



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE PORTO VELHO  
SECRETARIA GERAL DE GOVERNO  
COORDENADORIA MUNICIPAL DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO,  
COMUNICAÇÃO E PESQUISA  
DEPARTAMENTO DE QUALIDADE E GOVERNANÇA DE TI



**CARTA DE SERVIÇO DA COORDENADORIA DE TECNOLOGIA DA  
INFORMAÇÃO, COMUNICAÇÃO E PESQUISA DA PREFEITURA DO  
MUNICÍPIO DE PORTO VELHO – RO**

**DEPARTAMENTO DE QUALIDADE E GOVERNANÇA DE TI**



### CONTROLE DE REVISÕES

<i>Versão</i>	<i>Data</i>	<i>Atualização</i>	<i>Revisão</i>	<i>Criação</i>
1.0	02/07/2019		Erick A. A. Saraiva DQG/CMTI/SGG	Eric Zanovello DIAP/DQG/CMTI/SGG
2.0	29/05/2020	Eric Zanovello DIAP/DQG/CMTI/SGG		

### RESUMO DO DOCUMENTO

<i>Descrição:</i>	CARTA DE SERVIÇOS DA CMTI
<i>Local de Publicação:</i>	Link da Publicação:
<i>Autor(a) do documento</i>	Eric Zanovello
<i>Divisão/Departamento</i>	DIAP/DQG/CMTI/SGG



## Sumário

INTRODUÇÃO.....	4
<i>SÃO COMPETÊNCIAS DA CMTI:</i> .....	4
ATRIBUIÇÕES.....	4
<i>DEPARTAMENTO DE QUALIDADE E GOVERNANÇA DE TI – DQG</i> .....	4
DIVISÃO DE ADMINISTRAÇÃO DE DADOS E BI - DIAD/DQG.....	6
DIVISÃO DE QUALIDADE DE SOFTWARE - DIQS/DQG.....	7
DIVISÃO DE ANÁLISE DE PROCESSOS - DIAP/DQG.....	7
CARTA DE SERVIÇO.....	8
DEPARTAMENTO DE QUALIDADE E GOVERNANÇA DE TI.....	8
ANÁLISE.....	8
BUSINESS INTELLIGENCE.....	9
DOCUMENTAÇÃO.....	9
INTERLIGAÇÃO, FLEXIBILIDADE E OTIMIZAÇÃO DE BD.....	9
MANUAIS TÉCNICOS OU/E USUÁRIOS.....	10
NOVOSGA.....	10
PROSPECÇÃO.....	10
SOFTWARE.....	11
TERMO DE REFERENCIA.....	11
PROCESSOS – GERENCIAMENTO DE REQUISITOS.....	11
PROCESSOS – AQUISIÇÕES E LOCAÇÕES DE SOFTWARE OU EQUIPAMENTOS DE TI.....	12
PROCESSOS – PRODUÇÃO DE BPMN - "GERENCIAMENTO OU GESTÃO DE PROCESSOS DE NEGÓCIO" .....	12
PROCESSOS - DESPACHO.....	12
OUTROS - SUPORTE AOS SETORES DA CMTI.....	12
OUTROS - PUBLICAÇÃO NO PORTAL CMTI.....	13
OUTROS - REUNIÕES.....	13
ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO – ANS – EXEMPLOS.....	14
CATEGORIA DE CHAMADOS – DQG/CMTI/SGG.....	15

## Índice de figuras



## **INTRODUÇÃO**

### ***SÃO COMPETÊNCIAS DA CMTI:***

- Sugerir diretrizes gerais para a área de Tecnologia da Informação;
- Assessoramento direto e imediato ao Prefeito e de todos os Órgãos e Entidades que compõem a Prefeitura Municipal de Porto Velho nas atividades referentes ao planejamento, desenvolvimento e expansão dos projetos de tecnologia da informação, comunicação e pesquisa;
- Gerenciar e coordenar as atividades referentes ao planejamento, desenvolvimento e expansão dos projetos de informática, áreas e serviços prioritários para atendimento e critérios para sua utilização, visando assegurar avanços crescentes na melhoria da produtividade dos serviços da Prefeitura Municipal de Porto Velho e demais Órgãos que a compõem.

