

CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

1. Apresentação

O presente Catálogo de Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação – TIC tem por finalidade consolidar, organizar e divulgar os principais serviços prestados pela Secretaria de Tecnologia do Município de Angra dos Reis aos órgãos, secretarias, unidades administrativas e usuários internos da Administração Pública Municipal.

A Tecnologia da Informação e Comunicação exerce papel essencial no funcionamento da Administração Pública, dando suporte à execução de atividades administrativas, financeiras, tributárias, orçamentárias, processuais, operacionais e de atendimento ao cidadão. Dessa forma, a adequada organização dos serviços de TIC contribui para maior eficiência, padronização, transparência, rastreabilidade e controle das demandas tecnológicas do Município.

Este catálogo constitui instrumento de governança e gestão de TIC, permitindo que os usuários conheçam os serviços disponíveis, os canais oficiais de atendimento, as condições necessárias para solicitação, os responsáveis pelo atendimento e os parâmetros mínimos esperados para tratamento das demandas.

Além de orientar os usuários internos, o presente documento também busca fortalecer a gestão dos serviços de TIC, promovendo a melhoria contínua dos processos de atendimento, o planejamento das demandas, a priorização adequada dos serviços e o acompanhamento dos níveis mínimos de atendimento.

O Catálogo de Serviços de TIC deverá ser mantido atualizado pela Secretaria de Tecnologia, podendo ser revisado sempre que houver alteração nos serviços prestados, nos canais de atendimento, nas responsabilidades internas, nos sistemas utilizados ou nas necessidades institucionais da Administração Municipal.

2. Objetivo

O objetivo geral deste Catálogo de Serviços de TIC é estabelecer uma referência institucional única, organizada e acessível sobre os serviços de tecnologia prestados pela Secretaria de Tecnologia do Município de Angra dos Reis.

São objetivos específicos deste documento:

- I – identificar e descrever os principais serviços de TIC prestados pela Secretaria de Tecnologia;
- II – orientar os órgãos e unidades administrativas quanto à forma correta de solicitação dos serviços;
- III – definir os canais oficiais de atendimento e comunicação com a área de TIC;
- IV – estabelecer informações mínimas necessárias para abertura, análise, priorização e atendimento das demandas;
- V – promover maior transparência quanto às responsabilidades da Secretaria de Tecnologia e dos usuários solicitantes;
- VI – contribuir para a padronização dos atendimentos e para a redução de solicitações informais;
- VII – apoiar o monitoramento dos serviços prestados, possibilitando futura definição, pactuação e acompanhamento de níveis mínimos de serviço;
- VIII – subsidiar ações de governança, planejamento, controle, auditoria e melhoria contínua dos serviços de TIC no âmbito municipal.

3. Abrangência

Este Catálogo de Serviços de TIC aplica-se aos serviços prestados pela Secretaria de Tecnologia aos órgãos e entidades integrantes da Administração Pública Municipal de Angra dos Reis, especialmente:

- I – Secretarias Municipais;
- II – Secretarias Executivas, Superintendências, Diretorias, Coordenações e demais unidades administrativas;
- III – servidores públicos municipais, empregados públicos, colaboradores autorizados e usuários internos devidamente vinculados à Administração Municipal;
- IV – unidades administrativas que utilizem sistemas, equipamentos, redes, acessos, serviços digitais, infraestrutura tecnológica ou soluções corporativas gerenciadas, apoiadas ou acompanhadas pela Secretaria de Tecnologia.

Este catálogo abrange, entre outros, os serviços relacionados a suporte técnico, sistemas corporativos, gestão de usuários e acessos, infraestrutura de rede, equipamentos de informática, e-mail institucional, ferramentas de colaboração, segurança da informação, apoio

a sistemas de gestão pública, processo eletrônico, backup, bancos de dados, integrações, portais e demais soluções tecnológicas institucionais.

Não estão abrangidas por este catálogo as demandas que dependam exclusivamente de decisão administrativa, orçamentária, contratual ou de gestão de cada secretaria ou órgão demandante, salvo quando houver necessidade de análise, manifestação ou apoio técnico da Secretaria de Tecnologia.

Também não se confundem com serviços ordinários de TIC as solicitações que envolvam aquisição de bens, contratação de soluções, desenvolvimento de novos sistemas, implantação de projetos estruturantes ou alterações significativas em contratos existentes, as quais deverão observar os trâmites administrativos, legais e orçamentários próprios.

4. Diretrizes Gerais

A prestação dos serviços de TIC observará as seguintes diretrizes:

- I – utilização de canais oficiais para registro, acompanhamento e tratamento das demandas;
- II – padronização das solicitações, de forma a permitir adequada análise técnica e rastreabilidade;
- III – priorização das demandas conforme criticidade, impacto institucional, urgência e disponibilidade de recursos técnicos;
- IV – observância às normas de segurança da informação, proteção de dados, controle de acessos e segregação de funções;
- V – atendimento conforme capacidade técnica, operacional, contratual e orçamentária disponível;
- VI – promoção da transparência quanto aos serviços prestados, requisitos de atendimento e responsabilidades envolvidas;
- VII – registro sistemático das demandas, sempre que possível, em ferramenta, processo ou canal que permita controle e histórico;
- VIII – melhoria contínua dos serviços de TIC, com revisão periódica do catálogo e dos procedimentos de atendimento.

5. Conceitos Básicos

Para fins deste Catálogo de Serviços de TIC, consideram-se:

5.1. Serviço de TIC

Conjunto de atividades, recursos, sistemas, ferramentas, suporte técnico ou soluções tecnológicas disponibilizadas pela Secretaria de Tecnologia para atender às necessidades administrativas, operacionais ou institucionais dos órgãos e unidades da Administração Municipal.

5.2. Usuário solicitante

Servidor, empregado público, colaborador autorizado ou representante de unidade administrativa que realiza solicitação de serviço de TIC por meio dos canais oficiais estabelecidos.

5.3. Unidade demandante

Órgão, secretaria, departamento, setor ou unidade administrativa responsável pela demanda apresentada à Secretaria de Tecnologia.

5.4. Chamado técnico

Registro formal de solicitação de suporte, atendimento, correção, orientação, incidente ou requisição de serviço de TIC, realizado por meio de canal oficial definido pela Secretaria de Tecnologia.

5.5. Requisição de serviço

Solicitação de atendimento previamente conhecido, padronizado ou recorrente, como criação de usuário, alteração de permissão, instalação de equipamento, configuração de acesso, orientação sobre sistema ou outro serviço previsto neste catálogo.

5.6. Incidente de TIC

Evento que cause ou possa causar interrupção, degradação, falha, indisponibilidade, comportamento anormal ou prejuízo ao funcionamento de serviço, sistema, equipamento, rede ou recurso tecnológico institucional.

5.7. Incidente de segurança da informação

Evento relacionado à violação, tentativa de violação, exposição indevida, acesso não autorizado, perda, alteração, indisponibilidade ou comprometimento de informação, sistema, conta, equipamento, rede ou serviço digital.

5.8. Nível mínimo de serviço

Parâmetro utilizado para orientar expectativas de atendimento, podendo envolver prazo estimado, prioridade, horário de suporte, condição de atendimento, responsável técnico ou forma de acompanhamento da demanda.

5.9. Área responsável

Setor, equipe ou unidade da Secretaria de Tecnologia responsável pela análise, execução, encaminhamento ou acompanhamento de determinado serviço de TIC.

6. Canais Oficiais de Atendimento

As solicitações de serviços de TIC deverão ser realizadas, preferencialmente, por meio dos canais oficiais definidos pela Secretaria de Tecnologia, de acordo com a natureza da demanda.

Poderão ser utilizados, conforme o caso:

I – sistema oficial de chamados ou ferramenta equivalente de registro de demandas de TIC;

II – processo no Sistema Eletrônico de Informações – SEI, quando a demanda exigir formalização processual, autorização superior, manifestação técnica ou instrução documental;

III – formulários institucionais específicos disponibilizados pela Secretaria de Tecnologia;

IV – e-mail institucional da área responsável, quando aplicável;

V – ramais ou canais telefônicos institucionais, especialmente para orientação inicial, situações urgentes ou complementação de informações;

VI – atendimento presencial, quando indispensável à execução do serviço ou à análise técnica.

As solicitações realizadas por meios informais, aplicativos de mensagens pessoais, contatos verbais ou canais não oficiais poderão ser orientadas a retornar pelos meios adequados, especialmente quando envolverem acessos, permissões, alterações sistêmicas, dados institucionais, incidentes, auditorias, aquisições, contratações ou demandas que exijam autorização formal.

7. Regras Gerais para Solicitação de Serviços

As solicitações encaminhadas à Secretaria de Tecnologia deverão conter informações suficientes para permitir sua correta identificação, análise, classificação, priorização e atendimento.

Sempre que aplicável, a solicitação deverá conter:

I – identificação do solicitante;

II – órgão, secretaria, setor ou unidade administrativa de origem;

III – descrição clara e objetiva da demanda;

IV – sistema, serviço, equipamento, usuário, matrícula, unidade, endereço lógico ou recurso tecnológico envolvido;

V – justificativa da necessidade;

VI – grau de urgência informado pela unidade demandante;

VII – impacto causado pela falha ou necessidade apresentada;

VIII – prints, documentos, mensagens de erro, número de patrimônio, número de chamado anterior ou outras evidências que auxiliem a análise técnica;

IX – autorização da chefia imediata, ponto focal, gestor da unidade ou responsável maior pelo órgão, quando exigido;

X – indicação de contato para retorno, complementação de informações ou agendamento do atendimento.

