



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE PORTO VELHO
SECRETARIA GERAL DE GOVERNO
COORDENADORIA MUNICIPAL DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO,
COMUNICAÇÃO E PESQUISA
DEPARTAMENTO DE SUPORTE TÉCNICO E ATENDIMENTO



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

DEPARTAMENTO DE SUPORTE TÉCNICO E ATENDIMENTO



CONTROLE DE REVISÕES

| <i>Versão</i> | <i>Data</i> | <i>Atualização</i> | <i>Revisão</i> | <i>Criação</i> |
|---------------|-------------|-------------------------------------|----------------------------|-------------------------------------|
| 1.0 | 02/07/2019 | | ROUBERVAL DSTA/CMTI/SGG | Eric Zanovello DIAP/DQG/CMTI/SGG |
| 2.0 | 29/05/2020 | Eric Zanovello DIAP/DOG/CMTI/SGG | | |
| 3.0 | 16/06/2020 | Eric Zanovello DIAP/DOG/CMTI/SGG | | |
| 4.0 | 25/06/2020 | 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>SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO – HELPDESK</i> | 4 |
| O Help Desk é um setor do DSTA/CMTI/SGG o qual é o responsável por se comportar como ponto único de contato entre os usuários da instituição e os serviços de Tecnologia da Informação. O Help Desk mantém atividades como:..... | 4 |
| Atender as solicitações de abertura de chamados como requisição/incidentes;..... | 4 |
| Encaminhar o chamado, para o setor correto;..... | 4 |
| Solucionar alguns chamados como requisição/incidentes no primeiro atendimento;..... | 4 |
| Manter o usuário atualizado sobre o andamento do chamado..... | 4 |
| <i>DEPARTAMENTO DE SUPORTE TÉCNICO E ATENDIMENTO</i> | 4 |
| <i>DIVISÃO DE SUPORTE NIVEL 01 - DISU-N1/DSTA</i> | 6 |
| <i>DIVISÃO DE SUPORTE NIVEL 02 - DISU-N2/DSTA</i> | 7 |
| CARTA DE SERVIÇO..... | 8 |
| DEPARTAMENTO DE SUPORTE TÉCNICO E ATENDIMENTO..... | 8 |
| DOCUMENTAÇÃO - MANUAIS..... | 8 |
| DOCUMENTAÇÃO – PARECER , PROJETOS , RELATÓRIO DE SERVIÇO, RELATÓRIO TÉCNICO E TERMO DE REFERENCIA..... | 9 |
| REUNIÕES – APRESENTAÇÃO – PLANEJAMENTO - RESULTADOS..... | 9 |
| ATENDIMENTO - HARDWARE..... | 9 |
| ATENDIMENTO- SOFTWARES..... | 10 |
| ATENDIMENTO - AVALIAÇÃO..... | 10 |
| ATENDIMENTO - BAIXA..... | 11 |
| ATENDIMENTO - PLANEJAMENTO..... | 11 |
| ATENDIMENTO – EVENTOS INTERNOS..... | 11 |
| ATENDIMENTO – EVENTOS OFICIAIS..... | 11 |
| ATENDIMENTO– REDE LOCAL (IMPRESSORA)..... | 12 |
| ATENDIMENTO– REDE LOCAL (PC / NOTEBOOK)..... | 12 |
| ATENDIMENTO – OUTROS SERVIÇOS..... | 13 |
| ATENDIMENTO – ACESSO AOS SISTEMAS ADMINISTRATIVOS / ACESSO AO SISTEMA E-CIDADE..... | 13 |
| ATENDIMENTO – ACESSO AO SISTEMA SISGENO..... | 13 |
| ATENDIMENTO – SISTEMA OPERACIONAL..... | 14 |
| ATENDIMENTO– FORMATAÇÃO E PADRONIZAÇÃO..... | 14 |
| ATENDIMENTO– INSTALAÇÃO DO E-PONTO..... | 14 |
| ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO – ANS – EXEMPLOS..... | 16 |
| TABELA : CARTA DE SERVIÇOS - CATEGORIA DE CHAMADOS – DSTA/CMTI/SGG..... | 17 |

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

SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO – HELPDESK

O Help Desk é um setor do DSTA/CMTI/SGG o qual é o responsável por se comportar como ponto único de contato entre os usuários da instituição e os serviços de Tecnologia da Informação. O Help Desk mantém atividades como:

- Atender as solicitações de abertura de chamados como requisição/incidentes;
- Encaminhar o chamado, para o setor correto;
- Solucionar alguns chamados como requisição/incidentes no primeiro atendimento;
- Manter o usuário atualizado sobre o andamento do chamado.