## **ATRIBUIÇÕES**

### ***DEPARTAMENTO DE QUALIDADE E GOVERNANÇA DE TI – DQG***

**Art. 62.** O Departamento de Qualidade e Governança de TI (DQG) é responsável pela gestão, definição e controle de estratégias, processos, procedimentos, práticas e padrões de TI, no âmbito da governança de TI, incluindo as áreas de qualidade de software, administração de dados e BI. Compete também ao DQG realizar o alinhamento estratégico, entre a área de TI e as áreas de negócios, proporcionar uma maior transparência e mitigação dos riscos, juntamente com o aumento da produtividade e valor agregado dos produtos e serviços construídos e fornecidos pela Coordenadoria Municipal de Tecnologia da Informação, Comunicação e Pesquisa (CMTI).

- I- Elaborar e gerenciar projetos de TI em conjunto com os outros departamentos;
- II- Atuar na estruturação das Unidades da CMTI;
- III- Mitigar riscos relacionados aos serviços e produtos fornecidos e aumentar a produtividade das unidades;
- IV- Apoiar o processo decisório na área de TI, nas questões que dizem respeito à qualidade e governança de TI além dos atos administrativos organizacionais, o que inclui as áreas de: segurança da tecnologia da informação, processos de TI e



de desenvolvimento de software e as metodologias definidas e utilizadas nessas unidades;

**V-** Estabelecer e manter as políticas, processos, procedimentos, padrões e boas práticas que serão utilizadas pela Prefeitura;

**VI-** Realizar a definição dos procedimentos de gestão eletrônica de documentos (GED) no âmbito da Prefeitura;

**VII-** Gerenciar e conduzir atividades de governança de TI da Prefeitura;

**VIII-** Gerenciar e conduzir a criação e manutenção do Plano Diretor de TI da Prefeitura, além de auxiliar o Coordenador de TI na elaboração do PPA e legislação que envolva informática;

**IX-** Estabelecer diretrizes para a utilização eficiente de recursos de TI;

**X-** Colaborar com a assessoria de segurança da tecnologia da informação nas atividades de desenvolvimento e manutenção da política, normas e procedimentos de segurança da tecnologia da informação, garantindo que a mesma seja seguida por todos da Prefeitura;

**XI-** Gerenciar a estruturação, avaliação, medição e monitoramento contínuo dos processos de TI da Prefeitura Municipal;

**XII-** Gerenciar a manutenção da metodologia de desenvolvimento de software;

**XIII-** Garantir as ferramentas necessárias para execução dos processos de TI e desenvolvimento de software;

**XIV-** Identificar os treinamentos técnicos, relacionados com a execução dos processos de TI e de desenvolvimento de software, incluindo os treinamentos na área de segurança da tecnologia da informação e metodologias definidas na CMTI;

**XV-** Gerenciar e conduzir a verificação dos resultados dos serviços e produtos providos pela CMTI;

**XVI-** Gerenciar e conduzir auditorias de conformidade e adequação nos processos;

**XVII-** Gerenciar e conduzir validações de conformidade de das metodologias definidas;

**XVIII-** Gerenciar as atividades planejamento, especificação e execução de testes formais de software;

**XIX-** Gerenciar e conduzir a análise de qualquer alteração nas estruturas de processos e estruturas metodológicas da TI, incluindo as políticas, normas e procedimentos definidos por este Departamento, submetendo-as para a



aprovação da CMTI;

XX- Garantir que todos os processos, procedimentos, metodologias, padrões e práticas sejam devidamente seguidos;

XXI- Reportar todas as informações requeridas à CMTI;

XXII- Manter a coordenação de administração de dados e qualidade de software alinhada à visão e planos da gerência de Qualidade e Governança de TI;

XXIII- Acompanhar a frequência e programar a escala de férias dos servidores lotados no Departamento, reportando à ASTEC;

XXIV- Desenvolver, manter e criar indicadores de acompanhamento dos seus serviços, além de auxiliar na elaboração do Planejamento Estratégico da CMTI;

*Diretor: Erick Arruda Alves Saraiva E-mail: [dqg.cmti@portovelho.ro.gov.br](mailto:dqg.cmti@portovelho.ro.gov.br)*

### ***DIVISÃO DE ADMINISTRAÇÃO DE DADOS E BI - DIAD/DQG***

**Art.63.** Ter perfeito conhecimento dos processos organizacionais com o um todo.

I- Participar do levantamento de requisitos da demanda trazendo a visão de dados e suas estruturas;

II- Participar da compatibilização do planejamento de sistemas com os modelos de dados;

