



CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TI
PREFEITURA MUNICIPAL DE CRICIÚMA

Versão 3.0



Prefeitura Municipal de Criciúma
Diretoria de Tecnologia da Informação

Catálogo de Serviços de Tecnologia da Informação

Prefeitura Municipal de Criciúma
Diretoria de Tecnologia da Informação
Rua Domênico Sônego, 542
Paço Municipal Marcos Rovaris – Santa Bárbara
Cep: 88.804–050
Criciúma/SC

dti.criciuma.sc.gov.br

www.criciuma.sc.gov.br

Prefeito

Clésio Salvaro

Vice-prefeito

Ricardo Fabris

Diretora de TI

Kerolen Abgail Assunção Vieira de Souza

Equipe Técnica DTI

- Anderson da Silva
- André Faria Ruaro
- André Fernando Vieira Nogueira
- Barbara Stéfani de Souza
- Carlos Eduardo da Silva
- Carolina Nonnenmacher Stange
- Davi Chechetto Westphal
- Fábio Valvassori Bitencourt
- Frank Cardoso
- Gabriel Antunes Rabello
- Gabriel Rochadel de Moura
- Gustavo Albônico Gonçalves
- Gustavo Anselmo Alencar
- Jean Vitor Vieira
- João Vitor de Almeida
- Lucas Roque Beckhauser
- Luiz Gustavo de Oliveira
- Luiz Paulo Gonçalves de Rezende
- Luma Gabrielly da Silva
- Lythieiny Antunes de Carvalho
- Nathan de Lis Henrique

- Rafael Augusto Fermino
- Roni Edson dos Santos
- Téo Fernandes Cardoso
- Victor Galato
- Vinicius Lummertz Gomes
- Ygor Moreira Santana

Equipe Técnica Terceirizada DTI

- Ângelo Machado Bortolon
- João Vítor dos Santos Ronchi
- Maksuel Gomes de Oliveira
- Marcos Adriano
- Samuel do Nascimento Damacena

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

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

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

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

Equipe de revisão do Catálogo de Serviço de TI – Versão 3.0

- Carolina Nonnenmacher Stange
- Lucas Roque Beckhauser
- Lythieiny Antunes de Carvalho
- Kerolen Abgail Assunção Vieira de Souza
- Maksuel Gomes de Oliveira

Histórico de alterações

DATA	VERSÃO	DESCRIÇÃO	AUTOR
12/03/2017	1.0	Criação do Documento	Tiago Ferro Pavan
03/05/2018	1.0	Especificação dos Serviços	André Rodrigues Idalgo Kerolen Abgail Assunção Vieira Leandro do Livramento Mendes Ramon Joaquim Limas
30/07/2018	1.0	Aprovação e Publicação do Catálogo de Serviços	Tiago Ferro Pavan
20/12/2019	2.0	Revisão do Catálogo de Serviços	Iasmin Corrêa Rebelo Jhonatan Boaroli Farias Mateus Marques de Carvalho
07/01/2020	2.0	Aprovação e Publicação das alterações do Catálogo de Serviços	Tiago Ferro Pavan
15/05/2024	3.0	Revisão do Catálogo de Serviços	Carolina Nonnenmacher Stange Lucas Roque Beckhauser Lythieiny Antunes de Carvalho Maksuel Gomes de Oliveira
28/06/2024	3.0	Aprovação e Publicação das alterações do Catálogo de Serviços	Kerolen Abgail Assunção Vieira de Souza

SUMÁRIO

1.	INTRODUÇÃO	9
2.	SOBRE O CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TI	10
2.1.	Objetivo Geral	10
2.1.1.	Objetivos específicos	10
2.2.	Abrangência do Catálogo de Serviços de TI	10
2.3.	Período de revisão Catálogo de Serviços de TI	11
2.4.	Ferramentas utilizadas para gestão do Catálogo de Serviços de TI.....	11
3.	TERMOS E ABREVIACIONES	11
4.	SETORES DA DIRETORIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	12
4.1.	Diretoria de TI.....	12
4.1.1.	Central de Serviços	13
4.1.2.	Governança de TI.....	15
4.1.3.	Análise e Desenvolvimento de Sistemas.....	17
4.1.4.	Infraestrutura e Operações de TI.....	19
4.1.5.	Tecnologia Educacional (TE).....	22
5	PARTES INTERESSADAS (STAKEHOLDERS)	24
5.1	Equipe de TI	25
5.2	Usuários	25
5.3	Fornecedores	26
6	CONCEITOS	26
6.1	Central de Serviços de Tecnologia da Informação	27
6.2	Base de Conhecimento	27
6.3	Acordo de Nível de Serviço (ANS/SLA)	28
7	CENTRAL DE SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO DAPREFEITURA MUNICIPAL DE CRICIÚMA	30
7.1	Como funciona a Central de Serviços	30
7.2	Níveis de serviço.....	31
8	CATÁLOGO DE SERVIÇOS.....	32
9	SERVIÇOS NÃO SUPORTADOS	37
10	FATORES CRÍTICOS PARA A IMPLANTAÇÃO DO CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	38
11	CONCLUSÃO.....	39

Lista de Figuras

Figura 1 - Diretoria de TI.....	12
Figura 2 - Central de Serviços	13
Figura 3 - Governança de TI.....	15
Figura 4 - Análise e Desenvolvimento de Sistemas	17
Figura 5 - Infraestrutura e Operações de TI.....	19
Figura 6 - Tecnologia Educacional.....	22
Figura 7 - Partes Interessadas (Stakeholders).....	24
Figura 8 - Equipe de TI	25
Figura 9 - Usuários	25
Figura 10 - Fornecedores	26
Figura 11 - Central de Serviços de TI	27
Figura 12 - Base de Conhecimento	27
Figura 13 - Acordo de Nível de Serviço	28
Figura 14 - Níveis de Serviço.....	31

Lista de Tabelas

Tabela 1 - Termos e abreviações	11
Tabela 2 – Tabela de Acordo de Nível de Serviço.....	30
Tabela 3 - Formas de abrir chamado na Central de Serviços.....	31

APRESENTAÇÃO

O Catálogo de Serviços de Tecnologia da Informação – CSTI, é um agrupamento lógico de conhecimentos, cujo intuito é promover uma estrutura organizada de todos os serviços prestados pela Diretoria de Tecnologia da Informação – DTI. Seu principal objetivo é esclarecer quaisquer dúvidas relacionadas à Tecnologia da Informação para os usuários finais.

O Catálogo de Serviços é uma iniciativa da DTI, portanto com a constante mudança é necessário a atualização do mesmo, alinhado ao objetivo de promover a gestão e atender as dificuldades, com a finalidade de obter bons resultados.

Este catálogo é organizado da seguinte forma: inicialmente, são fornecidas informações sobre o CSTI, incluindo seu objetivo, conteúdo, abrangência, revisão e ferramentas de gerenciamento. Em seguida, são apresentados os conceitos relacionados aos serviços oferecidos pela DTI. Por fim, são listados os serviços disponíveis, os fatores determinantes para a implementação do catálogo de serviços e os procedimentos a serem seguidos para obter assistência da Central de Serviços.