DEPARTAMENTO DE SUPORTE TÉCNICO E ATENDIMENTO

Art. 59. O Departamento Suporte Técnico e Atendimento a Usuários de TI é responsável por garantir atendimento de qualidade aos usuários de TI, com o efetivo gerenciamento tecnológico das demandas e solicitações alinhadas a procedimentos, processos e boas práticas de TI, contribuindo com o aumento da produtividade e valor agregado dos produtos e serviços construídos e fornecidos pela CMTI, além de proporcionar um ponto único de contato com os usuários para as questões relativas ao uso dos recursos de TI.



- I- Elaborar e gerenciar projetos de TI em conjunto com os departamentos da CMTI;
- II- Descrever os serviços de TI, seus níveis, papéis e responsabilidades das partes envolvidas no Acordo de Nível de Serviço;
- III- Gerar relatórios detalhados e gerenciais, para identificar possíveis pontos de estrangulamento e problemas de infraestrutura, de modo a reduzir o número de incidentes a médio e longo prazo;
- IV- Analisar solicitações de substituições e provimentos de equipamentos de TI geradas por usuários e recomendar atendimento a CMTI;
- V- Comunicar e promover a disseminação adequada de informações para as unidades e áreas afetadas pelos eventos relacionados aos incidentes reportados à Central de Atendimento;
- VI- Implantar um processo efetivo de gerenciamento de demandas, dentro das práticas previstas na disciplina de Suporte aos Serviços (Service Support) preconizados pela ITIL;
- VII- Assegurar que as interfaces (entradas e saídas), processos, sub-processos, papéis, responsabilidades, e indicadores, descritos pela disciplina indicada no tópico anterior, sejam efetivas;
- VIII- Praticar e manter as políticas, procedimentos, padrões e boas práticas definidas pela Gerência de Qualidade e Governança de TI;
- IX- Controlar a qualidade dos serviços prestados pelo **DSTA**, garantindo o cumprimento do Acordo de Nível de Serviço (SLA - Service Level Agreement) estabelecido com os usuários de TI;
- X- Gerenciar conflitos, atuando de forma eficiente, estabelecendo um relacionamento de parceria e confiança com os usuários de TI, garantindo assim o nível de satisfação do mesmo;
- XI- Acompanhar e avaliar os resultados globais das atividades sob sua gestão, fornecendo subsídios e informações, visando o tratamento das prioridades e o planejamento;
- XII- Coordenar as ações da Central de Atendimento, provendo a CMTI com os relatórios gerenciais e indicadores de desempenho, produtividade e qualidade da equipe;
- XIII- Analisar problemas recorrentes e apresentar alternativas visando a sua eliminação definitiva;



- XIV- Identificar oportunidades de aplicação de tecnologia da informação para otimização dos trabalhos do Município;
- XV- 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;
- XVI- Propor planos de investimentos visando atualização tecnológica dos equipamentos e servidores do Departamento;
- XVII- Acompanhar a execução de contratos relativos à sua área de atuação;
- XVIII- Gerenciar atividades e recursos disponíveis;
- XIX- Elaborar, com participação de servidores do **DSTA**, o PETI do Departamento em conformidade com os Planos Estratégico e Diretor de TI, monitorando o cumprimento das metas estabelecidas, propondo ajustes e avaliando resultados;
- XX- Identificar necessidades e propor condições para um melhor desempenho e integração da equipe, com ênfase no processo de capacitação dos servidores lotados no Departamento;
- XXI- Atuar na motivação e facilitação do clima de profissionalismo e comprometimento da equipe;
- XXII- Acompanhar a frequência e programar a escala de férias dos servidores lotados no Departamento;
- XXIII- Supervisionar o controle dos materiais e bens patrimoniais sob sua responsabilidade;
- XXIV- Reportar todas as informações requeridas à CMTI;
- XXV- Designar servidores da área de tecnologia da informação para trabalhar nas secretarias, em Polos, com subordinação técnica direta à Divisão;
- XXVI- Estabelecer o Plano de Trabalho dos respectivos Polos;
- XXVII- Os servidores designados para atuarem nos Polos, deverão sofrer remanejamento temporário.

