



Estado do Rio de Janeiro  
**Prefeitura Municipal de Itaguaí**  
**Secretaria de Administração**  
Subsecretaria de Tecnologia da Informação

## Anexo I – Resolução STI nº 04/2023

# Catálogo de Serviços de TIC – STI

Subsecretaria de Tecnologia da Informação

Coordenação de Atendimento ao Usuário (Governança de TI)

Versão: 1.0



Estado do Rio de Janeiro  
**Prefeitura Municipal de Itaguaí**  
**Secretaria de Administração**  
Subsecretaria de Tecnologia da Informação

**Prefeito Municipal**

Rubem Vieira de Souza

**Secretário Municipal de Administração**

Robens Fonseca Pedrosa Junior (interino)

**Subsecretário de Tecnologia da Informação**

Regis de Souza de Carvalho

**Diretor de Tecnologia da Informação**

Joel Marins Lemes Junior

**Coordenador de Atendimento ao Usuário**

Bruno Oliveira dos Santos

**Coordenador de Infraestrutura de TI**

Felipe Mendes Gonçalves

**Coordenador de Projetos de TI**

Paulo Luciano Xavier Vianna

**Coordenador de Redes**

Diego Seiji Almeida Fukamati

**Coordenador de Telefonia**

Ricardo Rodrigues Pereira



Estado do Rio de Janeiro  
**Prefeitura Municipal de Itaguaí**  
**Secretaria de Administração**  
 Subsecretaria de Tecnologia da Informação

### Histórico – Revisões

Data	Versão	Descrição	Autor
09/01/2023	1.0	Criação do documento	Bruno Oliveira dos Santos
31/03/2023	1.0	Aprovação do Documento	CDTSIP





Estado do Rio de Janeiro  
**Prefeitura Municipal de Itaguaí**  
**Secretaria de Administração**  
 Subsecretaria de Tecnologia da Informação

## Índice

1. Apresentação .....	6
2. Introdução.....	6
2.1. Objetivo do Catálogo de Serviços de TIC .....	7
2.2. Abrangência do Catálogo de serviços de TIC .....	8
2.3. Período de revisão do Catálogo de serviços de TIC .....	8
2.4. Ferramentas utilizadas na gestão do Catálogo de Serviços de TIC.....	8
3. Termos e Abreviações.....	8
4. Conceitos.....	12
4.1. Central de Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação (Service Desk).....	12
4.2. Base de conhecimento.....	12
4.3. Acordo de nível de Serviço.....	13
4.4. Tipos de atendimentos .....	13
5. Funcionamento da Central de Serviços de TIC da STI.....	13
5.1 Níveis de Atendimento .....	14
5.1.1 Atendimento de Nível 1 – (N1) .....	14
5.1.2 Atendimento de Nível 2 – (N2) .....	14
5.1.3 Atendimento de Nível 3 – (N3) .....	15
6. Centro de Operações de Rede e Infraestrutura de TI (CORI).....	15
7. Catálogo de Serviços .....	16
7.1. Acesso à Rede, Webmail, Pastas ou Sistemas .....	16
7.1.1. Requisições .....	16
7.1.2. Incidentes.....	20
7.2. Microcomputadores, Dispositivos e impressoras.....	21
7.2.1. Requisições .....	21
7.2.1. Incidentes.....	24
7.3. Sistemas de Gestão, Administrativos, Arrecadação e Portais .....	26
7.3.1 Requisições .....	26
7.3.2 Incidentes.....	32



Estado do Rio de Janeiro  
**Prefeitura Municipal de Itaguaí**  
**Secretaria de Administração**  
 Subsecretaria de Tecnologia da Informação

7.4. Segurança da Informação .....	35
7.4.1 Requisições .....	35
7.4.2 Incidentes.....	36
7.5. Software e aplicativos.....	37
7.5.1 Requisições .....	37
7.5.2 Incidente .....	38
7.6. Armazenamento e servidores.....	40
7.6.1 Requisições .....	40
7.7. Telefonia Voip .....	43
7.7.1 Requisições .....	43
7.7.2 Incidentes.....	47
7.8. Treinamentos .....	48
7.7.1 Requisições .....	48
7.9. Consultoria .....	50
7.9.1 Requisições .....	50
8. Catálogo de Sistemas Informatizados da PMI .....	51
9. Fatores críticos para a implantação do Catálogo de Serviços de TIC.....	53
10. Conclusão.....	54
11. Anexo 1 .....	55



Estado do Rio de Janeiro  
**Prefeitura Municipal de Itaguaí**  
**Secretaria de Administração**  
Subsecretaria de Tecnologia da Informação

## 1. Apresentação

O Catálogo de Serviço de Tecnologia da Informação e Comunicação - CSTIC é um instrumento que organiza todos os serviços prestados pelas Equipes de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC a Prefeitura Municipal de Itaguaí -PMI.

O Catálogo de serviços de TIC é um projeto do Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação – PDTIC 2022/2023 alinhado ao objetivo estratégico “Adequar o gerenciamento de serviços de TIC”, e a iniciativa “Implantar Gerenciamento de Serviços de TIC na Prefeitura Municipal de Itaguaí” com a ação “Produzir um catálogo de serviços de TIC”.

O presente documento se estrutura da seguinte forma:

- Primeiramente apresentar informações iniciais sobre o Catálogo de Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação – CSTIC, como: objetivo, conteúdo, abrangência, revisão e ferramentas de gerenciamento do catálogo de serviço;
- No segundo momento são apresentados os conceitos relacionados à central de serviços;
- Na última parte consta a relação dos serviços de tecnologia da informação e catálogo de sistemas mantidos pela Subsecretaria de Tecnologia da Informação e os fatores críticos para a implantação do Catálogo de serviços de TIC;
- Documentos e informações adicionais foram colocados na seção anexo neste documento.

## 2. Introdução

A STI, é uma Subsecretaria de Tecnologia da Informação, subordinada à Secretaria Municipal de Administração e criada pela Lei nº 3.704/2018, e tem por missão: "Promover, planejar, coordenar, executar, monitorar e avaliar o sistema municipal de tecnologia para o desenvolvimento econômico, social e sustentável do Município, contribuindo para a melhoria da qualidade de vida da população."



Estado do Rio de Janeiro  
**Prefeitura Municipal de Itaguaí**  
**Secretaria de Administração**  
Subsecretaria de Tecnologia da Informação

O presente CSTIC foi elaborado com o intuito de mapear e documentar os serviços de tecnologia da informação para atender o objetivo institucional da STI, a fim de observar a forma com todos os serviços, relacionados a sua missão, são fornecidos aos seus usuários. Norteadas por essa premissa, a Coordenação de Atendimento ao Usuário, da STI, cria o Catálogo de Serviços de TIC da STI para informar, de maneira clara e objetiva, todos os serviços de tecnologia da informação ofertados à comunidade da PMI por esta subsecretaria. Além de informar os serviços ofertados, o Catálogo de Serviços de TIC da STI apresenta a maneira como solicitar o serviço e qual é o prazo para seu atendimento.

A elaboração deste Catálogo de Serviço tem por base o benchmarking de catálogo de serviços de TI de outros órgãos do SISP, e elementos da ITIL<sup>1</sup>

### 2.1. Objetivo do Catálogo de Serviços de TIC

O objetivo do Catálogo de Serviços de TIC da STI é trazer uma visão clara de quais serviços a TI oferta, oferecendo informações e procedimentos para requisitar os serviços disponíveis.

Os objetivos específicos com a publicação deste instrumento são:

- Apresentar o conceito de serviços de TIC;
- Ser um instrumento para definir e registrar as expectativas da comunidade da PMI;
- Padronizar as solicitações de serviços de TIC pela comunidade da PMI;
- Padronizar a entrega dos serviços de TIC;
- Incrementar a qualidade dos serviços de TIC;
- Agilizar a entrega do serviço solicitado;
- Melhorar o gerenciamento dos níveis de serviços de TIC;

<sup>1</sup> ITIL - Information Technology Infrastructure Library que, em tradução livre para o português, significa Biblioteca de Infraestrutura de Tecnologia da Informação.



Estado do Rio de Janeiro  
**Prefeitura Municipal de Itaguaí**  
**Secretaria de Administração**  
Subsecretaria de Tecnologia da Informação

- Melhorar a divulgação dos serviços/produtos prestados pela TI.

## 2.2. Abrangência do Catálogo de serviços de TIC

O Catálogo de serviços de TIC abrange os serviços prestados pela STI e Equipes de TIC (NTL) para todas as Secretarias da PMI.

## 2.3. Período de revisão do Catálogo de serviços de TIC

O Catálogo de serviços de TIC não é um documento imutável, pelo contrário, ele é um instrumento "vivo" que deve ser atualizado quando a PMI identificar mudanças no ambiente interno ou externo. O documento deve ser revisto e atualizado anualmente para atender às novas necessidades, que eventualmente forem surgindo.

## 2.4. Ferramentas utilizadas na gestão do Catálogo de Serviços de TIC

Para gerenciar o Catálogo de Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação da STI será utilizado o software livre de chamado GLPI (Gestão Livre de Parque de Informática). O sistema está disponível na internet e intranet da PMI através do endereço <http://glpi.itaguai.rj.gov.br>



Figura 1: Ilustração de software utilizado

## 3. Termos e Abreviações

Os conceitos relacionados a termos técnicos e abreviações mencionadas no decorrer deste documento, são apresentados na tabela abaixo:





Estado do Rio de Janeiro  
**Prefeitura Municipal de Itaguaí**  
**Secretaria de Administração**  
 Subsecretaria de Tecnologia da Informação

Termos e Abreviações	Descrição
<b>ANS</b>	Acordo de Nível de Serviço
<b>Backup</b>	Cópia de segurança de sistemas e informações
<b>Banco de Dados</b>	Conjunto de dados inter-relacionados, representando informações sobre um domínio específico.
<b>CAU</b>	Coordenação de Atendimento ao Usuário
<b>CITI</b>	Coordenação de Infraestrutura de TI
<b>CPTI</b>	Coordenação de Projetos de TI
<b>CT</b>	Coordenação de Telefonia
<b>CR</b>	Coordenação de Redes
<b>CORI</b>	Centro de Operações de Rede e Infraestrutura de TI
<b>Certificado Digital</b>	Documento eletrônico que contém dados sobre a pessoa física ou jurídica que o utiliza, servindo como uma identidade virtual que confere validade jurídica e aspectos de segurança digital em transações digitais.
<b>CDTSIP</b>	Comitê de Diretrizes de Tecnologia, Segurança da Informação e Privacidade
<b>CSTIC</b>	Catálogo de Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação
<b>Cliente</b>	São aqueles que se relacionam com a STI, através do consumo de seus Serviços de TIC. No caso da Administração Municipal Direta, são considerados clientes as Secretarias Municipais.
<b>Domínio</b>	Nome que identifica uma organização na internet. O domínio da PMI é: itaguai.rj.gov.br