1. INTRODUÇÃO

A Diretoria de Tecnologia da Informação (DTI), vinculada à Prefeitura Municipal de Criciúma (PMC), localizada em Santa Catarina, tem como visão ser reconhecida como referência em governança, gestão e infraestrutura de Tecnologia da Informação.

Sua missão é dispor de forma sistemática a aplicação de conhecimentos em Tecnologia da Informação, por meio de soluções e serviços integrados às estratégias da Prefeitura de Criciúma, corroborando para a melhoria na prestação de serviços ao cidadão e impulsionar o desenvolvimento municipal.

O Catálogo de Serviços de Tecnologia da Informação (CSTI), foi desenvolvido com o objetivo de estruturar e apresentar os serviços atrelados à tecnologia da informação, além de atender às demandas provenientes dos stakeholders internos e externos da PMC.

2. SOBRE O CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TI

O catálogo de serviços foi elaborado com o propósito de aprimorar a interação com os usuários. Este documento delinea objetivos específicos, bem como as diversas funcionalidades que facilitam os procedimentos relacionados a cada serviço. Essas informações são apresentadas de forma explícita, visando proporcionar uma compreensão mais clara para todos os usuários do CSTI.

2.1. Objetivo Geral

O Catálogo de Serviços de TI é um documento que detalha os serviços de Tecnologia da Informação, servindo como guia para os usuários na identificação e solicitação de soluções.

2.1.1. Objetivos específicos

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

2.2. Abrangência do Catálogo de Serviços de TI

O CSTI engloba os serviços prestados a todas as áreas de atuação da Prefeitura Municipal de Criciúma e locais vinculados ao órgão, incluindo Unidades Básicas de Saúde, Unidades Escolares, Unidades de Assistência Social e outros.

2.3. Período de revisão Catálogo de Serviços de TI

O CSTI é um documento dinâmico que deve ser atualizado sempre que houver insuficiência de informações ou identificação de mudanças no ambiente interno ou externo. A revisão e atualização são indispensáveis para garantir que o catálogo esteja alinhado com as necessidades emergentes da organização e dos usuários. Dessa forma, a equipe responsável pode assegurar que os serviços de TI atendam efetivamente às demandas em constante evolução, mantendo a relevância e a eficiência do CSTI ao longo do tempo.

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

A equipe da Diretoria de TI terá a responsabilidade de gerenciar o CSTI, o que inclui a capacidade de fazer alterações conforme necessário. Isso engloba a adição de novos serviços, a edição dos serviços existentes (incluindo a inclusão de novas tarefas), a revisão e, conseqüentemente, a modificação de qualquer item, além de outras funções relacionadas à gestão do catálogo. Essa flexibilidade permite que a equipe ajuste e aprimore continuamente o CSTI para atender às necessidades em evolução da organização e dos usuários.

3. TERMOS E ABREVIações

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

Tabela 1 - Termos e abreviações

Termos e Abreviações	Descrição
AD	Active Directory
ANS	Acordo de Nível de Serviço
CSTI	Catálogo de Serviços de Tecnologia da Informação
DTI	Diretoria de Tecnologia da Informação
IPTU	Imposto Predial e Territorial Urbano

N/A	Não aplicado
PMC	Prefeitura Municipal de Criciúma
SLA	Service Level Agreement
TE	Tecnologia Educacional
TI	Tecnologia da Informação
TIC	Tecnologia da Informação e Comunicação
TV	Televisor
VPN	Virtual Private Network (Rede privada virtual)

4. SETORES DA DIRETORIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

A Diretoria de Tecnologia da Informação tem como atribuição propor projetos de modernização administrativa em conjunto com os demais órgãos da Prefeitura. Isso visa difundir novos métodos e sistemas de trabalho, com o objetivo de implementar processos de melhoria contínua nos serviços prestados pela Prefeitura à população. Essa abordagem busca não apenas aprimorar a eficiência operacional, mas também garantir um atendimento mais ágil, eficaz e adaptado às necessidades dos cidadãos.

A DTI conta atualmente com 33 profissionais, sendo 17 (dezessete) estagiários, 06 (seis) comissionados, 05 (cinco) efetivos e 05 (cinco) terceirizados. Subdivididos em 05 (cinco) áreas de atuação, sendo elas: Central de Serviços; Governança de TI; Análise e Desenvolvimento de Sistemas; Infraestrutura e Operações de TI; e Tecnologia Educacional.

4.1. Diretoria de TI



Figura 1 - Diretoria de TI

A Diretoria de Tecnologia da Informação tem como principais atribuições:

a. Difundir novos métodos e sistemas de trabalho, objetivando a

- implementação de processos;
- b. Fixar normas e procedimentos para a gestão da operação de sistemas informatizados;
 - c. Prestar suporte e assistência técnica aos usuários, com vistas à utilização eficaz dos recursos de TI disponíveis;
 - d. Promover a segurança e a integridade dos dados e informações residentes nos sistemas informatizados da Prefeitura Municipal de Criciúma;
 - e. Propor projetos de modernização administrativa, em conjunto com os demais órgãos da Prefeitura Municipal de Criciúma;
 - f. Realizar em conjunto com os demais órgãos da Prefeitura Municipal de Criciúma, estudos sobre aquisição de novas tecnologias, envolvendo hardware, softwares, gerenciamento de rede, sistemas de comunicação de dados e sistemas de gestão;
 - g. Desenvolver sites e sistemas, a fim de suprir as demandas solicitadas aos setores da Prefeitura Municipal de Criciúma;
 - h. Criar soluções que evidenciem a transformação digital, propiciando à organização a implementação de novas tecnologias, processos e inovações, mantendo um ambiente atualizado e congruente as mudanças;
 - i. Manter o planejamento estratégico da Diretoria de TI, alinhado ao planejamento estratégico da Prefeitura Municipal de Criciúma, compreendendo os objetivos estabelecidos.

4.1.1. Central de Serviços



Figura 2 - Central de Serviços

A Central de Serviços, dispõe de profissionais capacitados para atuar como ponto de contato central dos usuários com a Diretoria de Tecnologia da Informação (TI) desempenha um papel crucial, sendo suas principais

funções:

- a. Atuar como ponto de contato central dos usuários dos serviços de TI com a Diretoria de Tecnologia da Informação, realizando as atividades de recepção, classificação, atendimento ou encaminhamento para as áreas especializadas dos chamados recebidos considerando o impacto e a urgência das requisições;
- b. Prestar assistência aos usuários internos no uso das soluções de TI, buscando resolver os incidentes da forma mais rápida possível e orientando os usuários na correta utilização dos recursos de TI disponibilizados
- c. Elaborar relatórios gerenciais e levantamentos estatísticos, bem como prestar informações de natureza administrativa relativas à área de atuação da Seção;
- d. Gerenciar a central de serviços de suporte de TI da Prefeitura Municipal de Criciúma, a fim de garantir o atendimento dos níveis de serviço acordados no Catálogo de Serviços de TI - CSTI;
- e. Gerar e manter atualizada a base de conhecimentos com a documentação a respeito dos procedimentos adotados para a solução de problemas em equipamentos e sistemas disponibilizados pela Diretoria de Tecnologia da Informação;
- f. Realizar feedbacks com os usuários, a fim de mensurar o atendimento prestado e identificar possíveis ações estratégicas de acordo com os resultados obtidos;
- g. Executar as atribuições de acordo com o catálogo de serviços, além de manter o documento atualizado junto aos objetivos, buscando promover a gestão e atender as necessidades encontradas.

