

Catálogo de Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação (CatServ-TIC)

22 DE OUTUBRO

Câmara Municipal do Recife
Criado por: SCG – DINFO



Atualizações:

Versão	Data	Observação
CatServTIC-CMR-V1	24/09/2025	Versão inicial revisada pela DINFO

Sumário

1.	Termos e Abreviações	4
2.	Apresentação	5
3.	Suporte Técnico.....	6
4.	Catálogo de Serviços de TIC – CatServ-TIC.....	6
	Grupo Suporte ao Usuário	6
	Grupo Suporte Técnico	10
	Grupo Sustentação e Desenvolvimento de Sistemas	13
5.	Desenvolvimento	20
6.	Revisão.....	21

1. Termos e Abreviações

As siglas, abreviações e termos técnicos usados neste documento são apresentados na tabela a seguir:

TERMO	Descrição
BACKUP	Cópia de segurança de sistemas e informações.
BANCO DE DADOS	Conjunto de dados inter-relacionados, representando informações sobre um domínio específico.
CERTIFICADO DIGITAL	Documento eletrônico que contém dados sobre a pessoa física ou jurídica que o utiliza, servindo como uma identidade virtual que confere validade jurídica e aspectos de segurança digital em transações digitais.
CGTIC	Comitê Gestor de Tecnologia da Informação e Comunicação
DOMÍNIO	Nome que identifica uma organização na internet.
FIREWALL	Dispositivo de uma rede de computadores que tem por objetivo aplicar uma política de segurança a um determinado ponto da rede.
HARDWARE	Equipamento ou dispositivo de informática.
ITIL	Abordagem padronizada para o Gerenciamento de Serviços de TIC.
LUN	Logical Unit Number. É uma referência lógica a uma parte de um subsistema de armazenamento.
N1	Primeiro nível de suporte aos serviços de TIC.
N2	Segundo nível de suporte aos serviços de TIC.
N3	Terceiro nível de suporte aos serviços de TIC.
PABX	Private Automatic Branch eXchange, é um equipamento onde são ligadas as linhas telefônicas da empresa e distribuídas para vários ramais.
Pasta ou Diretório	Estrutura lógica utilizada para organizar arquivos em um computador.
PDTIC	Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação.
PERIFÉRICOS	Dispositivos ou placas de expansão que enviam ou recebem informações do computador. Na informática, o termo "periférico" aplica-se a qualquer equipamento ou acessório que seja ligado à CPU, ou, em um sentido mais amplo, ao computador.
PLUG-IN	Programa de computador usado para adicionar funções a outras aplicações maiores, provendo alguma funcionalidade.
RESTAURAÇÃO	Processo de recuperação de arquivos, aplicações e/ou servidores, realizado a partir de dados que foram copiados previamente.
ROTEADOR	Dispositivo que encaminha pacotes de dados entre redes de computadores, criando um conjunto de redes de sobreposição. Um roteador é conectado a duas ou mais linhas de dados de redes diferentes.
SERVIDOR	Software ou computador, com sistema de computação centralizada que fornece serviços a uma rede de computadores.

SGBD	Sistema de Gerenciamento de Banco de Dados - do inglês Data Base Management System - é o conjunto de softwares responsáveis pelo gerenciamento de um banco de dados.
SLA	Sigla em inglês, mais usada no ambiente de informática, para Acordo de Nível de Serviço.
STORAGE	Hardware que contém slots para vários discos, ligado aos servidores para armazenar os dados com segurança.
SWITCH	Equipamento que possibilita a conexão de computadores em redes, ou seja, realiza a interconexão entre várias máquinas.
TEMPO DE ATENDIMENTO	Intervalo de tempo previsto para atendimento, desde a abertura do chamado (ou identificação do problema) à solução.
TONER	Componente integrante dos equipamentos de impressão (impressoras) responsável pela pigmentação do papel.

2. Apresentação

A **Secretaria de Coordenação Geral (SCG)** e a **Divisão de Informática (DINFO)** apresentam o novo **Catálogo de Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação (CatServ-TIC)**. Este documento foi criado para ser um guia completo e de fácil acesso, detalhando os serviços que a DINFO oferece para apoiar e otimizar as atividades de cada setor da **Câmara Municipal do Recife (CMR)** na consecução de seus objetivos institucionais.

O **CatServ-TIC** tem o objetivo de garantir a **transparência, a eficiência e a eficácia** na prestação dos serviços de TIC. Por isso, a concepção e a gestão deste catálogo foram construídas com base nas melhores práticas do ITIL (Information Technology Infrastructure Library), uma referência global em gerenciamento de serviços de TIC. Isso nos permite adotar uma abordagem estruturada e focada em resultados. Com este catálogo, você poderá entender exatamente **quais são os serviços disponíveis, como solicitá-los, os prazos estimados para atendimento e os canais de suporte**. Isso facilita a comunicação e garante que suas necessidades de tecnologia sejam atendidas de forma rápida e organizada.