Estado do Rio de Janeiro  
**Prefeitura Municipal de Itaguaí**  
**Secretaria de Administração**  
 Subsecretaria de Tecnologia da Informação

<b>Firewall</b>	Dispositivo de uma rede de computadores que tem por objetivo aplicar uma política de segurança a um determinado ponto da rede.
<b>Hardware</b>	Equipamento ou dispositivo de informática.
<b>ISSO/IEC</b>	<i>International Organization for Standardization/ International Electrotechnical Commission</i>
<b>ITIL</b>	<i>Information Technology Infrastructure Library</i> – Que na prática é uma abordagem padronizada para o Gerenciamento de Serviços de TIC.
<b>LUN</b>	<i>Logical Unit Number</i> . É uma referência lógica a uma parte de um subsistema de armazenamento.
<b>NT</b>	Núcleo Técnico, vinculado a Coordenação de Atendimento ao Usuário da STI
<b>NTL</b>	Núcleo Técnico Local, vinculado a Administração das Secretarias de Grande Porte, como, Assistência Social; Educação e Cultura; e Saúde.
<b>N1</b>	Primeiro nível de suporte aos serviços de TIC.
<b>N2</b>	Segundo nível de suporte aos serviços de TIC.
<b>N3</b>	Terceiro nível de suporte aos serviços de TIC.
<b>NOC</b>	Centro de Operações de Rede, do inglês <i>Network Operations Center</i>
<b>OLA/ANO</b>	<i>Operational Level Agreement</i> , ou seja, Acordo de Nível Operacional. É o prazo que um provedor de serviços estabelece aos Clientes.
<b>Pasta ou Diretório</b>	Estrutura lógica utilizada para organizar arquivos em um computador ou em rede.
<b>PDTIC</b>	Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação
<b>Periféricos</b>	Dispositivos ou placas de expansão que enviam ou recém informações do computador. Na informativa, o termo “periférico”



Estado do Rio de Janeiro  
**Prefeitura Municipal de Itaguaí**  
**Secretaria de Administração**  
 Subsecretaria de Tecnologia da Informação

	aplica-se a qualquer equipamento ou acessório que seja ligado à CPU, ou, em um sentido mais amplo, ao computador.
<b>Plug-in</b>	Programa de computador usado para adicionar funções a outras aplicações maiores, provendo alguma funcionalidade.
<b>Restauração</b>	Processo de recuperação de arquivos, aplicações e/ou servidores, realizado a partir de dados que foram copiados previamente.
<b>Roteador</b>	Dispositivo que encaminha pacotes de dados entre redes de computadores, criando um conjunto de redes de sobreposição. Um roteador é conectado a duas ou mais linhas de dados de redes diferentes.
<b>SLA/ANS</b>	Service Level Agreement, ou seja, Acordo de Nível de Serviço. É o prazo para que a requisição ou incidente seja solucionada.
<b>Servidor</b>	Software ou computador, com sistema de computação centralizada que fornece serviços a uma rede de computadores.
<b>SGDB</b>	Sistema de Gerenciamento de Banco de Dados – do inglês Data Base Management System – é o conjunto de softwares responsáveis pelo gerenciamento de um banco de dados.
<b>SOC</b>	Centro de Operações de Segurança de TI, do inglês <i>Security Operation Center</i>
<b>Storage</b>	Hardware que contém slots para vários discos, ligado aos servidores para armazenar os dados com segurança.
<b>Switch</b>	Equipamento que possibilita a conexão de computadores em redes, ou seja, realiza a interconexão entre várias máquinas.
<b>Tempo de Atendimento</b>	Intervalo de tempo previsto para atendimento, desde a abertura do chamado (ou identificação do problema) à solução.



Estado do Rio de Janeiro  
**Prefeitura Municipal de Itaguaí**  
**Secretaria de Administração**  
 Subsecretaria de Tecnologia da Informação

<b>Toner</b>	Componente integrante dos equipamentos de impressão (impressoras) responsável pela pigmentação do papel.
<b>VOIP</b>	Voz sobre IP – do inglês Voice over Internet Protocol – é o protocolo utilizado para comunicação de voz entre os ramais telefônicos da PMI.
<b>TI</b>	Tecnologia da Informação
<b>TIC</b>	Tecnologia da Informação e Comunicação
<b>Usuário</b>	É quem irá usufruir do serviço prestado pela STI, além da requisição de serviços e o tratamento de incidentes.

Tabela 1 - Termos e abreviações

#### 4. Conceitos

##### 4.1. Central de Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação (Service Desk)

A Central de Serviços de TIC tem como objetivo servir como ponto único de contato para os usuários de TI e restaurar a operação normal dos serviços com o mínimo de impacto nos negócios do cliente.

Conhecida também como Service Desk, que tem como função, de acordo com a ITIL, “Restabelecer os serviços a sua operação normal o mais rapidamente possível, seja instalando, configurando ou removendo itens de hardware e software”, e atendendo às solicitações de serviços dos usuários (internos e externos).

Fluxo de Atendimento no Anexo 1, deste CSTIC.

##### 4.2. Base de conhecimento

A Base de Conhecimento é um repositório de conhecimentos acumulados sobre um determinado assunto ou problema. Essas informações podem ser utilizadas na solução dos problemas semelhantes apresentados pelos usuários em um Service Desk.



Estado do Rio de Janeiro  
**Prefeitura Municipal de Itaguaí**  
**Secretaria de Administração**  
Subsecretaria de Tecnologia da Informação

#### 4.3. Acordo de nível de Serviço

Um Acordo de Nível de Serviço - ANS (SLA, do inglês Service Level Agreement) é um acordo firmado entre as áreas de negócio e a unidade de TIC, que descreve as metas de nível de serviço. O acordo deve equilibrar demandas e ofertas, benefícios e custos entre TIC e a área de negócio, com obrigações e direitos de ambas as partes, como a medição da disponibilidade dos serviços e a medição do tempo de atendimento de um chamado.

Segundo a norma brasileira ABNT NBR ISO/IEC 20000-1, o ANS deve ser acordado entre os requisitantes ou interessados em um determinado serviço de TI e o responsável pelos serviços de TIC da organização, e deve ser revisado periodicamente para certificar-se de que continua adequado ao atendimento das necessidades de negócio da organização.

#### 4.4. Tipos de atendimentos

Os serviços do Catálogo de Serviços de TIC da STI estão classificados em 2 tipos:

- Requisições: Solicitação formal de um usuário para algo a ser fornecido.
- Incidentes: Qualquer evento que não é parte padrão da operação de um serviço que causa ou pode causar interrupção.

#### 5. Funcionamento da Central de Serviços de TIC da STI

A Central de Serviço de TIC da STI funciona na sala da STI - Subsecretaria de Tecnologia da Informação, localizada no Palácio Barão de Tefé. Nas maiores Secretarias, a TI está representada pelo Corpo Técnico Local, denominado NTL – Núcleo Técnico Local, que estão lotados nas Sedes Administrativas das Secretarias de grande porte, como Assistência Social, Educação e Cultura e Saúde.

O horário de funcionamento da STI é das 8h às 17h, nos dias úteis. Alguns serviços poderão ser executados em horários especiais para não comprometer o funcionamento do órgão.

Os colaboradores têm quatro formas de chamado na central de serviços:



Estado do Rio de Janeiro  
**Prefeitura Municipal de Itaguaí**  
**Secretaria de Administração**  
Subsecretaria de Tecnologia da Informação

1. Pelo sistema GLPI – Através do link: <http://glpi.itaguai.rj.gov.br>;
2. Pelo número do WhatsApp do Service Desk: (21) 3782-9090;
3. Pelo e-mail do Service Desk, enviando um e-mail para: [servicedesk.sti@itaguai.rj.gov.br](mailto:servicedesk.sti@itaguai.rj.gov.br);
4. Pelo telefone do Service Desk (21) 3782-9090 ou Ramal 9090

Para melhor gestão e controle, todos os serviços relacionados nesse Catálogo somente poderão ser atendidos após abertura de chamado, descrevendo o serviço solicitado, através de um dos canais descritos acima. Como forma de automatização do processo de atendimento sugere-se a utilização preferencialmente do sistema GLPI para aberturas de demandas.

## 5.1 Níveis de Atendimento

O Suporte Técnico aos serviços prestados na STI é dividido em 3 (três) níveis, com papéis e responsabilidades diferentes: Nível 1, Nível 2 e Nível 3.

### 5.1.1 Atendimento de Nível 1 – (N1)

O suporte Nível 1 é o primeiro contato do usuário com a TI, podendo ser por meio telefônico ou chat. Se a demanda for de baixa complexidade, o problema poderá ser resolvido pelo N1, que realiza alguns atendimentos de forma remota ou local de acordo com suas competências, buscando dar soluções o mais rápido possível, dentro dos níveis de serviços estabelecidos. Suas principais funções abrangem o registro, classificação e escalonamento do chamado para os níveis superiores, além de responder a dúvidas e prestar orientações sobre procedimentos padronizados.

### 5.1.2 Atendimento de Nível 2 – (N2)

É responsável pelo atendimento inicial de todos os chamados encaminhados pelo N1, consiste em atendimentos mais especializados, é responsável por solucionar os chamados de sua competência, classificados anteriormente, e os chamados que não foram solucionados pelo nível 1. Sua atuação compreende a realização de serviços remotos ou presenciais.



Estado do Rio de Janeiro  
**Prefeitura Municipal de Itaguaí**  
**Secretaria de Administração**  
Subsecretaria de Tecnologia da Informação

### 5.1.3 Atendimento de Nível 3 – (N3)

Último nível de suporte, é formado por especialistas em determinadas tecnologias e serviços de fornecedores que tem contratos de garantia técnica e assistência técnica com a STI, atendendo todos os chamados não solucionados pelo 1º e 2º Nível.

A STI é responsável pelo atendimento de Nível 1 para os usuários do Palácio Barão de Tefé, e demais Secretarias que não possuem NTL (Núcleo Técnico Local) e atendimento de Nível 2 e Nível 3 para todas as unidades da PMI, inclusive as unidades que possuam NTL. Os chamados de Nível 1 abertos nas Secretarias de Grande Porte, como Assistência Social, Educação e Cultura e Saúde, serão tratados pelas equipes de TI locais (NTL) e quando necessário escalonados para a STI, que dará os suportes de Nível 2 ou 3.

