
ANS	Acordo de Nível de Serviço
CFTV	Circuito Fechado de TV
CSTI	Catálogo de Serviços de Tecnologia da Informação
DNAT	Destination Network Address Translation
DTI	Diretoria de Tecnologia da Informação
DVR	Digital Video Recorder
IPTU	Imposto Predial e Territorial Urbano

IP	Internet Protocol
NVR	Network Video Recorder
N/A	Não aplicado
PMC	Prefeitura Municipal de Criciúma
SIES	Sistemas de Insumos Estratégicos em Saúde
SSD	Sistema de Service Desk
SLA	Service Level Agreement
SNAT	Secure Network Address Translation
TE	Tecnologia Educacional
TI	Tecnologia da Informação
TIC	Tecnologia da Informação e Comunicação
TV	Televisor
VPN	Virtual Private Network (Rede privada virtual)

4. SETORES DA DIRETORIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

A DTI conta atualmente com 30 profissionais, sendo 14 (quatorze) estagiários, 08 (oito) comissionados, 06 (seis) efetivos e 2 (dois) ACT. Subdivididos em 07 (sete) áreas de atuação: Administração de Redes e Servidores, Desenvolvimento Web, Diretoria, Infraestrutura de Hardware e Software, Service Desk, Suporte em Sistemas de Gestão e Tecnologia Educacional.

4.1. Diretoria de TI



Figura 1 - Diretoria 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;
- a. Prestar suporte e assistência técnica aos usuários, com vistas à utilização eficaz dos recursos de TI disponíveis;
- b. Promover a segurança e a integridade dos dados e informações residentes nos sistemas informatizados da Prefeitura;
- c. Propor projetos de modernização administrativa, em conjunto com os demais órgãos da PMC;

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. Administração de Redes e Servidores



Figura 2 - Administração de Redes e Servidores.

O papel da Administração de Redes e Servidores é fundamental para manter o ambiente de operação funcional e seguro, promovendo 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, monitorando 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.

4.1.2. Desenvolvimento Web



Figura 3 - 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.

Em todos os projetos são levadas em consideração alguns fatores de qualidade como: usabilidade, leveza, estética, funcionalidade, adaptabilidade e instintividade.

4.1.3. Diretor



Figura 4 - 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.

4.1.4. Infraestrutura de Hardware e Software



Figura 5 - 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.

4.1.5. Service Desk



Figura 6 - 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 conseqüentemente 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.

4.1.6. Suporte em Sistemas de Gestão



Figura 7 - Suporte em Sistemas de Gestão.

A equipe de Suporte em Sistemas de Gestão, presta suporte aos sistemas de gestão em saúde, educação, social, administrativo e diversos outros sistemas. 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.

4.1.7. Tecnologia Educacional (TE)



Figura 8 - Tecnologia Educacional

A tecnologia educacional (TE) é a incorporação de tecnologias da informação e comunicação (TIC) na educação para apoiar os processos de ensino e aprendizagem em diferentes contextos de educação formal e não formal. O conceito de tecnologia educacional pode ser enunciado como o conjunto de procedimentos (técnicas) que visam "facilitar" os processos de ensino e aprendizagem usando a ciência.

Logo a Equipe de Tecnologia Educacional é um elo entre a Diretoria de Tecnologia da Informação e a Secretaria de Educação atuando em projetos e soluções tecnológicas facilitadoras no processo de ensino-aprendizagem e em rotinas administrativas e pedagógicas.

5. PARTES INTERESSADAS (STAKEHOLDERS)

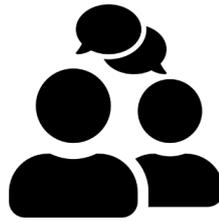


Figura 9 - Partes Interessadas (Stakeholders).

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 10 - Equipe de TI.

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

5.2. Usuários



Figura 11 - 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

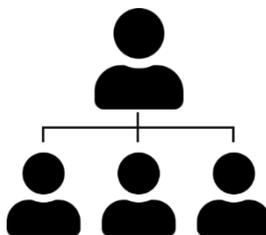


Figura 12 - Fornecedores.

- 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 13 - 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 14 - 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 15 - 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 consequentemente 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.