III- Realizar análise de aderência, no quesito banco de dados, de sistemas terceiros candidatos a adoção;

IV- Elaborar, propor e manter Modelos Conceituais de dados;

V- Manter os dicionários de dados;

VI- Definir os níveis de integridade e segurança dos dados nos diversos níveis em que as informações solicitadas progredirem;

VII- Elaborar guias de padronização nos objetos de Banco de Dados;

VIII- Validar Procedures e o para que estejam em consonância com os padrões estabelecidos no Guia de Banco de Dados;

IX- Validar solicitações de alteração de estruturas de dados e alteração de dados, administrando backlog do DBA;

X- Manter o Modelo Global de Dados;

XI- Analisar a aderência das evoluções com o Modelo Global de Dados;

XII- Validar projetos físicos de banco de dados.

*Gerente: Francisco Emilson Rabelo E-mail: [diad.dqg@portovelho.ro.gov.br](mailto:diad.dqg@portovelho.ro.gov.br)*



### ***DIVISÃO DE QUALIDADE DE SOFTWARE - DIQS/DQG***

**Art. 64.** Coordenar as atividades de criação e manutenção das políticas, processos, procedimentos, padrões e boas práticas relacionadas com o desenvolvimento e manutenção de software.

I- Coordenar a definição e manutenção do repositório de conhecimento relacionado com a qualidade de software da CMTI;

II- Coordenar a manutenção contínua da metodologia de desenvolvimento e manutenção de software;

III- Coordenar a identificação, teste e homologação de ferramentas necessárias para execução de processos relacionados com o desenvolvimento de software;

IV- Identificar treinamentos técnicos, relacionados com o processo e metodologia de gestão, desenvolvimento e manutenção de software da CMTI;

V- Coordenar as atividades de planejamento, especificação e execução de testes formais de software;

VI- Acompanhar a atuação técnica dos analistas de qualidade nas auditorias de conformidade e adequação de processos;

VII- Coordenar as validações de conformidade de documentos;

VIII- Coordenar as atividades de análise técnica de qualquer alteração nas estruturas metodológicas e de processos, relacionadas com o desenvolvimento e manutenção de software, definidos pela gerência do Departamento de Qualidade e Governança de TI;

IX- Fazer cumprir todos os processos, procedimentos, metodologias, padrões e práticas definidos pelo DQG no âmbito de desenvolvimento e manutenção de software;

X- Manter um banco de dados atualizado das regras de negócio da PMPV;

XI- Reportar todas as informações requeridas à DQG.

**Gerente:** Geilma Fernandes de Brito Watanabe

**Email:** [diqs.dqg@portovelho.ro.gov.br](mailto:diqs.dqg@portovelho.ro.gov.br)

### ***DIVISÃO DE ANÁLISE DE PROCESSOS - DIAP/DQG***

**Art. 65.** Criar e manter as políticas, processos, procedimentos, padrões e boas práticas que serão utilizadas pela CMTI, no âmbito da gestão de processos e governança de TI.

I- Definir e manter um repositório de conhecimento relacionado com a área de processos e governança de TI;



- II- Trabalhar na estruturação, avaliação, medição e monitoramento contínuo dos processos de negócios e de TI;
- III- Colaborar na identificação, teste e homologação de ferramentas necessárias para execução de processos definidos;
- IV- Executar atividades de governança de TI;
- V- Executar atividades relacionadas com a criação, execução e manutenção do PCMTI;
- VI- Ministrar treinamentos, quando necessário, sobre a execução dos processos de negócios e de TI definidos pela DQG;
- VII- Fornecer suporte e orientação às unidades da CMTI no que diz respeito às políticas, processos, procedimentos, boas práticas, padrões e metodologias relacionadas com a gestão de processos de negócios;
- VIII- Realizar, quando autorizadas pela gerência da DQG, auditorias de conformidade e adequação de processos;
- IX- Realizar a análise de qualquer alteração nas estruturas de processos e estruturas metodológicas da CMTI definidos por esta gerência;
- X- Fazer cumprir todos os procedimentos, metodologias, padrões e práticas definidos, pelo Departamento de Qualidade e Governança de TI, para os processos que forem publicados;
- XI- Auxiliar a Divisão de Qualidade de Software na elaboração das regras de negócio;
- XII- Reportar todas as informações requeridas à Gerência de Qualidade e Governança de TI.

