



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE PORTO VELHO
SECRETARIA GERAL DE GOVERNO
COORDENADORIA MUNICIPAL DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO,
COMUNICAÇÃO E PESQUISA
DEPARTAMENTO DE GESTÃO DE REDES



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

DEPARTAMENTO DE DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS



CONTROLE DE REVISÕES

<i>Versão</i>	<i>Data</i>	<i>Atualização</i>	<i>Revisão</i>	<i>Criação</i>
1.0	02/07/2019		<i>Jackson Emerich DESI/CMTI/SGG</i>	Eric Zanovello DIAP/DQG/CMTI/SGG
2.0	29/05/2020	Eric Zanovello DIAP/DOG/CMTI/SGG		
3.0	22/06/2020	Eric Zanovello DIAP/DOG/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 DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS:</i>	4
<i>DIVISÃO DE SISTEMAS ESTRUTURANTES - DISE/DESI E DIVISÃO DE SISTEMAS DE APOIO - DISA/DESI:</i>	5
<i>DIVISÃO DE INTEGRAÇÃO DE SISTEMAS WEB - DIWEB/DESI:</i>	7
CARTA DE SERVIÇO.....	7
DEPARTAMENTO DE DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS.....	7
ANÁLISE.....	7
CONFIGURAÇÃO.....	7
DOCUMENTAÇÃO.....	8
E-PONTO - AUDITORIA.....	8
E-PONTO – SUPORTE PARA OS RH´s.....	8
E-PONTO – TREINAMENTO AOS RH´s.....	8
PROGRAMAÇÃO.....	9
REUNIÃO.....	9
SUPORTE E ATENDIMENTO DE SISTEMAS DESENVOLVIDOS PELO DESI.....	9
ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO – ANS – EXEMPLOS.....	10
TABELA : CARTA DE SERVIÇOS - CATEGORIA DE CHAMADOS – DESI/CMTI/SGG.....	11
E-PONTO => Auditoria.....	12
E-PONTO => Suporte para os RH´s.....	12
E-PONTO => Treinamentos aos RH´s.....	12

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 DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS

Art. 56. O Departamento de Desenvolvimento de Sistemas é responsável por pesquisar, avaliar, desenvolver, elaborar, treinar e manter sistemas e/ou software para rede interna ou Web, provendo a Prefeitura do Município de Porto Velho – RO de recursos informatizados para cumprimento de sua missão e administração.

I- Elaborar e gerenciar projetos de TI relativos a desenvolvimento de software ou contratação de software em conjunto com os departamentos da CMTI;

II- Identificar oportunidades de aplicação de tecnologia da informação para otimização dos trabalhos do Município;

III- Participar do desenvolvimento e implementação de políticas e diretrizes que traduzam as melhores práticas existentes e ou disponíveis no mercado, visando a otimização dos serviços e utilização dos recursos sob sua responsabilidade;

IV- Propor planos de investimentos visando atualização tecnológica dos equipamentos e servidores do Departamento;

V- Participar, junto com analistas e usuários, de levantamentos das necessidades de sistemas de informação do Município;

VI- Realizar estudo de viabilidade das demandas para sistema de informação;

VII- Participar do levantamento de requisitos, análise, projeto, implementação, implantação e manutenção de sistemas de informação;