A ausência de informações mínimas poderá resultar na devolução da solicitação para complementação, sem prejuízo de atendimento emergencial nos casos em que houver risco relevante à continuidade dos serviços públicos, à segurança da informação ou à integridade dos dados institucionais.

8. Solicitações que Exigem Autorização Formal

Determinados serviços de TIC somente poderão ser executados mediante autorização formal da chefia competente, ponto focal, gestor da unidade ou responsável maior pelo órgão solicitante.

Exigem autorização formal, entre outros:

I – criação, alteração, bloqueio ou exclusão de usuários em sistemas institucionais;

II – concessão, ampliação, redução ou revogação de perfis de acesso;

III – inclusão de usuário em unidades, setores, caixas, módulos ou organogramas sistêmicos;

IV – liberação de acessos especiais, administrativos, privilegiados ou sensíveis;

V – acesso a informações restritas, bases de dados, relatórios gerenciais ou dados pessoais;

VI – solicitações de auditoria, extração de logs ou verificação de movimentações sistêmicas;

VII – alterações de configuração em sistemas corporativos;

VIII – demandas que envolvam integração entre sistemas, extração massiva de dados ou compartilhamento de bases;

IX – disponibilização de equipamentos, recursos tecnológicos ou serviços não ordinários;

X – abertura de demandas junto a fornecedores, quando envolver alteração de escopo, customização, evolução sistêmica ou impacto contratual.

A autorização formal tem por finalidade assegurar a rastreabilidade da solicitação, a responsabilização da unidade demandante, a proteção dos dados institucionais e a adequada segregação de funções.

9. Priorização das Demandas

As demandas de TIC serão priorizadas de acordo com critérios técnicos e institucionais, considerando, entre outros fatores:

- I – impacto na continuidade dos serviços públicos;
- II – quantidade de usuários afetados;
- III – criticidade do sistema, serviço ou recurso tecnológico envolvido;
- IV – existência de risco à segurança da informação ou à proteção de dados;
- V – urgência administrativa comprovada;
- VI – prazo legal, processual, fiscal, contábil, orçamentário ou operacional envolvido;
- VII – disponibilidade de equipe técnica, fornecedor, contrato, recurso orçamentário ou infraestrutura necessária;
- VIII – ordem cronológica de registro das demandas, quando não houver prioridade técnica superior.

A priorização informada pela unidade demandante poderá ser reavaliada pela Secretaria de Tecnologia, com base em critérios técnicos, impacto institucional e capacidade de atendimento.

10. Responsabilidades da Secretaria de Tecnologia

Compete à Secretaria de Tecnologia, no âmbito deste Catálogo de Serviços de TIC:

- I – manter e divulgar o Catálogo de Serviços de TIC;
- II – receber, analisar, classificar, priorizar e tratar as solicitações encaminhadas pelos canais oficiais;
- III – orientar os usuários quanto ao correto encaminhamento das demandas;

IV – prestar suporte técnico conforme os serviços disponíveis, recursos existentes e responsabilidades institucionais;

V – encaminhar demandas a fornecedores, quando necessário e quando houver cobertura contratual;

VI – registrar, sempre que possível, o histórico das solicitações e atendimentos realizados;

VII – zelar pela segurança da informação, controle de acessos e integridade dos recursos tecnológicos;

VIII – propor melhorias nos processos de atendimento e gestão de serviços;

IX – revisar periodicamente os serviços constantes neste catálogo;

X – informar limitações técnicas, operacionais, contratuais ou administrativas que possam impactar o atendimento.

11. Responsabilidades dos Usuários e Unidades Demandantes

Compete aos usuários e unidades demandantes:

I – utilizar os canais oficiais definidos pela Secretaria de Tecnologia;

II – apresentar informações completas, claras e corretas no momento da solicitação;

III – obter autorização da chefia competente quando a demanda assim exigir;

IV – respeitar as normas de segurança da informação, uso aceitável dos recursos tecnológicos e proteção de dados;

V – utilizar os sistemas, equipamentos e serviços institucionais exclusivamente para finalidades administrativas e funcionais;

VI – comunicar tempestivamente falhas, indisponibilidades, riscos, acessos indevidos ou incidentes de segurança;

VII – acompanhar as solicitações abertas e responder às solicitações de complementação de informações;

VIII – validar o atendimento recebido, quando aplicável;

IX – comunicar à Secretaria de Tecnologia alterações de lotação, desligamento, mudança de função ou necessidade de revogação de acessos;

X – zelar pelo bom uso dos equipamentos, sistemas, contas, senhas e demais recursos tecnológicos disponibilizados.

12. Atualização e Revisão do Catálogo

O Catálogo de Serviços de TIC deverá ser revisado periodicamente pela Secretaria de Tecnologia, preferencialmente uma vez ao ano, ou sempre que houver alteração relevante nos serviços, sistemas, contratos, canais de atendimento, estrutura administrativa ou responsabilidades internas.

A revisão poderá contemplar:

I – inclusão de novos serviços;

II – alteração de descrições, requisitos ou canais de solicitação;

III – atualização de responsáveis e unidades envolvidas;

IV – definição ou revisão de níveis mínimos de serviço;

V – exclusão de serviços descontinuados;

VI – adequação às normas internas, recomendações de órgãos de controle e boas práticas de governança e gestão de TIC.

As alterações relevantes deverão ser registradas em histórico de versões, indicando data, responsável pela atualização e resumo das modificações realizadas.

13. Disposições Gerais

O presente Catálogo de Serviços de TIC constitui instrumento orientativo e organizacional da Secretaria de Tecnologia, devendo ser utilizado como referência para solicitação, prestação, acompanhamento e melhoria dos serviços de tecnologia no âmbito da Administração Pública Municipal de Angra dos Reis.

A existência do catálogo não afasta a necessidade de observância das normas legais, regulamentares, contratuais e administrativas aplicáveis a cada tipo de demanda, especialmente nos casos que envolvam contratação pública, aquisição de bens e serviços, proteção de dados pessoais, segurança da informação, controle de acessos e responsabilidade administrativa.

Os casos omissos serão analisados pela Secretaria de Tecnologia, observadas as competências institucionais, a disponibilidade técnica e operacional, os contratos vigentes e as diretrizes da Administração Municipal.

Este documento deverá ser divulgado aos órgãos e unidades administrativas municipais, de modo a orientar a utilização adequada dos serviços de TIC e fortalecer a governança tecnológica do Município.

Catálogo dos Serviços de TIC

Após a definição dos objetivos, abrangência, conceitos, diretrizes gerais, canais oficiais de atendimento, regras de solicitação e responsabilidades envolvidas na prestação dos serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação, passa-se à apresentação do Catálogo dos Serviços de TIC propriamente dito.

Esta parte tem por finalidade relacionar, de forma organizada e padronizada, os principais serviços prestados ou apoiados pela Secretaria de Tecnologia do Município de Angra dos Reis, indicando suas características, público-alvo, forma de solicitação, informações necessárias para atendimento, área responsável, prioridade inicial, prazo estimado e observações relevantes.

Os serviços foram agrupados por natureza técnica e funcional, de modo a facilitar a consulta pelos usuários, gestores, pontos focais, unidades administrativas e equipes internas da Secretaria de Tecnologia. Essa organização busca promover maior clareza quanto aos serviços disponíveis, reduzir solicitações informais ou incompletas, aprimorar o registro das demandas e fortalecer a gestão dos serviços de TIC no âmbito municipal.

Ressalta-se que os prazos e prioridades indicados neste catálogo possuem caráter orientativo, podendo ser ajustados conforme a criticidade da demanda, impacto institucional, disponibilidade técnica, necessidade de autorização formal, dependência de fornecedores, contratos vigentes, infraestrutura disponível ou complexidade do atendimento.

A seguir, são apresentados os grupos de serviços que compõem o Catálogo de Serviços de TIC da Secretaria de Tecnologia.

Grupo 1 – Atendimento e Suporte ao Usuário

Os serviços de Atendimento e Suporte ao Usuário compreendem as atividades de orientação, triagem, registro, acompanhamento e tratamento inicial das demandas de Tecnologia da Informação e Comunicação encaminhadas pelos órgãos, secretarias, unidades administrativas e usuários internos da Administração Pública Municipal.

Este grupo constitui a principal porta de entrada para solicitações de suporte técnico, esclarecimento de dúvidas, comunicação de falhas, orientação sobre uso de recursos tecnológicos, acompanhamento de chamados e encaminhamento de demandas às áreas técnicas responsáveis.

O atendimento poderá envolver suporte direto ao usuário, análise inicial da solicitação, classificação da demanda, priorização conforme impacto e urgência, orientação quanto ao canal adequado, bem como encaminhamento para equipes especializadas, fornecedores ou demais áreas responsáveis, quando necessário.

Serviço 1.1 – Dúvidas, Help Desk e Suporte Técnico ao Usuário

Descrição do serviço:
Consiste no atendimento inicial aos usuários internos para esclarecimento de dúvidas, orientação sobre uso de sistemas, equipamentos, serviços digitais, contas institucionais, recursos de rede, ferramentas corporativas e demais soluções tecnológicas utilizadas no âmbito da Administração Municipal.

O serviço também abrange o registro, triagem, classificação e acompanhamento de chamados técnicos, bem como o encaminhamento das demandas às áreas responsáveis quando a solução depender de análise especializada, suporte presencial, fornecedor externo, contrato vigente ou autorização administrativa.

P ú b l i c o - a l i v o :
Servidores públicos municipais, empregados públicos, colaboradores autorizados, gestores, pontos focais, secretarias, órgãos e unidades administrativas que utilizem serviços, sistemas, equipamentos ou recursos tecnológicos disponibilizados ou apoiados pela Secretaria de Tecnologia.