No quadro a seguir, são apresentados os níveis de prioridades para os chamados serem classificados de acordo com a necessidade do usuário.

Tabela 2 – Tabela de Acordo de Nível de Serviço

	Incidente
URGENTE	Incidentes ou problemas críticos que provoquem interrupção nas operações dos usuários, não existindo alternativa à realização ou conclusão dos trabalhos
PRIORIDADE ALTA	Incidentes ou problemas que dificultem muito a realização das atividades desejadas pelo usuário ou que as consequências sejam críticas, pois afetem as operações de suas tarefas
PRIORIDADE NORMAL	Incidentes ou problemas que não restringem a utilização da solução e suas consequências não sejam críticas, pois mantém as operações dos usuários na execução das tarefas ou existe alternativa à realização ou conclusão dos trabalhos
PRIORIDADE BAIXA	Incidentes ou problemas que gerem poucos impactos nas execuções das tarefas dos usuários

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 no sistema da Central de Serviços da DTI, a opção para o usuário abrir chamados via web.

Tabela 3 - Formas de abrir chamado na Central de Serviços.

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

7.2. Níveis de serviço

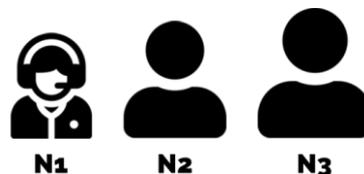


Figura 16 - Níveis de Serviço.

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, chat, e-mail, site 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, com suas respectivas tarefas, a área que irá ficar responsável pelo serviço e o acordo de nível de serviço.

SERVIÇO / TAREFA	ÁREA RESPONSÁVEL (QUEM EXECUTA)	ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO			
		SLA (Normal)	SLA (Crítico)	SLA (Alto)	SLA (Baixo)
1. ACESSO À INFORMAÇÃO E TRANSPARÊNCIA PÚBLICA Serviço relacionado ao suporte e a manutenção do Portal Transparência e dos dados exibidos no mesmo.	Suporte em Sistemas de Gestão				
Gerenciar cargas de alimentação do sistema	Somente N2	48 horas	24 horas	36 horas	72 horas
Realizar ajustes necessários	Somente N2	24 horas	8 horas	16 horas	32 horas
Configurar acesso de usuários administradores	Somente N2	24 horas	8 horas	16 horas	32 horas
Atualizar informações	Somente N2	24 horas	8 horas	16 horas	32 horas
Prestar esclarecimentos adicionais	Somente N2	08 horas	4 horas	6 horas	16 horas

2. ACESSO A INTERNET Serviço relacionado à análise, implantação, realização de reparo, transferência e ao cancelamento do plano de internet	Administração de Redes e Servidores	SLA (Normal)	SLA (Crítico)	SLA (Alto)	SLA (Baixo)
Analisar viabilidade técnica	Somente N2	120 horas	24 horas	32 horas	120 horas
Implantar e/ou remover link de acesso ¹	Somente N2	120 horas	48 horas	120 horas	120 horas
Realizar reparo técnico ²	Somente N2	16 horas	04 horas	16 horas	24 horas
Transferir endereço	Somente N2	56 horas	56 horas	56 horas	56 horas
Cancelar plano de internet ³	Somente N2	16 horas	04 horas	16 horas	16 horas

3. ACESSO A REDE CORPORATIVA Serviço relacionado ao gerenciamento das contas de usuário e acesso as pastas da rede corporativa e o acesso ao wi-fi	Administração de Redes e Servidores	SLA (Normal)	SLA (Crítico)	SLA (Alto)	SLA (Baixo)
Criar, inativar e/ou alterar usuário	Somente N2	8 horas	2 horas	4 horas	16 horas
Criar política de grupo	Somente N2	8 horas	8 horas	8 horas	40 horas
Alterar senha de acesso	Somente N2	8 horas	2 horas	4 horas	16 horas
Alterar grupo de usuário (unidade organizacional)	Somente N2	8 horas	2 horas	4 horas	16 horas
Permitir/Negar acesso a pastas/arquivos	Somente N2	8 horas	2 horas	4 horas	16 horas
Mapear unidades de rede	Somente N2	8 horas	8 horas	8 horas	8 horas
Liberar acesso wi-fi (visitante)	Somente N1	8 horas	2 horas	4 horas	16 horas
Liberar acesso wi-fi (funcionário)	Somente N2	8 horas	2 horas	4 horas	16 horas
Liberar acesso wi-fi (gestor)	Somente N2	8 horas	2 horas	4 horas	16 horas