**Gerente:** Eric Zanovello **E-mail:** diap.dqg@portovelho.ro.gov.br

---

### **CARTA DE SERVIÇO**

#### **DEPARTAMENTO DE QUALIDADE E GOVERNANÇA DE TI**

##### **ANÁLISE**

- **Objetivos:** Análise e Levantamento De Requisitos Referentes A Novos Projetos Ou Novas Funcionalidades Nos Projetos Já Existentes. da Prefeitura do Porto Velho-RO.
- **Benefícios:** Adaptações de Projetos existentes e levantamentos de requisitos.





- **Como Aderir:** Deverá ser solicitada através de chamado registrado no sistema G.L.P.I e documentação oficial.
- **Disponibilidade:** 24hs ou ate 30 dias uteis.

### **BUSINESS INTELLIGENCE**

- **Objetivos:** Apoiar as unidades da CMTI e a alta administração, no processo de tomada de decisão disponibilizando com segurança, ferramentas e dados para exercer o Business Intelligence da Prefeitura do Porto Velho-RO.
- **Benefícios:** Estatísticas e Gráficos em Tempo Real dos sistemas existentes.
- **Como Aderir:** Deverá ser solicitada através de chamado registrado no sistema G.L.P.I e documentação oficial.
- **Disponibilidade:** 24hs ou ate 60 dias uteis (Dependendo de reuniões entre a secretaria requisitante com a Equipe BI da CMTI).

### **DOCUMENTAÇÃO**

- **Objetivos:** Funcionalidade/ajuste de sistema/serviços/equipamentos, Elaboração de Projetos de Rede, Elaboração de Projetos para Emitir relatórios técnicos, Registro das atividades desenvolvidas através do GLPI da Prefeitura do Porto Velho-RO.
- **Benefícios:** Elaboração de novos projetos, equipamentos/serviços e ajustes de sistemas.
- **Como Aderir:** Deverá ser solicitada através de chamado registrado no sistema G.L.P.I e documentação oficial.
- **Disponibilidade:** 24hs ou ate 30 dias uteis.

### **INTERLIGAÇÃO, FLEXIBILIDADE E OTIMIZAÇÃO DE BD**

- **Objetivos:** Estabelecer diretrizes de compatibilização do planejamento de sistemas com os modelos de dados, Conduzir análise de aderência, no quesito banco de dados, de sistemas terceiros candidatos à adoção, Gerenciar os modelos conceituais de dados, Gerenciar os dicionários de dados, Gerenciar os níveis de integridade e segurança dos dados nos diversos níveis em que as informações solicitadas progredirem, Estabelecer procedimentos para solicitação de serviços de administração de dados, Participar da elaboração de guias de padronização nos objetos de banco de dados, Acompanhar as solicitações de alteração de estruturas de dados e alteração de dados, Conduzir a definição e gerenciar o modelo global de dados, Garantir a aderência das



evoluções dos sistemas com o modelo global de dados da Prefeitura do Porto Velho-RO.

- **Benefícios:** Documentação de todo o banco de dados existente na prefeitura.
- **Como Aderir:** Deverá ser solicitada através de chamado registrado no sistema G.L.P.I e documentação oficial.
- **Disponibilidade:** 24hs ou ate 90 dias uteis ( através da secretaria requisitante).

### MANUAIS TÉCNICOS OU/E USUÁRIOS

- **Objetivos:** Manual significa um guia de instruções que serve para o uso de um dispositivo, para correção de problemas ou para o estabelecimento de procedimentos de trabalho da Prefeitura do Porto Velho-RO.
- **Benefícios:** Manuais ou procedimentos de sistemas existentes na prefeitura.
- **Como Aderir:** Deverá ser solicitada através de chamado registrado no sistema G.L.P.I e documentação oficial.
- **Disponibilidade:** 24hs ou ate 15 dias uteis ( através da secretaria requisitantes).

### NOVOSGA

- **Objetivos:** Implantação, Análise e Treinamentos da Prefeitura do Porto Velho-RO.
- **Benefícios:** Implantação , análise e treinamento do sistema Novosga existentes na prefeitura.
- **Como Aderir:** Deverá ser solicitada através de chamado registrado no sistema G.L.P.I e documentação oficial.
- **Disponibilidade:** 24hs ou ate 16 dias uteis ( através da secretaria requisitantes).