Forma de solicitação:
A solicitação deverá ser realizada por meio dos canais oficiais de atendimento definidos pela Secretaria de Tecnologia, preferencialmente por sistema de chamados, processo SEI, e-mail institucional, ramal ou outro meio oficialmente disponibilizado para registro e acompanhamento das demandas.

Nos casos em que a demanda exigir autorização formal, alteração de acesso, concessão de permissão, extração de dados, auditoria, alteração sistêmica ou encaminhamento a fornecedor, o atendimento poderá depender de abertura de processo SEI e/ou envio de formulário específico.

Informações necessárias para atendimento:

A solicitação deverá conter, sempre que possível:

- I – identificação do solicitante;
- II – secretaria, órgão, setor ou unidade administrativa de origem;
- III – matrícula, login, e-mail ou outro dado de identificação funcional, quando necessário;
- IV – descrição clara e objetiva da dúvida, falha ou necessidade apresentada;
- V – sistema, equipamento, serviço, conta, unidade, módulo ou recurso tecnológico envolvido;
- VI – mensagem de erro, print da tela, número de patrimônio, número de chamado anterior ou outra evidência, quando houver;
- VII – data e horário aproximado de início do problema, nos casos de falha ou indisponibilidade;
- VIII – quantidade de usuários afetados, quando aplicável;
- IX – impacto causado na rotina administrativa ou na prestação do serviço público;
- X – telefone, ramal, e-mail ou contato institucional para retorno.

Área responsável:

Equipe de atendimento, suporte técnico ou área equivalente da Secretaria de Tecnologia, com possibilidade de encaminhamento para as equipes de sistemas, infraestrutura, redes, segurança da informação, banco de dados, desenvolvimento, contratos ou fornecedores externos, conforme a natureza da demanda.

Prioridade inicial:

A prioridade será definida conforme o impacto e a urgência da solicitação, observando-se, em regra, os seguintes critérios:

- I – Crítica: quando houver indisponibilidade generalizada, interrupção de serviço essencial, impacto relevante à continuidade dos serviços públicos ou risco à segurança da informação;
- II – Alta: quando a falha afetar setor inteiro, sistema relevante, prazo legal, processo crítico ou grupo significativo de usuários;
- III – Média: quando a demanda afetar usuário, equipamento, acesso, configuração ou serviço pontual, sem paralisação ampla da unidade;

IV – Baixa: quando se tratar de orientação, dúvida simples, solicitação sem urgência operacional ou demanda que não comprometa a continuidade das atividades.

A prioridade informada pelo usuário poderá ser reavaliada pela Secretaria de Tecnologia com base em critérios técnicos, impacto institucional, urgência real e disponibilidade operacional.

Prazo

estimado:

O atendimento inicial observará, preferencialmente, os seguintes parâmetros:

I – demandas críticas: atendimento inicial prioritário, conforme disponibilidade imediata da equipe;

II – demandas de alta prioridade: atendimento inicial preferencialmente no mesmo dia útil ou em até 1 dia útil;

III – demandas de média prioridade: atendimento inicial em até 3 dias úteis;

IV – demandas de baixa prioridade: atendimento conforme fila de atendimento, preferencialmente em até 5 dias úteis.

Os prazos poderão variar conforme complexidade da demanda, necessidade de complementação de informações, disponibilidade de equipe técnica, dependência de fornecedor externo, existência de contrato vigente, necessidade de autorização formal ou limitações técnicas e operacionais.

Observações:

I – O atendimento de suporte técnico não substitui os procedimentos administrativos formais exigidos para concessão de acessos, alteração de perfis, criação de usuários, auditorias, extração de dados, aquisição de equipamentos, contratação de soluções ou mudanças estruturais em sistemas.

II – Solicitações realizadas por canais informais poderão ser orientadas a retornar pelos canais oficiais, especialmente quando houver necessidade de rastreabilidade, autorização, controle de acesso ou registro histórico.

III – Solicitações incompletas poderão ser devolvidas ao solicitante para complementação de informações.

IV – A Secretaria de Tecnologia poderá encerrar, suspender ou reclassificar chamados quando a demanda estiver fora de sua competência, depender de decisão da unidade demandante, carecer de autorização formal ou estiver vinculada a limitações contratuais, orçamentárias ou administrativas.

V – Sempre que possível, os atendimentos deverão ser registrados em ferramenta, processo SEI ou canal que permita histórico, rastreabilidade e acompanhamento da demanda.

Grupo 2 – Infraestrutura de Rede e Elétrica Vinculada à TIC

Os serviços de Infraestrutura de Rede e Elétrica vinculada à TIC compreendem as atividades de análise, orientação, apoio técnico, adequação e acompanhamento de demandas relacionadas à estrutura física necessária ao funcionamento dos recursos tecnológicos da Administração Pública Municipal.

Este grupo abrange, entre outros, pontos lógicos de rede, racks, cabeamento estruturado, organização de ambientes técnicos, alimentação elétrica de equipamentos de tecnologia, nobreaks, equipamentos de comunicação, infraestrutura mínima para instalação de computadores, impressoras, switches, roteadores, access points, servidores e demais ativos de TIC.

A atuação da Secretaria de Tecnologia limita-se à infraestrutura necessária ao funcionamento dos recursos tecnológicos institucionais, não se confundindo com a responsabilidade pela manutenção elétrica predial geral, obras civis, instalações elétricas convencionais, climatização predial ou adequações estruturais que sejam de competência de outras áreas técnicas da Administração Municipal.

Sempre que a demanda envolver serviços especializados de engenharia, elétrica predial, obra, reforma, passagem de cabeamento em grande escala, adequação física do imóvel ou aquisição de materiais, poderá ser necessária a atuação conjunta com outros setores, fornecedores, contratos específicos ou unidade administrativa responsável pelo prédio.

Serviço 2.1 – Análise Técnica de Infraestrutura para Instalação de Recursos de TIC

Descrição do serviço:
Consiste na análise técnica das condições mínimas de infraestrutura necessárias para instalação ou funcionamento de recursos de TIC, tais como computadores, impressoras, pontos de rede, equipamentos de comunicação, racks, switches, roteadores, access points, servidores ou demais equipamentos tecnológicos.

O serviço poderá envolver avaliação de disponibilidade de ponto lógico, condições de conexão, necessidade de cabeamento, alimentação elétrica adequada, organização física do ambiente e viabilidade técnica para implantação ou funcionamento do recurso solicitado.

P ú b l i c o - a l i v o :
Secretarias, órgãos, setores, unidades administrativas e responsáveis por ambientes que necessitem instalar, remanejar ou ampliar recursos tecnológicos institucionais.

Forma de solicitação:
A solicitação deverá ser encaminhada pelos canais oficiais de atendimento da Secretaria de

Tecnologia, podendo ocorrer por chamado técnico, formulário institucional ou processo administrativo, conforme a complexidade da demanda.

Informações necessárias para atendimento:

A solicitação deverá conter identificação da unidade demandante, localização física do ambiente, descrição da necessidade, quantidade estimada de equipamentos ou usuários, finalidade da instalação, contato do responsável local e, quando possível, fotos, croquis, planta baixa ou informações complementares sobre o espaço.

Área responsável:
Equipe de infraestrutura, redes, suporte técnico ou área equivalente da Secretaria de Tecnologia.

Prioridade inicial:
Média, podendo ser reclassificada conforme impacto institucional, urgência da implantação ou criticidade do serviço público envolvido.

Prazo estimado:
Até 5 dias úteis para análise inicial, podendo variar conforme necessidade de vistoria presencial, disponibilidade da equipe, localização da unidade e complexidade da demanda.

Observações:

A análise técnica não implica execução imediata da adequação. Quando forem identificadas necessidades de obra, elétrica predial, aquisição de materiais, contratação de serviço especializado ou atuação de terceiros, a unidade demandante deverá observar os trâmites administrativos próprios.

Serviço 2.2 – Apoio à Implantação ou Adequação de Pontos Lógicos de Rede

Descrição do serviço:
Consiste no apoio técnico à implantação, adequação, ativação ou reorganização de pontos lógicos de rede necessários à conexão de equipamentos institucionais, como computadores, impressoras, telefones IP, scanners, access points ou outros dispositivos autorizados.

O serviço pode envolver avaliação do ponto existente, identificação de necessidade de cabeamento, testes de conectividade, verificação de porta de rede, orientação para instalação física e encaminhamento para execução por equipe própria ou empresa contratada, quando aplicável.

P ú b l i c o - a l i v o :
Unidades administrativas, setores, secretarias e usuários internos que necessitem de conectividade para utilização de sistemas, internet, rede interna ou serviços corporativos.

Forma de solicitação:
A solicitação deverá ser registrada por meio dos canais oficiais de atendimento da Secretaria de Tecnologia.

Informações necessárias para atendimento:
A solicitação deverá informar o local de instalação, quantidade de pontos necessários, finalidade do uso, equipamento a ser conectado, existência ou não de ponto físico no ambiente, contato local para acompanhamento e justificativa da necessidade.

Área responsável:
Equipe de infraestrutura e redes da Secretaria de Tecnologia.

Prioridade inicial:
Média, podendo ser Alta quando a ausência de conectividade impactar serviço essencial ou setor inteiro.

Prazo estimado:
Até 5 dias úteis para análise inicial. A execução dependerá da existência de infraestrutura disponível, disponibilidade de materiais, viabilidade técnica e eventual necessidade de apoio de terceiros.

Observações:
Demandas que envolvam passagem de cabeamento, infraestrutura física, eletrocalhas, canaletas, obras, reformas ou aquisição de materiais poderão exigir processo administrativo específico e participação de outras áreas competentes.