4. ACESSO REMOTO Serviço relacionado a instalação e atualização de softwares de conexão remota e a configuração de VPN	Administração de Redes e Servidores	SLA (Normal)	SLA (Crítico)	SLA (Alto)	SLA (Baixo)
Instalar e/ou atualizar softwares de conexão remota	N1 e N2	8 horas	8 horas	8 horas	16 horas
Configurar VPN	Somente N2	8 horas	8 horas	8 horas	16 horas

5. ANTIVÍRUS Serviço relacionado a prevenção, detecção e eliminação de vírus de computador.	Administração de Redes e Servidores	SLA (Normal)	SLA (Crítico)	SLA (Alto)	SLA (Baixo)
Instalar e/ou atualizar antivírus	N1 e N2	8 horas	8 horas	8 horas	24 horas
Verificar existência de vírus	N1 e N2	8 horas	8 horas	8 horas	24 horas
Gerenciar políticas de segurança	Somente N2	8 horas	8 horas	8 horas	8 horas
Gerenciar central de comandos	Somente N2	8 horas	8 horas	8 horas	8 horas
Monitorar acessos não autorizados	Somente N2	8 horas	8 horas	8 horas	8 horas

6. BACKUP DE DADOS	Administração de Redes e Servidores	SLA (Normal)	SLA (Crítico)	SLA (Alto)	SLA (Baixo)
Serviço relacionado a cópias de segurança, que consistem na ação de copiar arquivos como medida de segurança, permitindo sua recuperação em caso de perda.					
Testar backup	Somente N2	8 horas	8 horas	8 horas	8 horas
Configurar backup	Somente N2	6 horas	6 horas	6 horas	6 horas
Restaurar backup	Somente N2	24 horas	12 horas	24 horas	48 horas
Efetuar backup	Somente N2	24 horas	24 horas	24 horas	24 horas
Recuperar arquivos	Somente N2	12 horas	4 horas	12 horas	24 horas

7. BANCO DE DADOS	Administração de Redes e Servidores	SLA (Normal)	SLA (Crítico)	SLA (Alto)	SLA (Baixo)
Serviço relacionado ao gerenciamento do armazenamento de informações em banco de dados.					
Criar, excluir e/ou alterar recursos do banco de dados	Somente N2	48 horas	24 horas	48 horas	48 horas
Analisar logs do banco de dados	Somente N2	24 horas	24 horas	24 horas	24 horas
Importar e/ou exportar banco de dados	Somente N2	48 horas	24 horas	48 horas	48 horas
Analisar modelagem do banco de dados	Somente N2	48 horas	24 horas	48 horas	48 horas
Atualizar informações no banco de dados	Somente N2	48 horas	24 horas	48 horas	48 horas
Reestruturar banco de dados	Somente N2	48 horas	24 horas	48 horas	48 horas
Inserir informações no banco de dados	Somente N2	48 horas	24 horas	48 horas	48 horas

8. CENTRAL DE SERVIÇOS	Service Desk	SLA (Normal)	SLA (Crítico)	SLA (Alto)	SLA (Baixo)
Serviço relacionado a esclarecer dúvidas iniciais dos usuários internos e externos, bem como a abertura de chamados e o acompanhamento do mesmo, e a atualização do catálogo de serviços.					
Registrar atendimentos	Somente N1	N/A	N/A	N/A	N/A
Acompanhar e/ou analisar atendimentos	Todos os níveis	N/A	N/A	N/A	N/A
Finalizar atendimentos	Somente N1	N/A	N/A	N/A	N/A
Realizar feedback de atendimentos	Somente N1	N/A	N/A	N/A	N/A
Revisar/Atualizar catálogo de serviços	Somente N1	N/A	N/A	N/A	N/A
Escalar/Escalonar atendimentos	N1 e N2	N/A	N/A	N/A	N/A