Diretor: Rouberval Castelo Oliveira **E-mail:** dsta.cmti@portovelho.ro.gov.br

DIVISÃO DE SUPORTE NIVEL 01 - DISU-N1/DSTA

Art.60. Compete atender às solicitações dos Usuários, registrando-as no sistema de Controle de Incidentes:

- I- Identificar os chamados, classificando-os de acordo com a sua natureza e prioridade;
- II- Encaminhar atendimentos para áreas específicas, caso estas não possam ser resolvidas no atendimento 1º nível;



- III- Cumprir o Acordo de Nível de Serviço (SLA - Service Level Agreement) com os usuários de TI levando em consideração a natureza e prioridade dos chamados;
- IV- Executar funções de suporte final (1º nível), verbal, remotamente ou presencial, incluindo o atendimento e o suporte aos usuários no uso do ambiente computacional sob sua responsabilidade;
- V- Diagnosticar e solucionar, quando possível, problemas de hardware/software dos Itens de Configuração;
- VI- Facilitar a restauração da operação normal dos serviços de TI o mais rápido possível com o mínimo de impacto nos processos de negócios;
- VII- Realizar suporte operacional dos aplicativos (suíte de escritório, navegador, utilitários etc.) instalados no ambiente computacional do Município;
- VIII- Documentar e manter atualizada a base de conhecimento e registros de chamados;
- IX- Acompanhar os agendamentos para prover as solicitações de recursos (notebook/microcomputador/impressora/Internet) solicitados para uso nos eventos, audiências e reuniões mediante acesso à pasta com partilhada de Planilha de Reservas de Salas, comunicação eletrônica (e-mail) e solicitações eventuais/emergenciais (sem agendamento);
- X- Receber, controlar e devolver equipamentos à Coordenação de Patrimônio;
- XI- Alimentar os sistemas de segurança, procedendo com inclusões e alterações cadastrais;
- XII- Manter atualizado o inventário dos recursos computacionais, incluindo características técnicas, existentes nos órgãos e unidades correspondentes à sua área de atuação;
- XIII- Acompanhar e fechar chamados, após a sua efetiva conclusão;
- XIV- Realizar pesquisa de satisfação junto aos usuários quando do fechamento dos chamados.

Gerente: Andre Luiz de Oliveira Barros **E-mail:** disun1.dsta@portovelho.ro.gov.br

DIVISÃO DE SUPORTE NIVEL 02 - DISU-N2/DSTA

Art. 61. Compete atender aos chamados passados pelo primeiro nível:

- I- Cumprir o Acordo de Nível de Serviço (SLA - Service Level Agreement) com os usuários de TI levando em consideração a natureza e prioridade dos chamados;
- II- Executar funções de suporte final incluindo o atendimento e o suporte aos usuários no uso do ambiente computacional sob sua responsabilidade;



- III- Instalar e configurar softwares nos microcomputadores, assegurando o acesso à rede e documentando as configurações feitas;
 - IV- Instalar e configurar hardware/software, impressoras, monitores de vídeo, placas de rede e outros periféricos em geral, além de sistemas operacionais e aplicativos nos terminais de usuário;
 - V- Facilitar a restauração da operação normal dos serviços de TI o mais rápido possível com o mínimo de impacto nos processos de negócios;
 - VI- Documentar e manter atualizada a base de conhecimento e registros de chamados;
 - VII- Manter atualizado o inventário dos recursos computacionais, incluindo características técnicas, existentes nos órgãos e unidades correspondentes à sua área de atuação;
 - VIII- Encaminhar atendimentos para áreas específicas ou 2º nível de atendimento, caso estas não possam ser resolvidas no atendimento 1º nível;
- Gerente:** Igor Kamis Vogt **E-mail:** disun2.dsta@portovelho.ro.gov.br
-