Acreditamos que a tecnologia é uma ferramenta essencial para o bom funcionamento da gestão pública. Por isso, um Catálogo de Serviços de TIC abrangente e alinhado às necessidades operacionais e aos objetivos estratégicos da CMR suporta e potencializa a atuação administrativa e legislativa desta Casa Legislativa, se adequando continuamente para manter a infraestrutura de rede, sistemas e equipamentos em pleno funcionamento, garantindo a segurança e a integridade de todas as informações.

Contamos com a colaboração de todos para que, juntos, possamos utilizar de forma mais eficaz os recursos tecnológicos disponíveis e mantermos o CATSERV-TIC adequados às necessidades e estratégias da Câmara Municipal do Recife.

3. Suporte Técnico

Para melhor gestão e controle, todos os serviços relacionados nesse Catálogo somente poderão ser atendidos após a abertura de chamado, descrevendo o serviço solicitado, através dos canais ou ferramenta disponibilizados pela Divisão de Informática - DINFO.

O Suporte Técnico aos serviços prestados na DINFO é dividido em 3 (três) níveis, com papéis e responsabilidades diferentes: 1º nível, 2º nível e 3º nível.

- 1º nível (N1) - é o primeiro contato do usuário com o suporte, realizado remotamente por meio telefônico ou *chat*. Se a demanda for de baixa complexidade, o problema poderá ser resolvido pelo N1. Suas principais funções abrangem o registro, classificação e escalonamento do chamado para os níveis superiores, além de responder a dúvidas e prestar orientações sobre procedimentos padronizados.
- 2º nível (N2) - é o responsável pelo atendimento inicial de todos os chamados encaminhados pelo N1, abrangendo questões técnicas de maior complexidade. Sua atuação compreende a realização de serviços remotos ou presenciais.
- 3º nível (N3) - último nível de suporte, é formado por especialistas em determinadas tecnologias e por fornecedores que tem contratos de garantia técnica e assistência técnica com a CMR, atendendo todos os chamados não solucionados pelo 1º e 2º nível.

4. Catálogo de Serviços de TIC – CatServ-TIC

Abaixo estão elencados todos os serviços atualmente disponibilizados diretamente pela DINFO ou por parceiros através de contratos e convênios estabelecidos por esta Casa Legislativa:

Grupo Suporte ao Usuário

Grupo do Serviço	Suporte ao Usuário	Código	SU	
Nome do Serviço	Gestão de Acesso à Rede Corporativa	Código	SU001	
Descrição	Serviço associado à concessão de acesso aos usuários à rede corporativa da CMR.			
Detalhamento				
Tarefa		Tipo de atendimento	Prioridade	Tempo de atendimento
Criação, alteração e exclusão usuários		REMOTO	ALTA	30 MIN.

Alteração senhas de usuários	REMOTO	ALTA	30 MIN.
Desbloquear usuários	REMOTO	ALTA	30 MIN.
Criação, alteração, exclusão grupo de usuários.	REMOTO	MÉDIA	30 MIN.

Grupo do Serviço	Suporte ao Usuário	Código	SU
Nome do Serviço	Acesso à Internet	Código	SU002
Descrição	Serviço associado à concessão de acesso à internet		
Detalhamento			
Tarefa	Tipo de atendimento	Prioridade	Tempo de atendimento
Liberação de acesso à internet	REMOTO	BAIXA	30 MIN.
Bloqueio de acesso à internet	REMOTO	BAIXA	30 MIN.
Fornecimento de link de internet	N/A	N/A	N/A

Grupo do Serviço	Suporte ao Usuário	Código	SU
Nome do Serviço	Correio Eletrônico (e-mail)	Código	SU003
Descrição	Serviço associado à troca de mensagens através de e-mail corporativo e agenda		
Detalhamento			
Tarefa	Tipo de atendimento	Prioridade	Tempo de atendimento
Criação, alteração e exclusão conta de e-mail	REMOTO	MÉDIA	30 MIN.
Criação, alteração e exclusão de grupo de e-mail	REMOTO	MÉDIA	30 MIN.
Alteração de senha de e-mail	REMOTO	MÉDIA	30 MIN.
Alteração de quota de e-mail	REMOTO	MÉDIA	30 MIN.
Configuração de e-mail no celular	PRESENCIAL	MÉDIA	30 MIN.
Configuração de políticas de e-mail	REMOTO	MÉDIA	4 HORAS
Migração de bases de dados de e-mail	REMOTO	MÉDIA	4 HORAS
Backup de caixa de e-mail	REMOTO	MÉDIA	8 HORAS
Restauração de caixa de e-mail	REMOTO	MÉDIA	8 HORAS
Criação de servidor de e-mail	REMOTO	MÉDIA	24 HORAS
Administração do servidor de e-mail	REMOTO	ALTA	N/A

Grupo do Serviço	Suporte ao Usuário	Código	SU
Nome do Serviço	Gestão de Arquivos	Código	ST004
Descrição	Serviço associado ao armazenamento de informações nos servidores de arquivos		
Detalhamento			
Tarefa		Tipo de atendimento	Prioridade
Tempo de atendimento			
Criação, alteração e exclusão de pastas de usuários		REMOTO	BAIXA
			30 MIN.