Serviço 2.3 – Organização e Apoio Técnico em Racks, Salas Técnicas e Ambientes de TIC

Descrição do serviço:
Consiste no apoio técnico relacionado à organização, identificação, análise e adequação de racks, salas técnicas, armários de telecomunicações e ambientes onde estejam instalados equipamentos de TIC, como switches, roteadores, patch panels, nobreaks, servidores, equipamentos de segurança e demais ativos tecnológicos.

O serviço busca contribuir para melhor organização, segurança, disponibilidade e manutenção dos equipamentos de TIC instalados em ambientes administrativos ou técnicos.

Público-alvo:
Secretarias, unidades administrativas, prédios públicos e setores que possuam equipamentos de rede, comunicação ou infraestrutura tecnológica.

Forma de solicitação:
A solicitação deverá ser encaminhada pelos canais oficiais de atendimento da Secretaria de Tecnologia, preferencialmente com descrição da situação encontrada e evidências fotográficas, quando possível.

Informações necessárias para atendimento:

A solicitação deverá conter localização do ambiente, descrição da necessidade, equipamentos envolvidos, impacto observado, fotos do local, contato do responsável pela unidade e indicação de eventuais riscos percebidos, como aquecimento, falta de energia, cabos expostos ou desorganização física.

Área responsável:
Equipe de infraestrutura, redes ou suporte técnico da Secretaria de Tecnologia.

Prioridade inicial:
Média, podendo ser Alta quando houver risco de indisponibilidade, dano a equipamentos, falha de conectividade ou risco à segurança dos ativos de TIC.

Prazo estimado:
Até 5 dias úteis para análise inicial. O prazo de execução dependerá da complexidade, disponibilidade de materiais, necessidade de parada programada, atuação de terceiros ou adequações físicas.

Observações:
A Secretaria de Tecnologia poderá recomendar providências à unidade responsável pelo imóvel quando forem identificadas necessidades relacionadas à climatização, elétrica predial, segurança física, controle de acesso, limpeza, organização estrutural ou adequação do ambiente.

Serviço 2.4 – Apoio Técnico à Alimentação Elétrica de Equipamentos de TIC

Descrição do serviço:
Consiste na análise e orientação técnica quanto às necessidades de alimentação elétrica relacionadas ao funcionamento seguro de equipamentos de TIC, como computadores, impressoras, switches, roteadores, servidores, access points, racks, nobreaks e demais ativos tecnológicos.

O serviço poderá envolver identificação de riscos aparentes, necessidade de ponto elétrico adequado, uso de nobreak, organização de cabos, sobrecarga visível, indisponibilidade de tomada ou inadequação básica para instalação de equipamento tecnológico.

Público-alvo:
Unidades administrativas, secretarias, setores e responsáveis por ambientes onde estejam instalados ou venham a ser instalados equipamentos de TIC.

Forma de solicitação:
A solicitação deverá ser registrada por canal oficial, podendo ser necessário processo administrativo quando a demanda envolver adequação elétrica, obra, contratação ou atuação de profissional especializado.

Informações necessárias para atendimento:

A solicitação deverá informar local, equipamento envolvido, necessidade apresentada, quantidade de equipamentos, fotos do ambiente, impacto na operação e contato do responsável local.

Área responsável:

Equipe de infraestrutura, suporte técnico ou área equivalente da Secretaria de Tecnologia, com eventual necessidade de encaminhamento à área responsável por elétrica predial ou manutenção do imóvel.

Prioridade inicial:

Média, podendo ser Alta quando houver risco de paralisação de serviço, dano a equipamento, superaquecimento, instabilidade elétrica ou risco à continuidade de sistemas críticos.

Prazo estimado:

Até 5 dias úteis para análise inicial. A execução de adequações elétricas dependerá da área competente, fornecedor especializado, disponibilidade de material, contrato vigente ou processo administrativo próprio.

Observações:

A Secretaria de Tecnologia não executa, necessariamente, serviços de elétrica predial. Quando identificada necessidade de intervenção elétrica especializada, a demanda deverá ser encaminhada à área competente, com manifestação ou recomendação técnica da Secretaria de Tecnologia, quando cabível.

Serviço 2.5 – Apoio à Instalação, Remanejamento ou Mudança de Ambientes de Trabalho

Descrição do serviço:

Consiste no apoio técnico relacionado à instalação, remanejamento ou mudança de recursos tecnológicos em ambientes de trabalho, incluindo computadores, impressoras, pontos de rede, equipamentos de comunicação, telefones IP, access points e demais dispositivos institucionais.

O serviço pode ocorrer em razão de mudança de setor, reorganização de layout, criação de nova unidade, reforma de ambiente, alteração de sala ou necessidade de redistribuição de equipamentos.

Público-alvo:

Secretarias, unidades administrativas, gestores de setores e responsáveis por mudanças físicas ou reorganização de ambientes.

Forma de solicitação:

A solicitação deverá ser formalizada previamente por canal oficial, preferencialmente antes da mudança física, a fim de permitir análise técnica e planejamento do atendimento.

Informações necessárias para atendimento:

A solicitação deverá conter descrição da mudança, local de origem e destino, planta com layout, quantidade de usuários e equipamentos, data prevista da mudança, necessidade de pontos de rede, necessidade de internet, sistemas utilizados, contato do responsável local e informações sobre infraestrutura já existente.

Área responsável:
Equipe de suporte técnico, infraestrutura e redes da Secretaria de Tecnologia.

Prioridade inicial:
Média, podendo ser Alta quando a mudança envolver serviço essencial ou prazo institucional relevante.

Prazo estimado:
Prazo definido após análise da demanda, considerando quantidade de equipamentos, disponibilidade de infraestrutura, necessidade de vistoria, materiais, equipe técnica e eventual participação de terceiros.

Observações:
Mudanças de ambiente comunicadas sem antecedência poderão impactar o prazo de atendimento. A execução dependerá da existência de condições mínimas de rede, energia, espaço físico, mobiliário adequado e disponibilidade técnica, além de serviços de medição, contratação ou qualquer outro tipo de processo administrativo.

Serviço 2.6 – Vistoria Técnica para Novas Instalações ou Ampliação de Infraestrutura de TIC

Descrição do serviço:
Consiste na realização de vistoria técnica para avaliar a viabilidade de implantação, ampliação ou adequação de infraestrutura de TIC em novos prédios, setores, salas, unidades administrativas ou ambientes que passarão a utilizar recursos tecnológicos institucionais.

A vistoria poderá identificar necessidades relacionadas a rede lógica, pontos de conexão, equipamentos de comunicação, energia para ativos de TIC, racks, climatização de ambiente técnico, segurança física, conectividade, internet e demais requisitos mínimos para funcionamento dos serviços tecnológicos.

Público-alvo:
Secretarias, gestores de unidades, responsáveis por novos espaços administrativos, unidades em expansão ou setores que demandem implantação de infraestrutura tecnológica.

Forma de solicitação:
A solicitação deverá ser formalizada por processo administrativo ou canal oficial definido pela Secretaria de Tecnologia, especialmente quando envolver nova unidade, mudança de prédio, ampliação significativa ou necessidade de planejamento técnico.

Informações necessárias para atendimento:

A solicitação deverá conter identificação da unidade, endereço, descrição da finalidade do espaço, quantidade prevista de usuários, equipamentos e serviços necessários, prazo desejado, responsável pelo acompanhamento e, quando necessário, planta, croqui, fotos ou demais informações sobre o imóvel.

Área responsável:
Equipe de infraestrutura, redes e suporte técnico da Secretaria de Tecnologia.

Prioridade inicial:
Média, podendo ser reclassificada conforme urgência institucional, criticidade do serviço público ou prazo de implantação da unidade.

Prazo estimado:
Até 10 dias úteis para vistoria ou análise inicial, conforme disponibilidade da equipe, localização e complexidade da demanda.

Observações:
O resultado da vistoria poderá indicar necessidade de aquisição de equipamentos, contratação de serviços, adequação elétrica, obra civil, cabeamento estruturado, contratação de link, instalação de rack, climatização ou outras providências que deverão seguir os trâmites administrativos próprios.

Serviço 2.7 – Apoio Técnico em Nobreaks e Proteção Elétrica de Ativos de TIC

Descrição do serviço:
Consiste no apoio técnico relacionado à utilização, verificação, substituição, orientação ou necessidade de nobreaks e demais recursos de proteção elétrica destinados a equipamentos de TIC, especialmente em ambientes que possuam ativos críticos, equipamentos de rede, servidores, computadores estratégicos ou dispositivos de comunicação.

Público-alvo:
Unidades administrativas, setores com equipamentos críticos, ambientes técnicos, salas de rede, datacenter e demais locais que utilizem equipamentos de TIC sujeitos a risco de interrupção elétrica.

Forma de solicitação:
A solicitação deverá ser registrada pelos canais oficiais de atendimento da Secretaria de Tecnologia.

Informações necessárias para atendimento:
A solicitação deverá informar o local, equipamento protegido ou a ser protegido, tipo de problema, tempo de autonomia esperado quando aplicável, existência de nobreak instalado, evidências de falha e impacto causado pela interrupção elétrica.

Área responsável:
Equipe de infraestrutura, suporte técnico ou redes da Secretaria de Tecnologia.

Prioridade inicial:
Média, podendo ser Alta quando envolver equipamentos críticos, infraestrutura de rede, servidores ou serviços essenciais.

Prazo estimado:
Até 5 dias úteis para análise inicial, podendo variar conforme disponibilidade de equipamentos, necessidade de aquisição, substituição, manutenção ou avaliação especializada.