CARTA DE SERVIÇO

DEPARTAMENTO DE SUPORTE TÉCNICO E ATENDIMENTO

DOCUMENTAÇÃO - MANUAIS

- **Objetivos:** Elaboração de manuais dos serviços e material para treinamento, para auxílio do usuário da Prefeitura.
- **Benefícios:** manuais dos serviços e material para treinamento, para auxílio do usuário da Prefeitura.
- **Como Aderir:** Através dos chamados registrados no sistema G.L.P.I. Tais chamados serão analisados primeiramente pelo Serviço de atendimento ao Usuário de TI (Help Desk), a qual após atendimento inicial poderá, caso não possa solucionar o chamado, encaminhar ao DSTA para realização do atendimento de segundo nível.
- **Disponibilidade:** Entre 4 a 15 dias úteis, de segunda-feira a sexta-feira das 08:00 às 14hs.



DOCUMENTAÇÃO – PARECER , PROJETOS , RELATÓRIO DE SERVIÇO, RELATÓRIO TÉCNICO E TERMO DE REFERENCIA

· **Objetivos:**

- Elaboração de pareceres sobre viabilidade técnica de funcionalidade/ajuste de sistema/serviços/equipamentos da Prefeitura;
- Elaboração de Projetos Diversos;
- Emissão de Relatórios de Serviços (Firewall, Proxy, Antivírus, Usuários, Backup, etc);
- Emitir relatórios técnicos;
- Elaboração de Termo de Referência ou Adesões;
- Registro das atividades desenvolvidas através do GLPI.
- **Benefícios:** elaboração de pareceres e projetos diversos referentes a suporte técnica, emissão de relatórios da Prefeitura.
- **Como Aderir:** Através dos chamados registrados no sistema G.L.P.I. Tais chamados serão analisados primeiramente pelo Serviço de atendimento ao Usuário de TI (Help Desk).
- **Disponibilidade:** Entre 4 a 15 dias úteis, de segunda-feira a sexta-feira das 08:00 às 14hs.

REUNIÕES – APRESENTAÇÃO – PLANEJAMENTO - RESULTADOS

- **Objetivos:** Apresentar ou introduzir novos conceitos, planejar atos futuros, Ponderar acerca de ações de longo prazo de serviços, ou processos, apresentar números, relatórios e afins da Prefeitura.
- **Benefícios:** planejamentos , apresentações , serviços e processo definidos para maior executar os serviços e recursos de TI na Prefeitura.
- **Como Aderir:** Através dos chamados registrados no sistema G.L.P.I.
- **Disponibilidade:** Em 2 horas em dias úteis, de segunda-feira a sexta-feira das 08hs às 14hs.

ATENDIMENTO - HARDWARE

- **Objetivos:** Manter os equipamentos de informática com uma alta taxa de disponibilidade, garantindo assim, Homologação/consulta/manutenção de Hardwareso bom andamento das atividades fins da Prefeitura.
- **Benefícios:** Garantia da continuidade do serviço, bem como a certeza que as requisições ou incidentes ocorridos com os equipamentos de TI serão atendidos com a maior brevidade.



- **Como Aderir:** Através dos chamados registrados no sistema G.L.P.I. Tais chamados serão analisados primeiramente pelo Serviço de atendimento ao Usuário de TI (Help Desk), a qual após atendimento inicial poderá, caso não possa solucionar o chamado, encaminha ao Departamento de Suporte Técnico e Atendimento (DSTA), para realização do atendimento de segundo nível.
- **Disponibilidade:** Entre 4 a 5 dias úteis, de segunda-feira a sexta-feira das 08hs às 14hs.