4.1.2. Governança de TI



Figura 3 - Governança de TI

A Governança de TI, subdivide-se em áreas de apoio ao planejamento estratégico direcionado a tecnologia, sendo elas: Gestão de Processos e Indicadores, Gestão de Contratos e Financeiros e Gestão de Projetos e Portfólio. Dentre as atribuições, podem-se citar:

Gestão de Processos e Indicadores

- a. Proporcionar mecanismos para a gestão e a governança de TI, zelando pelo alinhamento do Plano Diretor de TI ao Planejamento Estratégico da Prefeitura Municipal de Criciúma;
- b. Monitorar os indicadores de desempenho da Diretoria de TI;
- c. Monitorar a conformidade da gestão de TI às normativas vigentes dos órgãos de controle externo (TCE, por meio do IEGM, por exemplo) no que diz respeito à gestão e à governança de TI;
- d. Zelar pela adoção dos processos de trabalho definidos, garantindo a sua documentação e a melhoria contínua em todas as áreas da Diretoria de TI;
- e. Administrar a ferramenta de gestão de serviços de TI;
- f. Administrar o Portal de Governança de TI.

Gestão de Contratos e Financeiro

- a. Supervisionar a formalização de contratos, termos aditivos, apostilamentos e demais instrumentos jurídicos;
- b. Realizar a Gestão Financeira e Administrativa dos Contratos;
- c. Subsidiar a Diretoria de TI nas tomadas de decisões quanto à economia, redução de custos e racionalização na utilização dos recursos;
- d. Subsidiar a interlocução entre a Diretoria de TI e as empresas contratadas;
- e. Supervisionar a gestão dos contratos;
- f. Elaborar e implementar plano de acompanhamento sistemático dos contratos.

Gestão de Projetos e Portfólio

- a. Gerenciar o portfólio de projetos e iniciativas da Diretoria de TI, acompanhando indicadores e emitindo alertas sobre potenciais prejuízos aos resultados pretendidos;
- b. Apoiar a elaboração e acompanhar a execução do Plano Diretor de Tecnologia da Informação, ajustando-o de acordo com as alterações demandadas;
- c. Padronizar e formalizar práticas, processos e operações de gerenciamento de projetos e ações, sendo responsável pelas metodologias de gerenciamento de projetos e de portfólio de projetos de TI;
- d. Disseminar a metodologia de gerenciamento de projetos e iniciativas de TI e promover o desenvolvimento de competências nessa área;
- e. Apoiar a Diretoria de TI no levantamento e documentação das demandas identificadas, subsidiando a elaboração do Plano Diretor de Tecnologia da Informação;
- f. Oferecer mecanismos para acompanhamento do andamento dos projetos de TI;
- g. Elaborar a documentação necessária para aquisições e contratações de bens e serviços de tecnologia da informação relacionados a TI, de acordo com o macroprocesso de planejamento de contratações de TI vigente;

- h. Fiscalizar a execução de soluções de TI contratadas;
- i. Liderar tecnicamente os projetos e iniciativas sob sua responsabilidade.

4.1.3. Análise e Desenvolvimento de Sistemas



Figura 4 - Análise e Desenvolvimento de Sistemas

A área de Análise e Desenvolvimento de Sistemas, subdivide-se em áreas de apoio ao supervisionamento, desenvolvimento, implantação e manutenção de sistemas de informação para uso na Prefeitura Municipal de Criciúma, sendo elas: Análise de Sistemas e Negócios e desenvolvimento Web. Dentre as atribuições, podem-se citar:

Análise de Sistemas e Negócios

- a. Elaborar documentação de orientações pertinentes aos usuários;
- b. Identificar, gerenciar e relatar não-conformidades encontradas nos sistemas de informação;
- c. Implantar, capacitar e prestar suporte aos usuários em relação aos sistemas de informação disponibilizados;
- d. Realizar testes de software que garantam a qualidade das soluções a serem implantadas;
- e. Definir especificações de configuração e requisitos de análise de negócios;
- f. Assumir e desenvolver relacionamentos com os usuários, trabalhando em conjunto para otimizar e aprimorar a integração das partes envolvidas;
- g. Contribuir em projetar, documentar e manter processos de sistemas;
- h. Relatar fontes comuns de problemas ou questões técnicas e realizar recomendações à equipe de desenvolvedora interna ou de terceiros;
- i. Comunicar as principais percepções e descobertas à equipe desenvolvedora ou de terceiros;

- j. Estar constantemente à procura de maneiras para melhorar o monitoramento, identificar problemas e fornecer melhor valor ao usuário;
- k. Avaliar a satisfação dos usuários quanto aos sistemas de informação utilizados e também eventuais dificuldades encontradas;
- l. Realizar constantemente medições de indicadores que afetam a jornada do usuário os quais podem colocar em risco sua experiência no uso das soluções implantadas;
- m. Trabalhar para que o usuário alcance a máxima taxa possível de utilização das soluções implantadas;
- n. Mapear os indicadores internos de sucesso do usuário para descobrir de maneira proativa o quanto o produto ou serviço implantado está contribuindo para o atingimento dos seus objetivos;
- o. Administrar e manter ferramentas de inteligência e exploração de dados para disponibilizar informações relevantes à gestão da Prefeitura Municipal de Criciúma.

Desenvolvimento Web

- a. Desenvolver e atuar na implantação dos portais corporativos, observado o processo de desenvolvimento de software definido pela Diretoria de TI;
- b. Efetuar manutenção corretiva e evolutiva dos sistemas de informação desenvolvidos;
- c. Atender usuários internos na solução de incidentes e problemas nos sistemas de informação relacionados aos portais corporativos;
- d. Monitorar o desempenho dos sistemas de informação relacionados aos portais corporativos e efetuar as otimizações necessárias;
- e. Atuar no desenvolvimento de integrações necessárias entre os sistemas desenvolvidos internamente e os de terceiros;
- f. Prover soluções com acessibilidade, seguindo as recomendações do WCAG (World Content Accessibility Guide) do W3C, e também do e-MAG (Modelo de Acessibilidade em Governo Eletrônico). Buscando contemplar pessoas com deficiência em uma nova percepção, entendimento, interação e também contribuição ao navegar pelos sites, estabelecendo padrões de comportamento acessível para sites governamentais.

- g. Promover a construção de processos de interfaces, a fim de identificar uma maneira eficiente, de fácil utilização e agradável juntos as interações do usuário, com o uso de interfaces gráficas, controle de voz e/ou interfaces gestuais;
- h. Auxiliar no desenvolvimento de produtos, buscando satisfazer as necessidades do usuário, tornando sua jornada em um site/sistema, mais agradável e com maiores experienciais junto aos processos de interface.