Observações:
A disponibilização ou substituição de nobreak dependerá da existência de equipamento disponível, planejamento, disponibilidade orçamentária ou contratação específica. Quando houver risco elétrico predial, a demanda deverá ser encaminhada à área competente.

Grupo 3 – Rede Corporativa, Usuários de Domínio e Pastas Compartilhadas

Os serviços de Rede Corporativa, Usuários de Domínio e Pastas Compartilhadas compreendem as atividades relacionadas à criação, alteração, inativação e gerenciamento de contas de acesso à rede municipal, bem como à disponibilização e controle de acesso a recursos compartilhados no ambiente corporativo.

Este grupo abrange os serviços vinculados ao ambiente de autenticação da rede, especialmente contas de domínio, acesso a computadores institucionais, permissões de usuários, criação de pastas compartilhadas e gerenciamento de acessos a diretórios de rede utilizados por secretarias, órgãos e unidades administrativas.

A adequada gestão desses serviços é essencial para garantir segurança da informação, rastreabilidade, controle de acesso, segregação de responsabilidades e proteção dos dados institucionais armazenados ou trafegados na rede municipal.

As solicitações relacionadas a usuários de rede e pastas compartilhadas deverão observar critérios formais de autorização, especialmente quando envolverem concessão, alteração ou revogação de permissões de acesso a informações institucionais.

Serviço 3.1 – Criação de Usuário de Rede para Acesso a Computadores da Rede Municipal

Descrição do serviço:
Consiste na criação de conta de usuário de rede, vinculada ao ambiente corporativo da Administração Municipal, para permitir o acesso a computadores, estações de trabalho e demais recursos autorizados da rede institucional.

Esse serviço é aplicável aos casos em que servidores, empregados públicos, colaboradores autorizados ou usuários internos necessitem de credenciais para autenticação em equipamentos pertencentes ou vinculados à rede municipal.

P ú b l i c o - a l v o :
Servidores públicos municipais, empregados públicos, colaboradores autorizados, estagiários ou demais usuários internos previamente autorizados pela unidade administrativa competente.

Forma de solicitação:
A solicitação deverá ser formalizada por meio dos canais oficiais da Secretaria de Tecnologia, preferencialmente mediante formulário específico, chamado técnico ou processo administrativo, conforme procedimento definido.

Informações necessárias para atendimento:
A solicitação deverá conter:

- I – nome completo do usuário;
- II – matrícula funcional, quando houver;
- III – CPF, quando necessário para identificação;
- IV – secretaria, setor ou unidade de lotação;
- V – cargo, função ou vínculo com a Administração Municipal;
- VI – justificativa da necessidade de acesso;
- VII – identificação da chefia imediata ou responsável pela unidade;
- VIII – autorização formal da chefia competente, ponto focal ou responsável maior pelo órgão;
- IX – contato institucional para retorno;
- X – data prevista de início das atividades, quando aplicável.

Área responsável:
Equipe responsável pela administração de rede, infraestrutura, suporte técnico ou área equivalente da Secretaria de Tecnologia.

Prioridade

inicial:

Média, podendo ser reclassificada como Alta quando necessária ao início imediato de atividades essenciais ou à continuidade de serviço público relevante.

Prazo

estimado:

Até 3 dias úteis, desde que a solicitação esteja completa e devidamente autorizada.

Observações:

A criação do usuário dependerá da apresentação das informações mínimas e da autorização formal da unidade demandante. Solicitações incompletas poderão ser devolvidas para complementação.

Serviço 3.2 – Alteração de Usuário de Rede para Acesso a Computadores da Rede Municipal

Descrição

do

serviço:

Consiste na alteração de dados, configurações ou atributos vinculados à conta de usuário de rede, incluindo mudança de lotação, alteração de nome, ajuste de informações cadastrais, alteração de vínculo ou adequação de permissões relacionadas ao acesso à rede municipal.

P ú b l i c o - a l i v o :

Usuários internos que já possuam conta de rede ativa, bem como chefias, pontos focais e unidades administrativas responsáveis pela solicitação de atualização cadastral ou funcional.

Forma

de

solicitação:

A solicitação deverá ser encaminhada por canal oficial, com indicação clara da alteração pretendida e autorização da chefia competente quando envolver mudança de lotação, perfil ou permissão de acesso.

Informações

necessárias

para

atendimento:

A solicitação deverá conter:

- I – nome completo do usuário;
- II – login ou identificação da conta de rede;
- III – matrícula funcional, quando houver;
- IV – unidade atual e nova unidade, se aplicável;
- V – descrição da alteração solicitada;
- VI – justificativa da alteração;
- VII – autorização da chefia competente ou responsável pela unidade;

VIII – data desejada para efetivação da alteração;

IX – contato para esclarecimentos.

Área **responsável:**
Equipe responsável pela administração de rede, infraestrutura, suporte técnico ou área equivalente da Secretaria de Tecnologia.

Prioridade **inicial:**
Média.

Prazo **estimado:**
Até 3 dias úteis, contados a partir do recebimento da solicitação completa e autorizada.

Observações:
Alterações que envolvam mudança de permissões, acesso a recursos compartilhados ou vinculação a nova unidade deverão observar as regras de controle de acesso e segregação de funções.

Serviço 3.3 – Inativação de Usuário de Rede para Acesso a Computadores da Rede Municipal

Descrição **do** **serviço:**
Consiste na inativação, bloqueio ou desabilitação da conta de usuário de rede, impedindo o acesso a computadores, estações de trabalho e demais recursos vinculados ao ambiente corporativo municipal.

Esse serviço é aplicável em casos de desligamento, exoneração, afastamento, mudança de função, término de contrato, perda de vínculo, movimentação funcional ou solicitação expressa da unidade responsável.

P ú b l i c o - a l v o :
Unidades administrativas, chefias, setores de pessoal, gestores, pontos focais e responsáveis por comunicar alterações de vínculo ou necessidade de bloqueio de acesso.

Forma **de** **solicitação:**
A solicitação deverá ser formalizada por canal oficial, preferencialmente por processo administrativo, formulário específico ou chamado técnico autorizado.

Informações **necessárias** **para** **atendimento:**
A solicitação deverá conter:

I – nome completo do usuário;

II – login ou identificação da conta de rede;

III – matrícula funcional, quando houver;

IV – secretaria, setor ou unidade de lotação;

V – motivo da inativação;

VI – data a partir da qual o acesso deverá ser bloqueado;

VII – identificação e autorização da chefia, ponto focal ou responsável pela unidade;

VIII – informação sobre eventual necessidade de preservação, transferência ou análise de dados institucionais vinculados ao usuário, quando aplicável.

Área

responsável:

Equipe responsável pela administração de rede, infraestrutura, suporte técnico ou área equivalente da Secretaria de Tecnologia.

Prioridade

inicial:

Alta, quando envolver desligamento, exoneração, risco de acesso indevido, movimentação sensível ou solicitação relacionada à segurança da informação. Média nos demais casos.

Prazo

estimado:

Até 1 dia útil para casos prioritários devidamente justificados. Até 3 dias úteis para solicitações ordinárias.

Observações:

A unidade demandante é responsável por comunicar tempestivamente a necessidade de inativação de usuário. A ausência de comunicação pode manter acessos indevidos ativos, gerando risco à segurança da informação e à proteção dos dados institucionais.

Serviço 3.4 – Criação de Pasta de Rede Compartilhada

Descrição do **serviço:**

Consiste na criação de pasta compartilhada em ambiente de rede institucional para armazenamento, organização e compartilhamento de arquivos de interesse administrativo, conforme necessidade da unidade demandante e disponibilidade da infraestrutura tecnológica.

A pasta compartilhada poderá ser destinada a setores, equipes, projetos, unidades administrativas ou atividades específicas, observadas as regras de segurança, capacidade de armazenamento e controle de acesso.

P ú b l i c o - a l v o :

Secretarias, órgãos, setores, equipes e unidades administrativas que necessitem de espaço compartilhado para armazenamento e acesso controlado a arquivos institucionais.

Forma de **solicitação:**

A solicitação deverá ser formalizada pelos canais oficiais da Secretaria de Tecnologia, com autorização da chefia competente ou responsável pela unidade demandante.

Informações **necessárias** **para** **atendimento:**

A solicitação deverá conter:

- I – nome da secretaria, setor ou unidade demandante;
- II – finalidade da pasta compartilhada;
- III – sugestão de nome para identificação da pasta;
- IV – usuários ou grupos que deverão possuir acesso;
- V – tipo de permissão necessária para cada usuário ou grupo, quando aplicável;
- VI – responsável administrativo pela pasta;
- VII – justificativa da necessidade;
- VIII – autorização da chefia competente ou responsável pela unidade;
- IX – informação sobre sensibilidade ou restrição dos dados a serem armazenados, quando houver.

Área **responsável:**

Equipe responsável pela administração de rede, infraestrutura ou suporte técnico da Secretaria de Tecnologia.

Prioridade
Média.

inicial:

Prazo **estimado:**
Até 5 dias úteis, desde que a solicitação esteja completa, autorizada e tecnicamente viável.

Observações:

A criação da pasta compartilhada dependerá da disponibilidade de infraestrutura, capacidade de armazenamento e definição clara dos usuários autorizados. A pasta deverá ser utilizada exclusivamente para informações institucionais relacionadas às atividades da Administração Municipal.

Serviço 3.5 – Habilitação de Acesso à Pasta de Rede Compartilhada

Descrição do serviço:
Consiste na concessão de permissão de acesso a pasta de rede compartilhada já existente, permitindo que usuário ou grupo autorizado visualize, edite ou utilize arquivos institucionais conforme o nível de permissão definido pela unidade responsável.

P ú b l i c o - a l i v o :
Usuários internos autorizados, setores, equipes e unidades administrativas que necessitem acessar recursos compartilhados da rede municipal.