## 6. Centro de Operações de Rede e Infraestrutura de TI (CORI)

O Centro de Operações de Rede e Infraestrutura de TI – CORI, por definição é um local onde se centraliza a gerência da rede de comunicação e dos servidores da PMI. A partir desse centro e de softwares, é possível o monitoramento dos ativos de TI, pelas Coordenações de Infraestrutura de TI e de Redes, sendo possível saber, em tempo real, a situação de cada "ativo" dentro da rede, como, por exemplo: link de internet, servidores e storage, temperatura e umidade das salas técnicas, fila de chamado em aberto, etc.



Figura 2: Foto Operação do CORI da STI



Estado do Rio de Janeiro  
**Prefeitura Municipal de Itaguaí**  
**Secretaria de Administração**  
 Subsecretaria de Tecnologia da Informação

## 7. Catálogo de Serviços

Os serviços estão categorizados e agrupados. Para cada serviço do catálogo, foram definidas algumas características como: Nome do serviço, descrição, tipo, tipo de atendimento, requisitos, nível de atendimento, prioridade e o acordo de nível de serviço – ANS.

### 7.1. Acesso à Rede, Webmail, Pastas ou Sistemas

Grupo de serviços de solicitações ou incidentes relacionados ao login utilizado pelo usuário da rede em acesso à serviços e sistemas de informação da Prefeitura.

#### 7.1.1. Requisições

<b>Nome:</b>	<b>Criação de login e senha para acesso à rede e ao Webmail</b>
<b>Tipo:</b>	Requisição
<b>Descrição:</b>	O serviço é destinado a novos usuários que necessitam de acesso à rede da PMI bem como ao e-mail corporativo. Deverá ser aberto pela chefia imediata.
<b>Requisitos:</b>	No corpo do chamado deverá ser fornecido os dados: Nome completo, Matrícula e acessos desejados (Pastas compartilhadas). Deverá ser aberto pela chefia imediata.
<b>Nível:</b>	1
<b>ANS:</b>	08 horas
<b>Atendimento:</b>	Remoto
<b>Prioridade:</b>	Alta
<b>Base Legal:</b>	Art. 4º e §2º do Art. 13 - Norma Geral de Utilização dos Recursos Computacionais – 001/2022

<b>Nome:</b>	<b>Redefinição de senha</b>
<b>Tipo:</b>	Requisição
<b>Descrição:</b>	A solicitação deverá ser realizada quando o usuário, por algum motivo, não conseguir alterar sua própria senha através do comando: Ctrl + Alt + Delete na opção “Alterar Senha”.





Estado do Rio de Janeiro  
**Prefeitura Municipal de Itaguaí**  
**Secretaria de Administração**  
 Subsecretaria de Tecnologia da Informação

<b>Requisitos:</b>	Nome completo e Matrícula.
<b>Nível:</b>	1
<b>ANS:</b>	04 horas
<b>Atendimento:</b>	Remoto
<b>Prioridade:</b>	Alta
<b>Base Legal:</b>	

<b>Nome:</b>	<b>Excluir ou Desativar Conta de Rede</b>
<b>Tipo:</b>	Requisição
<b>Descrição:</b>	A solicitação deverá ser realizada quando algum usuário não for mais colaborador da PMI. Deverá ser aberto pela chefia imediata.
<b>Requisitos:</b>	Deverá ser informado o nome completo e matrícula do usuário que deverá ser bloqueado na rede. Deverá ser aberto pela chefia imediata.
<b>Nível:</b>	1
<b>ANS:</b>	01 hora
<b>Atendimento:</b>	Remoto
<b>Prioridade:</b>	Alta
<b>Base Legal:</b>	Art. 4º e §2º do Art. 13 - Norma Geral de Utilização dos Recursos Computacionais – 001/2022

<b>Nome:</b>	<b>Mover login de usuário entre unidades organizacionais</b>
<b>Tipo:</b>	Requisição
<b>Descrição:</b>	A solicitação deverá ser realizada quando algum usuário for transferido entre setores ou Secretarias da PMI. Deverá ser aberto pela chefia imediata.
<b>Requisitos:</b>	Deverá ser informado o nome completo e matrícula do usuário que deverá ser movido entre Unidades Organizacionais. Deverá ser aberto pela chefia imediata.
<b>Nível:</b>	2
<b>ANS:</b>	24 horas



Estado do Rio de Janeiro  
**Prefeitura Municipal de Itaguaí**  
**Secretaria de Administração**  
 Subsecretaria de Tecnologia da Informação

<b>Atendimento:</b>	Remoto
<b>Prioridade:</b>	Alta
<b>Base Legal:</b>	

<b>Nome:</b>	<b>Alterar permissões de acesso a pastas compartilhadas</b>
<b>Tipo:</b>	Requisição
<b>Descrição:</b>	O serviço é destinado aos usuários que já possuem login que porventura necessitem de alteração em suas permissões de acesso (Pastas compartilhadas). Deverá ser aberto pela chefia imediata.
<b>Requisitos:</b>	No corpo do chamado deverá ser fornecido os dados: Nome completo, Matrícula e acessos desejados (Pastas compartilhadas). Deverá ser aberto pela chefia imediata.
<b>Nível:</b>	1
<b>ANS:</b>	08 horas
<b>Atendimento:</b>	Remoto
<b>Prioridade:</b>	Alta
<b>Base Legal:</b>	

<b>Nome:</b>	<b>Configuração da conta de e-mail</b>
<b>Tipo:</b>	Requisição
<b>Descrição:</b>	Configuração de alias de e-mail, alteração de alias, configuração no Outlook ou auxílio na criação de filtros.
<b>Requisitos:</b>	Possuir uma conta de e-mail institucional.
<b>Nível:</b>	1
<b>ANS:</b>	08 horas
<b>Atendimento:</b>	Remoto
<b>Prioridade:</b>	Baixa
<b>Base Legal:</b>	



Estado do Rio de Janeiro  
**Prefeitura Municipal de Itaguaí**  
**Secretaria de Administração**  
 Subsecretaria de Tecnologia da Informação

<b>Nome:</b>	<b>Criação/alteração ou configuração de grupo de e-mail</b>
<b>Tipo:</b>	Requisição
<b>Descrição:</b>	Criação de grupo de e-mail institucional para recebimento de e-mails por um grupo de colaboradores (conta de e-mail setorial institucional). Inclusão/exclusão de usuários de um grupo de e-mail. Informações sobre os integrantes do grupo.
<b>Requisitos:</b>	Será necessário fornecer o nome do grupo com sigla e a lista de usuários a serem incluídos no grupo. Alterações em grupo de e-mail devem ser solicitadas pelo responsável pelo grupo. Para Grupo de e-mails, deve ser um e-mail Institucional da Secretaria Municipal de Educação e Cultura. (edu.itaguai.rj.gov.br)
<b>Nível:</b>	1
<b>ANS:</b>	08 horas
<b>Atendimento:</b>	Remoto
<b>Prioridade:</b>	Baixa
<b>Base Legal:</b>	

<b>Nome:</b>	<b>Solicitação de mapeamento de pastas compartilhadas</b>
<b>Tipo:</b>	Requisição
<b>Descrição:</b>	Serviço destinado ao usuário que não tem as pastas compartilhadas mapeadas automaticamente em sua estação de trabalho. Deverá ser aberto pela chefia imediata.
<b>Requisitos:</b>	Permissão de acesso à pasta desejada. Deverá ser aberto pela chefia imediata.
<b>Nível:</b>	2
<b>ANS:</b>	24 horas
<b>Atendimento:</b>	Remoto
<b>Prioridade:</b>	Baixa
<b>Base Legal:</b>	



Estado do Rio de Janeiro  
**Prefeitura Municipal de Itaguaí**  
**Secretaria de Administração**  
 Subsecretaria de Tecnologia da Informação

<b>Nome:</b>	<b>Solicitação ou alteração de acesso às pastas da Rede</b>
<b>Tipo:</b>	Requisição
<b>Descrição:</b>	Solicitação de acesso ou alteração na segurança das pastas compartilhadas.
<b>Requisitos:</b>	Lista de usuários que poderão ter acesso com o nível de acesso: Somente leitura ou leitura e escrita. A solicitação deverá partir da chefia do setor responsável pela pasta.
<b>Nível:</b>	1
<b>ANS:</b>	04 horas
<b>Atendimento:</b>	Remoto
<b>Prioridade:</b>	Média
<b>Base Legal:</b>	

<b>Nome:</b>	<b>Substituição do papel de parede institucional nas estações (GPO)</b>
<b>Tipo:</b>	Requisição
<b>Descrição:</b>	Os papéis de parede são gerenciados e confeccionados pela SMEXC. Apenas os pedidos oriundos dessa Secretaria serão atendidos.
<b>Requisitos:</b>	Arquivo com extensão .jpeg, com menos de 1.024KB de tamanho.
<b>Nível:</b>	1
<b>ANS:</b>	24 horas
<b>Atendimento:</b>	Remoto
<b>Prioridade:</b>	Baixa
<b>Base Legal:</b>	

#### 7.1.2. Incidentes

<b>Nome:</b>	<b>Problemas de acesso à Rede</b>
<b>Tipo:</b>	Incidente
<b>Descrição:</b>	Problema de acesso aos computadores da rede ou falha no login.
<b>Requisitos:</b>	Descrição detalhada do problema, procedimentos feitos e mensagens de erro que porventura podem ter sido apresentadas.



Estado do Rio de Janeiro  
**Prefeitura Municipal de Itaguaí**  
**Secretaria de Administração**  
 Subsecretaria de Tecnologia da Informação

<b>Nível:</b>	1
<b>ANS:</b>	08 horas
<b>Atendimento:</b>	Remoto/Presencial
<b>Prioridade:</b>	Alta
<b>Base Legal:</b>	

<b>Nome:</b>	<b>Problemas relacionados à conta de e-mail</b>
<b>Tipo:</b>	Incidente
<b>Descrição:</b>	Problema de acesso a conta de e-mail ou falha no login. Problemas para enviar/receber e-mails.
<b>Requisitos:</b>	Descrição detalhada do problema, procedimentos feitos e mensagens de erro que porventura podem ter sido apresentadas.
<b>Nível:</b>	1
<b>ANS:</b>	04 horas
<b>Atendimento:</b>	Remoto
<b>Prioridade:</b>	Alta
<b>Base Legal:</b>	

## 7.2. Microcomputadores, Dispositivos e impressoras

Grupo de serviços que visam ao bom funcionamento dos equipamentos de TIC da PMI. Consistem e prestar suporte de instalação, configuração e resolução de problemas em microcomputadores, Impressoras e dispositivos de TI em geral.