4.1.4 Infraestrutura e Operações de TI



Figura 5 - Infraestrutura e Operações de TI

A área de Infraestrutura e Operações de TI, preza pelo adequado armazenamento de dados da Prefeitura Municipal de Criciúma, visando sua acessibilidade, integridade, confidencialidade e disponibilidade. Além disso, Promovem a gestão da capacidade, garantindo que os recursos computacionais sejam suficientes para atender as demandas de negócio direcionadas à DTI. Subdivide-se em áreas estratégicas, sendo elas: Administração de Redes e Conectividade; Administração de Data Center; e Infraestrutura de Hardware e Software. Dentre as atribuições, podem-se citar:

Administração de Redes e Conectividade

- a. Administrar os links de comunicação entre a Prefeitura Municipal de Criciúma e a internet, garantindo a capacidade, o desempenho e a resiliência necessários para a prestação dos serviços online;
- b. Administrar os links de dados regionais (WAN), que interligam as diversas unidades da Prefeitura Municipal de Criciúma;

- c. Administrar as redes locais de todas as unidades da Prefeitura Municipal de Criciúma;
- d. Administrar a infraestrutura de telefonia (convencional ou IP) da Prefeitura Municipal de Criciúma;
- e. Nas unidades remotas, zelar pela organização e bom funcionamento das salas técnicas e dos ativos e passivos de redes;
- f. Administrar os servidores de rede das unidades remotas;
- g. Administrar o sistema de monitoramento essencial para todos os ativos de infraestrutura de TI;
- h. Observar constantemente o monitoramento, visando minimizar o tempo de resposta para incidentes que gerem indisponibilidade de rede; acionamento imediato de prestadores de serviço, quando necessário;
- i. Gerenciar serviços de rede (DNS, FTP, HAPROXY, LDAP, SMTP, Syslog, AD, CA, DHCP, KMS, NPT...);
- j. Atuar junto a empresas contratadas para prestação de suporte técnico especializado na análise de incidentes e soluções de problemas não resolvidos pelas equipes internas, bem como para o desenvolvimento de novos projetos, vinculados à sua área de atuação;
- k. Prospectar novas tecnologias vinculadas à área de atuação;
- l. Elaborar relatórios gerenciais e levantamentos estatísticos, bem como prestar informações de natureza administrativa relativas à área de atuação.

Administração de Data Center

- a. Prover a infraestrutura de data centers centrais, que envolve o gerenciamento da capacidade elétrica e de climatização, instalação física de equipamentos, cabeamento elétrico e lógico interno, acompanhamento ao suporte e às manutenções corretivas e preventivas das salas e equipamentos;
- b. Prover infraestrutura de servidores físicos, gerenciando o ciclo de vida dos equipamentos: especificação, instalação, configuração, monitoramento manutenção, substituição e desfazimento;
- c. Administração da infraestrutura de servidores virtuais, incluindo hipervisores e máquinas virtuais;

- d. Gerenciar os equipamentos de armazenamento (storages) e a rede local de armazenamento (san); provisionar espaço de armazenamento para os sistemas; prover mecanismos para auxiliar a manutenção em sistemas (clones, snapshots ...); e gerenciar a capacidade de armazenamento.

Infraestrutura de Hardware e Software

- a. Zelar pelo adequado funcionamento dos ativos de TI que atendem as demandas da Prefeitura Municipal de Criciúma
- b. Gerenciar os serviços de manutenção preventiva e corretiva dos ativos de TI;
- c. Nas unidades remotas, zelar pela organização e bom funcionamento das salas técnicas e dos ativos de infraestrutura de TI;
- d. Gestão centralizada da configuração dos sistemas operacionais dos servidores Microsoft e Linux, primando pela padronização e adoção das melhores práticas de segurança;
- e. Elaborar relatórios gerenciais e levantamentos estatísticos, bem como prestar informações de natureza administrativa relativas à área de atuação da Seção.
- f. Identificar as necessidades da Prefeitura Municipal de Criciúma no que se refere a equipamentos de TI, indicando a necessidade de manutenção ou renovação do parque à Diretoria de TI;
- g. Planejar, executar e monitorar a substituição de equipamentos do parque de TI, quando necessária sua renovação;
- h. Gerenciar contratos com empresas fornecedoras e terceirizadas para transporte, instalação e manutenção de equipamentos, registrando os chamados, acompanhando os atendimentos, interagindo com os técnicos, controlando os prazos e fechando as ordens de serviço ao final do atendimento;
- i. Manter registros atualizados sobre o fornecimento de equipamentos de TI às unidades, informando à Diretoria de Patrimônio as movimentações de tais equipamentos, quando realizadas pela Diretoria de TI;
- j. Supervisionar o atendimento técnico de instalação e manutenção dos equipamentos de TI quando realizados de forma presencial, por empresa terceirizada;

- k. Prover informações gerenciais relacionadas aos equipamentos de TI;
- l. Atuar como nível 2 nos atendimentos dos chamados dos usuários internos, gerenciando os chamados registrados no sistema e encaminhados à área, relacionados a infraestrutura de hardware e software;
- m. Testar equipamentos de TI;
- n. Prospectar práticas e soluções que aprimorem os serviços oferecidos aos usuários pela Diretoria de TI;
- o. Homologar novos softwares e equipamentos de TI adquiridos pela Prefeitura Municipal de Criciúma;
- p. Homologar as atualizações de aplicativos externos, previamente à sua distribuição para as estações de trabalho da Prefeitura Municipal de Criciúma;
- q. Gerenciar as licenças de uso de software adquiridos pela Prefeitura Municipal de Criciúma e instaladas nos microcomputadores e notebooks de propriedade da prefeitura.

4.1.5 Tecnologia Educacional (TE)



Figura 6 - Tecnologia Educacional

A área de Tecnologia Educacional, busca avaliar projetos que podem beneficiar a estrutura da Rede Municipal de Educação, implementando metodologias que mesclam o pedagógico ao tecnológico, mediante a BNCC. Sendo as principais atribuições:

- a. Avaliar os projetos de tecnologia educacional que terão maior aderência a estrutura da Rede Municipal de Educação, levando em consideração os valores permanentes e os objetivos estratégicos da rede;

- b. Elaborar, implantar e gerenciar projetos de Tecnologia Educacional com foco também no pedagógico e não simplesmente no tecnológico;
- c. Aplicar todos os recursos em consonância com o Projeto Pedagógico da escola e com a Base Nacional Comum Curricular;
- d. Utilizar os recursos que facilitem o processo de aprendizagem e potencialize a aquisição de novas competências e habilidades;
- e. Enfatizar a importância da capacitação dos professores para o uso adequado dos recursos tecnológicos disponíveis;
- f. Modernizar o processo de ensino, aplicando metodologias ativas na sala de aula;
- g. Viabilizar o desenvolvimento de atividades elaboradas pelo corpo docente, com ênfase na Cultura Digital;
- h. Avaliar, analisar e criticar os variados tipos de linguagens e plataformas, incluindo a digital, para que, assim, os usuários possam se expressar e partilhar informações;
- i. Avaliar fornecedores de soluções de tecnologia para a instituição;
- j. Pesquisar e avaliar ferramentas tecnológicas e propostas para atender os anseios da Secretaria Municipal de Educação, bem como as escolas da Rede Municipal de Ensino;
- k. Definir conteúdos, acompanhamentos e monitoramento das ações de comunicação e aprendizagem, bem como avaliação dos resultados;
- l. Elaborar treinamentos internos, visando a implantação de projetos de treinamento e desenvolvimento (T&D) para os profissionais da Secretaria Municipal de Educação;
- m. Planejar projetos de plataformas educacionais e soluções de EAD, articulando todas as etapas em conjunto com as áreas e profissionais envolvidos;
- n. Implementar projetos de robótica educacional e aplicação do aparato tecnológico na área pedagógica tornando-se mais um elemento facilitador no processo de ensino e aprendizagem;
- o. Propor o desenvolvimento de robôs e/ou soluções de robótica/automação de processos com o objetivo de auxiliar na interdisciplinaridade e aprendizagem de conceitos científicos por parte dos alunos;
- p. Amplificar os avanços científicos e tecnológicos, tendo como missão capacitar para a organização do pensamento de maneira lógica, e auxiliar na construção de uma consciência crítica e participativa em relação ao meio em que se vive, através de protótipos, hardwares, softwares, impressão 3D e