Criação, alteração e exclusão de quotas para armazenamento em discos	REMOTO	BAIXA	30 MIN.
Criação, alteração e exclusão de acesso a diretórios	REMOTO	ALTA	30 MIN.
Administração do servidor de arquivos	REMOTO	ALTA	N/A

Grupo do Serviço	Suporte ao Usuário	Código	SU
Nome do Serviço	Backup e Restauração de Arquivos e Dados	Código	SU005
Descrição	Serviço associado a realização de cópia de segurança de arquivos e sistemas da CMR		
Detalhamento			
Tarefa	Tipo de atendimento	Prioridade	Tempo de atendimento
Criação e alteração de tarefa de backup e restauração	REMOTO	BAIXA	2 HORAS.
Exclusão de tarefa de backup e restauração	REMOTO	BAIXA	30 MIN.
Restauração de servidores	REMOTO	ALTA	8 HORAS
Restauração de sistemas	REMOTO	ALTA	8 HORAS
Restauração de arquivos	REMOTO	MÉDIA	2 HORAS.
Testes periódicos de restauração de servidores	REMOTO	BAIXA	N/A
Substituição de fitas de backup	PRESENCIAL	BAIXA	4 HORAS
Administração do servidor de backup	REMOTO	N/A	N/A

Grupo do Serviço	Suporte ao Usuário	Código	SU
Nome do Serviço	Impressão Corporativa	Código	SU006
Descrição	Serviço associado à disponibilização de impressão corporativa		
Detalhamento			
Tarefa	Tipo de atendimento	Prioridade	Tempo de atendimento
Instalar e configurar impressora	PRESENCIAL	ALTA	48 HORAS
Conceder ou excluir o acesso de impressora a usuário	REMOTO	MÉDIA	30 MIN.
substituição de <i>toner</i> de impressora	PRESENCIAL	MÉDIA	1 HORA
Realizar manutenção corretiva de impressora	PRESENCIAL	ALTA	6 HORAS
Realizar manutenção preventiva de impressora	PRESENCIAL	BAIXA	48 HORAS

Grupo do Serviço	Suporte ao Usuário	Código	SU
Nome do Serviço	Acompanhamento de videoconferência	Código	SU007
Descrição	Serviço associado à preparação e acompanhamento de reuniões que utilizem dispositivos de videoconferência		
Detalhamento			
Tarefa		Tipo de atendimento	Prioridade
			Tempo de atendimento

Preparação do ambiente, geração dos convites (através do gerador de convites), configuração dos equipamentos, testes e lançamento/transmissão da reunião/evento.	PRESENCIAL	ALTA	1 HORA
Transmissão e acompanhamento das reuniões e eventos.	PRESENCIAL	ALTA	TEMPO DE DURAÇÃO DA REUNIÃO
Transcrição das reuniões através do https://dictation.io/speech	PRESENCIAL	ALTA	TEMPO DE DURAÇÃO DA REUNIÃO
Revisão e análise periódica dos processos envolvidos nas transmissões das reuniões e eventos, implementação de melhorias e testes	PRESENCIAL	BAIXA	4 HORAS

Grupo do Serviço	Suporte ao Usuário	Código	SU
Nome do Serviço	Suporte ao Hardware Básico	Código	SU008
Descrição	Serviço associado ao suporte de equipamento de tecnologia da informação		
Detalhamento			
Tarefa	Tipo de atendimento	Prioridade	Tempo de atendimento
Instalação, configuração, reinstalação, movimentação, substituição de computadores (desktops ou notebooks)	PRESENCIAL	ALTA	3 HORAS
Instalação, configuração, reinstalação, movimentação e substituição periféricos	PRESENCIAL	ALTA	30 MIN
Manutenção corretiva de computadores (desktops ou notebooks)	PRESENCIAL	BAIXA	6 HORAS
Manutenção preventiva de computadores (desktops ou notebooks)	PRESENCIAL	N/A	N/A

Grupo do Serviço	Suporte ao Usuário	Código	SU
Nome do Serviço	Suporte a software	Código	SU009
Descrição	Serviço associado ao suporte de sistemas e aplicativos de uso corporativo		
Detalhamento			
Tarefa	Tipo de atendimento	Prioridade	Tempo de atendimento
Instalação de Softwares de uso corporativo	PRESENCIAL OU REMOTO	ALTA	2 HORAS
Atualização de Softwares de uso corporativo	PRESENCIAL OU REMOTO	MÉDIA	30 MIN.