### 7.2.1. Requisições

<b>Nome:</b>	<b>Instalação/Desinstalação e configuração de microcomputador e dispositivos</b>
<b>Tipo:</b>	Requisição
<b>Descrição:</b>	Serviço para instalar/desinstalar computadores e dispositivos de TI que já foram, remanejados pela área responsável. Configuração de



Estado do Rio de Janeiro  
**Prefeitura Municipal de Itaguaí**  
**Secretaria de Administração**  
 Subsecretaria de Tecnologia da Informação

	microcomputadores e dispositivos de TI que já estão instalados.
<b>Requisitos:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- No caso de instalação de computador novo, deve estar com carga patrimonial para setor de destino e ter local apropriado para a instalação (mesa, ponto elétrico estabilizado e ponto de rede próximos).</li> <li>- No caso de computador usado que irá ser remanejado de sala, a STI/NTL somente será responsável pela desinstalação e instalação, cabendo ao solicitante a responsabilidade pelo transporte de mesa e demais mobiliários para a correta instalação do computador.</li> </ul>
<b>Nível:</b>	1
<b>ANS:</b>	24 horas
<b>Atendimento:</b>	Presencial
<b>Prioridade:</b>	Média
<b>Base Legal:</b>	Art. 15, 16 e Parágrafo Único do Art. 20 - Norma Geral de Utilização dos Recursos Computacionais – 001/2022

<b>Nome:</b>	<b>Instalação/Configuração de impressora institucional</b>
<b>Tipo:</b>	Requisição
<b>Descrição:</b>	<p>Configuração do equipamento de impressão na máquina do usuário. O usuário deverá estar logado.</p> <p>A instalação de um equipamento novo no setor é de responsabilidade da empresa responsável pelo serviço de impressão da PMI, nesse caso, a empresa será acionada pela equipe de TI.</p>
<b>Requisitos:</b>	Ter permissão de acesso a impressora desejada.
<b>Nível:</b>	1
<b>ANS:</b>	24 horas
<b>Atendimento:</b>	Remoto
<b>Prioridade:</b>	Baixa
<b>Base Legal:</b>	§1 e §2 do Art. 16 - Norma Geral de Utilização dos Recursos Computacionais – 001/2022



Estado do Rio de Janeiro  
**Prefeitura Municipal de Itaguaí**  
**Secretaria de Administração**  
 Subsecretaria de Tecnologia da Informação

<b>Nome:</b>	<b>Remanejamento de impressora</b>
<b>Tipo:</b>	Requisição
<b>Descrição:</b>	Serviço de remanejamento de impressoras entre setores ou em caso de mudança entre salas.
<b>Requisitos:</b>	Local de origem e de destino. E ter local apropriado para a instalação (mesa, ponto elétrico estabilizado e ponto de rede próximos).
<b>Nível:</b>	1
<b>ANS:</b>	48 horas
<b>Atendimento:</b>	Remoto
<b>Prioridade:</b>	Baixa
<b>Base Legal:</b>	Art. 15, 16 e Parágrafo Único do Art. 20 - Norma Geral de Utilização dos Recursos Computacionais – 001/2022

<b>Nome:</b>	<b>Permissões e Restrições de acesso a impressoras</b>
<b>Tipo:</b>	Requisição
<b>Descrição:</b>	Serviço destinado ao usuário que tem a impressora mapeada, mas não consegue imprimir, apresenta mensagem de acesso negado ou a Chefia que deseja solicitar a restrição de uso da impressora do setor.
<b>Requisitos:</b>	Deverá ser solicitado pela chefia responsável pela impressora com o nome da impressora e lista de usuários que poderão ter acesso.
<b>Nível:</b>	1
<b>ANS:</b>	24 horas
<b>Atendimento:</b>	Remoto
<b>Prioridade:</b>	Baixa
<b>Base Legal:</b>	

<b>Nome:</b>	<b>Troca de toner</b>
<b>Tipo:</b>	Requisição



Estado do Rio de Janeiro  
**Prefeitura Municipal de Itaguaí**  
**Secretaria de Administração**  
 Subsecretaria de Tecnologia da Informação

<b>Descrição:</b>	Troca de toner de impressora institucional. O nível de tinta do toner é monitorado pela empresa responsável pelo serviço de impressão e pela STI. A empresa só enviará o toner quando o status estiver acusando que está vazio.
<b>Requisitos:</b>	Apresentar mensagem de toner vazio, não sendo possível a troca quando a mensagem for de nível baixo de toner. Comparecer a STI com o cartucho de toner vazio para substituição.
<b>Nível:</b>	1
<b>ANS:</b>	08 horas
<b>Atendimento:</b>	Presencial
<b>Prioridade:</b>	Baixa
<b>Base Legal:</b>	

<b>Nome:</b>	<b>Auxílio no uso do equipamento de videoconferência</b>
<b>Tipo:</b>	Requisição
<b>Descrição:</b>	Serviço de auxílio a videoconferência
<b>Requisitos:</b>	Informar o endereço IP ou nome do equipamento de destino juntamente com uma data anterior a videoconferência oficial para fins de testes.
<b>Nível:</b>	1
<b>ANS:</b>	48 horas
<b>Atendimento:</b>	Remoto
<b>Prioridade:</b>	Baixa
<b>Base Legal:</b>	

#### 7.2.1. Incidentes

<b>Nome:</b>	<b>Manutenção de microcomputador e dispositivos - Locado</b>
<b>Tipo:</b>	Incidente
<b>Descrição:</b>	Serviço destinado a manutenção de possíveis falhas que os microcomputadores possam apresentar.





Estado do Rio de Janeiro  
**Prefeitura Municipal de Itaguaí**  
**Secretaria de Administração**  
 Subsecretaria de Tecnologia da Informação

<b>Requisitos:</b>	Reporta no chamado o máximo de detalhes das falhas apresentadas pelo equipamento.
<b>Nível:</b>	1
<b>ANS:</b>	48 horas
<b>Atendimento:</b>	Remoto/Presencial
<b>Prioridade:</b>	Média
<b>Base Legal:</b>	

<b>Nome:</b>	<b>Manutenção de microcomputador e dispositivos – Institucionais (Próprio)</b>
<b>Tipo:</b>	Incidente
<b>Descrição:</b>	Serviço destinado a manutenção de possíveis falhas que os microcomputadores possam apresentar.
<b>Requisitos:</b>	Reporta no chamado o máximo de detalhes das falhas apresentadas pelo equipamento.
<b>Nível:</b>	1
<b>ANS:</b>	72 horas
<b>Atendimento:</b>	Remoto/Presencial
<b>Prioridade:</b>	Média
<b>Base Legal:</b>	

<b>Nome:</b>	<b>Manutenção de impressoras - Locado</b>
<b>Tipo:</b>	Incidente
<b>Descrição:</b>	Serviço destinado a manutenção de possíveis falhas que os equipamentos de impressão possam apresentar.
<b>Requisitos:</b>	Reporta no chamado o máximo de detalhes das falhas apresentadas pelo equipamento.
<b>Nível:</b>	3
<b>ANS:</b>	72 horas
<b>Atendimento:</b>	Presencial



Estado do Rio de Janeiro  
**Prefeitura Municipal de Itaguaí**  
**Secretaria de Administração**  
 Subsecretaria de Tecnologia da Informação

<b>Prioridade:</b>	Alta
<b>Base Legal:</b>	

<b>Nome:</b>	<b>Manutenção de impressoras - Institucionais (Próprio)</b>
<b>Tipo:</b>	Incidente
<b>Descrição:</b>	Serviço destinado a manutenção de possíveis falhas que os equipamentos de impressão possam apresentar.
<b>Requisitos:</b>	Reporta no chamado o máximo de detalhes das falhas apresentadas pelo equipamento.
<b>Nível:</b>	1
<b>ANS:</b>	N/A
<b>Atendimento:</b>	Presencial
<b>Prioridade:</b>	N/A
<b>Base Legal:</b>	

### 7.3. Sistemas de Gestão, Administrativos, Arrecadação e Portais

Suporte e informações relacionadas aos sistemas de gestão, administrativos, de arrecadação e portais disponibilizados pela STI.

#### 7.3.1 Requisições

<b>Nome:</b>	<b>Solicitação de perfil de acesso ao sistema de gestão - Beta/Modernização</b>
<b>Tipo:</b>	Requisição
<b>Descrição:</b>	Concessão de perfil dentro do Sistema de Gestão Municipal
<b>Requisitos:</b>	Anexar a solicitação formalizada (CI ou Ofício) para perfis. Informar também o login e nome completo do usuário.
<b>Nível:</b>	2
<b>ANS:</b>	24 horas
<b>Atendimento:</b>	Remoto
<b>Prioridade:</b>	Alta
<b>Base Legal:</b>	Art. 4º e §2º do Art. 13 - Norma Geral de Utilização dos Recursos



Estado do Rio de Janeiro  
**Prefeitura Municipal de Itaguaí**  
**Secretaria de Administração**  
 Subsecretaria de Tecnologia da Informação

Computacionais – 001/2022

<b>Nome:</b>	<b>Solicitação de perfil de acesso ao sistema de arrecadação - SIARM</b>
<b>Tipo:</b>	Requisição
<b>Descrição:</b>	Concessão de perfil dentro do Sistema de Arrecadação
<b>Requisitos:</b>	Anexar a solicitação formalizada (CI ou Ofício) para perfis. Informar também o login e nome completo do usuário.  Direcionar demanda para o Gestor do Sistema na SMF. A STI não concede atribuições, criações e alterações de perfis e usuários.
<b>Nível:</b>	3
<b>ANS:</b>	24 horas
<b>Atendimento:</b>	Remoto
<b>Prioridade:</b>	Alta
<b>Base Legal:</b>	Art. 4º e §2º do Art. 13 - Norma Geral de Utilização dos Recursos Computacionais – 001/2022