### PROSPECÇÃO

- **Objetivos:** Pesquisar soluções em T.I, existentes no mercado da Prefeitura do Porto Velho-RO.
- **Benefícios:** Ajudar no desenvolvimento de TI e auxiliar as secretarias requisitantes da prefeitura.
- **Como Aderir:** Deverá ser solicitada através de chamado registrado no sistema G.L.P.I e documento oficial .
- **Disponibilidade:** 24hs ou ate 15 dias uteis.



### SOFTWARE

- **Objetivos:** Teste De Software, Homologação de sistemas e ferramentas, Treinamento a (novos) usuários em sistemas web e/ou portal/intranet. da Prefeitura do Porto Velho-RO.
- **Benefícios:** Novos Sistemas , software e ferramentas a serem homologados na prefeitura.
- **Como Aderir:** Deverá ser solicitada através de chamado registrado no sistema G.L.P.I e documento oficial.
- **Disponibilidade:** 24hs a 30 dias uteis.

### TERMO DE REFERENCIA

- **Objetivos:** Atualização, Novas Aquisições, Alterações de especificações técnicas da Prefeitura do Porto Velho-RO.
- **Benefícios:** Novas , revisões e alterações de especificações Técnicas e Termo de Referência da prefeitura.
- **Como Aderir:** Deverá ser solicitada através de chamado registrado no sistema G.L.P.I e documento oficial.
- **Disponibilidade:** 24hs a 30 dias uteis(Pela complexidade do Termo de Referência e urgência).

### PROCESSOS – GERENCIAMENTO DE REQUISITOS

- **Objetivos:** Um requisito é definido como uma condição ou uma capacidade com a qual o sistema deve estar de acordo.
- -Atividades que auxilia a equipe do projeto a identificar, controlar e rastrear os requisitos, bem como as alterações nos requisitos em muitos momentos do projeto.
- -Identificar, organizar e documentar os requisitos do sistema; e estabelecer e manter acordo entre o cliente e a equipe do projeto nos requisitos variáveis do sistema. da Prefeitura do Porto Velho-RO.
- **Benefícios:** Projeto a identificar, controlar e rastrear os requisitos, bem como as alterações nos requisitos em muitos momentos do projeto.
- **Como Aderir:** Deverá ser solicitada através de chamado registrado no sistema G.L.P.I e documento oficial .
- **Disponibilidade:** 24hs ou ate 60 dias uteis (através dos setores da CMTI ou secretaria requisitante).



### PROCESSOS – AQUISIÇÕES E LOCAÇÕES DE SOFTWARE OU EQUIPAMENTOS DE TI

- **Objetivos:** Aquisição De Software, Aquisição De Equipamentos De Ti, Outsourcing De Ti, Locação De Software Administrativo ou Operacional.
- **Benefícios:** Auxílio , suporte a produção de aquisições e locações de TI
- **Como Aderir:** Deverá ser solicitada através de chamado registrado no sistema G.L.P.I ou documento oficial .
- **Disponibilidade:** 24hs ou ate 90 dias uteis (através dos setores da CMTI ou secretaria requisitante).

### PROCESSOS – PRODUÇÃO DE BPMN - "GERENCIAMENTO OU GESTÃO DE PROCESSOS DE NEGÓCIO"

- **Objetivos:** Sistematizar e facilitar processos organizacionais individuais complexos, dentro e fora da prefeitura no que refere a processos de TI , através de Gerenciamento de Processos de Negócio com uso de diagramas.
- **Benefícios:** Redução de desperdício. Quando falamos em desperdício, Maior visibilidade e controle, Redução de custos e aumento na lucratividade, Conformidade e segurança, notação de modelagem de Processos de Negócios através de produção de diagramas e Melhora na comunicação.
- **Como Aderir:** Deverá ser solicitada através de chamado registrado no sistema G.L.P.I ou documento oficial .
- **Disponibilidade:** 24hs ou ate 10 dias uteis (através dos setores da CMTI ou secretaria requisitante).

### PROCESSOS - DESPACHO

- **Objetivos:** Análise de Processos físicos , Reanalise e outros da Prefeitura do Porto Velho-RO.
- **Benefícios:** Laudos Técnicos e pareceres de processos abertos pelas secretarias requisitantes.
- **Como Aderir:** Deverá ser solicitada através de chamado registrado no sistema G.L.P.I e documentação oficial.
- **Disponibilidade:** 24hs ou ate 5 dias uteis.