Instalação e atualização de plug-ins	PRESENCIAL OU REMOTO	MÉDIA	30 MIN.
Atualização de softwares aplicativos e de servidores	PRESENCIAL OU REMOTO	MÉDIA	1 HORA

Grupo do Serviço	Suporte ao Usuário	Código	SU	
Nome do Serviço	Suporte a infraestrutura de cabeamento de rede	Código	SU010	
Descrição	Serviço relacionado à infraestrutura da rede corporativa			
Detalhamento				
Tarefa		Tipo de atendimento	Prioridade	Tempo de atendimento
Instalação de ponto de rede		PRESENCIAL	MÉDIA	4 HORAS
Remanejamento de ponto de rede		PRESENCIAL	MÉDIA	2 HORAS
Manutenção de ponto de rede		PRESENCIAL	MÉDIA	1 HORA

Grupo Suporte Técnico

Grupo do Serviço	Suporte Técnico	Código	ST
Nome do Serviço	Suporte aos ativos de rede	Código	ST001
Descrição	Serviço relacionado a implantação e manutenção de infraestrutura da rede corporativa		
Detalhamento			
Tarefa	Tipo de atendimento	Prioridade	Tempo de atendimento
Instalação ou substituição de switches e roteadores	PRESENCIAL	ALTA	2 HORAS
Configuração de switches e roteadores	PRESENCIAL OU REMOTO	MÉDIA	4 HORAS
Instalação e configuração de servidores físicos	PRESENCIAL	MÉDIA	8 HORAS
Substituição de servidor físico	PRESENCIAL	MÉDIA	24 HORAS
Instalação e configuração de firewall	PRESENCIAL	MÉDIA	48 HORAS
Substituição de firewall	PRESENCIAL	MÉDIA	4 HORAS
Manutenção corretiva de equipamentos de infraestrutura de redes	PRESENCIAL	MÉDIA	2 HORAS
Manutenção preventiva programada de equipamentos de infraestrutura de redes.	REMOTO E PRESENCIAL	N/A	N/A

Instalação e configuração de storage	PRESENCIAL	BAIXA	6 HORAS
Criação, Alteração e exclusão de LUN	REMOTO	BAIXA	2 HORAS
Realocação de espaço físico em Storage	REMOTO	MÉDIA	2 HORAS

Grupo do Serviço	Suporte Técnico	Código	ST
Nome do Serviço	Gestão de Servidores	Código	ST002
Descrição	Serviço associado a administração dos servidores que compõem a rede corporativa		
Detalhamento			
Tarefa	Tipo de atendimento	Prioridade	Tempo de atendimento
Criação de servidor	REMOTO	MÉDIA	2 HORAS
Instalação de pacotes de atualização de Sistemas Operacionais em servidores	REMOTO	BAIXA	2 HORAS
Alteração dos recursos de hardware dos servidores	REMOTO	MÉDIA	4 HORAS
Exclusão de servidores	REMOTO	BAIXA	2 HORAS

Grupo do Serviço	Suporte Técnico	Código	ST
Nome do Serviço	Gestão de Domínio	Código	ST003
Descrição	Serviço associado à administração do domínio <i>portosrio.gov.br</i>		
Detalhamento			
Tarefa	Tipo de atendimento	Prioridade	Tempo de atendimento
Criação de Controlador de domínio	REMOTO	BAIXA	4 HORAS
Instalação e administração de Certificados Digitais	REMOTO	BAIXA	2 HORAS
Inclusão/ alteração de Políticas de Domínio	REMOTO	BAIXA	1 HORA
Exclusão de Políticas de Domínio	REMOTO	BAIXA	30 MIN.

Grupo do Serviço	Suporte Técnico	Código	ST
Nome do Serviço	Gestão de Segurança	Código	ST004
Descrição	Serviço relacionado à gestão de ferramentas de proteção do ambiente de dados da CMR contra ameaças e vulnerabilidades.		
Detalhamento			
Tarefa	Tipo de atendimento	Prioridade	Tempo de atendimento
Monitoramento de endpoints e servidores	REMOTO	N/A	N/A
Monitoramento de tráfego de rede	REMOTO	N/A	N/A
Instalação de antivírus nos dispositivos finais e servidores	REMOTO	ALTA	1 HORA
Configuração de regras e filtros de antivírus e antispam.	REMOTO	ALTA	2 HORAS
Verificação e remoção de vírus	REMOTO OU PRESENCIAL	ALTA	4 HORAS
Bloqueio e liberação de sites	REMOTO	MÉDIA	30 MIN
Criação, alteração e exclusão de regras de conteúdo	REMOTO	BAIXA	1 HORA
Criação, alteração e exclusão de VPNs	REMOTO	MÉDIA	1 HORA.
Análise de ataques e acessos não autorizados	REMOTO	ALTA	4 HORAS
Bloqueio e liberação de acessos específicos	REMOTO	MÉDIA	1 HORA
Administração do servidor de antivírus	REMOTO	N/A	N/A
Instalação de pachtes e pacotes de segurança	REMOTO	BAIXA	1 HORA