<b>Nome:</b>	<b>Solicitação de perfil de acesso ao sistema de administração - Protocolo</b>
<b>Tipo:</b>	Requisição
<b>Descrição:</b>	Concessão de perfil dentro do Sistema de Protocolo
<b>Requisitos:</b>	Anexar a solicitação formalizada (CI ou Ofício) para perfis. Informar também o login e nome completo do usuário.
<b>Nível:</b>	3
<b>ANS:</b>	24 horas
<b>Atendimento:</b>	Remoto
<b>Prioridade:</b>	Alta
<b>Base Legal:</b>	Art. 4º e §2º do Art. 13 - Norma Geral de Utilização dos Recursos Computacionais – 001/2022

**Nome:** **Solicitação de perfil de acesso ao sistema de administração - GLPI**



Estado do Rio de Janeiro  
**Prefeitura Municipal de Itaguaí**  
**Secretaria de Administração**  
 Subsecretaria de Tecnologia da Informação

<b>Tipo:</b>	Requisição
<b>Descrição:</b>	Concessão de perfil dentro do Sistema de Protocolo
<b>Requisitos:</b>	Anexar a solicitação formalizada (CI ou Ofício) para perfis. Informar também o login e nome completo do usuário.
<b>Nível:</b>	3
<b>ANS:</b>	24 horas
<b>Atendimento:</b>	Remoto
<b>Prioridade:</b>	Alta
<b>Base Legal:</b>	Art. 4º e §2º do Art. 13 - Norma Geral de Utilização dos Recursos Computacionais – 001/2022

<b>Nome:</b>	<b>Inclusão ou Alteração de Setores e/ou Departamentos no Módulo de Protocolo - Modernização</b>
<b>Tipo:</b>	Requisição
<b>Descrição:</b>	Inclusão ou Alteração de Setores e/ou Departamentos no Módulo de Protocolo, do sistema da Modernização.
<b>Requisitos:</b>	Solicitação feita pela chefia imediata, com devida justificativa.
<b>Nível:</b>	2
<b>ANS:</b>	72 horas
<b>Atendimento:</b>	Remoto
<b>Prioridade:</b>	Média
<b>Base Legal:</b>	

<b>Nome:</b>	<b>Solicitação de desenvolvimento de funcionalidade em sistemas administrativos - GLPI</b>
<b>Tipo:</b>	Requisição
<b>Descrição:</b>	Desenvolvimento de funcionalidades para os sistemas administrativos – Sistema de GLPI.
<b>Requisitos:</b>	Solicitação feita pela chefia imediata, com devida justificativa.



Estado do Rio de Janeiro  
**Prefeitura Municipal de Itaguaí**  
**Secretaria de Administração**  
 Subsecretaria de Tecnologia da Informação

<b>Nível:</b>	2
<b>ANS:</b>	48 horas
<b>Atendimento:</b>	Remoto
<b>Prioridade:</b>	Média
<b>Base Legal:</b>	

<b>Nome:</b>	<b>Solicitação de desenvolvimento de funcionalidade em sistemas administrativos – LOP – Licenciamento Ordem Pública</b>
<b>Tipo:</b>	Requisição
<b>Descrição:</b>	Desenvolvimento de funcionalidades para os sistemas administrativos – Sistema de LOP.
<b>Requisitos:</b>	Sistema de Protocolo. Deve constar no rol de prioridades do PSTI, assim como a especificação da funcionalidade pela área responsável pelo sistema.
<b>Nível:</b>	2
<b>ANS:</b>	72 horas
<b>Atendimento:</b>	Remoto
<b>Prioridade:</b>	Média
<b>Base Legal:</b>	

<b>Nome:</b>	<b>Solicitação de desenvolvimento de funcionalidade em sistemas administrativos – BOF – Boletim de Funcionamento</b>
<b>Tipo:</b>	Requisição
<b>Descrição:</b>	Desenvolvimento de funcionalidades para os sistemas administrativos – Sistema BOF.
<b>Requisitos:</b>	Sistema de Protocolo. Deve constar no rol de prioridades do PSTI, assim como a especificação da funcionalidade pela área responsável pelo sistema.
<b>Nível:</b>	2
<b>ANS:</b>	72 horas
<b>Atendimento:</b>	Remoto



Estado do Rio de Janeiro  
**Prefeitura Municipal de Itaguaí**  
**Secretaria de Administração**  
 Subsecretaria de Tecnologia da Informação

<b>Prioridade:</b>	Média
<b>Base Legal:</b>	

<b>Nome:</b>	<b>Solicitação de desenvolvimento, instalação, atualização de componentes ou plugins em portais ou em sistemas de terceiros</b>
<b>Tipo:</b>	Requisição
<b>Descrição:</b>	Desenvolver o tema do sítio institucional de acordo com as diretrizes da Comunicação Social ou desenvolver ou evoluir módulos do sitio institucional ou instalação, configuração ou desativação de plug-ins em portais ou em sistemas de terceiros.
<b>Requisitos:</b>	O chamado deverá partir do responsável pelo portal juntamente com a justificativa. Deverá ainda descrever sucintamente as modificações a serem feitas.
<b>Nível:</b>	2
<b>ANS:</b>	48 horas
<b>Atendimento:</b>	Remoto
<b>Prioridade:</b>	Média
<b>Base Legal:</b>	

<b>Nome:</b>	<b>Solicitação de perfil de acesso a área administrativa de sites para postagem de conteúdo</b>
<b>Tipo:</b>	Requisição
<b>Descrição:</b>	Concessão de perfil acesso a área administrativa de portais para postagem de conteúdo.
<b>Requisitos:</b>	No corpo do chamado deverá conter o nome do portal e nome completo da pessoa a receber os privilégios com MATRÍCULA. A solicitação deve partir da chefia do setor responsável pelo portal em questão. - Intranet - Portal da PMI



Estado do Rio de Janeiro  
**Prefeitura Municipal de Itaguaí**  
**Secretaria de Administração**  
 Subsecretaria de Tecnologia da Informação

<b>Nível:</b>	2
<b>ANS:</b>	01 horas
<b>Atendimento:</b>	Remoto
<b>Prioridade:</b>	Baixa
<b>Base Legal:</b>	

<b>Nome:</b>	<b>Solicitação de mudança em Ambiente de Produção</b>
<b>Tipo:</b>	Requisição
<b>Descrição:</b>	<p>Atualização do Sistema Operacional das máquinas servidores que suportam as aplicações homologadas e disponibilizadas em ambiente de produção;</p> <p>Instalação de bibliotecas necessárias ao correto funcionamento da aplicação instalada em ambiente de produção;</p> <p>Atualização dos sistemas em produção já homologadas pelo gestor do sistema;</p> <p>Mudança na configuração do hardware das máquinas servidores que suportam as aplicações homologadas e disponibilizadas em ambiente de produção;</p>
<b>Requisitos:</b>	Deverá ser informado a janela de tempo disponível para aplicar a mudança. Em anexo deverá ser apresentado o termo de homologação assinado.
<b>Nível:</b>	2
<b>ANS:</b>	48 horas
<b>Atendimento:</b>	Remoto
<b>Prioridade:</b>	Baixa
<b>Base Legal:</b>	

<b>Nome:</b>	<b>Solicitação de extração de dados de sistemas</b>
<b>Tipo:</b>	Requisição
<b>Descrição:</b>	Extração de dados do banco de dados dos sistemas de responsabilidade da STI
<b>Requisitos:</b>	Deverá fornecer o nome do sistema, o chamado deve partir da chefia



Estado do Rio de Janeiro  
**Prefeitura Municipal de Itaguaí**  
**Secretaria de Administração**  
 Subsecretaria de Tecnologia da Informação

	responsável pelo sistema e os dados que devem ser extraídos devem estar descritos no chamado.
<b>Nível:</b>	2
<b>ANS:</b>	24 horas
<b>Atendimento:</b>	Remoto
<b>Prioridade:</b>	Média
<b>Base Legal:</b>	

### 7.3.2 Incidentes

<b>Nome:</b>	<b>Problemas relacionado ao Sistema de Gestão – Betha/Modernização</b>
<b>Tipo:</b>	Incidente
<b>Descrição:</b>	Resolução de incidentes que porventura possam ocorrer com o sistema de gestão, contempla correções de bugs apresentados pelo Sistema;
<b>Requisitos:</b>	Informar detalhes do erro apresentado e se possível enviar print da tela. Priorização definida pela área gestora do sistema.
<b>Nível:</b>	2
<b>ANS:</b>	04 horas
<b>Atendimento:</b>	Remoto
<b>Prioridade:</b>	Alta
<b>Base Legal:</b>	

<b>Nome:</b>	<b>Problemas relacionado ao Sistema de Arrecadação – SIARM</b>
<b>Tipo:</b>	Incidente
<b>Descrição:</b>	Resolução de incidentes que porventura possam ocorrer com o sistema de arrecadação, contempla correções de bugs apresentados pelo Sistema;
<b>Requisitos:</b>	Informar detalhes do erro apresentado e se possível enviar print da tela. Priorização definida pela área gestora do sistema.
<b>Nível:</b>	2 / 3
<b>ANS:</b>	04 horas





Estado do Rio de Janeiro  
**Prefeitura Municipal de Itaguaí**  
**Secretaria de Administração**  
 Subsecretaria de Tecnologia da Informação

<b>Atendimento:</b>	Remoto
<b>Prioridade:</b>	Alta
<b>Base Legal:</b>	

<b>Nome:</b>	<b>Problemas relacionados aos demais Sistemas Administrativos</b>
<b>Tipo:</b>	Incidente
<b>Descrição:</b>	Resolução de incidentes que porventura possam ocorrer com os demais sistemas administrativos de responsabilidade da STI. -Protocolo; -GLPI;
<b>Requisitos:</b>	Informar no corpo do chamado o nome do sistema em questão e informações detalhadas do erro apresentado e se possível enviar print da tela.
<b>Nível:</b>	2
<b>ANS:</b>	24 horas
<b>Atendimento:</b>	Remoto
<b>Prioridade:</b>	Alta
<b>Base Legal:</b>	

<b>Nome:</b>	<b>Problemas relacionados aos sistemas não desenvolvidos pela STI</b>
<b>Tipo:</b>	Incidente
<b>Descrição:</b>	Resolução de incidentes que porventura possa ocorrer com os sistemas desenvolvidos por terceiros. - Firewall (Block Bit); - Antivírus (Bitdefender); - Editores de Imagem e Vídeo (Adobe); - Software CAD (Revit e AutoCad).
<b>Requisitos:</b>	Informar no corpo do chamado o nome do sistema em questão e informações detalhadas do erro apresentado e se possível enviar print da tela.
<b>Nível:</b>	3