9. CIRCUITO FECHADO DE TV - CFTV	Administração de Redes e Servidores	SLA (Normal)	SLA (Crítico)	SLA (Alto)	SLA (Baixo)
Serviço relacionado a instalação, desinstalação e configuração das câmeras, DVR, NVR e servidor de imagens					
Instalar/Desinstalar câmera	Somente N2	04 horas	04 horas	04 horas	04 horas
Configurar câmera	Somente N2	04 horas	04 horas	04 horas	04 horas
Instalar, configurar e/ou desinstalar DVR, NVR e/ou servidor de imagens	Somente N2	04 horas	04 horas	04 horas	04 horas

10. CORREIO ELETRÔNICO (E-MAIL)	Administração de Redes e Servidores	SLA (Normal)	SLA (Crítico)	SLA (Alto)	SLA (Baixo)
Serviço relacionado ao gerenciamento da solução de comunicação por meio de correio eletrônico.					
Criar e/ou inativar conta de e-mail	Somente N2	8 horas	4 horas	8 horas	8 horas
Alterar senha da conta de e-mail	Somente N2	8 horas	4 horas	8 horas	8 horas
Bloquear conta de e-mail	Somente N2	8 horas	4 horas	8 horas	8 horas
Gerenciar servidor de e-mail	Somente N2	8 horas	8 horas	8 horas	8 horas
Alterar capacidade da conta de e-mail	Somente N2	8 horas	4 horas	8 horas	8 horas
Criar grupos de contas de e-mail	Somente N2	8 horas	4 horas	8 horas	8 horas
Recuperar caixa de e-mail	Somente N2	32 horas	16 horas	32 horas	32 horas

11. DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS/SITES	Desenvolvimento Web	SLA (Normal)	SLA (Crítico)	SLA (Alto)	SLA (Baixo)
Serviço relacionado ao desenvolvimento, aprimoramento e testes de sistemas e sites internos.					
Desenvolver site	Somente N2	N/A	N/A	N/A	N/A
Desenvolver sistema	Somente N2	N/A	N/A	N/A	N/A

12. DIREÇÃO EXECUTIVA	Diretor/Secretária	SLA (Normal)	SLA (Crítico)	SLA (Alto)	SLA (Baixo)
Serviço relacionado ao gerenciamento de processos administrativos.					
Receber notas fiscais	Área administrativa	N/A	N/A	N/A	N/A
Gerenciar contratos	Área administrativa	N/A	N/A	N/A	N/A
Elaborar descritivo técnico	Área administrativa	N/A	N/A	N/A	N/A
Solicitar aquisição de produtos/serviços	Área administrativa	N/A	N/A	N/A	N/A
Solicitar cotações	Área administrativa	N/A	N/A	N/A	N/A
Participar/Organizar reuniões	Área administrativa	N/A	N/A	N/A	N/A
Gerenciar a equipe de TI	Área administrativa	N/A	N/A	N/A	N/A
Redigir documentos oficiais de comunicação (despachar/conferir)	Área administrativa	N/A	N/A	N/A	N/A
Atender usuários/fornecedores	Área administrativa	N/A	N/A	N/A	N/A
Planejar viagens de negócios	Área administrativa	N/A	N/A	N/A	N/A
Participar de feiras, congressos, afins...	Área administrativa	N/A	N/A	N/A	N/A
Coordenar projetos	Área administrativa	N/A	N/A	N/A	N/A

13. FIREWALL	Administração de Redes e Servidores	SLA (Normal)	SLA (Crítico)	SLA (Alto)	SLA (Baixo)
Serviço relacionado as políticas de segurança da informação em acessos à internet.					
Criar e/ou excluir usuário	Somente N2	8 horas	4 horas	8 horas	8 horas
Liberar e/ou bloquear acesso à sites/aplicativos	Somente N2	8 horas	4 horas	8 horas	8 horas
Monitorar ataques e acessos não autorizados	Somente N2	8 horas	4 horas	8 horas	8 horas

Criar regras de acesso interno/externo (SNAT e DNAT)	Somente N2	8 horas	4 horas	8 horas	8 horas
Verificar tráfego de dados	Somente N2	8 horas	4 horas	8 horas	8 horas