Grupo do Serviço	Suporte Técnico	Código	ST
Nome do Serviço	Banco de Dados	Código	ST005
Descrição	Serviço relacionado ao armazenamento de informações nos bancos de dados corporativos da CMR		
Detalhamento			
Tarefa	Tipo de atendimento	Prioridade	Tempo de atendimento
Criação, inclusão e alterações em Bancos de Dados	REMOTO	MÉDIA	8 HORAS
Cargas e Migrações de Dados em Banco de Dados	REMOTO	MÉDIA	8 HORAS
Importação e exportação de banco de dados	REMOTO	MÉDIA	8 HORAS
Importação e exportação de base de dados	REMOTO	MÉDIA	8 HORAS
Instalação de banco de dados	REMOTO	MÉDIA	8 HORAS

Manutenções e Otimizações de Desempenho em Bancos de Dados	REMOTO	MÉDIA	8 HORAS
Criação e Alteração de Usuários e Privilégios de Acesso em Bancos de Dados	REMOTO	MÉDIA	8 HORAS
Remoção de Banco de Dados	REMOTO	MÉDIA	8 HORAS
Administração dos servidores SGBDs	REMOTO	MÉDIA	8 HORAS

Grupo Sustentação e Desenvolvimento de Sistemas

Grupo do Serviço	Sustentação e Desenvolvimento de Sistemas	Código	DS
Nome do Serviço	Gestão do Sistema e-Processo	Código	DS001
Descrição	Serviço relacionado à administração, manutenção e evolução do e-Processo		
Detalhamento			
Tarefa	Tipo de atendimento	Prioridade	Tempo de atendimento
Concessão/Remoção de acesso à unidade	REMOTO	MÉDIA	4 HORAS
Alteração de permissões	REMOTO	MÉDIA	1 HORA
Criação de nova unidade	REMOTO	MÉDIA	8 HORAS
Inclusão do usuário no Perfil	REMOTO	MÉDIA	8 HORAS
Inclusão de assinaturas em unidade	REMOTO	MÉDIA	8 HORAS
Orientações diversas quanto ao uso do Sistema	REMOTO	MÉDIA	1 HORA
Manutenção corretiva do Sistema	PRESENCIAL	NEGOCIADA	NEGOCIADO
Manutenção evolutiva do Sistema	PRESENCIAL	NEGOCIADA	NEGOCIADO

Grupo do Serviço	Sustentação e Desenvolvimento de Sistemas	Código	DS
Nome do Serviço	Gestão do Portal Corporativo	Código	DS002
Descrição	Serviço relacionado à administração do Portal Corporativo e da Intranet		
Detalhamento			
Tarefa	Tipo de atendimento	Prioridade	Tempo de atendimento
Criação de permissão à edição de páginas	REMOTO	MÉDIA	2 HORAS
Geração de nova senha de acesso	REMOTO	MÉDIA	2 HORAS
Orientações diversas quanto ao uso do Sistema	REMOTO	MÉDIA	2 HORAS
Upload de arquivos de contratos	REMOTO	MÉDIA	2 HORAS
Criação de novas funcionalidades	PRESENCIAL	NEGOCIADA	NEGOCIADO

Grupo do Serviço	Sustentação e Desenvolvimento de Sistemas	Código	DS
Nome do Serviço	Gestão do Portal da Transparência	Código	DS003
Descrição	Serviço relacionado à administração do Portal Corporativo e da Intranet		
Detalhamento			

Tarefa	Tipo de atendimento	Prioridade	Tempo de atendimento
Criação de permissão à edição de páginas	REMOTO	MÉDIA	2 HORAS
Geração de nova senha de acesso	REMOTO	MÉDIA	2 HORAS
Orientações diversas quanto ao uso do Sistema	REMOTO	MÉDIA	2 HORAS
Criação de novas funcionalidades	PRESENCIAL	NEGOCIADA	NEGOCIADO
Upload de arquivos de contratos	REMOTO	MÉDIA	2 HORAS

Grupo do Serviço	Sustentação e Desenvolvimento de Sistemas	Código	DS
Nome do Serviço	Gestão do Sistema de Painel Eletrônico	Código	DS004
Descrição	Serviço relacionado à administração, manutenção e evolução do e-Processo		
Detalhamento			
Tarefa	Tipo de atendimento	Prioridade	Tempo de atendimento
Concessão/Remoção de acesso	REMOTO	MÉDIA	4 HORAS
Alteração de permissões	REMOTO	MÉDIA	1 HORA
Operação do Sistema	PRESENCIAL	ALTA	8 HORAS
Orientações diversas quanto ao uso do Sistema	REMOTO	MÉDIA	1 HORA
Manutenção corretiva do Sistema	PRESENCIAL	NEGOCIADA	NEGOCIADO
Manutenção evolutiva do Sistema	PRESENCIAL	NEGOCIADA	NEGOCIADO