Estado do Rio de Janeiro  
**Prefeitura Municipal de Itaguaí**  
**Secretaria de Administração**  
 Subsecretaria de Tecnologia da Informação

<b>ANS:</b>	24 horas
<b>Atendimento:</b>	Remoto
<b>Prioridade:</b>	Alta
<b>Base Legal:</b>	

<b>Nome:</b>	<b>Problemas relacionados a portais ou sites da PMI</b>
<b>Tipo:</b>	Incidente
<b>Descrição:</b>	Resolução de incidentes que porventura possa ocorrer com os portais (Plone) de responsabilidade da STI.  -Portal PMI; -Portal Intranet (Print);
<b>Requisitos:</b>	Informar no corpo do chamado o nome do sistema em questão e informações detalhadas do erro apresentado e se possível enviar print da tela.
<b>Nível:</b>	2 / 3
<b>ANS:</b>	04 horas
<b>Atendimento:</b>	Remoto
<b>Prioridade:</b>	Alta
<b>Base Legal:</b>	

<b>Nome:</b>	<b>Problemas de acesso aos sistemas (fora do ar)</b>
<b>Tipo:</b>	Incidente
<b>Descrição:</b>	Resolução de problemas de indisponibilidade nos sistemas de responsabilidade da STI.
<b>Requisitos:</b>	Informar com detalhes a forma de acesso ao sistema, mensagens de erro apresenta e se possível anexar print da tela.
<b>Nível:</b>	2
<b>ANS:</b>	04 horas
<b>Atendimento:</b>	Remoto
<b>Prioridade:</b>	Alta



Estado do Rio de Janeiro  
**Prefeitura Municipal de Itaguaí**  
**Secretaria de Administração**  
 Subsecretaria de Tecnologia da Informação

**Base Legal:**

#### 7.4. Segurança da Informação

Consultoria, prevenção, tratamento e resposta a incidentes de segurança da informação, emissão de certificados, verificação de e-mail malicioso e restrição de navegação.

##### 7.4.1 Requisições

<b>Nome:</b>	<b>Desbloqueio de sites</b>
<b>Tipo:</b>	Requisição
<b>Descrição:</b>	Desbloquear acesso a sites da Web
<b>Requisitos:</b>	O chamado deverá partir do chefe responsável pelo setor. A solicitação deve conter o link completo do site a ser desbloqueado. A solicitação deverá atender a política de segurança da informação da PMI.
<b>Nível:</b>	1 / 2
<b>ANS:</b>	01 horas
<b>Atendimento:</b>	Remoto
<b>Prioridade:</b>	Baixa
<b>Base Legal:</b>	Art. 20 e §1º e §2º do Art. 32 - Norma Geral de Utilização dos Recursos Computacionais – 001/2022

<b>Nome:</b>	<b>Criação ou alteração de regras no firewall</b>
<b>Tipo:</b>	Requisição
<b>Descrição:</b>	Alterações nas políticas de segurança do firewall. deve ser acompanhada de justificativa e prazo.
<b>Requisitos:</b>	Detalhes de o que deve ser liberado ou bloqueado no firewall, número de porta (TCP ou UDP), IP de origem e destino, URL do sistema a ser acessado e deve ser acompanhada de justificativa.
<b>Nível:</b>	2 / 3
<b>ANS:</b>	24 horas
<b>Atendimento:</b>	Remoto



Estado do Rio de Janeiro  
**Prefeitura Municipal de Itaguaí**  
**Secretaria de Administração**  
 Subsecretaria de Tecnologia da Informação

<b>Prioridade:</b>	Média
<b>Base Legal:</b>	Art. 20 e §1º e §2º do Art. 32 - Norma Geral de Utilização dos Recursos Computacionais – 001/2022

<b>Nome:</b>	<b>Configuração/Instalação de Token</b>
<b>Tipo:</b>	Requisição
<b>Descrição:</b>	Instalação de drive do token na estação de trabalho do usuário.
<b>Requisitos:</b>	O usuário deve possuir o dispositivo de armazenamento tipo TOKEN habilitado e válido.
<b>Nível:</b>	1
<b>ANS:</b>	02 horas
<b>Atendimento:</b>	Remoto
<b>Prioridade:</b>	Média
<b>Base Legal:</b>	

<b>Nome:</b>	<b>Solicitação de varredura de Antivírus em máquinas da PMI</b>
<b>Tipo:</b>	Requisição
<b>Descrição:</b>	Varredura de vírus por software licenciado da PMI
<b>Requisitos:</b>	-
<b>Nível:</b>	1
<b>ANS:</b>	02 horas
<b>Atendimento:</b>	Remoto
<b>Prioridade:</b>	Alta
<b>Base Legal:</b>	Art. 20, Art. 51 e Art. 52 - Norma Geral de Utilização dos Recursos Computacionais – 001/2022

#### 7.4.2 Incidentes

<b>Nome:</b>	<b>Tratamento de incidentes de Segurança da Informação</b>
<b>Tipo:</b>	Incidente



Estado do Rio de Janeiro  
**Prefeitura Municipal de Itaguaí**  
**Secretaria de Administração**  
 Subsecretaria de Tecnologia da Informação

<b>Descrição:</b>	Análise e correção de problemas relacionados a segurança na rede da PMI.
<b>Requisitos:</b>	O incidente deverá ser descrito de forma detalhada para que a área de segurança da informação possa analisar o ocorrido.
<b>Nível:</b>	2 / 3
<b>ANS:</b>	08 horas
<b>Atendimento:</b>	Remoto
<b>Prioridade:</b>	Alta
<b>Base Legal:</b>	

## 7.5. Software e aplicativos

Informações, aquisição, instalação e configuração de software na PMI.

### 7.5.1 Requisições

<b>Nome:</b>	<b>Instalação e/ou configuração de programas e aplicativos homologados e licenciados para uso institucional.</b>
<b>Tipo:</b>	Requisição
<b>Descrição:</b>	Instalação nas estações de trabalhos de softwares autorizados pela STI.
<b>Requisitos:</b>	Software livre ou licenciado que estejam homologados para uso dentro da instituição.  Especificar no chamado qual o software o usuário deseja, dentro dos listados abaixo:  - Adobe Creative Cloud – Governo; - Antivírus Bitdefender; - AutoCad 2023; - Revit 2023 - G&D Token (Driver do token mais utilizado no PMI); - Java; - LibreOffice; - Navegadores; - Office – Máquinas com Licença



Estado do Rio de Janeiro  
**Prefeitura Municipal de Itaguaí**  
**Secretaria de Administração**  
 Subsecretaria de Tecnologia da Informação

	- VLC (codec para reprodução de vídeos).
<b>Nível:</b>	1
<b>ANS:</b>	08 horas
<b>Atendimento:</b>	Remoto
<b>Prioridade:</b>	Baixa
<b>Base Legal:</b>	

#### 7.5.2 Incidente

<b>Nome:</b>	<b>Problemas relacionados aos programas ou aplicativos instalados nas máquinas da PMI</b>
<b>Tipo:</b>	Incidente
<b>Descrição:</b>	Tratamento de problemas relacionados aos softwares instalados nos computadores ou problemas relacionados aos programas padrões do Sistema Operacional ou problemas relacionados à instalação do Sistema Operacional nas máquinas da PMI.
<b>Requisitos:</b>	O software deve ser de uso institucional e instalado em dispositivos da PMI. Especificar com detalhes o problema ocorrido. Se possível anexar print da tela.
<b>Nível:</b>	1
<b>ANS:</b>	08 horas



Estado do Rio de Janeiro  
**Prefeitura Municipal de Itaguaí**  
**Secretaria de Administração**  
 Subsecretaria de Tecnologia da Informação

<b>Atendimento:</b>	Remoto
<b>Prioridade:</b>	Média
<b>Base Legal:</b>	

<b>Nome:</b>	<b>Problemas relacionados aos Sistemas do Governo Federal</b>
<b>Tipo:</b>	Incidente
<b>Descrição:</b>	Resolução de problemas que porventura possam ocorrer nos sistemas utilizados pelo Governo Federal.
<b>Requisitos:</b>	No chamado, especificar com detalhes o problema ocorrido. Se possível anexar print da tela.  Softwares: - DataSUS; - SEFIP; - Imposto de Renda; - Conectividade Social;
<b>Nível:</b>	1 / 2
<b>ANS:</b>	04 horas
<b>Atendimento:</b>	Remoto
<b>Prioridade:</b>	Média
<b>Base Legal:</b>	

<b>Nome:</b>	<b>Problemas relacionados aos Sistemas de Tribunais de Justiça</b>
<b>Tipo:</b>	Incidente
<b>Descrição:</b>	Resolução de problemas que porventura possam ocorrer nos sistemas utilizados pelos Tribunais de Justiça



Estado do Rio de Janeiro  
**Prefeitura Municipal de Itaguaí**  
**Secretaria de Administração**  
 Subsecretaria de Tecnologia da Informação

<b>Requisitos:</b>	No chamado, especificar com detalhes o problema ocorrido. Se possível anexar print da tela. Softwares: - Xodo; - Drive Certificado Digital; - Assinador Livre; - Assinador em Lote;
<b>Nível:</b>	1
<b>ANS:</b>	04 horas
<b>Atendimento:</b>	Remoto
<b>Prioridade:</b>	Média
<b>Base Legal:</b>	

#### 7.6. Armazenamento e servidores

Espaço para armazenamento de arquivos, criação, publicação e hospedagem de sites institucionais, relacionados às unidades, projetos, eventos, ou cursos da PMI.