Forma de solicitação:
A solicitação deverá ser encaminhada por canal oficial e conter autorização da chefia competente ou do responsável administrativo pela pasta compartilhada.

Informações necessárias para atendimento:
A solicitação deverá conter:

- I – nome da pasta compartilhada;
- II – localização ou identificação do recurso de rede, quando conhecida;
- III – nome completo do usuário ou grupo a ser autorizado;
- IV – login de rede do usuário, quando houver;
- V – secretaria, setor ou unidade de lotação;
- VI – tipo de permissão solicitada, como leitura, gravação, alteração ou controle específico;
- VII – justificativa da necessidade de acesso;
- VIII – autorização da chefia competente ou responsável pela pasta;

IX – período de acesso, quando temporário.

Área

Equipe responsável pela administração de rede, infraestrutura ou suporte técnico da Secretaria de Tecnologia.

responsável:

Prioridade

Média.

inicial:

Prazo

Até 3 dias úteis, desde que a solicitação esteja completa e devidamente autorizada.

estimado:

Observações:

A concessão de acesso deverá observar o princípio do menor privilégio, garantindo ao usuário apenas as permissões necessárias ao desempenho de suas atividades. A Secretaria de Tecnologia poderá solicitar confirmação da unidade responsável em caso de dúvida quanto à autorização.

Serviço 3.6 – Revogação de Acesso à Pasta de Rede Compartilhada

Descrição

do

serviço:

Consiste na remoção, bloqueio ou revogação de permissão de acesso de usuário ou grupo a pasta de rede compartilhada, impedindo o acesso a arquivos, documentos ou informações armazenadas no respectivo recurso.

Esse serviço é aplicável em casos de mudança de lotação, alteração de função, desligamento, substituição de equipe, encerramento de atividade, necessidade de segurança ou solicitação da unidade responsável.

P ú b l i c o - a l v o :
Chefias, gestores, pontos focais, responsáveis por pastas compartilhadas e unidades administrativas que necessitem remover acessos concedidos anteriormente.

Forma

de

solicitação:

A solicitação deverá ser formalizada por meio dos canais oficiais da Secretaria de Tecnologia.

Informações

necessárias

para

atendimento:

A solicitação deverá conter:

I – nome da pasta compartilhada;

II – nome completo do usuário ou grupo cujo acesso deverá ser removido;

III – login de rede do usuário, quando houver;

IV – secretaria, setor ou unidade de lotação;

V – motivo da revogação;

VI – data desejada para bloqueio do acesso;

VII – autorização da chefia competente ou responsável pela pasta;

VIII – indicação de eventual urgência por motivo de segurança da informação.

Área

responsável:

Equipe responsável pela administração de rede, infraestrutura ou suporte técnico da Secretaria de Tecnologia.

Prioridade

inicial:

Alta, quando houver risco de acesso indevido, desligamento, mudança de função sensível ou incidente de segurança. Média nos demais casos.

Prazo

estimado:

Até 1 dia útil para casos prioritários devidamente justificados. Até 3 dias úteis para solicitações ordinárias.

Observações:

A unidade responsável deverá comunicar tempestivamente alterações funcionais que exijam a revogação de acesso. A manutenção de permissões indevidas poderá gerar risco de acesso não autorizado a informações institucionais.

Serviço 3.7 – Revogação Geral ou Revisão de Acessos a Recursos Compartilhados

Descrição

do

serviço:

Consiste na revisão, conferência ou adequação de acessos concedidos a pastas compartilhadas ou recursos de rede, com o objetivo de verificar se as permissões existentes permanecem compatíveis com a lotação, função e necessidade institucional dos usuários.

P ú b l i c o - a l v o :
Secretarias, gestores de unidades, responsáveis por pastas compartilhadas, pontos focais e áreas administrativas que necessitem revisar permissões existentes.

Forma

de

solicitação:

A solicitação deverá ser formalizada por processo administrativo, chamado técnico ou outro canal oficial, contendo a indicação dos recursos a serem revisados.

Informações

necessárias

para

atendimento:

A solicitação deverá conter:

I – identificação da pasta ou recurso compartilhado;

II – unidade responsável pelo recurso;

III – motivo da revisão;

IV – usuários ou grupos que deverão ser mantidos, alterados ou removidos, quando conhecido;

V – responsável administrativo pela validação dos acessos;

VI – autorização da chefia competente;

VII – prazo desejado para conclusão, quando houver necessidade específica.

Área

responsável:

Equipe responsável pela administração de rede, infraestrutura ou suporte técnico da Secretaria de Tecnologia.

Prioridade

inicial:

Média, podendo ser Alta quando relacionada à segurança da informação, auditoria, desligamento coletivo ou reorganização administrativa.

Prazo

estimado:

Prazo definido conforme volume de usuários, quantidade de pastas, complexidade da revisão e necessidade de validação pela unidade demandante.

Observações:

A revisão periódica de acessos é recomendada como boa prática de segurança da informação, especialmente em pastas que contenham dados pessoais, informações restritas, documentos administrativos sensíveis ou arquivos estratégicos.

Grupo 4 – Sistema de GED – Gestão Eletrônica de Documentos

Os serviços relacionados ao Sistema de GED – Gestão Eletrônica de Documentos compreendem as atividades de apoio à criação, alteração, permissionamento, inativação e controle de usuários no sistema utilizado para gestão, armazenamento, consulta, organização ou tramitação de documentos eletrônicos institucionais.

Este grupo tem por finalidade organizar os procedimentos relacionados ao acesso ao sistema de GED, garantindo que os usuários possuam permissões compatíveis com suas atribuições funcionais, unidade de lotação e necessidade administrativa.

A adequada gestão dos usuários e permissões no sistema de GED contribui para a segurança da informação, controle de acesso, rastreabilidade das ações realizadas, proteção dos documentos institucionais e conformidade com as responsabilidades de cada unidade administrativa.

As solicitações relacionadas ao sistema de GED deverão ser formalizadas por canais oficiais, especialmente quando envolverem criação de usuários, alteração de permissões, mudança de lotação, inativação de acesso ou qualquer operação que possa impactar a visualização, edição, tramitação ou gestão de documentos eletrônicos.

Serviço 4.1 – Criação de Usuário no Sistema de GED

Descrição do serviço:
Consiste na criação de usuário no Sistema de GED, permitindo que servidor, empregado público, colaborador autorizado ou usuário interno devidamente vinculado à Administração Municipal tenha acesso ao sistema, conforme sua função, lotação e necessidade institucional.

O serviço poderá envolver o cadastro inicial do usuário, associação à unidade administrativa correspondente, definição de perfil básico de acesso e orientação inicial quanto ao uso adequado do sistema, quando aplicável.

P ú b l i c o - a l i v o :
Servidores públicos municipais, empregados públicos, colaboradores autorizados, pontos focais, gestores e demais usuários internos que necessitem acessar o Sistema de GED para desempenho de atividades institucionais.

Forma de solicitação:
A solicitação deverá ser realizada por meio dos canais oficiais de atendimento da Secretaria de Tecnologia, preferencialmente mediante formulário específico, chamado técnico ou processo administrativo, conforme procedimento definido.

Quando houver exigência de autorização formal, a solicitação deverá ser encaminhada pela chefia imediata, ponto focal, gestor da unidade ou responsável maior pelo órgão solicitante.

Informações necessárias para atendimento:
A solicitação deverá conter:

- I – nome completo do usuário;
- II – matrícula funcional, quando houver;
- III – CPF, quando necessário para identificação;
- IV – e-mail institucional;
- V – secretaria, setor ou unidade administrativa de lotação;
- VI – cargo, função ou vínculo com a Administração Municipal;
- VII – perfil de acesso solicitado, quando conhecido;
- VIII – justificativa da necessidade de acesso;
- IX – identificação da chefia imediata, ponto focal ou responsável pela unidade;
- X – autorização formal da autoridade competente;
- XI – contato institucional para retorno;
- XII – data prevista para início da utilização, quando aplicável.

Área responsável:
Equipe responsável pela administração de sistemas, suporte técnico, atendimento ao usuário ou área equivalente da Secretaria de Tecnologia.

Prioridade inicial:
Média, podendo ser reclassificada como Alta quando o acesso for indispensável para início imediato de atividades, cumprimento de prazo institucional ou continuidade de serviço público relevante.

Prazo estimado:
Até 3 dias úteis, desde que a solicitação esteja completa, devidamente autorizada e tecnicamente viável.

Observações:

- I – A criação de usuário dependerá da apresentação das informações mínimas e da autorização da unidade competente.
- II – O perfil concedido deverá ser compatível com as atribuições funcionais do usuário e com a necessidade administrativa informada.

III – Solicitações incompletas ou sem autorização formal poderão ser devolvidas para complementação.

IV – O usuário deverá utilizar o sistema exclusivamente para fins institucionais, observando as normas de segurança da informação e proteção de dados.

Serviço 4.2 – Alteração e Permissionamento de Usuário no Sistema de GED

Descrição do serviço:
Consiste na alteração de dados cadastrais, unidade de lotação, perfil de acesso, permissões ou demais configurações vinculadas a usuário já existente no Sistema de GED.

O serviço poderá envolver mudança de unidade administrativa, ampliação ou redução de permissões, ajuste de perfil, correção cadastral, atualização de informações funcionais ou adequação de acesso conforme nova atribuição do usuário.

P ú b l i c o - a l v o :
Usuários internos já cadastrados no Sistema de GED, chefias, pontos focais, gestores de unidades e responsáveis administrativos que necessitem solicitar alteração de perfil ou atualização de informações de acesso.