### OUTROS - SUPORTE AOS SETORES DA CMTI

- **Objetivos:** Suporte aos setores da CMTI da Prefeitura do Porto Velho-RO.
- **Benefícios:** Auxílio em Termo de Referência , projetos a serem realizados nos setores internos da CMTI.



- **Como Aderir:** Deverá ser solicitada através de chamado registrado no sistema G.L.P.I .
- **Disponibilidade:** 24hs ou ate 2 dias uteis ( através dos setores da CMTI ou secretarias requisitante).

### **OUTROS - PUBLICAÇÃO NO PORTAL CMTI**

- **Objetivos:** Publicação somente de informações Referente ao Departamento de Qualidade e Governança de TI...da Prefeitura do Porto Velho-RO.
- **Benefícios:** Informações precisas das atividades da CMTI da prefeitura.
- **Como Aderir:** Deverá ser solicitada através de chamado registrado no sistema G.L.P.I ou documento oficial ou comunicador spark ou What .
- **Disponibilidade:** 4hs , todos os dias da semana.

### **OUTROS - REUNIÕES**

- **Objetivos:** Ajuda mútua dos colegas sobre dúvidas em determinado problema ou ferramenta, Apresentação ao gerente e discussões sobre o que tem de ser feito e melhorado, Confecção de ata de reuniões, Elaboração de pareceres sobre viabilidade técnica de funcionalidade /ajuste de sistema/serviços/equipamentos, Homologação de sistemas e ferramentas, Reunião no setor de interesse para levantamento dos requisitos, Reunião para apresentação de sistemas, tratar de atividades desenvolvidas ou planejamento de (novos) projetos.da Prefeitura do Porto Velho-RO.
- **Benefícios:** Informações precisas das atividades da CMTI da prefeitura.
- **Como Aderir:** Deverá ser solicitada através de chamado registrado no sistema G.L.P.I ou documento oficial ou comunicador spark ou What .
- **Disponibilidade:** 2hs em dias uteis.



## ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO – ANS – EXEMPLOS

### Prioridade de Serviços

Prioridade	Descrição	Tempo para resolução
1	Crítica	1 hora
2	Alta	4 horas
3	Média	24 horas
4	Baixa	48 horas
5	Planejada	-

### Urgência e Impacto de Serviços

		Impacto		
		Alto	Médio	Baixo
Urgência	Alta	1	2	3
	Média	2	3	4
	Baixa	3	4	5

Nesta tabela temos um exemplo de tempos que podem ser acordados para resolver cada incidente com base em sua prioridade.

#### Impacto:

Está relacionado ao efeito nos processos de negócio, quanto os serviços serão afetados com aquela falha, qual será o perda financeira com a parada do serviço.

#### Urgência:

Está relacionada a quanto um incidente pode afetar um processo de negócio da empresa, e indica a velocidade com que o pessoal de suporte deve corrigir a falha.



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE PORTO VELHO  
SECRETARIA GERAL DE GOVERNO  
COORDENADORIA MUNICIPAL DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO,  
COMUNICAÇÃO E PESQUISA  
DEPARTAMENTO DE QUALIDADE E GOVERNANÇA DE TI