Grupo do Serviço	Sustentação e Desenvolvimento de Sistemas	Código	DS
Nome do Serviço	Gestão do Sistema da CEAP	Código	DS005
Descrição	Serviço relacionado à administração, manutenção e evolução do sistema da CEAP (Cota para Exercício da Atividade Parlamentar)		
Detalhamento			
Tarefa	Tipo de atendimento	Prioridade	Tempo de atendimento
Criação, ativação, desativação de usuários do sistema e redefinição de senha.	REMOTO	MÉDIA	2 HORAS
Orientações diversas quanto ao uso do Sistema	REMOTO	MÉDIA	1 HORA
Manutenção corretiva do Sistema	REMOTO OU PRESENCIAL	NEGOCIADA	NEGOCIADO
Manutenção evolutiva do Sistema	REMOTO OU PRESENCIAL	NEGOCIADA	NEGOCIADO
Gestão de Backup (execução e armazenamento)	AUTOMÁTICO (em partes)	ALTA	2 HORAS
Gestão do Código Fonte	REMOTO OU PRESENCIAL	MÉDIA	N/A

Grupo do Serviço	Sustentação e Desenvolvimento de Sistemas	Código	DS
Nome do Serviço	Gestão do Sistema E-SIC	Código	DS006
Descrição	Serviço relacionado à administração, manutenção e evolução do sistema E-SIC (Sistema Eletrônico de Informações ao Cidadão)		
Detalhamento			
Tarefa	Tipo de atendimento	Prioridade	Tempo de atendimento
Criação, ativação, desativação de usuários do sistema e redefinição de senha.	REMOTO	MÉDIA	2 HORAS
Orientações diversas quanto ao uso do Sistema	REMOTO	MÉDIA	1 HORA
Manutenção corretiva do Sistema	REMOTO OU PRESENCIAL	NEGOCIADA	NEGOCIADO
Manutenção evolutiva do Sistema	REMOTO OU PRESENCIAL	NEGOCIADA	NEGOCIADO
Gestão de Backup (execução e armazenamento)	AUTOMÁTICO (em partes)	ALTA	1 HORA
Gestão do Código Fonte	REMOTO OU PRESENCIAL	MÉDIA	N/A

Grupo do Serviço	Sustentação e Desenvolvimento de Sistemas	Código	DS
Nome do Serviço	Gestão do Sistema SIPAC	Código	DS007
Descrição	Serviço relacionado à administração, manutenção e evolução do sistema SIPAC (Sistema de Patrimônio)		
Detalhamento			
Tarefa	Tipo de atendimento	Prioridade	Tempo de atendimento
Criação, ativação, desativação de usuários do sistema e redefinição de senha.	REMOTO	MÉDIA	2 HORAS
Orientações diversas quanto ao uso do Sistema	REMOTO	MÉDIA	1 HORA
Manutenção corretiva do Sistema	REMOTO OU PRESENCIAL	NEGOCIADA	NEGOCIADO
Manutenção evolutiva do Sistema	REMOTO OU PRESENCIAL	NEGOCIADA	NEGOCIADO
Gestão de Backup (execução e armazenamento)	AUTOMÁTICO (em partes)	ALTA	1 HORA
Gestão do Código Fonte	REMOTO OU	MÉDIA	N/A

	PRESENCIAL		
--	------------	--	--

Grupo do Serviço	Sustentação e Desenvolvimento de Sistemas	Código	DS
Nome do Serviço	Gestão do Sistema do Serviço de Saúde e Psicossocial	Código	DS008
Descrição	Serviço relacionado à administração, manutenção e evolução do sistema do Serviço de Saúde e Psicossocial		
Detalhamento			
Tarefa	Tipo de atendimento	Prioridade	Tempo de atendimento
Criação, ativação, desativação de usuários do sistema e redefinição de senha.	REMOTO	MÉDIA	2 HORAS
Orientações diversas quanto ao uso do Sistema	REMOTO	MÉDIA	1 HORA
Manutenção corretiva do Sistema	REMOTO OU PRESENCIAL	NEGOCIADA	NEGOCIADO
Manutenção evolutiva do Sistema	REMOTO OU PRESENCIAL	NEGOCIADA	NEGOCIADO
Gestão de Backup (execução e armazenamento)	AUTOMÁTICO (em partes)	ALTA	1 HORA
Gestão do Código Fonte	REMOTO OU PRESENCIAL	MÉDIA	N/A