- atualizações de recursos neste âmbito.
- q. Firmar parcerias estratégicas (nacionais e internacionais) com empresas e instituições que forneçam serviços relacionados a educação;
 - r. Realizar visitas de acompanhamento periódicas nas escolas e laboratórios de informática;
 - s. Prestar suporte às unidades escolares na implantação e no uso das salas maker, inclusive na infraestrutura das unidades do Programa Educação Conectada;
 - t. Efetuar a gestão do Programa Educação Conectada, nos termos da legislação pertinente;
 - u. Difundir o conhecimento em Lousas Digitais, Mesas Interativas, Impressoras 3D, Robótica e outras tecnologias, com intuito de tornar esses temas cada vez mais populares aos coordenadores, professores e alunos;
 - v. Utilizar todos os recursos técnicos adequados e dentro dos procedimentos compatíveis para a plena realização dos serviços.
 - w. Administrar e manter as plataformas de ensino utilizadas pela Secretaria Municipal de Educação, atualizadas e em plenas condições de uso.

5 PARTES INTERESSADAS (STAKEHOLDERS)



Figura 7 - Partes Interessadas (Stakeholders)

Os Stakeholders, ou Partes Interessadas, são indivíduos ou grupos que têm interesse, influência ou são afetados por uma organização, projeto, serviço de TI, entre outros. Eles podem estar motivados pelas atividades, metas, recursos ou entregas relacionadas ao contexto em questão.

No gerenciamento de serviços da Diretoria de Tecnologia da Informação da Prefeitura Municipal de Criciúma, há diversas partes interessadas envolvidas. Isso inclui funcionários da própria Diretoria de TI, gestores e autoridades municipais responsáveis por decisões estratégicas e alocação

de recursos, outras unidades e departamentos da prefeitura que dependem dos serviços de TI, fornecedores de tecnologia, cidadãos e residentes, órgãos reguladores e agências governamentais, empresas e parceiros comerciais, bem como a comunidade local.

Gerenciar e envolver eficazmente essas partes interessadas é fundamental para o sucesso e a aceitação dos serviços de TI oferecidos pela Diretoria de Tecnologia da Informação da Prefeitura Municipal de Criciúma. Existem muitas partes interessadas envolvidas no gerenciamento de serviços da Diretoria de Tecnologia da Informação da Prefeitura Municipal de Criciúma, são elas:

5.1 Equipe de TI



Figura 8 - Equipe de TI

- Estão diretamente envolvidos na operação e na entrega dos serviços de TI.
- Realizam as atividades nos processos.

5.2 Usuários



Figura 9 - Usuários

- Pessoas que interagem diariamente com alguma atividade que atrele a TI.
- Podem ser classificados em internos (dentro do Paço Municipal) e externos (fora do Paço Municipal).

5.3 Fornecedores

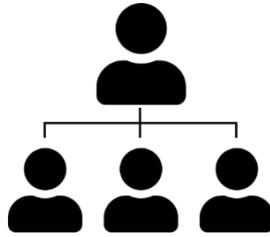


Figura 10 - Fornecedores

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

6 CONCEITOS

A Central de Serviços da DTI tem como objetivo fornecer suporte a todos os usuários da Prefeitura Municipal de Criciúma, garantindo um atendimento eficiente e ágil. A finalidade principal da Central de Serviços é resolver problemas de forma rápida e direta, visando melhorar a experiência dos usuários e garantir resultados satisfatórios na resolução de questões relacionadas à tecnologia.

Ao proporcionar um canal de comunicação centralizado e acessível, a Central de Serviços facilita a solicitação de assistência e orientação técnica por parte dos usuários, promovendo maior eficiência operacional e minimizando o impacto de possíveis interrupções nos serviços de TI. Com a implementação da Central de Serviços, espera-se promover uma maior organização e agilidade no suporte técnico, contribuindo para a melhoria contínua dos serviços de tecnologia da informação na prefeitura.

6.1 Central de Serviços de Tecnologia da Informação



Figura 11 - Central de Serviços de TI

Uma Central de Serviços, também conhecida como Service Desk, é uma equipe centralizada dentro de uma organização, responsável por receber, registrar, priorizar, resolver ou encaminhar solicitações de serviço e incidentes relacionados a tecnologia da informação (TI) e outros serviços. As centrais de serviços desempenham um papel crucial na gestão eficiente de serviços de TI, atuando como o ponto de contato principal entre os usuários e os provedores de serviços de TI. A Central de Serviços da DTI tem como propósito prestar auxílio a todos os usuários pertencentes a Prefeitura Municipal de Criciúma, por meio dela é promovido um atendimento mais rápido e eficaz, buscando proporcionar a solução de problemas em um atendimento mais simples e direto.

6.2 Base de Conhecimento



Figura 12 - Base de Conhecimento

Uma base de conhecimento é uma coleção organizada de informações, documentos, procedimentos e soluções que são disponibilizados para auxiliar na resolução de problemas, na tomada de decisões e no suporte técnico. Ela é uma ferramenta fundamental para o compartilhamento e a disseminação do conhecimento dentro de uma organização, especialmente em áreas como a Tecnologia da Informação (TI).

Ao manter uma base de conhecimento atualizada e bem organizada, a DTI pode proporcionar aos seus colaboradores e usuários um recurso confiável para resolver problemas de forma autônoma, reduzindo a dependência de suporte técnico direto e aumentando a eficiência operacional. Além disso, a base de conhecimento facilita a padronização de processos e contribui para a melhoria contínua dos serviços de TI, ao permitir que as lições aprendidas sejam documentadas e compartilhadas em toda a organização.

6.3 Acordo de Nível de Serviço (ANS/SLA)



Figura 13 - Acordo de Nível de Serviço

Um Acordo de Nível de Serviço (SLA - Service Level Agreement) é um contrato formal que estabelece os padrões e expectativas para a prestação de serviços entre um provedor de serviços e um cliente. Esse acordo define os níveis de serviço que serão fornecidos, as responsabilidades de ambas as partes e os mecanismos para medir e relatar o desempenho do serviço.