**CATEGORIA DE CHAMADOS – DQG/CMTI/SGG**

TIPOS	CATEGORIA	ITEM	OCORRÊNCIA	PRIORIDADE	URGÊNCIA	IMPACTO	ANS
REQUISICÃO DE SERVIÇOS	Processos	Gerenciamento de Requisitos	-Um requisito é definido como uma condição ou uma capacidade com a qual o sistema deve estar de acordo. -Atividades que auxilia a equipe do projeto a identificar, controlar e rastrear os requisitos, bem como as alterações nos requisitos em muitos momentos do projeto. -Identificar, organizar e documentar os requisitos do sistema; e estabelecer e manter acordo entre o cliente e a equipe do projeto nos requisitos variáveis do sistema. da Prefeitura do Porto Velho-RO.	Muito Alta	Muito Alta	Alto	24hs até 60 dias uteis
		Aquisições e Locações de Software ou Equipamentos de TI	Aquisição De Software, Aquisição De Equipamentos De Ti, Outsourcing De Ti, Locação De Software Administrativo ou Operacional.	Alta	Média	Médio	24hs até 90 dias uteis
		Produção de BPMN - "Gerenciamento ou Gestão de Processos de Negócio"	Sistematizar e facilitar processos organizacionais individuais complexos, dentro e fora da prefeitura no que refere a processos de TI , através de Gerenciamento de Processos de Negócio com uso de diagramas.	Alta	Alta	Médio	24hs até 10 dias uteis
		Despacho	Análise de Processos físicos , Reanalise e outros	Média	Média	Médio	24hs até 5 dias uteis
	CATEGORIA PRINCIPAL - DQG	Analise	Análise E Levantamento De Requisitos Referentes A Novos Projetos Ou Novas Funcionalidades Nos Projetos Já Existentes.	Média	Média	Médio	24hs até 30 dias uteis
		Documentação	Funcionalidade/ajuste de sistema/serviços/equipamentos, Elaboração de Projetos de Rede, Elaboração de Projetos para Emitir relatórios técnicos, Registro das atividades desenvolvidas através do GLPI.	Muito Alta	Muito Alta	Médio	24hs até 30 dias uteis
		Business Intelligence	Apoiar as unidades da CMTI e a alta administração, no processo de tomada de decisão disponibilizando com segurança, ferramentas e dados para exercer o Business Intelligence.	Alta	Alta	Alto	24hs até 60 dias uteis



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE PORTO VELHO  
SECRETARIA GERAL DE GOVERNO  
COORDENADORIA MUNICIPAL DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO,  
COMUNICAÇÃO E PESQUISA  
DEPARTAMENTO DE QUALIDADE E GOVERNANÇA DE TI



		Interligação, Flexibilidade E Otimização De Bd	Estabelecer diretrizes de compatibilização do planejamento de sistemas com os modelos de dados, Conduzir análise de aderência, no quesito banco de dados, de sistemas terceiros candidatos à adoção, Gerenciar os modelos conceituais de dados, Gerenciar os dicionários de dados, Gerenciar os níveis de integridade e segurança dos dados nos diversos níveis em que as informações solicitadas progredirem, Estabelecer procedimentos para solicitação de serviços de administração de dados, Participar da elaboração de guias de padronização nos objetos de banco de dados, Acompanhar as solicitações de alteração de estruturas de dados e alteração de dados, Conduzir a definição e gerenciar o modelo global de dados, Garantir a aderência das evoluções dos sistemas com o modelo global de dados.	Muito Alta	Muito Alta	Muito Alto	24hs até 90 dias uteis
		NovoSGA	Implantação, Análise e Treinamentos da Prefeitura do Porto Velho-RO	Muito Alta	Alta	Alto	24hs até 16 dias uteis
		Software	Teste De Software, Homologação de sistemas e ferramentas, Treinamento a (novos) usuários em sistemas web e/ou portal/intranet.	Alta	Alta	Alto	24hs até 30 dias uteis
		Termo de Referência	Atualização , Novas Aquisições , Alterações de especificações técnicas	Média	Média	Média	24hs até 30 dias uteis
		Prospecção	Pesquisar soluções em T.I, existentes no mercado	Alta	Alta	Alto	24hs até 15 dias uteis
	Outros	Suporte aos setores da CMTI	Auxilio técnico , suporte aos técnicos dos Departamento desta CMTI	Alta	Alta	Baixa	24hs até 2 dias uteis
		Publicação no Portal CMTI	Publicação somente de informações Referente ao Departamento de Qualidade e Governança de TI...	Media	Media	Médio	4 horas , todos os dias da Semana





PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE PORTO VELHO  
SECRETARIA GERAL DE GOVERNO  
COORDENADORIA MUNICIPAL DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO,  
COMUNICAÇÃO E PESQUISA  
DEPARTAMENTO DE QUALIDADE E GOVERNANÇA DE TI



		Reuniões	Ajuda mútua dos colegas sobre dúvidas em determinado problema ou ferramenta, Apresentação ao gerente e discussões sobre o que tem de ser feito e melhorado, Confecção de ata de reuniões, Elaboração de pareceres sobre viabilidade técnica de funcionalidade /ajuste de sistema/serviços/equipamentos, Homologação de sistemas e ferramentas, Reunião no setor de interesse para levantamento dos requisitos, Reunião para apresentação de sistemas, tratar de atividades desenvolvidas ou planejamento de (novos) projetos.	Média	Média	Médio	2 Horas em dias uteis.
--	--	----------	---	-------	-------	-------	------------------------