##### 7.6.1 Requisições

<b>Nome:</b>	<b>Criar ou excluir arquivos ou pastas no servidor de arquivos institucional</b>
<b>Tipo:</b>	Requisição
<b>Descrição:</b>	Criação ou exclusão de arquivos ou pastas dentro do servidor de arquivos institucional quando o usuário não tiver permissão.
<b>Requisitos:</b>	Deve ser informado no chamado o caminho completo do item a ser excluído. A solicitação deve partir do chefe do setor responsável pela pasta em questão.
<b>Nível:</b>	1 / 2
<b>ANS:</b>	24 horas
<b>Atendimento:</b>	Remoto
<b>Prioridade:</b>	Baixa
<b>Base Legal:</b>	

<b>Nome:</b>	<b>Aumentar cota de armazenamento de pasta no servidor de arquivos</b>
--------------	--





Estado do Rio de Janeiro  
**Prefeitura Municipal de Itaguaí**  
**Secretaria de Administração**  
 Subsecretaria de Tecnologia da Informação

<b>Tipo:</b>	Requisição
<b>Descrição:</b>	Aumento do espaço disponível dentro do servidor de arquivos para armazenamento de arquivos permitidos.
<b>Requisitos:</b>	Ter limpadado a pasta de arquivos desnecessários ou obsoletos. Informar o nome da pasta. A solicitação deve partir do chefe do setor responsável pela pasta em questão.
<b>Nível:</b>	1 / 2
<b>ANS:</b>	24 horas
<b>Atendimento:</b>	Remoto
<b>Prioridade:</b>	Baixa
<b>Base Legal:</b>	

<b>Nome:</b>	<b>Recuperação de dados de pastas ou arquivos do servidor de arquivos</b>
<b>Tipo:</b>	Requisição
<b>Descrição:</b>	Restauração de backup de arquivos ou pastas dentro dos servidores de arquivos da PMI.
<b>Requisitos:</b>	Deve ser informado a data e endereço completo da pasta ou arquivo excluído ou alterado que se pretende restaurar. Este serviço não contempla recuperação de arquivos em máquinas locais.
<b>Nível:</b>	1 / 2
<b>ANS:</b>	08 horas
<b>Atendimento:</b>	Remoto
<b>Prioridade:</b>	Baixa
<b>Base Legal:</b>	Art. 22 - Norma Geral de Utilização dos Recursos Computacionais – 001/2022

<b>Nome:</b>	<b>Solicitação de Backup de aplicações ou banco de dados</b>
<b>Tipo:</b>	Requisição
<b>Descrição:</b>	Adição no Job de backup de novos sistemas, banco de dados ou pastas. Para migração entre servidores e/ou homologação de integridade do Backup.



Estado do Rio de Janeiro  
**Prefeitura Municipal de Itaguaí**  
**Secretaria de Administração**  
 Subsecretaria de Tecnologia da Informação

<b>Requisitos:</b>	Deverá ser informado o nome do servidor, endereço onde encontram-se os arquivos ou pastas ou base de dados a serem copiados.
<b>Nível:</b>	02 / 03
<b>ANS:</b>	48 horas
<b>Atendimento:</b>	Remoto
<b>Prioridade:</b>	Baixa
<b>Base Legal:</b>	

<b>Nome:</b>	<b>Restauração de Backup de dados do Data Center</b>
<b>Tipo:</b>	Requisição
<b>Descrição:</b>	Restauração de backup de base de dados ou pasta de sistemas dentro dos servidores da PMI. Para validação da integridade do Backup (rotina de Plano de Continuidade do Negócio)
<b>Requisitos:</b>	Deve ser informado nome do sistema, nome da base de dados, data, hora e endereço completo da pasta ou arquivo que se pretende validar integridade.
<b>Nível:</b>	02
<b>ANS:</b>	48 horas
<b>Atendimento:</b>	Remoto
<b>Prioridade:</b>	Média
<b>Base Legal:</b>	

<b>Nome:</b>	<b>Hospedagem de Portais</b>
<b>Tipo:</b>	Requisição
<b>Descrição:</b>	Hospedagem e publicação na Web ou na intranet de portais no domínio da PMI.
<b>Requisitos:</b>	Atender a padronização de aplicações Web da PMI.  A solicitação deve partir da Secretaria Municipal de Executiva e Comunicação da PMI. Deve conter o nome e MATRÍCULA do servidor que será o gestor do portal.



Estado do Rio de Janeiro  
**Prefeitura Municipal de Itaguaí**  
**Secretaria de Administração**  
 Subsecretaria de Tecnologia da Informação

<b>Nível:</b>	2
<b>ANS:</b>	08 horas
<b>Atendimento:</b>	Remoto
<b>Prioridade:</b>	Baixa
<b>Base Legal:</b>	

<b>Nome:</b>	<b>Hospedagem de sistemas não desenvolvidos pelo PMI</b>
<b>Tipo:</b>	Requisição
<b>Descrição:</b>	Hospedagem e publicação na web ou na intranet de sistemas desenvolvidos por terceiros.
<b>Requisitos:</b>	Atender a padronização de aplicações Web da PMI. A solicitação deve partir da chefia imediata do setor requerente. Deve conter o nome e MATRÍCULA do servidor que será o gestor do sistema. A aplicação será analisada pela STI em aspectos de segurança da informação e a aplicabilidade ou não dentro da PMI, cabendo a ela um parecer técnico sobre o software. Após será encaminhado a SMEXC para verificação de identidade visual e conteúdo.
<b>Nível:</b>	2
<b>ANS:</b>	72 horas
<b>Atendimento:</b>	Remoto
<b>Prioridade:</b>	Baixa
<b>Base Legal:</b>	Art. 68 - Norma Geral de Utilização dos Recursos Computacionais – 001/2022

### 7.7. Telefonia Voip

Suporte ao serviço de telefonia Voip da PMI.

#### 7.7.1 Requisições

<b>Nome:</b>	<b>Solicitação de ramal novo</b>
<b>Tipo:</b>	Requisição
<b>Descrição:</b>	Instalação de ramal novo para o setor



Estado do Rio de Janeiro  
**Prefeitura Municipal de Itaguaí**  
**Secretaria de Administração**  
 Subsecretaria de Tecnologia da Informação

<b>Requisitos:</b>	O chamado deve partir do chefe do setor responsável. Disponibilidade de Ramal.
	Informar o tipo de chamada que o ramal poderá realizar: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Local Fixo</li> <li>- Local Celular</li> <li>- DDD Fixo</li> <li>- DDD Celular</li> <li>- DDI Fixo</li> <li>- DDI Celular</li> </ul>
<b>Nível:</b>	1
<b>ANS:</b>	08 horas
<b>Atendimento:</b>	Remoto
<b>Prioridade:</b>	Baixa
<b>Base Legal:</b>	

<b>Nome:</b>	<b>Solicitação de remanejamento de ramal</b>
<b>Tipo:</b>	Requisição
<b>Descrição:</b>	Remanejamento de ramal entre setores ou salas
<b>Requisitos:</b>	Informar o número do ramal e local de destino na qual o ramal será remanejado e ter local apropriado para a instalação (mesa, ponto elétrico estabilizado e ponto de rede próximos).
<b>Nível:</b>	1
<b>ANS:</b>	08 horas
<b>Atendimento:</b>	Remoto
<b>Prioridade:</b>	Baixa
<b>Base Legal:</b>	§1º do Art. 1º e Art. 15 - Norma Geral de Utilização dos Recursos Computacionais – 001/2022

<b>Nome:</b>	<b>Solicitação de bloqueio a chamadas</b>
--------------	---



Estado do Rio de Janeiro  
**Prefeitura Municipal de Itaguaí**  
**Secretaria de Administração**  
 Subsecretaria de Tecnologia da Informação

<b>Tipo:</b>	Requisição
<b>Descrição:</b>	Bloqueio de chamadas no telefone (Ramal) institucional.
<b>Requisitos:</b>	O chamado deve partir do chefe do setor responsável pelo ramal. Informar o ramal e os tipos de chamada a serem bloqueada: - Local Fixo - Local Celular - DDD Fixo - DDD Celular - DDI Fixo - DDI Celular
<b>Nível:</b>	3
<b>ANS:</b>	08 horas
<b>Atendimento:</b>	Remoto
<b>Prioridade:</b>	Baixa
<b>Base Legal:</b>	

<b>Nome:</b>	<b>Solicitação de desbloqueio de chamadas externas – Exceto DDI</b>
<b>Tipo:</b>	Requisição
<b>Descrição:</b>	Desbloqueio de chamadas externas no sistema de telefonia da PMI.
<b>Requisitos:</b>	O chamado deve partir da chefia imediata. Informar, dentro das categorias de chamada, os tipos a serem desbloqueado: - Local Fixo - Local Celular - DDD Fixo - DDD Celular
<b>Nível:</b>	2
<b>ANS:</b>	02 horas
<b>Atendimento:</b>	Remoto



Estado do Rio de Janeiro  
**Prefeitura Municipal de Itaguaí**  
**Secretaria de Administração**  
 Subsecretaria de Tecnologia da Informação

<b>Prioridade:</b>	Baixa
<b>Base Legal:</b>	

<b>Nome:</b>	<b>Solicitação de desbloqueio de chamadas externas - DDI</b>
<b>Tipo:</b>	Requisição
<b>Descrição:</b>	Desbloqueio de chamadas externas no sistema de telefonia da PMI.
<b>Requisitos:</b>	O chamado deve partir da chefia imediata.  Por se tratar de aumento de custos para o PMI, anexar ao chamado C.I. ou Ofício de autorização emitido pela SMF. Informar, dentro das categorias de chamada, os tipos a serem desbloqueado:  - DDI Fixo - DDI Celular
<b>Nível:</b>	3
<b>ANS:</b>	72 horas
<b>Atendimento:</b>	Remoto
<b>Prioridade:</b>	Baixa
<b>Base Legal:</b>	

<b>Nome:</b>	<b>Relatório de Ligações</b>
<b>Tipo:</b>	Requisição
<b>Descrição:</b>	Extração de relatório de chamadas recebidas e realizadas.
<b>Requisitos:</b>	O chamado deve partir do chefe do setor responsável pelo ramal ou pela Ouvidoria. Fornecer o número do ramal na qual se deseja o relatório.  Informar o intervalo de datas.
<b>Nível:</b>	2
<b>ANS:</b>	12 horas
<b>Atendimento:</b>	Remoto
<b>Prioridade:</b>	Baixa



Estado do Rio de Janeiro  
**Prefeitura Municipal de Itaguaí**  
**Secretaria de Administração**  
 Subsecretaria de Tecnologia da Informação

**Base Legal:**

**7.7.2 Incidentes**

<b>Nome:</b>	<b>Problemas relacionadas ao telefone VOIP</b>
<b>Tipo:</b>	Incidente
<b>Descrição:</b>	Resolução de problemas relativo aos telefones institucionais.
<b>Requisitos:</b>	Informar o número do ramal e descrever o problema apresentado:  - Telefone mudo; - Problemas no cabo do telefone; - Telefone não recebe chamada; - Telefone não liga.
<b>Nível:</b>	1
<b>ANS:</b>	08 horas
<b>Atendimento:</b>	Remoto/Presencial
<b>Prioridade:</b>	Média
<b>Base Legal:</b>	

<b>Nome:</b>	<b>Problemas relacionadas a ligações externas (exceto permissões de chamadas)</b>
<b>Tipo:</b>	Incidente
<b>Descrição:</b>	Resolução de problemas relativo aos telefones institucionais para ligações externas.
<b>Requisitos:</b>	Informar o número do ramal e descrever o problema apresentado:  - Telefone não completa chamada externa;
<b>Nível:</b>	1
<b>ANS:</b>	08 horas
<b>Atendimento:</b>	Remoto



Estado do Rio de Janeiro  
**Prefeitura Municipal de Itaguaí**  
**Secretaria de Administração**  
 Subsecretaria de Tecnologia da Informação

<b>Prioridade:</b>	Alta
<b>Base Legal:</b>	

## 7.8. Treinamentos

Auxiliar na capacitação em sistemas e/ou dispositivos da PMI.

