



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 ITIL¹

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;

¹ 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
ANS	Acordo de Nível de Serviço
Backup	Cópia de segurança de sistemas e informações
Banco de Dados	Conjunto de dados inter-relacionados, representando informações sobre um domínio específico.
CAU	Coordenação de Atendimento ao Usuário
CITI	Coordenação de Infraestrutura de TI
CPTI	Coordenação de Projetos de TI
CT	Coordenação de Telefonia
CR	Coordenação de Redes
CORI	Centro de Operações de Rede e Infraestrutura de TI
Certificado Digital	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.
CDTSIP	Comitê de Diretrizes de Tecnologia, Segurança da Informação e Privacidade
CSTIC	Catálogo de Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação
Cliente	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.
Domínio	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

Firewall	Dispositivo de uma rede de computadores que tem por objetivo aplicar uma política de segurança a um determinado ponto da rede.
Hardware	Equipamento ou dispositivo de informática.
ISSO/IEC	<i>International Organization for Standardization/ International Electrotechnical Commission</i>
ITIL	<i>Information Technology Infrastructure Library</i> – Que na prática é uma abordagem padronizada para o Gerenciamento de Serviços de TIC.
LUN	<i>Logical Unit Number</i> . É uma referência lógica a uma parte de um subsistema de armazenamento.
NT	Núcleo Técnico, vinculado a Coordenação de Atendimento ao Usuário da STI
NTL	Núcleo Técnico Local, vinculado a Administração das Secretarias de Grande Porte, como, Assistência Social; Educação e Cultura; e Saúde.
N1	Primeiro nível de suporte aos serviços de TIC.
N2	Segundo nível de suporte aos serviços de TIC.
N3	Terceiro nível de suporte aos serviços de TIC.
NOC	Centro de Operações de Rede, do inglês <i>Network Operations Center</i>
OLA/ANO	<i>Operational Level Agreement</i> , ou seja, Acordo de Nível Operacional. É o prazo que um provedor de serviços estabelece aos Clientes.
Pasta ou Diretório	Estrutura lógica utilizada para organizar arquivos em um computador ou em rede.
PDTIC	Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação
Periféricos	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.
Plug-in	Programa de computador usado para adicionar funções a outras aplicações maiores, provendo alguma funcionalidade.
Restauração	Processo de recuperação de arquivos, aplicações e/ou servidores, realizado a partir de dados que foram copiados previamente.
Roteador	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.
SLA/ANS	Service Level Agreement, ou seja, Acordo de Nível de Serviço. É o prazo para que a requisição ou incidente seja solucionada.
Servidor	Software ou computador, com sistema de computação centralizada que fornece serviços a uma rede de computadores.
SGDB	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.
SOC	Centro de Operações de Segurança de TI, do inglês <i>Security Operation Center</i>
Storage	Hardware que contém slots para vários discos, ligado aos servidores para armazenar os dados com segurança.
Switch	Equipamento que possibilita a conexão de computadores em redes, ou seja, realiza a interconexão entre várias máquinas.
Tempo de Atendimento	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

Toner	Componente integrante dos equipamentos de impressão (impressoras) responsável pela pigmentação do papel.
VOIP	Voz sobre IP – do inglês Voice over Internet Protocol – é o protocolo utilizado para comunicação de voz entre os ramais telefônicos da PMI.
TI	Tecnologia da Informação
TIC	Tecnologia da Informação e Comunicação
Usuário	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;
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

Nome:	Criação de login e senha para acesso à rede e ao Webmail
Tipo:	Requisição
Descrição:	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.
Requisitos:	No corpo do chamado deverá ser fornecido os dados: Nome completo, Matrícula e acessos desejados (Pastas compartilhadas). Deverá ser aberto pela chefia imediata.
Nível:	1
ANS:	08 horas
Atendimento:	Remoto
Prioridade:	Alta
Base Legal:	Art. 4º e §2º do Art. 13 - Norma Geral de Utilização dos Recursos Computacionais – 001/2022

Nome:	Redefinição de senha
Tipo:	Requisição
Descrição:	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

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

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

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



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

Atendimento:	Remoto
Prioridade:	Alta
Base Legal:	

Nome:	Alterar permissões de acesso a pastas compartilhadas
Tipo:	Requisição
Descrição:	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.
Requisitos:	No corpo do chamado deverá ser fornecido os dados: Nome completo, Matrícula e acessos desejados (Pastas compartilhadas). Deverá ser aberto pela chefia imediata.
Nível:	1
ANS:	08 horas
Atendimento:	Remoto
Prioridade:	Alta
Base Legal:	