14. HOSPEDAGEM	Desenvolvimento Web	SLA (Normal)	SLA (Crítico)	SLA (Alto)	SLA (Baixo)
Serviço relacionado ao armazenamento, importação/exportação de sites, sistemas e dados					
Criar domínio	Somente N2	40 horas	16 horas	24 horas	48 horas
Criar subdomínio	Somente N2	24 horas	2 horas	6 horas	36 horas
Importar/Exportar sites/sistemas/banco de dados	Somente N2	40 horas	8 horas	12 horas	48 horas
Importar e converter dados	Somente N2	56 horas	24 horas	48 horas	72 horas

15. IMPRESSÃO	Infraestrutura de Hardware e Software	SLA (Normal)	SLA (Crítico)	SLA (Alto)	SLA (Baixo)
Serviço de instalação, configuração e orientação quanto a operação da impressora, limpeza, calibração e substituição de suprimentos.					
Instalar e/ou configurar impressora	N2 e N3	16 horas	06 horas	08 horas	28 horas
Substituir impressora	N2 e N3	16 horas	06 horas	08 horas	28 horas
Prestar a suporte a impressora	Todos os níveis	16 horas	06 horas	08 horas	28 horas
Instalar e/ou atualizar drivers	Todos os níveis	16 horas	06 horas	08 horas	28 horas
Configurar scanner	Todos os níveis	16 horas	06 horas	08 horas	28 horas
Substituir suprimentos	N2 e N3	16 horas	06 horas	08 horas	28 horas

16. INFRAESTRUTURA DE HARDWARE	Infraestrutura de Hardware e Software	SLA (Normal)	SLA (Crítico)	SLA (Alto)	SLA (Baixo)
Serviço relacionado a instalação, substituição, desinstalação e suporte de computadores e componentes do mesmo.					
Instalar e/ou desinstalar equipamento no setor/local	Somente N2	24 horas	8 horas	12 horas	36 horas
Instalar e/ou substituir periféricos de saída	Somente N2	24 horas	8 horas	12 horas	36 horas
Instalar e/ou substituir periféricos de entrada	Somente N2	24 horas	8 horas	12 horas	36 horas
Instalar e/ou substituir periféricos de processamento	Somente N2	24 horas	8 horas	12 horas	36 horas
Instalar, substituir e/ou realizar a manutenção de periféricos de armazenamento	Somente N2	24 horas	8 horas	12 horas	36 horas
Instalar, substituir e/ou realizar a manutenção de periféricos externos	Somente N2	24 horas	8 horas	12 horas	36 horas
Instalar, substituir e/ou realizar a manutenção de periféricos mistos	Somente N2	24 horas	8 horas	12 horas	36 horas
Instalar, substituir e/ou realizar a manutenção de dispositivos móveis	Somente N2	24 horas	8 horas	12 horas	36 horas
Revisar equipamento	Somente N2	40 horas	16 horas	24 horas	52 horas

17. INFRAESTRUTURA DE REDES (TELECOM)	Administração de Redes e Servidores	SLA (Normal)	SLA (Crítico)	SLA (Alto)	SLA (Baixo)
Serviço relacionado a implantação, manutenção, transferência e controle de redes de sistemas de comunicações.					
Instalar ramal/extensão telefônica	Somente N3	16 horas	06 horas	08 horas	28 horas
Instalar linha telefônica ⁴	Somente N3	72 horas	72 horas	72 horas	72 horas
Instalar, configurar e/ou substituir ativos de rede	N2 e N3	16 horas	06 horas	08 horas	28 horas
Instalar, configurar e/ou substituir central telefônica	Somente N3	16 horas	06 horas	08 horas	28 horas
Reparar linha telefônica ⁵	Somente N2	24 horas	02 horas	24 horas	24 horas
Prover/Analisar infraestrutura de telefonia	N2 e N3	16 horas	06 horas	08 horas	24 horas
Prover/Analisar infraestrutura de rede Lógica	N2 e N3	16 horas	06 horas	08 horas	24 horas
Identificar/Certificar pontos de rede	N2 e N3	16 horas	06 horas	08 horas	24 horas
Alterar titularidade de linha telefônica ⁶	Somente N2	24 horas	24 horas	24 horas	24 horas
Transferir endereço ⁷	Somente N2	72 horas	12 horas	72 horas	72 horas
Cancelar plano de telefonia ⁸	Somente N2	16 horas	04 horas	16 horas	16 horas