Grupo do Serviço	Sustentação e Desenvolvimento de Sistemas	Código	DS
Nome do Serviço	Gestão do Sistema de Registro de Serviços	Código	DS009
Descrição	Serviço relacionado à administração, manutenção e evolução do sistema de Serviço de Registro de Serviços		
Detalhamento			
Tarefa	Tipo de atendimento	Prioridade	Tempo de atendimento
Criação, ativação, desativação de usuários do sistema e redefinição de senha.	REMOTO	MÉDIA	2 HORAS
Orientações diversas quanto ao uso do Sistema	REMOTO	MÉDIA	1 HORA
Manutenção corretiva do Sistema	REMOTO OU PRESENCIAL	NEGOCIADA	NEGOCIADO
Manutenção evolutiva do Sistema	REMOTO OU PRESENCIAL	NEGOCIADA	NEGOCIADO
Gestão de Backup (execução e armazenamento)	AUTOMÁTICO	ALTA	1 HORA

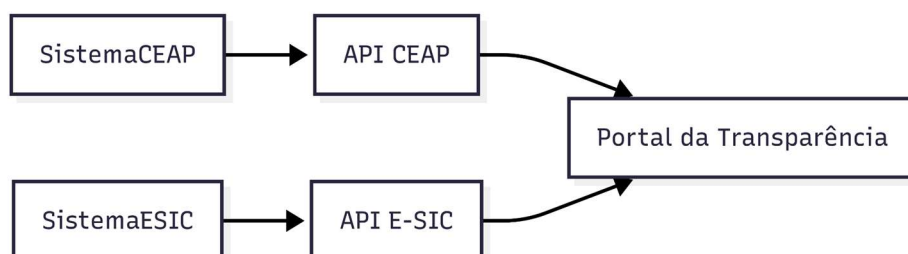
	(em partes)		
Gestão do Código Fonte	REMOTO OU PRESENCIAL	MÉDIA	N/A

Grupo do Serviço	Sustentação e Desenvolvimento de Sistemas	Código	DS
Nome do Serviço	Gestão do Sistema da Biblioteca	Código	DS010
Descrição	Serviço relacionado à administração, manutenção e evolução do sistema da Biblioteca		
Detalhamento			
Tarefa	Tipo de atendimento	Prioridade	Tempo de atendimento
Criação, ativação, desativação de usuários do sistema e redefinição de senha.	REMOTO	MÉDIA	2 HORAS
Orientações diversas quanto ao uso do Sistema	REMOTO	MÉDIA	1 HORA
Manutenção corretiva do Sistema	REMOTO OU PRESENCIAL	NEGOCIADA	NEGOCIADO
Manutenção evolutiva do Sistema	REMOTO OU PRESENCIAL	NEGOCIADA	NEGOCIADO
Gestão de Backup (execução e armazenamento)	AUTOMÁTICO (em partes)	ALTA	1 HORA
Gestão do Código Fonte	REMOTO OU PRESENCIAL	MÉDIA	N/A

Grupo do Serviço	Sustentação e Desenvolvimento de Sistemas	Código	DS
Nome do Serviço	Gestão da API da CEAP para o portal da transparência	Código	DS011
Descrição	Serviço relacionado à administração, manutenção e evolução da API da CEAP que é consumida pelo portal da transparência		
Detalhamento			
Tarefa	Tipo de atendimento	Prioridade	Tempo de atendimento
Manutenção corretiva do Sistema	REMOTO OU PRESENCIAL	NEGOCIADA	NEGOCIADO
Manutenção evolutiva do Sistema	REMOTO OU PRESENCIAL	NEGOCIADA	NEGOCIADO
Gestão do Código Fonte	REMOTO OU	MÉDIA	N/A

	PRESENCIAL		
Orientações diversas quanto ao uso do Sistema	REMOTO	MÉDIA	1 HORA

Grupo do Serviço	Sustentação e Desenvolvimento de Sistemas	Código	DS
Nome do Serviço	Gestão da API do E-SIC para o portal da transparência	Código	DS012
Descrição	Serviço relacionado à administração, manutenção e evolução da API do E-SIC que é consumida pelo portal da transparência.		
Detalhamento			
Tarefa	Tipo de atendimento	Prioridade	Tempo de atendimento
Manutenção corretiva do Sistema	REMOTO OU PRESENCIAL	NEGOCIADA	NEGOCIADO
Manutenção evolutiva do Sistema	REMOTO OU PRESENCIAL	NEGOCIADA	NEGOCIADO
Gestão do Código Fonte	REMOTO OU PRESENCIAL	MÉDIA	N/A
Orientações diversas quanto ao uso do Sistema	REMOTO	MÉDIA	1 HORA