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



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

Nome:	Criação/alteração ou configuração de grupo de e-mail
Tipo:	Requisição
Descrição:	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.
Requisitos:	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)
Nível:	1
ANS:	08 horas
Atendimento:	Remoto
Prioridade:	Baixa
Base Legal:	

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



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

Nome:	Solicitação ou alteração de acesso às pastas da Rede
Tipo:	Requisição
Descrição:	Solicitação de acesso ou alteração na segurança das pastas compartilhadas.
Requisitos:	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.
Nível:	1
ANS:	04 horas
Atendimento:	Remoto
Prioridade:	Média
Base Legal:	

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

7.1.2. Incidentes

Nome:	Problemas de acesso à Rede
Tipo:	Incidente
Descrição:	Problema de acesso aos computadores da rede ou falha no login.
Requisitos:	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

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

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

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

Nome:	Instalação/Desinstalação e configuração de microcomputador e dispositivos
Tipo:	Requisição
Descrição:	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.
Requisitos:	<ul style="list-style-type: none"> - 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). - 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.
Nível:	1
ANS:	24 horas
Atendimento:	Presencial
Prioridade:	Média
Base Legal:	Art. 15, 16 e Parágrafo Único do Art. 20 - Norma Geral de Utilização dos Recursos Computacionais – 001/2022

Nome:	Instalação/Configuração de impressora institucional
Tipo:	Requisição
Descrição:	<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>
Requisitos:	Ter permissão de acesso a impressora desejada.
Nível:	1
ANS:	24 horas
Atendimento:	Remoto
Prioridade:	Baixa
Base Legal:	§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

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

Nome:	Permissões e Restrições de acesso a impressoras
Tipo:	Requisição
Descrição:	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.
Requisitos:	Deverá ser solicitado pela chefia responsável pela impressora com o nome da impressora e lista de usuários que poderão ter acesso.
Nível:	1
ANS:	24 horas
Atendimento:	Remoto
Prioridade:	Baixa
Base Legal:	

Nome:	Troca de toner
Tipo:	Requisição



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

Descrição:	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.
Requisitos:	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.
Nível:	1
ANS:	08 horas
Atendimento:	Presencial
Prioridade:	Baixa
Base Legal:	

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

7.2.1. Incidentes

Nome:	Manutenção de microcomputador e dispositivos - Locado
Tipo:	Incidente
Descrição:	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

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

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

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



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

Prioridade:	Alta
Base Legal:	

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

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

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

Nome:	Solicitação de perfil de acesso ao sistema de arrecadação - SIARM
Tipo:	Requisição
Descrição:	Concessão de perfil dentro do Sistema de Arrecadação
Requisitos:	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.
Nível:	3
ANS:	24 horas
Atendimento:	Remoto
Prioridade:	Alta
Base Legal:	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 - Protocolo
Tipo:	Requisição
Descrição:	Concessão de perfil dentro do Sistema de Protocolo
Requisitos:	Anexar a solicitação formalizada (CI ou Ofício) para perfis. Informar também o login e nome completo do usuário.
Nível:	3
ANS:	24 horas
Atendimento:	Remoto
Prioridade:	Alta
Base Legal:	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

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

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

Nome:	Solicitação de desenvolvimento de funcionalidade em sistemas administrativos - GLPI
Tipo:	Requisição
Descrição:	Desenvolvimento de funcionalidades para os sistemas administrativos – Sistema de GLPI.
Requisitos:	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

Nível:	2
ANS:	48 horas
Atendimento:	Remoto
Prioridade:	Média
Base Legal:	

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

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



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

Prioridade:	Média
Base Legal:	

Nome:	Solicitação de desenvolvimento, instalação, atualização de componentes ou plugins em portais ou em sistemas de terceiros
Tipo:	Requisição
Descrição:	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.
Requisitos:	O chamado deverá partir do responsável pelo portal juntamente com a justificativa. Deverá ainda descrever sucintamente as modificações a serem feitas.
Nível:	2
ANS:	48 horas
Atendimento:	Remoto
Prioridade:	Média
Base Legal:	

Nome:	Solicitação de perfil de acesso a área administrativa de sites para postagem de conteúdo
Tipo:	Requisição
Descrição:	Concessão de perfil acesso a área administrativa de portais para postagem de conteúdo.
Requisitos:	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

Nível:	2
ANS:	01 horas
Atendimento:	Remoto
Prioridade:	Baixa
Base Legal:	