Na DTI, o ANS pode incluir diversos aspectos, como:

- **Objetivos de Desempenho:** Definição clara dos objetivos e metas a serem alcançados em relação à disponibilidade, tempo de resposta, tempo de resolução de incidentes, entre outros.

- **Escopo dos Serviços:** Especificação detalhada dos serviços que serão prestados pela DTI, incluindo suporte técnico, manutenção de sistemas, atualizações de software, entre outros.
- **Responsabilidades das Partes:** Descrição das responsabilidades do provedor de serviços (DTI) e do cliente (órgãos da prefeitura, funcionários, etc.), garantindo clareza sobre quem é responsável por quais aspectos do serviço.
- **Processos de Escalonamento e Resolução de Disputas:** Procedimentos para resolver disputas ou questões não resolvidas através dos canais normais de comunicação.
- **Métricas de Desempenho:** Definição dos indicadores-chave de desempenho (KPIs) que serão monitorados para avaliar o cumprimento do SLA, como tempo de resposta médio, tempo de indisponibilidade do serviço, taxa de resolução de incidentes dentro do prazo, entre outros.
- **Procedimentos de Monitoramento e Relatórios:** Descrição dos métodos e frequência com que o desempenho dos serviços será monitorado e relatado, incluindo relatórios periódicos sobre o cumprimento do SLA.

Um SLA bem elaborado é essencial para garantir a transparência, a confiança e a satisfação do cliente em relação aos serviços prestados pela DTI, além de estabelecer uma base sólida para a gestão eficaz dos serviços de TI.

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

Tabela 2 – Tabela de Acordo de Nível de Serviço

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

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

A Central de Serviços da Prefeitura Municipal de Criciúma está pronta para fornecer assistência a todos os usuários, sejam eles internos ou externos à Prefeitura, priorizando sempre a excelência no atendimento.

7.1 Como funciona a Central de Serviços

A Central de Serviços de TI está situada na Prefeitura Municipal de Criciúma – Paço Municipal Marcos Rovaris, bairro Santa Bárbara, no setor da Diretoria de Tecnologia da Informação, localizado no 2º andar do prédio. O horário de funcionamento ocorre

das 08:00 às 17:00h (sem interrupção ao meio dia) de segunda–feira a sexta–feira. Cabe ressaltar que, alguns serviços poderão ser executados em horários especiais para não comprometer o funcionamento do órgão.

Os chamados poderão ser abertos de três formas distintas. Sendo elas: contato telefônico, e–mail, no sistema da Central de Serviços da DTI, a opção para o usuário abrir chamados via web.

Tabela 3 - Formas de abrir chamado na Central de Serviços

	<p>Telefone</p> <p><u>(48) 3431-0272 Ramal interno: 2300</u></p>
	<p>E–Mail</p> <p><u>suporte@criciuma.sc.gov.br</u></p>

7.2 Níveis de serviço

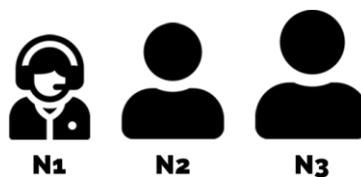


Figura 14 - Níveis de Serviço

Para otimizar a gestão e o controle da Central de Serviços de Tecnologia da Informação, os chamados foram categorizados em três níveis distintos:

Nível 1 (N1): Este é o primeiro ponto de contato do usuário, também conhecido como Service Desk. As principais funções do N1 incluem coletar dados, registrar atendimentos, esclarecer dúvidas dos usuários e resolver problemas por telefone, chat, e-mail, site ou acesso remoto.

Nível 2 (N2): Caso o problema não seja resolvido no nível anterior, ele é encaminhado para o segundo nível de atendimento, conhecido como Desk Side. Neste estágio, profissionais qualificados e específicos são acionados para resolver a ocorrência. Se necessário, esses profissionais podem se deslocar até o local para a resolução do problema.

Nível 3 (N3): Se a demanda não puder ser atendida pelos profissionais da Diretoria de Tecnologia da Informação, ela será encaminhada para prestadores de serviços terceirizados.

8 CATÁLOGO DE SERVIÇOS

Nos quadros a seguir, são apresentadas as descrições de todos os serviços, com suas respectivas tarefas, a área que irá ficar responsável pelo serviço e o acordo de nível de serviço.

SERVIÇO / TAREFA	ÁREA RESPONSÁVEL (QUEM EXECUTA)	ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO							
ACESSO A REDE CORPORATIVA	Infraestrutura e Operações de TI	SLA (Normal)	SLA (Crítico)	SLA (Alto)	SLA (Baixo)				
Serviço especializado no gerenciamento de contas de usuário e controle de acesso às pastas da rede corporativa, garantindo segurança e eficiência na administração dos recursos e informações.									
Criar ou inativar usuário de rede						8 horas	6 horas	8 horas	40 horas
Alterar informações de usuário de rede						8 horas	2 horas	4 horas	16 horas
Criar política de grupo						8 horas	2 horas	4 horas	16 horas
Alterar senha de usuário de rede						8 horas	2 horas	4 horas	16 horas
Liberar/bloquear permissões de acesso ao servidor						8 horas	6 horas	8 horas	8 horas
Mapear unidades de rede						8 horas	2 horas	4 horas	16 horas

SERVIÇO / TAREFA	ÁREA RESPONSÁVEL (QUEM EXECUTA)	ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO			
ACESSO REMOTO	Infraestrutura e Operações de TI	SLA (Normal)	SLA (Crítico)	SLA (Alto)	SLA (Baixo)
Serviço especializado na instalação e atualização de softwares de conexão remota e configuração de VPN, garantindo acesso seguro e eficiente aos recursos da rede corporativa de qualquer localização.					
Prestar suporte ao usuário					
Configurar VPN	8 horas	8 horas	8 horas	16 horas	

BACKUP DE DADOS					
Serviço especializado em cópias de segurança, que envolve a duplicação de arquivos como medida preventiva, garantindo a recuperação de dados em caso de perda ou falha.	Infraestrutura e Operações de TI	SLA (Normal)	SLA (Crítico)	SLA (Alto)	SLA (Baixo)
Restaurar backup	Todos os níveis	8 horas	6 horas	8 horas	8 horas
Efetuar backup	N2 e N3	6 horas	6 horas	6 horas	6 horas
Recuperar arquivos	N2	6 horas	4 horas	6 horas	8 horas

CENTRAL DE MONITORAMENTO					
Serviço especializado na instalação, desinstalação e configuração de câmeras, garantindo monitoramento eficiente e segurança em ambientes diversos.	Infraestrutura e Operações de TI	SLA (Normal)	SLA (Crítico)	SLA (Alto)	SLA (Baixo)
Instalar, desinstalar e configurar câmera	Somente N2	N/A	N/A	N/A	N/A
Realocar posicionamento da câmera	Somente N2	N/A	N/A	N/A	N/A
Liberar acesso de câmera	Somente N2	N/A	N/A	N/A	N/A
Disponibilizar gravação	Somente N2	N/A	N/A	N/A	N/A