- VIII- Gerenciar atividades de projeto, implementação e manutenção de sistemas realizadas por fábrica de software externa;
- IX- Colaborar com o Departamento de Qualidade e Governança de TI no estabelecimento e implantação de padrões para o desenvolvimento de sistemas, através de metodologia adequada;
- X- Analisar e aprovar, em conjunto com o Departamento de Qualidade e Governança de TI, novas tecnologias para o desenvolvimento de sistemas;
- XI- A provar e acompanhar, conjuntamente com as unidades envolvidas, a implantação de sistemas adquiridos pelo Município, considerando a política de uso e segurança dos recursos computacionais;
- XII- Emitir, quando solicitado, parecer técnico nas auditorias de tecnologia da informação e nas análises de editais e contratos de TI;
- XIII- Quando aplicável, realizar atendimento de segundo nível para resolução de problemas relacionados aos sistemas de informação do Município;
- XIV- Acompanhar a execução de contratos relativos à sua área de atuação;
- XV- Gerenciar atividades e recursos disponíveis;
- XVI- Elaborar, com participação de servidores da DESIS, o PETI do Departamento em conformidade com os Planos Estratégico e Diretor de TI da CMTI, monitorando o cumprimento das metas estabelecidas, propondo ajustes e avaliando resultados;
- XVII- Identificar necessidades e propor condições para um melhor desempenho e integração da equipe, com ênfase no processo de capacitação dos servidores lotados no Departamento;
- XVIII- Acompanhar a frequência e programar a escala de férias dos servidores lotados no Departamento;
- XIX- Supervisionar o controle dos materiais e bens patrimoniais sob sua responsabilidade;
- XX- Auxiliar o Coordenador de TI na elaboração do planejamento estratégico da CMTI.

Diretor: Jackson Emmerich E-mail: desis.cmti@portovelho.ro.gov.br

DIVISÃO DE SISTEMAS ESTRUTURANTES - DISE/DESI E DIVISÃO DE SISTEMAS DE APOIO - DISA/DESI

Art. 57. Ambas as divisões possuem as mesmas competências devido a serem de natureza técnica, porém, devido distinção dos sistemas desenvolvidos cabe a cada uma:



- A) Divisão de Sistemas Estruturantes:** Realizar o levantamento e análise dos requisitos do projeto de sistemas da área finalística da prefeitura, considerando-se as áreas a seguir, Saúde, Educação, Tributaria, Fiscal, Planejamento e Administração;
- B) Divisão de Sistemas de Apoio:** Realizar o levantamento e análise dos requisitos do projeto de sistemas de apoio administrativo ou gestão, com base nos dados oriundos dos sistemas das áreas finalísticas;
- I – Realizar o levantamento e análise dos requisitos do projeto de sistemas;
 - II – Elaborar artefatos do projeto do sistema;
 - III- Modelar as classes dos sistemas;
 - IV- Participar do projeto de banco de dados dos sistemas;
 - V- Distribuir as atividades e acompanhar a equipe de codificação do sistema;
 - VI- Planejar, desenvolver e acompanhar a execução dos testes internos do DESIS, no momento da pré homologação;
 - VII- Realizar, quando necessário, inspeções nos códigos do sistema;
 - VIII- Produzir e/ou acompanhar o desenvolvimento dos manuais e treinamentos pertinentes;
 - IX- Treinar usuários no uso dos sistemas desenvolvidos pela CMTI;
 - X- Planejar e acompanhar a implantação do sistema;
 - XI- Avaliar os impactos das mudanças;
 - XII- Elaborar relatórios de acompanhamento do projeto, reportando-os para o coordenador;
 - XIII- Interpretar artefatos produzidos conforme o processo de desenvolvimento de sistemas do Município;
 - XIV- Implementar, testar e manter funcionalidades de sistemas de acordo com sua especificação e com diferentes complexidades;
 - XV- Preparar massas de dados a fim de verificar o correto desempenho dos sistemas, corrigindo possíveis erros;
 - XVI- Realizar o desenvolvimento e manutenção de procedures, functions e Jobs de Negócios relativos a banco de dados, estando subordinados as determinações exaradas pela Divisão de Bancos de Dados sobre esses procedimentos;
 - XVII- Utilizar as ferramentas de desenvolvimento e acompanhamento de atividades adotadas pelo Município;
 - XVIII- Conduzir e executar as atividades de migração de dados;



XIX- Criar protótipos de sistemas;

XX - Auxiliar o atendimento de Suporte Nível 2.