Forma de solicitação:
A solicitação deverá ser encaminhada por meio dos canais oficiais da Secretaria de Tecnologia, contendo a alteração pretendida e a autorização da chefia competente, ponto focal ou responsável pela unidade.

Nos casos que envolvam concessão de acesso a documentos, unidades, módulos ou funcionalidades sensíveis, poderá ser exigida formalização por processo administrativo ou formulário específico.

Informações necessárias para atendimento:
A solicitação deverá conter:

- I – nome completo do usuário;
- II – matrícula funcional, quando houver;
- III – login, e-mail institucional ou identificação do usuário no sistema;
- IV – unidade atual e nova unidade, quando houver mudança de lotação;
- V – descrição clara da alteração solicitada;
- VI – perfil atual, quando conhecido;

VII – novo perfil ou permissão pretendida;

VIII – justificativa da necessidade;

IX – indicação das unidades, módulos, documentos ou funcionalidades que deverão ser acessados, quando aplicável;

X – autorização da chefia imediata, ponto focal ou responsável pela unidade;

XI – data desejada para efetivação da alteração;

XII – contato para esclarecimentos.

Área

responsável:

Equipe responsável pela administração de sistemas, suporte técnico, atendimento ao usuário ou área equivalente da Secretaria de Tecnologia.

Prioridade

inicial:

Média, podendo ser Alta quando a alteração estiver relacionada a prazo institucional, substituição funcional, continuidade de atividade essencial ou correção de acesso indevido.

Prazo

estimado:

Até 3 dias úteis, contados a partir do recebimento da solicitação completa e devidamente autorizada.

Observações:

I – A alteração de permissões deverá observar o princípio do menor privilégio, concedendo ao usuário apenas os acessos necessários ao desempenho de suas atividades.

II – A Secretaria de Tecnologia poderá solicitar confirmação da unidade responsável sempre que houver dúvida quanto à autorização, abrangência ou impacto da permissão solicitada.

III – Alterações que envolvam acesso a informações restritas, documentos sensíveis ou funcionalidades administrativas poderão exigir justificativa detalhada e autorização superior.

IV – Solicitações de alteração sem indicação clara do perfil ou da necessidade poderão ser devolvidas para complementação.

Serviço 4.3 – Inativação de Usuário no Sistema de GED

Descrição

do

serviço:

Consiste na inativação, bloqueio ou desabilitação de usuário no Sistema de GED, impedindo

seu acesso ao sistema e aos documentos, unidades, funcionalidades ou recursos anteriormente disponíveis.

Esse serviço é aplicável em situações de desligamento, exoneração, afastamento, término de vínculo, mudança de função, transferência de unidade, substituição de servidor, perda de necessidade de acesso ou solicitação expressa da unidade responsável.

P ú b l i c o - a l v o :
Chefias, gestores, pontos focais, responsáveis por unidades administrativas, setores de pessoal e demais áreas competentes para comunicar alterações de vínculo ou necessidade de bloqueio de acesso.

Forma de solicitação:
A solicitação deverá ser formalizada por canal oficial, preferencialmente por formulário específico, chamado técnico autorizado ou processo administrativo, conforme procedimento adotado pela Secretaria de Tecnologia.

Nos casos de desligamento, exoneração ou risco de acesso indevido, a solicitação deverá ser encaminhada com a maior brevidade possível.

Informações necessárias para atendimento:
A solicitação deverá conter:

- I – nome completo do usuário;
- II – matrícula funcional, quando houver;
- III – login, e-mail institucional ou identificação do usuário no sistema;
- IV – secretaria, setor ou unidade de lotação;
- V – motivo da inativação;
- VI – data a partir da qual o acesso deverá ser bloqueado;
- VII – identificação da chefia, ponto focal ou responsável pela unidade;
- VIII – autorização formal da autoridade competente;
- IX – informação sobre eventual necessidade de preservação, transferência ou continuidade de documentos sob responsabilidade da unidade, quando aplicável;
- X – indicação de urgência, caso haja risco de acesso indevido ou incidente de segurança.

Área

Equipe responsável pela administração de sistemas, suporte técnico, atendimento ao usuário ou área equivalente da Secretaria de Tecnologia.

responsável:

Prioridade

Alta, quando envolver desligamento, exoneração, término de vínculo, risco de acesso indevido ou situação relacionada à segurança da informação. Média nos demais casos.

inicial:

Prazo

Até 1 dia útil para casos prioritários devidamente justificados. Até 3 dias úteis para solicitações ordinárias.

estimado:

Observações:

I – A unidade demandante é responsável por comunicar tempestivamente a necessidade de inativação do usuário.

II – A ausência de comunicação sobre desligamentos, mudanças de função ou perda de necessidade de acesso poderá manter permissões indevidas ativas, gerando risco à segurança da informação.

III – A inativação do usuário não implica, necessariamente, exclusão de histórico, registros, documentos ou trilhas de auditoria vinculadas às atividades realizadas no sistema.

IV – Quando necessário, a unidade demandante deverá indicar responsável pela continuidade das atividades, documentos ou fluxos anteriormente vinculados ao usuário inativado.

Grupo 5 – SEI!Angra

Os serviços relacionados ao SEI!Angra compreendem as atividades de apoio, administração, orientação e controle de acessos ao Sistema Eletrônico de Informações utilizado no âmbito da Administração Pública Municipal de Angra dos Reis.

Este grupo abrange a criação, alteração, inativação e reativação de usuários, criação e manutenção de unidades protocoladoras, designação e remoção de pontos focais, gerenciamento de acessos às unidades, bem como demais procedimentos necessários ao correto funcionamento do processo eletrônico municipal.

A adequada gestão dos acessos e unidades no SEI!Angra contribui para a segurança da informação, rastreabilidade processual, segregação de responsabilidades, continuidade administrativa, padronização dos fluxos eletrônicos e proteção dos documentos e processos institucionais.

As solicitações relacionadas ao SEI!Angra deverão ser formalizadas pelos canais oficiais definidos pela Secretaria de Tecnologia, especialmente quando envolverem criação ou alteração de usuários, concessão de acesso a unidades, inativação de contas, alteração de estrutura organizacional ou designação de responsáveis.

Serviço 5.1 – Criação de Usuário no SEI!Angra

Descrição do serviço:

Consiste na criação de usuário no SEI!Angra, permitindo que servidor público municipal, empregado público, colaborador autorizado ou usuário interno devidamente vinculado à Administração Municipal acesse o sistema para produção, tramitação, assinatura, consulta ou acompanhamento de processos e documentos eletrônicos.

Público-alvo:

Servidores públicos municipais, empregados públicos, colaboradores autorizados e demais usuários internos que necessitem utilizar o SEI!Angra para o desempenho de suas atividades institucionais.

Forma de solicitação:

A solicitação deverá ser realizada por meio de formulário específico em processo administrativo no SEI!Angra.

Quando exigido, o pedido deverá estar assinado ou autorizado pelo ponto focal ou responsável maior pelo órgão ou secretaria solicitante.

Informações necessárias para atendimento:

A solicitação deverá conter:

- I – nome completo do usuário;
- II – matrícula funcional, quando houver;
- III – CPF;
- IV – e-mail institucional;
- V – cargo, função ou vínculo com a Administração Municipal;
- VI – órgão, secretaria, setor ou unidade de lotação;
- VII – unidade ou unidades do SEI!Angra às quais o usuário deverá ter acesso;
- VIII – justificativa da necessidade de acesso;
- IX – identificação do ponto focal, chefia imediata ou responsável pela solicitação;
- X – autorização formal da autoridade competente;
- XI – telefone, ramal ou e-mail para contato;
- XII – data prevista para início das atividades, quando aplicável.

Área responsável:

Equipe responsável pela administração do SEI!Angra, suporte a sistemas ou área equivalente da Secretaria de Tecnologia.

Prioridade inicial:

Média, podendo ser Alta quando o acesso for necessário para continuidade de atividades essenciais, atendimento à prazo legal, tramitação urgente ou início imediato de exercício funcional.

Prazo estimado:

Até 3 dias úteis, desde que a solicitação esteja completa, devidamente autorizada e tecnicamente viável.

Observações:

I – A criação do usuário dependerá da existência de vínculo válido com a Administração Municipal e da autorização formal da unidade competente.

II – Solicitações incompletas ou sem assinatura/autorização adequada poderão ser devolvidas para complementação.

III – O usuário deverá utilizar o SEI!Angra exclusivamente para fins institucionais, observando as normas internas, a segurança da informação e a responsabilidade pelos atos praticados no sistema.

Serviço 5.2 – Alteração de Usuário no SEI!Angra

Descrição do serviço:

Consiste na atualização de dados cadastrais, lotação, e-mail, unidade de exercício, perfil ou demais informações vinculadas a usuário já existente no SEI!Angra.

O serviço poderá ser necessário em razão de mudança de secretaria, alteração de setor, atualização funcional, correção cadastral, mudança de e-mail institucional ou adequação de acesso às novas atribuições do usuário.

Público-alvo:

Usuários internos cadastrados no SEI!Angra, pontos focais, chefias e unidades administrativas responsáveis por solicitar atualizações cadastrais ou funcionais.

Forma de solicitação:

A solicitação deverá ser encaminhada por formulário específico em processo administrativo no SEI!Angra.

Quando exigido, o pedido deverá estar assinado pelo ponto focal ou responsável maior pelo órgão ou secretaria solicitante.