ATENDIMENTO- SOFTWARES

- **Objetivos:** Homologação de Software/consulta/manutenção de Softwares / Sistema Operacional/Formatação/ Instalação do agente do antivírus /Instalação de Software (e-SUS - Autocad Civi 3D, Libreoffice, HOSPUB), Padronização de software.
- **Benefícios:** Garantia da continuidade do serviço, bem como a certeza que as requisições ou incidentes ocorridos com os Softwares Homologados serão atendidos com a maior brevidade.
- **Como Aderir:** Através dos chamados registrados no sistema G.L.P.I. Tais chamados serão analisados primeiramente pelo Serviço de atendimento ao Usuário de TI (Help Desk), a qual após atendimento inicial poderá, caso não possa solucionar o chamado, encaminhar ao DSTA para realização do atendimento de segundo nível.
- **Disponibilidade:** Entre 3 e 5 dias úteis, de segunda-feira a sexta-feira das 08:00 às 14hs.

ATENDIMENTO - AVALIAÇÃO

- **Objetivos:** Avaliação de configuração e desempenho de equipamentos atividades fins da Prefeitura.
- **Benefícios:** configuração e desempenho de equipamentos de acordo com as especificações técnicas de incluído no edital .
- **Como Aderir:** Através dos chamados registrados no sistema G.L.P.I. Tais chamados serão analisados primeiramente pelo Serviço de atendimento ao Usuário de TI (Help Desk), a qual após atendimento inicial poderá, caso não possa solucionar o chamado, encaminhar ao DSTA para realização do atendimento de segundo nível.



- **Disponibilidade:** Em 15 e 30 dias úteis, de segunda-feira a sexta-feira das 08:00 às 14hs.

ATENDIMENTO - BAIXA

- **Objetivos:** Preparação de equipamentos para baixa patrimonial da Prefeitura.
- **Benefícios:** Verificação de equipamento de TI que serão doados, inservíveis ou antieconômico.
- **Como Aderir:** Através dos chamados registrados no sistema G.L.P.I. Tais chamados serão analisados primeiramente pelo Serviço de atendimento ao Usuário de TI (Help Desk), a qual após atendimento inicial poderá, caso não possa solucionar o chamado, encaminhar ao DSTA para realização do atendimento de segundo nível.
- **Disponibilidade:** Entre 4 a 30 dias úteis, de segunda-feira a sexta-feira das 08:00 às 14hs.

ATENDIMENTO - PLANEJAMENTO

- **Objetivos:** Propor atualizações dos recursos de software e hardware aos superiores.
- **Benefícios:** Novos software e hardware a serem implantados na Prefeitura.
- **Como Aderir:** Através dos chamados registrados no sistema G.L.P.I. ou Ofícios.
- **Disponibilidade:** Entre 4 a 30 dias úteis, de segunda-feira a sexta-feira das 08:00 às 14hs.

ATENDIMENTO – EVENTOS INTERNOS

- **Objetivos:** Eventos agendados pela administração superior da Prefeitura.
 - **Benefícios:** Para reuniões, palestras e apresentações realizadas pelos servidores desta prefeitura.
 - **Como Aderir:** Através dos chamados registrados no sistema G.L.P.I. Tais chamados serão analisados primeiramente pelo Serviço de atendimento ao Usuário de TI (Help Desk), a qual após atendimento inicial poderá, caso não possa solucionar o chamado, encaminhar ao DSTA para realização do atendimento de segundo nível.
- Disponibilidade:** Entre 30 dias úteis (antecedente ao evento), de segunda-feira a sexta-feira das 08:00 às 14hs.

ATENDIMENTO – EVENTOS OFICIAIS

- **Objetivos:** Eventos oficiais da Prefeitura Municipal de Porto Velho.



· **Benefícios:** Para reuniões , palestras e apresentações externos ou programados pelo executivo desta prefeitura.

· **Como Aderir:** Através dos chamados registrados no sistema G.L.P.I. Tais chamados serão analisados primeiramente pelo Serviço de atendimento ao Usuário de TI (Help Desk), a qual após atendimento inicial poderá, caso não possa solucionar o chamado, encaminhar ao DSTA para realização do atendimento de segundo nível.