COMUNICAÇÃO CORPORATIVA					
Serviço relacionado ao gerenciamento de contas de usuário no mensageiro instantâneo e suporte ao usuário para utilização do mesmo	Infraestrutura e Operações de TI	SLA (Normal)	SLA (Crítico)	SLA (Alto)	SLA (Baixo)
Criar e/ou inativar usuário	N2 e N3	8 horas	4 horas	8 horas	8 horas
Criar grupo de usuários	N2	8 horas	4 horas	8 horas	8 horas
Prestar suporte ao usuário	N2	8 horas	4 horas	8 horas	8 horas

FIREWALL					
Serviço especializado no desenvolvimento e implementação de políticas de segurança da informação para o acesso à internet, garantindo proteção eficaz dos dados corporativos contra ameaças digitais.	Infraestrutura e Operações de TI	SLA (Normal)	SLA (Crítico)	SLA (Alto)	SLA (Baixo)
Liberar e/ou bloquear acesso à sites/aplicativos	Somente N2	8 horas	4 horas	8 horas	8 horas
Verificar tráfego de dados	Somente N2	8 horas	4 horas	8 horas	8 horas

GOVERNANÇA DE TI					
Serviço especializado no gerenciamento eficiente de processos contratuais, assegurando conformidade, eficácia e transparência em todas as etapas.	Governança de TI	SLA (Normal)	SLA (Crítico)	SLA (Alto)	SLA (Baixo)
Redigir, despachar e/ou conferir documentos oficiais	Área administrativa	N/A	N/A	N/A	N/A

IMPRESSÃO					
Serviço completo de instalação, configuração, orientação operacional de impressoras e fornecimento de suprimentos, assegurando funcionalidade contínua e eficiente para as necessidades de impressão.	Infraestrutura e Operações de TI	SLA (Normal)	SLA (Crítico)	SLA (Alto)	SLA (Baixo)
Instalar e/ou configurar impressora	N3	12 horas	2 horas	4 horas	24 horas
Prestar suporte ao servidor de impressão	N3	12 horas	2 horas	4 horas	24 horas
Prestar a suporte a impressora	N3	12 horas	2 horas	4 horas	24 horas
Disponibilizar suprimento	N3	12 horas	2 horas	4 horas	24 horas

INFRAESTRUTURA DE HARDWARE					
Serviço completo de instalação, substituição, desinstalação e suporte de computadores e seus componentes, garantindo operação confiável e eficiente dos recursos tecnológicos.	Infraestrutura e Operações de TI	SLA (Normal)	SLA (Crítico)	SLA (Alto)	SLA (Baixo)
Instalar e/ou desinstalar computador no setor/local	N2 e N3	24 horas	8 horas	12 horas	36 horas
Instalar, substituir e/ou realizar a manutenção de dispositivos móveis	N2 e N3	24 horas	8 horas	12 horas	36 horas
Instalar, substituir e/ou realizar a manutenção de periféricos	N2 e N3	24 horas	8 horas	12 horas	36 horas
Revisar equipamento	N2 e N3	24 horas	8 horas	12 horas	36 horas

INFRAESTRUTURA DE REDE CABEADA					
Serviço especializado no suporte e manutenção de redes cabeadas, essenciais para garantir a conectividade e o funcionamento eficiente dos sistemas de comunicação e gestão em ambientes corporativos.	Infraestrutura e Operações de TI	SLA (Normal)	SLA (Crítico)	SLA (Alto)	SLA (Baixo)
Analisar infraestrutura de rede lógica	N2 e N3	12 horas	2 horas	4 horas	24 horas
Instalar, configurar e/ou substituir ativos de rede	N2 e N3	12 horas	2 horas	4 horas	24 horas
Realizar transferência de link de internet	N3	12 horas	2 horas	4 horas	24 horas

INFRAESTRUTURA DE REDE SEM FIO					
Serviço relacionado ao suporte e manutenção de redes sem fio, fundamentais para a conectividade e operação eficiente de sistemas de comunicação e gestão em ambientes públicos e corporativos.	Infraestrutura e Operações de TI	SLA (Normal)	SLA (Crítico)	SLA (Alto)	SLA (Baixo)
Analisar a viabilidade técnica	N2 e N3	18 horas	4 horas	12 horas	24 horas
Implantar, remover, configurar roteador ou access point	N2 e N3	32 horas	12 horas	24 horas	48 horas
Realocar roteador ou access point	N2 e N3	32 horas	12 horas	24 horas	48 horas

INFRAESTRUTURA DE SOFTWARE					
	Infraestrutura e Operações de TI	SLA (Normal)	SLA (Crítico)	SLA (Alto)	SLA (Baixo)

Serviço especializado na instalação, atualização, configuração e licenciamento de softwares, assegurando a eficiência e compatibilidade dos sistemas utilizados.					
Verificar existência de vírus	N2 e N3	40 horas	16 horas	24 horas	52 horas
Instalar e/ou atualizar softwares utilitários	N2 e N3	8 horas	4 horas	6 horas	16 horas
Instalar e/ou atualizar softwares de sistema	N2 e N3	16 horas	8 horas	12 horas	24 horas
Instalar e/ou atualizar softwares de produtividade	N2 e N3	16 horas	8 horas	12 horas	24 horas
Instalar e/ou configurar certificado digital	N2 e N3	24 horas	8 horas	12 horas	36 horas
Realizar licenciamento de software	Todos os níveis	8 horas	4 horas	6 horas	16 horas

REGISTRADOR ELETRÔNICO DE PONTO					
Serviço especializado na instalação, configuração, análise e realocação do registrador eletrônico de ponto, garantindo conformidade e precisão no controle de jornada dos colaboradores.	Infraestrutura e Operações de TI	SLA (Normal)	SLA (Crítico)	SLA (Alto)	SLA (Baixo)
Instalar equipamento	N3	18 horas	18 horas	18 horas	24 horas
Configurar equipamento	N2 e N3	18 horas	18 horas	18 horas	24 horas
Realizar troca do equipamento de local	N3	18 horas	18 horas	18 horas	24 horas
Analisar equipamento	N2 e N3	18 horas	18 horas	18 horas	24 horas

SERVIÇO DE E-MAIL					
Serviço especializado no gerenciamento de soluções de comunicação por meio de correio eletrônico, garantindo a eficiência, segurança e confiabilidade das mensagens corporativas.	Infraestrutura e Operações de TI	SLA (Normal)	SLA (Crítico)	SLA (Alto)	SLA (Baixo)
Criar conta de e-mail	N2 e N3	8 horas	4 horas	8 horas	8 horas
Criar ou inativar alias	N2 e N3	8 horas	4 horas	8 horas	8 horas
Alterar senha da conta de e-mail	N2 e N3	8 horas	4 horas	8 horas	8 horas
Ativar ou inativar conta de e-mail	N2 e N3	8 horas	4 horas	8 horas	8 horas
Gerenciar servidor de e-mail	Somente N2	24 horas	3 horas	12 horas	48 horas
Criar grupos de contas de e-mail	Somente N2	8 horas	4 horas	8 horas	8 horas
Recuperar caixa de e-mail	N2 e N3	24 horas	3 horas	12 horas	48 horas