18. INFRAESTRUTURA DE SOFTWARE	Infraestrutura de Hardware e Software	SLA (Normal)	SLA (Crítico)	SLA (Alto)	SLA (Baixo)
Serviço relacionado a instalação, atualização, configuração e licenciamento de softwares.					
Instalar e/ou atualizar sistema operacional	Somente N2	40 horas	16 horas	24 horas	52 horas
Instalar e/ou atualizar softwares utilitários	N1 e N2	16 horas	8 horas	12 horas	24 horas
Instalar e/ou atualizar softwares de produtividade	N1 e N2	16 horas	8 horas	12 horas	24 horas
Instalar e/ou atualizar navegadores de internet	N1 e N2	8 horas	4 horas	6 horas	16 horas
Instalar e/ou configurar certificado digital	N1 e N2	6 horas	2 horas	4 horas	16 horas
Realizar licenciamento de software	N1 e N2	24 horas	8 horas	12 horas	36 horas

19. MENSAGEIRO INSTANTÂNEO (CHAT)	Administração de Redes e Servidores	SLA (Normal)	SLA (Crítico)	SLA (Alto)	SLA (Baixo)
Serviço relacionado ao gerenciamento de contas de usuário no mensageiro instantâneo e suporte ao usuário para utilização do mesmo					
Criar e/ou inativar usuário	N1 e N2	8 horas	4 horas	8 horas	8 horas
Criar grupos de usuários	N1 e N2	8 horas	4 horas	8 horas	8 horas
Prestar suporte ao usuário	Somente N1	8 horas	4 horas	8 horas	8 horas

20. PORTAIS WEB	Desenvolvimento Web	SLA (Normal)	SLA (Crítico)	SLA (Alto)	SLA (Baixo)
Serviço relacionado a atualização de informações, gerenciamento das contas e suporte ao usuário nos portais web públicos					
Atualizar e/ou editar informações de sites	Somente N2	24 horas	16 horas	16 horas	48 horas

Criar e/ou inativar conta de usuário administrador	Somente N2	8 horas	2 horas	6 horas	16 horas
Prestar suporte ao usuário	N1 e N2	8 horas	1 hora	4 horas	8 horas

21. REDE SOCIAL CORPORATIVA (INTRANET) Serviço relacionado ao gerenciamento de contas e suporte ao usuário na rede social corporativa	Administração de Redes e Servidores	SLA (Normal)	SLA (Crítico)	SLA (Alto)	SLA (Baixo)
Criar e/ou inativar usuário	N1 e N2	8 horas	4 horas	8 horas	8 horas
Prestar suporte ao usuário	Somente N1	8 horas	4 horas	8 horas	8 horas

22. REGISTRADOR ELETRÔNICO DE PONTO Serviço relacionado a instalação, configuração, análise e troca de local do registrador eletrônico de ponto	Infraestrutura de Hardware e Software	SLA (Normal)	SLA (Crítico)	SLA (Alto)	SLA (Baixo)
Instalar equipamento	Somente N2	18 horas	18 horas	18 horas	24 horas
Configurar equipamento	Somente N2	18 horas	18 horas	18 horas	24 horas
Realizar troca do equipamento de local	Somente N2	18 horas	18 horas	18 horas	24 horas
Analisar equipamento	Somente N2	18 horas	18 horas	18 horas	24 horas

23. SISTEMA DE GESTÃO DE ATENDIMENTO Serviço relacionado a instalação, análise, configuração, troca de local, gerenciamento de contas e suporte ao usuário no sistema de gestão de atendimento	Infraestrutura de Hardware e Software	SLA (Normal)	SLA (Crítico)	SLA (Alto)	SLA (Baixo)
Instalar equipamento	Somente N2	8 horas	6 horas	6 horas	16 horas
Realizar troca de equipamento de local	Somente N2	8 horas	6 horas	6 horas	16 horas
Configurar equipamento	Somente N2	8 horas	6 horas	6 horas	16 horas
Criar e/ou inativar usuário	N1 e N2	8 horas	6 horas	6 horas	16 horas
Analisar equipamento	Somente N2	8 horas	6 horas	6 horas	16 horas
Prestar suporte ao usuário	Somente N1	8 horas	6 horas	6 horas	16 horas