Disponibilidade: Entre 30 dias úteis (antecedente ao avento), de segunda-feira a sexta-feira das 08:00 às 14hs.

ATENDIMENTO– REDE LOCAL (IMPRESSORA)

· **Objetivos:** Mudança, instalação, configuração de impressoras para uso local e em rede da Prefeitura.

· **Benefícios:** usabilidade do equipamento para impressão de relatórios e documentos oficiais de equipamento de TI que serão doados , inservíveis ou antieconômico.

· **Como Aderir:** Através dos chamados registrados no sistema G.L.P.I. Tais chamados serão analisados primeiramente pelo Serviço de atendimento ao Usuário de TI (Help Desk), a qual após atendimento inicial poderá, caso não possa solucionar o chamado, encaminhar ao DSTA para realização do atendimento de segundo nível.

Disponibilidade: Entre 1 a 3 dias úteis, de segunda-feira a sexta-feira das 08:00 às 14hs.

ATENDIMENTO– REDE LOCAL (PC / NOTEBOOK)

· **Objetivos:** Mudança, instalação, configuração de Computador /Notebook

· Trocar de IP , desligando sozinha e o com tela Azul.

· **Benefícios:** usabilidade do equipamento para acesso a internet/intranet e documentos oficiais de equipamento de TI que serão doados , inservíveis ou antieconômico.

· **Como Aderir:** Através dos chamados registrados no sistema G.L.P.I. Tais chamados serão analisados primeiramente pelo Serviço de atendimento ao Usuário de TI (Help Desk), a qual após atendimento inicial poderá, caso não possa solucionar o chamado, encaminhar ao DSTA para realização do atendimento de segundo nível.



Disponibilidade: Entre 1 a 3 dias úteis, de segunda-feira a sexta-feira das 08:00 às 14hs.

ATENDIMENTO – OUTROS SERVIÇOS

- **Objetivos:** Os Serviços que não estão apontados na categoria de chamado com os usuários finais da Prefeitura de Porto Velho - RO.
- **Benefícios:** Aumento de acessibilidade para os usuários, dando o conforto de um ponto único de contato e suporte sempre disponível.
- **Como Aderir:** Os canais de atendimentos para os usuários efetuarem suas solicitações são: Ramais 2949/3089 e 3630 ou através do e-mail helpdesk@portovelho.ro.gov.br.
- **Disponibilidade:** Entre 30 minutos a 4 horas em dias úteis, de segunda-feira a sexta-feira das 08:00 às 14:00hs.

ATENDIMENTO – ACESSO AOS SISTEMAS ADMINISTRATIVOS / ACESSO AO SISTEMA E-CIDADE

- **Objetivos:** O principal objetivo é Cadastro de acesso a Sistema Administrativo - TPCETIL , MODULOGP , GPCETIL e E-Cidade)
- Os perfis solicitados deverão estar cadastrados no e-cidade em caso de criação novos perfis, com os usuários finais da Prefeitura de Porto Velho - RO.
- **Benefícios:** Acesso aos sistemas administrativos – TPCETIL , MODULOGP , GPCETIL e E-Cidade
- **Como Aderir:** Os canais de atendimentos para os usuários efetuarem suas solicitações são: Ramais 2949/3089 e 3630 ou através do e-mail helpdesk@portovelho.ro.gov.br.
- **Disponibilidade:** Entre 24 horas a 60 dias úteis, de segunda-feira a sexta-feira das 08:00 às 14:00hs.

ATENDIMENTO – ACESSO AO SISTEMA SISGENO

- **Objetivos:** O Sistema Gerador de números de Ofícios - SISGENO tem por finalidade o cadastro, controle e geração de números, com os usuários finais da Prefeitura de Porto Velho - RO.
- **Benefícios:** Acesso ao Sistema Gerador de números de Ofícios - SISGENO



· **Como Aderir:** Os canais de atendimentos para os usuários efetuarem suas solicitações são: Ramais 2949/3089 e 3630 ou através do e-mail helpdesk@portovelho.ro.gov.br .