Gerente: Julio Cesar Moraes Korehisa **E-mail:** dise.desis@portovelho.ro.gov.br

Gerente: Moacir Bishop Camata **E-mail:** disa.desis@portovelho.ro.gov.br

DIVISÃO DE INTEGRAÇÃO DE SISTEMAS WEB - DIWEB/DESI

Art.58. Participar da criação de projetos e desenvolvimento de interfaces gráficas de acordo com as especificações passadas pelos usuários ou analistas do Município. Deve garantir o perfeito entendimento do conteúdo, qualidade e acessibilidade da navegação;

I-Elaborar protótipos de interface dos sistemas do Município;

II-Manter o Portal e a intranet do Município sem pre funcionais atendendo sempre as solicitações dos usuários e analistas do Município quanto as mudanças de ordem técnicas (código fonte e afins);

III-Utilizar as ferramentas de desenvolvimento e acompanhamento de atividades adotadas pelo Município;

IV-Auxiliar o atendimento de Nível 2.

Gerente: Francisco Carlos Soares Junior **E-mail:** diweb.desis@portovelho.ro.gov.br

CARTA DE SERVIÇO

DEPARTAMENTO DE DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS

ANÁLISE

· **Objetivos:** Análise e levantamento de requisitos referentes a novos projetos ou novas funcionalidades nos projetos já existentes, Análise dos interesses dos envolvidos, regras de negócio e requisitos fora do escopo, Definição de interfaces de entrada e saída de dados, Estudo de impacto na adição de novos recursos ao projeto, Interpretação de requisitos e criação de modelo UML do projeto, com diagramas de casos de uso, sequência, classe, fluxo e atividade, Prototipação das telas do sistema.

· **Benefícios:** sistemas bem documentado facilitá-la o suporte e novos recursos.

· **Como Aderir:** Seu cenário é proposto pela CMTI através de estudo periódico de análise de risco e fragilidade de acesso às informações institucionais e submetido a Divisão de Sistemas Estruturantes e de Divisão de Sistemas de Apoio.

Disponibilidade: a ser definido em reunião com a secretaria requisitante.

CONFIGURAÇÃO



- **Objetivos:** Configuração dos ambientes de teste e produção das aplicações, via servidores de aplicação, Configuração dos frameworks de desenvolvimento para ajustes específicos, Inserção e configuração de portlets no portal, intranet e comunidades, Atualização do framework de desenvolvimento.
- **Benefícios:** Facilitar na manutenção de sistemas desenvolvidos pelo DESIS
- **Como Aderir:** Através de Documentos Oficiais ou sistema GLPI;
- **Disponibilidade:** a ser definido em reunião com a secretaria requisitante.

DOCUMENTAÇÃO

- **Objetivos:** Documentação das aplicações do portal, intranet e sistemas web, Elaboração de manuais dos sistemas e material para treinamento, para auxílio do usuário, Elaboração de pareceres sobre viabilidade técnica de funcionalidade/ajuste de sistema/página web.
- **Benefícios:** Treinamentos , documentação de portal internet/intranet , pareceres técnicos e viabilidade técnica
- **Como Aderir:** Através de Documentos Oficiais ou sistema GLPI
- **Disponibilidade:** a ser definido em reunião com a secretaria requisitante.

E-PONTO - AUDITORIA

- **Objetivos:** É um exame cuidadoso e sistemático das atividades desenvolvidas em determinada empresa, cujo objetivo é averiguar se elas estão de acordo com as planejadas e/ou estabelecidas previamente, se foram implementadas com eficácia e adequadas à consecução dos objetivos.
- **Benefícios:** Planejamento e implantação do E-PONTO no que refere ao uso adequado.
- **Como Aderir:** Através de Documento Oficial ou Sistema GLPI .
- **Disponibilidade:** a ser definido em reunião com a secretaria requisitante.

E-PONTO – SUPORTE PARA OS RH´S

- **Objetivos:** Erros de acessos e Falhas do Sistema
- **Benefícios:** Suporte ao sistema será realizado pela própria equipe Técnica do DESIS
- **Como Aderir:** Através de Documento Oficial ou Sistema GLPI .
- **Disponibilidade:** a ser definido em reunião com a secretaria requisitante.