24. SISTEMAS DE GESTÃO PÚBLICA Serviço relacionado ao suporte em sistemas de gestão pública (saúde, educação, assistência social, tributário, contábil, etc...)	Suporte em Sistemas de Gestão	SLA (Normal)	SLA (Crítico)	SLA (Alto)	SLA (Baixo)
Garantir disponibilidade do sistema	Somente N2	24 horas	03 horas	12 horas	48 horas
Levantar requisitos	Somente N2	N/A	N/A	N/A	N/A
Sugerir novos processos	Somente N2	N/A	N/A	N/A	N/A
Implantar sistema	Somente N2	N/A	N/A	N/A	N/A
Testar sistema	N1 e N2	N/A	N/A	N/A	N/A
Criar e/ou inativar usuário	N1 e N2	8 horas	4 horas	6 horas	16 horas
Liberar acessos ao usuário	N1 e N2	16 horas	8 horas	12 horas	24 horas
Capacitar o usuário	Somente N2	72 horas	72 horas	72 horas	84 horas

Prestar suporte ao usuário	N1 e N2	24 horas	03 horas	12 horas	48 horas
Instalar/reinstalar sistema	N1 e N2	8 horas	4 horas	6 horas	16 horas
Atualizar sistema (server)	Somente N2	8 horas	4 horas	6 horas	16 horas
Atualizar sistema (client)	N1 e N2	8 horas	4 horas	6 horas	16 horas

¹ (Art. 23 da Resolução nº 574/2011 da Anatel)

² (Art. 25, §1º da Resolução nº 574/2011 da Anatel)

³ (Arts. 14 e 15 da Resolução nº 632/2014 da Anatel)

⁴ (Arts. 5º e 8º do Decreto nº 7.512/2011)

⁵ (Art. 22, §2º da Resolução nº 605/2012 da Anatel)

⁶ (Art. 53, I, "b" e II da Resolução nº 460/2007 da Anatel)

⁷ (Art. 25, §2º da Resolução nº 605/2012 da Anatel)

⁸ (Arts. 14 e 15 da Resolução nº 632/2014 da Anatel)

9. SERVIÇOS NÃO SUPORTADOS

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

SERVIÇO / TAREFA	ÁREA RESPONSÁVEL (QUEM EXECUTA)	ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO			
		SLA (Normal)	SLA (Crítico)	SLA (Alto)	SLA (Baixo)
OUTROS					
Outros serviços não suportados pela Diretoria de TI					
Adicionar banner no site da PMC	Diretoria de comunicação	N/A	N/A	N/A	N/A
Instalar e/ou realizar manutenção do ar condicionado	Patrimônio	N/A	N/A	N/A	N/A
Atualizar notícias no site da PMC	Diretoria de comunicação	N/A	N/A	N/A	N/A
Compra de equipamentos de informática	Diretoria de logística	N/A	N/A	N/A	N/A
Configurar aparelhos de som do Salão Ouro Negro	Patrimônio	N/A	N/A	N/A	N/A
Configurar data show do Salão Ouro Negro	Patrimônio	N/A	N/A	N/A	N/A
Criar notícia no site da PMC	Diretoria de comunicação	N/A	N/A	N/A	N/A
Criar e/ou excluir usuário no SIES	Governo de estado	N/A	N/A	N/A	N/A
Esclarecer dúvidas operacionais de processo do sistema de gestão escolar	Secretaria de educação	N/A	N/A	N/A	N/A
Esclarecer dúvidas operacionais de processo do sistema de gestão em saúde	Secretaria de saúde	N/A	N/A	N/A	N/A
Emitir alvará	Alvará	N/A	N/A	N/A	N/A
Emitir IPTU	Arrecadação	N/A	N/A	N/A	N/A
Instalar/configurar tomada elétrica em locais internos/externos ligados ao Paço Municipal Marcos Rovaris	Secretaria de infraestrutura, planejamento e mobilidade urbana	N/A	N/A	N/A	N/A

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