Disponibilidade: Entre 24 horas a 60 dias úteis, de segunda-feira a sexta-feira das 08:00 às 14:00hs.

ATENDIMENTO – SISTEMA OPERACIONAL

Objetivos: Máquina não inicia Sistema Operacional, Downgrade de Sistema Operacional, Sistema Operacional reiniciando , Reparação de Sistema Operacional e Atualização de Sistema Operacional na Prefeitura .

· **Benefícios:** Adequação, ativação , atualização e reparo no Sistema Operacional
· **Como Aderir:** Através dos chamados registrados no sistema G.L.P.I. Tais chamados serão analisados primeiramente pelo Serviço de atendimento ao Usuário de TI (Help Desk), a qual após atendimento inicial poderá, caso não possa solucionar o chamado, encaminhar ao DSTA para realização do atendimento de segundo nível.

Disponibilidade: Entre 24 horas a 3 dias úteis, de segunda-feira a sexta-feira das 08:00 às 14hs.

ATENDIMENTO– FORMATAÇÃO E PADRONIZAÇÃO

· **Objetivos:** Formatação, instalação, atualização de “Sistema Operacional” e “Aplicativos” , Padronização de software e padronização de descrição de nome de acordo com as regras definidas pelo DQG e o decreto nº13.632/2014 - Anexo IV

· **Benefícios:** Seguindo as regras de acordo com o Decreto nº13.632/2014 - Anexo IV
· **Como Aderir:** Através dos chamados registrados no sistema G.L.P.I. Tais chamados serão analisados primeiramente pelo Serviço de atendimento ao Usuário de TI (Help Desk), a qual após atendimento inicial poderá, caso não possa solucionar o chamado, encaminhar ao DSTA para realização do atendimento de segundo nível.

Disponibilidade: Entre 24 horas a 10 dias úteis, de segunda-feira a sexta-feira das 08:00 às 14hs.

ATENDIMENTO– INSTALAÇÃO DO E-PONTO

· **Objetivos:** Instalação de equipamentos e configuração para uso do sistema Epono nas secretarias Requisitantes

· **Benefícios:** Para registro de entrada e saída , controle de frequência sem uso de papel impresso.



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE PORTO VELHO
SECRETARIA GERAL DE GOVERNO
COORDENADORIA MUNICIPAL DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO,
COMUNICAÇÃO E PESQUISA
DEPARTAMENTO DE SUPORTE TÉCNICO E ATENDIMENTO



· **Como Aderir:** Através dos chamados registrados no sistema G.L.P.I. Tais chamados serão analisados primeiramente pelo Serviço de atendimento ao Usuário de TI (Help Desk), a qual após atendimento inicial poderá, caso não possa solucionar o chamado, encaminhar ao DSTA para realização do atendimento de segundo nível.

Disponibilidade: Entre 30 minutos a 10 dias úteis, de segunda-feira a sexta-feira das 08:00 às 14hs.



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



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

| TIPOS | CATEGORIA | ITEM | OCORRÊNCIA | PRIORIDADE | URGÊNCIA | IMPACTO | ANS |
|------------------------|-------------|----------------------------|---|------------|----------|---------|------------------------------|
| REQUISIÇÃO DE SERVIÇOS | ATENDIMENTO | Avaliação | Avaliação de configuração e desempenho de equipamentos | | | | Em 15 a 30 dias úteis |
| | | Baixa | Preparação de equipamentos para baixa patrimonial. | | | | Entre 4 a 30 dias úteis |
| | | Eventos Internos | Eventos agendados pela administração superior | | | | Entre 30 dias úteis |
| | | Eventos Oficiais | Eventos oficiais do PMPVH | | | | Entre 30 dias úteis |
| | | Hardware | Homologação/consulta/manutenção de Hardwares Troca de Hardware (Placa de Rede , placa mãe) | | | | Entre 4 a 5 dias úteis |
| | | Instalação do E-Ponto | Instalação de equipamentos e configuração para uso do sistema Eponto nas secretarias Requisitantes | | | | Entre 30 min a 10 dias úteis |
| | | Planejamento | Propor atualizações dos recursos de software e hardware aos superiores | | | | Entre 4 a 30 dias úteis |
| | | Rede Local – Impressora | Mudança, instalação, configuração de impressoras para uso local e em rede | | | | Entre 1 a 3 dias úteis |
| | | Rede Local – Pc - Notebook | Mudança, instalação, configuração de Computador /Notebook Trocar de IP da maquina , maquina desligando sozinha e maquina com tela Azul | | | | Entre 1 a 3 dias úteis |
| | | Software | Homologação de Software/consulta/manutenção de Softwares / Sistema Operacional/Formatação/ Instalação do agente do antivírus Instalação de Software (e-SUS - Autocad Civi 3D, Libreoffice, HOS PUB) Padronização de software. | | | | Entre 3 a 5 dias úteis |