Nome:	Solicitação de mudança em Ambiente de Produção
Tipo:	Requisição
Descrição:	<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>
Requisitos:	Deverá ser informado a janela de tempo disponível para aplicar a mudança. Em anexo deverá ser apresentado o termo de homologação assinado.
Nível:	2
ANS:	48 horas
Atendimento:	Remoto
Prioridade:	Baixa
Base Legal:	

Nome:	Solicitação de extração de dados de sistemas
Tipo:	Requisição
Descrição:	Extração de dados do banco de dados dos sistemas de responsabilidade da STI
Requisitos:	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.
Nível:	2
ANS:	24 horas
Atendimento:	Remoto
Prioridade:	Média
Base Legal:	

7.3.2 Incidentes

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

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



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

Atendimento:	Remoto
Prioridade:	Alta
Base Legal:	

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

Nome:	Problemas relacionados aos sistemas não desenvolvidos pela STI
Tipo:	Incidente
Descrição:	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).
Requisitos:	Informar no corpo do chamado o nome do sistema em questão e informações detalhadas do erro apresentado e se possível enviar print da tela.
Nível:	3



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

ANS:	24 horas
Atendimento:	Remoto
Prioridade:	Alta
Base Legal:	

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

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

Nome:	Desbloqueio de sites
Tipo:	Requisição
Descrição:	Desbloquear acesso a sites da Web
Requisitos:	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.
Nível:	1 / 2
ANS:	01 horas
Atendimento:	Remoto
Prioridade:	Baixa
Base Legal:	Art. 20 e §1º e §2º do Art. 32 - Norma Geral de Utilização dos Recursos Computacionais – 001/2022

Nome:	Criação ou alteração de regras no firewall
Tipo:	Requisição
Descrição:	Alterações nas políticas de segurança do firewall. deve ser acompanhada de justificativa e prazo.
Requisitos:	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.
Nível:	2 / 3
ANS:	24 horas
Atendimento:	Remoto



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

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

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

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

7.4.2 Incidentes

Nome:	Tratamento de incidentes de Segurança da Informação
Tipo:	Incidente



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

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

7.5. Software e aplicativos

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

7.5.1 Requisições

Nome:	Instalação e/ou configuração de programas e aplicativos homologados e licenciados para uso institucional.
Tipo:	Requisição
Descrição:	Instalação nas estações de trabalhos de softwares autorizados pela STI.
Requisitos:	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).
Nível:	1
ANS:	08 horas
Atendimento:	Remoto
Prioridade:	Baixa
Base Legal:	

7.5.2 Incidente

Nome:	Problemas relacionados aos programas ou aplicativos instalados nas máquinas da PMI
Tipo:	Incidente
Descrição:	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.
Requisitos:	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.
Nível:	1
ANS:	08 horas



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

Atendimento:	Remoto
Prioridade:	Média
Base Legal:	

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

Nome:	Problemas relacionados aos Sistemas de Tribunais de Justiça
Tipo:	Incidente
Descrição:	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

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

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

Nome:	Criar ou excluir arquivos ou pastas no servidor de arquivos institucional
Tipo:	Requisição
Descrição:	Criação ou exclusão de arquivos ou pastas dentro do servidor de arquivos institucional quando o usuário não tiver permissão.
Requisitos:	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.
Nível:	1 / 2
ANS:	24 horas
Atendimento:	Remoto
Prioridade:	Baixa
Base Legal:	

Nome:	Aumentar cota de armazenamento de pasta no servidor de arquivos
--------------	--



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

Tipo:	Requisição
Descrição:	Aumento do espaço disponível dentro do servidor de arquivos para armazenamento de arquivos permitidos.
Requisitos:	Ter limpo 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.
Nível:	1 / 2
ANS:	24 horas
Atendimento:	Remoto
Prioridade:	Baixa
Base Legal:	

Nome:	Recuperação de dados de pastas ou arquivos do servidor de arquivos
Tipo:	Requisição
Descrição:	Restauração de backup de arquivos ou pastas dentro dos servidores de arquivos da PMI.
Requisitos:	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.
Nível:	1 / 2
ANS:	08 horas
Atendimento:	Remoto
Prioridade:	Baixa
Base Legal:	Art. 22 - Norma Geral de Utilização dos Recursos Computacionais – 001/2022

Nome:	Solicitação de Backup de aplicações ou banco de dados
Tipo:	Requisição
Descrição:	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

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

Nome:	Restauração de Backup de dados do Data Center
Tipo:	Requisição
Descrição:	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)
Requisitos:	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.
Nível:	02
ANS:	48 horas
Atendimento:	Remoto
Prioridade:	Média
Base Legal:	