E-PONTO – TREINAMENTO AOS RH´S

- **Objetivos:** Funcionalidade do Sistema e como validar o ponto eletrônico.
- **Benefícios:** Treinamento ao sistema será realizado pela própria equipe Técnica do DESIS



- **Como Aderir:** Através de Documento Oficial ou Sistema GLPI .
- **Disponibilidade:** a ser definido em reunião com a secretaria requisitante.

PROGRAMAÇÃO

- **Objetivos:** São Documentação das aplicações do portal, intranet e sistemas web, Elaboração de manuais dos sistemas e material para treinamento, para auxílio do usuário, Elaboração de pareceres sobre viabilidade técnica de funcionalidade/ajuste de sistema/página web.
- **Benefícios:** pedido de treinamentos , documentação dos sistemas já existentes , elaboração de manuais.
- **Como Aderir:** Através de Documento Oficial ou Sistema GLPI .
- **Disponibilidade:** a ser definido em reunião com a secretaria requisitante.

REUNIÃO

- **Objetivos:** Ajuda mútua dos colegas sobre dúvidas em determinado problema ou ferramenta, Apresentação ao gerente e discursões sobre o que tem de ser feito e melhorado., Confecção de ata de reuniões, Definição com DBA das tabelas dos sistemas, Elaboração de pareceres sobre viabilidade técnica de funcionalidade/ajuste de sistema/página web, Homologação de sistemas e ferramentas, Participação em Cursos, Treinamentos e Listas de Discussão para manter-se Atualizado Tecnicamente, Reunião no setor de interesse para levantamento dos requisitos, Reunião para apresentação de sistemas, tratar de atividades desenvolvidas ou planejamento de (novos) projetos, Reunião para discussão de soluções, andamento, prioridades, treinamento ou tratar regras de negócio dos sistemas.
- **Benefícios:** reuniões internas sobre a execução de serviços.
- **Como Aderir:** Através de Documento Oficial ou Sistema GLPI .
- **Disponibilidade:** a ser definido em reunião com a secretaria requisitante.

SUPORTE E ATENDIMENTO DE SISTEMAS DESENVOLVIDOS PELO DESIS

- **Objetivos:** Suporte a usuários - o portal/intranet ou externos (Sistemas Web , etc), Suporte por telefone, presencial, remoto ou email, para dirimir dúvidas ou corrigir erros.
- **Benefícios:** reuniões internas sobre a execução de serviços.
- **Como Aderir:** Através de Documento Oficial ou Sistema GLPI .
- **Disponibilidade:** a ser definido em reunião com a secretaria requisitante.



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 GESTÃO DE REDES



TABELA : CARTA DE SERVIÇOS - CATEGORIA DE CHAMADOS – DESIS/CMTI/SGG

TIPOS	CATEGORIA	ITEM	OCORRÊNCIA	PRIORIDADE	URGÊNCIA	IMPACTO	ANS
REQUISICÃO DE SERVIÇOS	Desenvol. de Sist.	Sistemas Administrativos	Desenvolver Sistema	5			
		Sistemas Judiciais	Desenvolver Sistema	5			
		Sistemas Internet / Portal	Desenvolver Sistema	5			
		Análise	Análise e levantamento de requisitos referentes a novos projetos ou novas funcionalidades nos projetos já existentes, Análise dos interesses dos envolvidos, regras de negócio e requisitos fora do escopo, Definição de interfaces de entrada e saída de dados, Estudo de impacto na adição de novos recursos ao projeto, Interpretação de requisitos e criação de modelo UML do projeto, com diagramas de casos de uso, sequência, classe, fluxo e atividade, Prototipação das telas do sistema.	5	5	5	
		Programação	Adição de novos recursos aos sistemas ou alteração dos já existentes, para correção de erros ou inclusão de funcionalidades, Atualização/manutenção de sistemas com versões mais estáveis/corrigidas, Codificação de propriedades e eventos específicos de componentes, como funções ajax, javascript, jquery, java, entre outras, Codificação do sistema levando em conta as classes de domínio, interação da interface gráfica, classes de negócio e persistência, Criação de desenhos gráficos de banners, logotipos, imagens de apresentação e leiaute de portal e sistemas web, Criação de folhas de estilo (tema) para leiaute das aplicações web, portal e intranet, Criação e manutenção das páginas e sub-páginas do portal, intranet e suas comunidades, Desenvolvimento de protótipos de telas para apresentação e aceitação pelo usuário do sistema, Elaboração de relatórios gerenciais para as diversas funções dos sistemas, Implementação e/ou suporte a sistemas específicos de/para órgãos conveniados, Pesquisa e estudo de tecnologias envolvendo ajax, birt, facelets, java, jcompany, oracle, tomcat, dentre outras, Pesquisa e estudo sobre novas ferramentas e sua aplicabilidade na PMPVH, Pesquisas diversas na internet sobre o uso avançado das ferramentas envolvidas, Programações específicas para impressoras ou navegadores web, Testes de ambiente e aplicação.	5	5	5	