Grupo do Serviço	Sustentação e Desenvolvimento de Sistemas	Código	DS
Nome do Serviço	Gestão do Sistema de CEAP's antigas	Código	DS013
Descrição	Serviço relacionado à administração, manutenção e evolução do sistema para apresentação das CEAP's antigas (CEAP's que estavam em planilhas).		
Detalhamento			
Tarefa	Tipo de atendimento	Prioridade	Tempo de atendimento
Criação, ativação, desativação de usuários do sistema e redefinição de senha.	REMOTO	MÉDIA	2 HORAS
Orientações diversas quanto ao uso do Sistema	REMOTO	MÉDIA	1 HORA
Manutenção corretiva do Sistema	REMOTO OU PRESENCIAL	NEGOCIADA	NEGOCIADO

Manutenção evolutiva do Sistema	REMOTO OU PRESENCIAL	NEGOCIADA	NEGOCIADO
Gestão de Backup (execução e armazenamento)	AUTOMÁTICO (em partes)	ALTA	1 HORA
Gestão do Código Fonte	REMOTO OU PRESENCIAL	MÉDIA	N/A

Grupo do Serviço	Sustentação e Desenvolvimento de Sistemas	Código	DS
Nome do Serviço	Gestão do Sistema de Cadastro de Empresas Sancionadas e Transferências Realizadas e Recebidas	Código	DS014
Descrição	Serviço relacionado à administração, manutenção e evolução do sistema de cadastro e apresentação das empresas sancionadas e das transferências realizadas e recebidas no portal da transparência.		
Detalhamento			
Tarefa	Tipo de atendimento	Prioridade	Tempo de atendimento
Criação, ativação, desativação de usuários do sistema e redefinição de senha.	REMOTO	MÉDIA	2 HORAS
Orientações diversas quanto ao uso do Sistema	REMOTO	MÉDIA	1 HORA
Manutenção corretiva do Sistema	REMOTO OU PRESENCIAL	NEGOCIADA	NEGOCIADO
Manutenção evolutiva do Sistema	REMOTO OU PRESENCIAL	NEGOCIADA	NEGOCIADO
Gestão de Backup (execução e armazenamento)	AUTOMÁTICO (em partes)	ALTA	1 HORA
Gestão do Código Fonte	REMOTO OU PRESENCIAL	MÉDIA	N/A

Grupo do Serviço	Sustentação e Desenvolvimento de Sistemas	Código	DS
Nome do Serviço	Gestão do Sistema de Eleição da Comissão Executiva	Código	DS015
Descrição	Serviço relacionado à preparação, administração, manutenção e evolução do sistema de Eleição da Comissão Executiva		
Detalhamento			

Tarefa	Tipo de atendimento	Prioridade	Tempo de atendimento
Testes e simulação de eleição no plenário	PRESENCIAL	ALTA	60 HORAS
Configuração e preparação do ambiente para utilização do sistema no dia da eleição	PRESENCIAL	ALTA	30 HORAS
Manutenção corretiva do Sistema	REMOTO OU PRESENCIAL	NEGOCIADA	NEGOCIADO
Manutenção evolutiva do Sistema	REMOTO OU PRESENCIAL	NEGOCIADA	NEGOCIADO
Gestão de Backup (execução e armazenamento)	PRESENCIAL	MÉDIA	2 HORAS
Gestão do Código Fonte	REMOTO OU PRESENCIAL	MÉDIA	N/A

Grupo do Serviço	Sustentação e Desenvolvimento de Sistemas	Código	DS
Nome do Serviço	Análise e Levantamento de Requisitos, Desenvolvimento e Implementação de Soluções	Código	DS017
Descrição	Serviço relacionado à realização de reuniões e interações com usuários para compreender necessidades, problemas e oportunidades, transformando-os em requisitos funcionais e técnicos. Construção de sistemas e aplicações para atender às demandas levantadas.		
Detalhamento			
Tarefa	Tipo de atendimento	Prioridade	Tempo de atendimento
Levantamento de requisitos	REMOTO OU PRESENCIAL	NEGOCIADA	NEGOCIADO
Desenvolvimento e Implementação de Soluções	REMOTO OU PRESENCIAL	NEGOCIADA	NEGOCIADO
Implantação em Produção de novas versões de sistemas garantindo segurança, integridade dos dados e continuidade de serviços.	REMOTO OU PRESENCIAL	NEGOCIADA	NEGOCIADO

5. Desenvolvimento

As atividades de desenvolvimento e/ou melhorias em sistemas, poderão variar conforme a complexidade da necessidade apontada. Sendo assim, o tempo de atendimento não pode ser especificado neste catálogo de serviços e deverá ser tratado entre a área demandante e a DINFO após o

levantamento dos requisitos desejados.

6. Revisão

A revisão ordinária do CatServ-TIC ocorrerá no primeiro trimestre de cada ano e o processo será conduzido no âmbito do Comitê Gestor de TIC - CGTIC. No entanto, a inclusão de novos serviços poderá ocorrer a qualquer momento caso haja a disponibilização de um novo serviço. A nova oferta de serviço proporcionada pela DINFO, terá seus Acordos de Nível de Serviço adequados à realidade da CMR até que haja uma nova revisão possíveis alterações nos SLAs.