### 7.7.1 Requisições

<b>Nome:</b>	<b>Auxiliar na capacitação em sistemas de gestão municipal</b>
<b>Tipo:</b>	Requisição
<b>Descrição:</b>	Oferecer suporte na capacitação usuários dos sistemas de gestão municipal da PMI
<b>Requisitos:</b>	<p>Informar o sistema e módulo alvo da capacitação;</p> <p>Deverá constar a definição de módulo, perfis e/ou funcionalidades que irão compor a capacitação.</p> <p>Informar local, data e horário da capacitação.</p> <p>Deverá estar previsto em contrato de consultoria com a empresa fornecedora do sistema.</p>
<b>Nível:</b>	3
<b>ANS:</b>	72 horas
<b>Atendimento:</b>	Remoto/Presencial
<b>Prioridade:</b>	Baixa
<b>Base Legal:</b>	

<b>Nome:</b>	<b>Auxiliar na capacitação em sistemas de arrecadação municipal</b>
<b>Tipo:</b>	Requisição





Estado do Rio de Janeiro  
**Prefeitura Municipal de Itaguaí**  
**Secretaria de Administração**  
 Subsecretaria de Tecnologia da Informação

<b>Descrição:</b>	Oferecer suporte na capacitação usuários dos sistemas de arrecadação da PMI
<b>Requisitos:</b>	<p>Informar o sistema e módulo alvo da capacitação;</p> <p>Deverá constar a definição de módulo, perfis e/ou funcionalidades que irão compor a capacitação.</p> <p>Informar local, data e horário da capacitação.</p> <p>Deverá estar previsto em contrato de consultoria com a empresa fornecedora do sistema.</p>
<b>Nível:</b>	2
<b>ANS:</b>	72 horas
<b>Atendimento:</b>	Remoto/Presencial
<b>Prioridade:</b>	Baixa
<b>Base Legal:</b>	

<b>Nome:</b>	<b>Auxiliar na capacitação em sistemas de administração</b>
<b>Tipo:</b>	Requisição
<b>Descrição:</b>	Oferecer suporte na capacitação usuários dos sistemas de arrecadação da PMI
<b>Requisitos:</b>	<p>Informar o sistema e módulo alvo da capacitação;</p> <p>Deverá constar a definição de módulo, perfis e/ou funcionalidades que irão compor a capacitação.</p> <p>Informar local, data e horário da capacitação.</p>
<b>Nível:</b>	2
<b>ANS:</b>	72 horas
<b>Atendimento:</b>	Remoto/Presencial
<b>Prioridade:</b>	Baixa



Estado do Rio de Janeiro  
**Prefeitura Municipal de Itaguaí**  
**Secretaria de Administração**  
 Subsecretaria de Tecnologia da Informação

**Base Legal:**

## 7.9. Consultoria

Auxiliar nas contratações de TIC e elaboração de políticas de TIC.

### 7.9.1 Requisições

<b>Nome:</b>	<b>Auxiliar na elaboração das políticas de TIC</b>
<b>Tipo:</b>	Solicitação
<b>Descrição:</b>	Auxílio na elaboração das políticas de TIC no âmbito da PMI.
<b>Requisitos:</b>	Descrição da meta correspondente registrada no Política de Segurança da Informação e Privacidade – PSIP ou meta estratégica da PMI ou em Lei.
<b>Nível:</b>	3
<b>ANS:</b>	72 horas
<b>Atendimento:</b>	Remoto/Presencial
<b>Prioridade:</b>	Baixa
<b>Base Legal:</b>	Política de Segurança da Informação e Privacidade; Resolução STI 002/2023.

<b>Nome:</b>	<b>Auxiliar contratações de TIC</b>
<b>Tipo:</b>	Solicitação
<b>Descrição:</b>	Prestação de consultoria nas contratações de TIC. Auxiliando nos ciclos de processos de contratação de bens e serviços de TIC. Emitindo pareceres nos Processos Administrativos.
<b>Requisitos:</b>	Descrição da meta correspondente registrada no PDTI, PSIP, CDTSIP ou meta estratégica da PMI.
<b>Nível:</b>	3
<b>ANS:</b>	72 horas
<b>Atendimento:</b>	Remoto



Estado do Rio de Janeiro  
**Prefeitura Municipal de Itaguaí**  
**Secretaria de Administração**  
 Subsecretaria de Tecnologia da Informação

<b>Prioridade:</b>	Alta
<b>Base Legal:</b>	§1º e §3º do Art. 16 e Art. 68 - Norma Geral de Utilização dos Recursos Computacionais – 001/2022; Resolução STI 002/2023.

### 8. Catálogo de Sistemas Informatizados da PMI

<b>Id</b>	<b>Nome (Sigla)</b>	<b>Descrição</b>	<b>Tecnologia</b>	<b>Desenvolvimento</b>	<b>Área Responsável</b>
POR01	Portal da PMI	Sistema gerenciado de conteúdo do site na Web da PMI.	PHP + MySQL (Plone)	SERPRO	CAU/CPTI
POR02	Portal da Intranet (PRINT)	Sistema gerenciado de conteúdo do site na intranet da PMI.	PHP + MySQL (Plone)	STI	CPTI/SMEXC
POR03	Portal da EaD	Sistema gerenciado de conteúdo do site na Web do EaD – SMEC	PHP + Google Apps	STI	CPTI
POR04	Portal do DataSus	Sistema gerenciado de BPA com envio para o DATASUS.	PHP + MySQL	STI e DATASUS	CPTI/CITI
POR05	Portal SPE	Sistema de Prefeitura Eletrônica – Emissão de NFS-e	PHP	SIARM	SMF
SGM01	Betha	Módulo de Gestão de Pessoas e Folha de Pagamento	VB + MySQL	Custom	CITI
		Módulo de Contabilidade			



Estado do Rio de Janeiro  
**Prefeitura Municipal de Itaguaí**  
**Secretaria de Administração**  
 Subsecretaria de Tecnologia da Informação

		Módulo de Tesouraria				
		Módulo de Almoxarifado				
		Módulo de Patrimônio				
		Módulo de Transparência (Fly Transparência)				
SGM02	Modernização	Módulo Sistema Integrado de Contabilidade Pública, Orçamento e Execução.	PHP	Modernização	CITI	
		Módulo Sistema Integrado de Recursos Humanos e Folha de Pagamento				
		Módulo Sistema Integrado de Compras, Licitações e Contratos				
		Módulo Sistema Integrado de Protocolo				
		Módulo Sistema Integrado de Almoxarifado				
		Módulo Sistema Integrado de Patrimônio				
		Módulo Sistema Integrado de Frota				
		Módulo Portal da Transparência				
		Módulo App Mobile				IOS e APK
		Módulo Chatbot				PHP
		Módulo Sistema de Gestão Previdenciária	PHP			
SAM01	SIARM	Sistema de Arrecadação	PHP +	TIPLAN	SMF	



Estado do Rio de Janeiro  
**Prefeitura Municipal de Itaguaí**  
**Secretaria de Administração**  
 Subsecretaria de Tecnologia da Informação

		Municipal	MySQL		
SAD01	GLPI	Sistema de Chamados e Gestão ITIL	PHP + MySQL	STI	CAU
SAD02	Protocolo	Sistema de Controle de Protocolo (Legado)	PHP + MySQL	STI	CPTI
SAD03	BOF	Sistema de Boletim de Funcionamento (VISA)	PHP + MySQL	STI	SMS
SAD04	LOP	Sistema de Licenciamento da Ordem Pública	PHP + MySQL	STI	CPTI
SAD05	Phone 2B	Sistema de Gestão de VOIP e Telefonia	PHP + MySQL	7LAN	CR
SCE01	Itamail	Sistema de Correio Eletrônico	Zimbra	SEPRO	CAU
SCE02	Webmail	Sistema de Correio Eletrônico Educacional	Google Apps	STI	CAU/SMEC

POR: Portais, SGM: Sistema de Gestão Municipal, SAM: Sistema de Arrecadação Municipal, SAD: Sistema Administrativo, SCE: Sistema de Correio Eletrônico.

Tabela 1: Sistemas Informatizados PMI

### 9. Fatores críticos para a implantação do Catálogo de Serviços de TIC

Os fatores críticos de sucesso são requisitos necessários para alcançar o sucesso na execução do Catálogo. A ausência de um ou de vários desses requisitos, ou mesmo sua presença de forma precária, gerará impacto no catálogo e, conseqüentemente, nos serviços oferecidos a PMI.

Os fatores abaixo descritos devem ser observados, tornando-se condições fundamentais a serem cumpridas para que o Catálogo alcance seus objetivos:

- Aprovação do Catálogo de Serviços de TIC;
- Divulgação do Catálogo de Serviços de TIC para a PMI;



Estado do Rio de Janeiro  
**Prefeitura Municipal de Itaguaí**  
**Secretaria de Administração**  
Subsecretaria de Tecnologia da Informação

- Comprometimento da alta administração;
- Participação ativa do Comitê de Diretrizes de Segurança da Informação e Privacidade – CDTSIP, no monitoramento do Catálogo de Serviços de TIC;
- Conscientização das áreas demandantes da importância do Catálogo de Serviços de TIC;
- Realização de revisões periódicas do Catálogo de Serviços de TIC para contemplar mudanças na estrutura do documento;
- Disponibilidade orçamentária;
- Força de trabalho de TIC adequada; e
- Promover relacionamento e comunicação entre o Catálogo de Serviços de TIC e as áreas demandantes do serviço.

#### 10. Conclusão

A publicação do Catálogo de Serviços de TIC traz uma nova forma de relacionamento entre a comunidade da PMI e a TI. Espera-se que com o Catálogo as unidades organizacionais tenham maior alinhamento para contribuir com o atendimento dos objetivos estratégicos da Prefeitura Municipal de Itaguaí – PMI.

Fluxo de Atendimento – Service Desk - Versão: 1.0 – 31/03/2023