Nome:	Hospedagem de Portais
Tipo:	Requisição
Descrição:	Hospedagem e publicação na Web ou na intranet de portais no domínio da PMI.
Requisitos:	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

Nível:	2
ANS:	08 horas
Atendimento:	Remoto
Prioridade:	Baixa
Base Legal:	

Nome:	Hospedagem de sistemas não desenvolvidos pelo PMI
Tipo:	Requisição
Descrição:	Hospedagem e publicação na web ou na intranet de sistemas desenvolvidos por terceiros.
Requisitos:	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.
Nível:	2
ANS:	72 horas
Atendimento:	Remoto
Prioridade:	Baixa
Base Legal:	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

Nome:	Solicitação de ramal novo
Tipo:	Requisição
Descrição:	Instalação de ramal novo para o setor



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

Requisitos:	O chamado deve partir do chefe do setor responsável. Disponibilidade de Ramal.
	Informar o tipo de chamada que o ramal poderá realizar: - Local Fixo - Local Celular - DDD Fixo - DDD Celular - DDI Fixo - DDI Celular
Nível:	1
ANS:	08 horas
Atendimento:	Remoto
Prioridade:	Baixa
Base Legal:	

Nome:	Solicitação de remanejamento de ramal
Tipo:	Requisição
Descrição:	Remanejamento de ramal entre setores ou salas
Requisitos:	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).
Nível:	1
ANS:	08 horas
Atendimento:	Remoto
Prioridade:	Baixa
Base Legal:	§1º do Art. 1º e Art. 15 - Norma Geral de Utilização dos Recursos Computacionais – 001/2022

Nome:	Solicitação de bloqueio a chamadas
--------------	---



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

Tipo:	Requisição
Descrição:	Bloqueio de chamadas no telefone (Ramal) institucional.
Requisitos:	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
Nível:	3
ANS:	08 horas
Atendimento:	Remoto
Prioridade:	Baixa
Base Legal:	

Nome:	Solicitação de desbloqueio de chamadas externas – Exceto DDI
Tipo:	Requisição
Descrição:	Desbloqueio de chamadas externas no sistema de telefonia da PMI.
Requisitos:	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
Nível:	2
ANS:	02 horas
Atendimento:	Remoto



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

Prioridade:	Baixa
Base Legal:	

Nome:	Solicitação de desbloqueio de chamadas externas - DDI
Tipo:	Requisição
Descrição:	Desbloqueio de chamadas externas no sistema de telefonia da PMI.
Requisitos:	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
Nível:	3
ANS:	72 horas
Atendimento:	Remoto
Prioridade:	Baixa
Base Legal:	

Nome:	Relatório de Ligações
Tipo:	Requisição
Descrição:	Extração de relatório de chamadas recebidas e realizadas.
Requisitos:	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.
Nível:	2
ANS:	12 horas
Atendimento:	Remoto
Prioridade:	Baixa



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

Base Legal:

7.7.2 Incidentes

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

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



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

Prioridade:	Alta
Base Legal:	

7.8. Treinamentos

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

7.7.1 Requisições

Nome:	Auxiliar na capacitação em sistemas de gestão municipal
Tipo:	Requisição
Descrição:	Oferecer suporte na capacitação usuários dos sistemas de gestão municipal da PMI
Requisitos:	<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>
Nível:	3
ANS:	72 horas
Atendimento:	Remoto/Presencial
Prioridade:	Baixa
Base Legal:	

Nome:	Auxiliar na capacitação em sistemas de arrecadação municipal
Tipo:	Requisição



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

Descrição:	Oferecer suporte na capacitação usuários dos sistemas de arrecadação da PMI
Requisitos:	<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>
Nível:	2
ANS:	72 horas
Atendimento:	Remoto/Presencial
Prioridade:	Baixa
Base Legal:	

Nome:	Auxiliar na capacitação em sistemas de administração
Tipo:	Requisição
Descrição:	Oferecer suporte na capacitação usuários dos sistemas de arrecadação da PMI
Requisitos:	<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>
Nível:	2
ANS:	72 horas
Atendimento:	Remoto/Presencial
Prioridade:	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

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

Nome:	Auxiliar contratações de TIC
Tipo:	Solicitação
Descrição:	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.
Requisitos:	Descrição da meta correspondente registrada no PDTI, PSIP, CDTSIP ou meta estratégica da PMI.
Nível:	3
ANS:	72 horas
Atendimento:	Remoto



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

Prioridade:	Alta
Base Legal:	§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

Id	Nome (Sigla)	Descrição	Tecnologia	Desenvolvimento	Área Responsável
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