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE PORTO VELHO
SECRETARIA GERAL DE GOVERNO
COORDENADORIA MUNICIPAL DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO,
COMUNICAÇÃO E PESQUISA
DEPARTAMENTO DE GESTÃO DE REDES



		Configuração	Configuração dos ambientes de teste e produção das aplicações, via servidores de aplicação, Configuração dos frameworks de desenvolvimento para ajustes específicos, Inserção e configuração de portlets no portal, intranet e comunidades, Atualização do framework de desenvolvimento.	5	5	5	
	Documentação	Documentação de Sistemas	Documentação das aplicações do portal, intranet e sistemas web, Elaboração de manuais dos sistemas e material para treinamento, para auxílio do usuário, Elaboração de pareceres sobre viabilidade técnica de funcionalidade/ajuste de sistema/página web.	5	5	5	
	EPONTO	E-PONTO => Auditoria	É um exame cuidadoso e sistemático das atividades desenvolvidas em determinada empresa, cujo objetivo é averiguar se elas estão de acordo com as planejadas e/ou estabelecidas previamente, se foram implementadas com eficácia e adequadas à consecução dos objetivos.	Alta	Média	n/a	n/a
		E-PONTO => Suporte para os RH's	Erros de acessos e Falhas do Sistema	Alta	Média	n/a	n/a
		E-PONTO => Treinamentos aos RH's	Funcionalidade do Sistema e como validar o ponto eletrônico.	Alta	Média	n/a	n/a



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE PORTO VELHO
SECRETARIA GERAL DE GOVERNO
COORDENADORIA MUNICIPAL DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO,
COMUNICAÇÃO E PESQUISA
DEPARTAMENTO DE GESTÃO DE REDES



Reuniões	Reunião Interna	Ajuda mútua dos colegas sobre dúvidas em determinado problema ou ferramenta, Apresentação ao gerente e discursões sobre o que tem de ser feito e melhorado., Confecção de ata de reuniões, Definição com DBA das tabelas dos sistemas, Elaboração de pareceres sobre viabilidade técnica de funcionalidade/ajuste de sistema/página web, Homologação de sistemas e ferramentas, Participação em Cursos, Treinamentos e Listas de Discussão para manter-se Atualizado Tecnicamente, Reunião no setor de interesse para levantamento dos requisitos, Reunião para apresentação de sistemas, tratar de atividades desenvolvidas ou planejamento de (novos) projetos, Reunião para discussão de soluções, andamento, prioridades, treinamento ou tratar regras de negócio dos sistemas.	5	5	5	
	Reunião de Planejamento	Planejar atos futuros, Ponderar acerca de ações de longo prazo				
	Reunião de Resultados	Apresentar números, relatórios e afins, para melhor gerenciamento futuro.				
Suporte	Suporte aos Usuários	Suporte a usuários - o portal/intranet ou externos (Sistemas Web , etc), Suporte por telefone, presencial, remoto ou email, para dirimir dúvidas ou corrigir erros.				
	Atendimento de Sistemas	Suporte a usuários - o portal/intranet ou externos (Sistemas Web , etc), Suporte por telefone, presencial, remoto ou email, para dirimir dúvidas ou corrigir erros.				