SISTEMAS DE GESTÃO PÚBLICA	Análise e Desenvolvimento de Sites e Sistemas	SLA (Normal)	SLA (Crítico)	SLA (Alto)	SLA (Baixo)
Serviço especializado no suporte de sistemas terceirizados voltados para a gestão pública, assegurando eficiência e integridade na administração de informações e processos governamentais.					
Sugerir novos processos	Somente N2	18 horas	4 horas	12 horas	24 horas
Implantar sistema	Somente N2	32 horas	12 horas	24 horas	48 horas
Configurar sistema	Somente N2	24 horas	8 horas	12 horas	28 horas
Prestar suporte ao usuário	Somente N2	12 horas	6 horas	8 horas	24 horas
Capacitar usuário	Somente N2	16 horas	8 horas	12 horas	24 horas
Criar, ativar ou inativar usuário	Somente N2	8 horas	4 horas	6 horas	12 horas
Liberar acesso ao usuário	Somente N2	8 horas	4 horas	6 horas	12 horas
Gerar relatório	Somente N2	48 horas	36 horas	40 horas	72 horas

SITES, PORTAIS E SISTEMAS	Análise e Desenvolvimento de Sites e Sistemas	SLA (Normal)	SLA (Crítico)	SLA (Alto)	SLA (Baixo)
Serviço especializado no desenvolvimento, implementação e gerenciamento de sites, portais e usuários, assegurando uma experiência digital eficiente e personalizada.					
Desenvolver site, portal ou sistema	Somente N2	N/A	N/A	N/A	N/A
Criar página	Somente N2	24 horas	8 horas	16 horas	32 horas
Gerar relatório	Somente N2	48 horas	36 horas	40 horas	72 horas
Criar funcionalidade	Somente N2	N/A	N/A	N/A	N/A
Atualizar site ou sistema	Somente N2	N/A	N/A	N/A	N/A
Corrigir falhas	Somente N2	8 horas	4 horas	6 horas	12 horas
Adicionar ou excluir documentos	Somente N2	8 horas	4 horas	6 horas	12 horas
Criar pop-ups	Somente N2	8 horas	4 horas	6 horas	12 horas
Importar dados de outro site/sistema	Somente N2	32 horas	16 horas	24 horas	40 horas
Criar, ativar, inativar ou atualizar usuário	Somente N2	8 horas	4 horas	6 horas	12 horas
Capacitar usuário	Somente N2	16 horas	8 horas	12 horas	24 horas
Trocar senha de usuário	Somente N2	8 horas	4 horas	6 horas	12 horas

TELEFONIA VOIP	Infraestrutura e Operações de TI	SLA (Normal)	SLA (Crítico)	SLA (Alto)	SLA (Baixo)
Serviço especializado no suporte e manutenção de sistemas de telefonia VoIP, essenciais para a comunicação eficiente e econômica em ambientes corporativos.					
Prestar suporte ao usuário	Somente N3	24 horas	3 horas	12 horas	48 horas
Trocar de local	N2 e N3	24 horas	3 horas	12 horas	48 horas
Disponibilizar telefone VoIP	Somente N3	24 horas	3 horas	12 horas	48 horas

9 SERVIÇOS NÃO SUPORTADOS

No quadro a seguir são apresentados alguns serviços que não são suportados pela DTI.

SERVIÇO / TAREFA	ÁREA RESPONSÁVEL (QUEM EXECUTA)	ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO			
		SLA (Normal)	SLA (Crítico)	SLA (Alto)	SLA (Baixo)
OUTROS					
Outros serviços não suportados pela Diretoria de TI					
Adicionar banner no site da PMC	Diretoria de comunicação	N/A	N/A	N/A	N/A
Instalar e/ou realizar manutenção do ar condicionado	Patrimônio	N/A	N/A	N/A	N/A
Atualizar notícias no site da PMC	Diretoria de comunicação	N/A	N/A	N/A	N/A
Compra de equipamentos de informática	Diretoria de logística	N/A	N/A	N/A	N/A
Criar notícia no site da PMC	Diretoria de comunicação	N/A	N/A	N/A	N/A
Criar e/ou excluir usuário no SIES	Governo de estado	N/A	N/A	N/A	N/A
Esclarecer dúvidas operacionais de processo do sistema de gestão escolar	Secretaria de educação	N/A	N/A	N/A	N/A
Esclarecer dúvidas operacionais de processo do sistema de gestão em saúde	Secretaria de saúde	N/A	N/A	N/A	N/A
Emitir alvará	Alvará	N/A	N/A	N/A	N/A
Emitir IPTU	Arrecadação	N/A	N/A	N/A	N/A
Instalar/configurar tomada elétrica em locais internos/externos ligados ao Paço Municipal Marcos Rovaris	Secretaria de infraestrutura, planejamento e mobilidade urbana	N/A	N/A	N/A	N/A
Instalar tomada estabilizada elétrica em locais internos/externos ligados ao Paço Municipal Marcos Rovaris	Secretaria de infraestrutura, planejamento e mobilidade urbana	N/A	N/A	N/A	N/A
Instalar tomada não estabilizada elétrica em locais internos e externos ligados ao Paço Municipal Marcos Rovaris	Secretaria de infraestrutura, planejamento e mobilidade urbana	N/A	N/A	N/A	N/A
Trocar lâmpadas localizadas dentro do Paço Municipal Marcos Rovaris	Patrimônio	N/A	N/A	N/A	N/A
Emitir nota fiscal eletrônica	Fiscalização Tributária	N/A	N/A	N/A	N/A
Passar cabos elétricos em locais internos/externos ligados ao Paço Municipal Marcos Rovaris	Secretaria de infraestrutura, planejamento e mobilidade urbana	N/A	N/A	N/A	N/A
Trocar telefones localizados dentro do Paço Municipal Marcos Rovaris	Patrimônio	N/A	N/A	N/A	N/A

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

O Catálogo de Serviços desempenha um papel crucial na compreensão dos serviços oferecidos pela Diretoria de Tecnologia da Informação, exigindo certos requisitos para garantir seu sucesso. A ausência de qualquer um desses requisitos pode resultar em prejuízos significativos, impactando diretamente o catálogo e, conseqüentemente, os serviços prestados com base no CSTI. Abaixo estão os fatores essenciais a serem considerados para que o CSTI alcance seus objetivos:

- Aprovação do CSTI;
- Divulgação do CSTI para a PMC;
- Engajamento da administração;
- Realização de revisões periódicas para considerar mudanças específicas;
- Promoção de uma relação organizada com o usuário.

11 CONCLUSÃO

A publicação da nova versão do Catálogo de Serviços de Tecnologia da Informação representa um marco importante na gestão de TI da organização. Ao oferecer uma visão clara e detalhada dos serviços disponíveis, o CSTI promove uma melhor comunicação e transparência entre a equipe de TI e os usuários. Além disso, ao personalizar o atendimento de acordo com as necessidades individuais, o CSTI contribui para a satisfação do usuário e para a eficiência operacional da Diretoria de Tecnologia da Informação. Em última análise, o CSTI é uma ferramenta essencial para alinhar os serviços de TI com as metas e objetivos da organização, impulsionando a inovação e o sucesso contínuo no ambiente tecnológico em constante evolução. Desta maneira, o CSTI tem o potencial de melhorar o desempenho da equipe de profissionais da Diretoria de Tecnologia da Informação em prol do atendimento ao município.