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



| | | | | | | | |
|----------------------|--------------|---|--|--|--|-------------------------|-------------------------------|
| | | Sistema Operacional | -Maquina não inicia Sistema Operacional -Downgrade de Sistema Operacional -Sistema Operacional reiniciando -Reparação de Sistema Operacional -Atualização de Sistema Operacional | | | | Entre 24 horas a 5 dias úteis |
| | | Acesso ao Sistemas Administrativos e E-cidade | Cadastro de acesso a Sistema Administrativo - TPCETIL , ModuloGP e Gpcetil E e-CIDADE; Os perfis solicitados deverão estar cadastrados no e-cidade em caso de criação novos perfis, com os usuários finais. | | | | 24hs até 60 dias úteis |
| | | Acesso ao Sistema SISGENO | Sistema Gerador de números de Ofícios - SISGENO tem por finalidade o cadastro, controle e geração de números, com os usuários finais da Prefeitura de Porto Velho - RO. | | | | 24hs até 60 dias úteis |
| | | Outros Serviços | Serviços não relacionados no sistema GLPI | | | | 30 min. até 4hs dias úteis |
| | | Scanners | Mudança, instalação, configuração | | | | Entre 4 a 5 dias úteis |
| | | Hubs/Switchs/Roteadores | Mudança, instalação, configuração | | | | Entre 4 a 5 dias úteis |
| | | Periféricos | Mudança, instalação, configuração | | | | Entre 4 a 5 dias úteis |
| | | Monitores/Data-show | Mudança, instalação, configuração | | | | Entre 4 a 5 dias úteis |
| | Documentação | Atividades do GLPI | Registro das atividades desenvolvidas através do GLPI | | | | 30 min. até 4hs dias úteis |
| | | Manuais | Elaboração de manuais dos serviços e material para treinamento, para auxílio do usuário. | | | | Entre 4 a 15 dias úteis |
| | | Parecer | Elaboração de pareceres sobre viabilidade técnica de funcionalidade/ajuste de sistema/serviços/equipamentos. | | | | Entre 4 a 15 dias úteis |
| Relatório de Serviço | | Emissão de Relatórios de Serviços (Firewall, Proxy, Antivírus, Usuários, Backup, etc) | | | | Entre 4 a 15 dias úteis | |



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



| | | | | | | | |
|--|----------|-------------------------|--|--|--|--|--------------------------|
| | | Relatório Técnico | Emitir relatórios técnicos | | | | Entre 4 a 15 dias úteis |
| | | Termo de Referência | Elaboração de Termo de Referência ou Adesões | | | | Entre 4 a 15 dias úteis |
| | | Projeto | Elaboração de Projetos Diversos | | | | Entre 4 a 15 dias úteis |
| | | Cursos/Treinamento | Participação em Cursos, Treinamentos e Listas de Discussão para manter-se Atualizado Tecnicamente. | | | | NA |
| | Reuniões | Reunião de Apresentação | Apresentar ou introduzir novos conceitos, serviços, ou processos | | | | Em 2 horas em dias úteis |
| | | Reunião de Planejamento | Planejar atos futuros, Ponderar acerca de ações de longo prazo | | | | Em 2 horas em dias úteis |
| | | Reunião de Resultados | Apresentar números, relatórios e afins, para melhor gerenciamento futuro. | | | | Em 2 horas em dias úteis |