Informações necessárias para atendimento:

A solicitação deverá conter:

- I – nome completo do usuário;
- II – matrícula funcional, quando houver;
- III – CPF ou login de identificação no sistema;
- IV – dados atuais do usuário;
- V – dados que deverão ser alterados;
- VI – unidade atual e nova unidade, quando houver mudança de lotação;
- VII – justificativa da alteração;
- VIII – autorização do ponto focal, chefia imediata ou responsável pela unidade;
- IX – data desejada para efetivação da alteração;
- X – contato para esclarecimentos.

Área responsável:

Equipe responsável pela administração do SEI!Angra, suporte a sistemas ou área equivalente da Secretaria de Tecnologia.

Prioridade inicial:

Média, podendo ser Alta quando a alteração impactar tramitação urgente, assinatura de documentos, prazos legais ou continuidade de serviço essencial.

Prazo estimado:

Até 3 dias úteis, contados a partir do recebimento da solicitação completa e devidamente autorizada.

Observações:

I – A alteração de usuário não substitui a necessidade de solicitação específica para inclusão ou remoção de acesso a unidades.

II – Alterações que envolvam mudança de perfil ou ampliação de permissões poderão exigir justificativa e autorização específica.

III – A Secretaria de Tecnologia poderá solicitar complementação sempre que a alteração pretendida não estiver suficientemente clara.

Serviço 5.3 – Criação de Unidade Protocoladora no SEI!Angra

Descrição do serviço:

Consiste na criação de nova unidade protocoladora no SEI!Angra, vinculada à estrutura administrativa do Município, para possibilitar a autuação, tramitação, recebimento, envio, organização e gestão de processos e documentos eletrônicos.

Esse serviço é aplicável quando houver criação de novo órgão, secretaria, setor, departamento, diretoria, coordenação ou unidade administrativa que necessite operar formalmente no SEI!Angra.

Público-alvo:

Órgãos, secretarias, unidades administrativas, gestores e responsáveis por estruturas que necessitem de unidade própria no SEI!Angra.

Forma de solicitação:

A solicitação deverá ser encaminhada por formulário específico em processo administrativo no SEI!Angra, contendo assinatura do responsável maior pelo órgão.

Informações necessárias para atendimento:

A solicitação deverá conter:

- I – nome completo da unidade a ser criada;
- II – sigla da unidade, quando houver;
- III – órgão ou secretaria superior à qual a unidade estará vinculada;
- IV – fundamentação administrativa para criação da unidade;
- V – indicação do responsável pela unidade;
- VI – indicação do ponto focal, quando aplicável;
- VII – usuários iniciais que deverão ter acesso à unidade;
- VIII – justificativa da necessidade;
- IX – ato administrativo, organograma, decreto, portaria ou documento equivalente que comprove a existência da unidade, quando houver;
- X – autorização do responsável maior pelo órgão ou secretaria.

Área responsável:

Equipe responsável pela administração do SEI!Angra, suporte a sistemas ou área equivalente da Secretaria de Tecnologia.

Prioridade inicial:

Média, podendo ser Alta quando a criação da unidade for indispensável para início de atividades institucionais, reorganização administrativa ou continuidade de tramitação processual.

Prazo estimado:

Até 5 dias úteis, desde que a solicitação esteja completa, autorizada e acompanhada das informações necessárias.

Observações:

- I – A criação de unidade no SEI!Angra deverá estar compatível com a estrutura administrativa municipal.

II – A Secretaria de Tecnologia poderá solicitar documentação complementar para confirmar nomenclatura, sigla, vínculo hierárquico ou responsabilidade administrativa da unidade.

III – A criação da unidade não implica automaticamente a concessão de acesso a usuários, devendo os acessos serem indicados ou solicitados conforme procedimento próprio.

Serviço 5.4 – Alteração de Unidade Protocoladora no SEI!Angra

Descrição do serviço:

Consiste na alteração de dados, nomenclatura, sigla, vínculo hierárquico, responsável ou demais informações relacionadas a unidade protocoladora já existente no SEI!Angra.

O serviço poderá ser necessário em razão de reforma administrativa, alteração de estrutura organizacional, mudança de nome de secretaria ou setor, reorganização interna ou correção cadastral.

Público-alvo:

Órgãos, secretarias, unidades administrativas, gestores e responsáveis por unidades cadastradas no SEI!Angra.

Forma de solicitação:

A solicitação deverá ser encaminhada por formulário específico em processo administrativo no SEI!Angra, contendo assinatura do responsável maior pelo órgão.

Informações necessárias para atendimento:

A solicitação deverá conter:

- I – nome atual da unidade;
- II – sigla atual da unidade;
- III – alteração pretendida;
- IV – nova nomenclatura, nova sigla ou novo vínculo hierárquico, quando aplicável;
- V – justificativa da alteração;
- VI – documentação comprobatória da alteração administrativa, quando houver;
- VII – indicação do responsável pela unidade;

VIII – autorização do responsável maior pelo órgão ou secretaria;

IX – data desejada para efetivação da alteração;

X – informação sobre impactos esperados em processos, usuários ou fluxos internos.

Área responsável:

Equipe responsável pela administração do SEI!Angra, suporte a sistemas ou área equivalente da Secretaria de Tecnologia.

Prioridade inicial:

Média.

Prazo estimado:

Até 5 dias úteis, desde que a solicitação esteja completa e devidamente autorizada.

Observações:

I – Alterações estruturais poderão exigir análise prévia para evitar impactos indevidos em processos, usuários, fluxos ou histórico da unidade.

II – A Secretaria de Tecnologia poderá recomendar que alterações de grande impacto sejam realizadas em data programada.

III – Quando a alteração decorrer de ato normativo, este deverá ser informado ou anexado à solicitação.

Serviço 5.5 – Inativação de Unidade Protocoladora no SEI!Angra

Descrição do serviço:

Consiste na inativação de unidade protocoladora no SEI!Angra, impedindo sua utilização para novas operações, conforme necessidade administrativa, extinção de unidade, reforma organizacional ou descontinuidade de estrutura interna.

Público-alvo:

Órgãos, secretarias, gestores e responsáveis por unidades administrativas que necessitem desativar unidade existente no SEI!Angra.

Forma de solicitação:

A solicitação deverá ser encaminhada por formulário específico em processo administrativo no SEI!Angra, contendo assinatura do responsável maior pelo órgão.

Informações necessárias para atendimento:

A solicitação deverá conter:

- I – nome e sigla da unidade a ser inativada;
- II – órgão ou secretaria à qual a unidade está vinculada;
- III – motivo da inativação;
- IV – data desejada para inativação;
- V – indicação da unidade que assumirá as atribuições, processos ou responsabilidades, quando aplicável;
- VI – informação sobre processos em andamento na unidade;
- VII – orientação quanto à movimentação ou redistribuição de processos, se necessária;
- VIII – autorização do responsável maior pelo órgão ou secretaria;
- IX – documentação administrativa que justifique a extinção ou desativação, quando houver.

Área responsável:

Equipe responsável pela administração do SEI/Angra, suporte a sistemas ou área equivalente da Secretaria de Tecnologia.

Prioridade inicial:

Média, podendo ser Alta quando relacionada a reforma administrativa com prazo definido ou necessidade de bloqueio imediato por motivo institucional.

Prazo estimado:

Até 5 dias úteis, desde que a solicitação esteja completa e não haja pendências operacionais relevantes.

Observações:

- I – Antes da inativação, a unidade demandante deverá verificar a existência de processos pendentes, abertos ou em tramitação na unidade.
- II – A inativação não exclui o histórico de processos, documentos ou movimentações realizadas.

III – Quando houver processos em andamento, poderá ser necessário providenciar a transferência, conclusão ou redistribuição antes da inativação.

Serviço 5.6 – Reativação de Unidade Protocoladora no SEI!Angra

Descrição do serviço:

Consiste na reativação de unidade protocoladora anteriormente inativada no SEI!Angra, permitindo sua reutilização conforme necessidade administrativa devidamente justificada.

Esse serviço poderá ser solicitado quando houver restabelecimento de unidade administrativa, necessidade de acesso a fluxos específicos, reorganização institucional ou correção de inativação anterior.

Público-alvo:

Órgãos, secretarias, gestores e responsáveis por unidades administrativas que necessitem reativar unidade no SEI!Angra.

Forma de solicitação:

A solicitação deverá ser encaminhada por formulário específico em processo administrativo no SEI!Angra, contendo assinatura do responsável maior pelo órgão.

Informações necessárias para atendimento:

A solicitação deverá conter:

- I – nome e sigla da unidade a ser reativada;
- II – órgão ou secretaria vinculada;
- III – justificativa da reativação;
- IV – data desejada para reativação;
- V – indicação do responsável pela unidade;
- VI – indicação dos usuários que deverão ter acesso;
- VII – documentação administrativa que comprove a necessidade, quando houver;
- VIII – autorização do responsável maior pelo órgão ou secretaria.

Área responsável:

Equipe responsável pela administração do SEI!Angra, suporte a sistemas ou área equivalente da Secretaria de Tecnologia.

Prioridade inicial:

Média, podendo ser Alta quando a reativação da unidade for indispensável para início de atividades institucionais, reorganização administrativa ou continuidade de tramitação processual.

Prazo estimado:

Até 5 dias úteis, desde que a solicitação esteja completa e devidamente autorizada.

Observações:

I – A reativação deverá observar a estrutura administrativa vigente.

II – A concessão de acesso aos usuários da unidade deverá ser solicitada ou indicada conforme procedimento próprio.

III – A Secretaria de Tecnologia poderá avaliar se a reativação é a medida mais adequada ou se deve ser criada nova unidade, conforme o caso.

Serviço 5.7 – Inativação de Usuário no SEI!Angra

Descrição do serviço:

Consiste na inativação, bloqueio ou desabilitação de usuário no SEI!Angra, impedindo o acesso ao sistema e às unidades anteriormente vinculadas.

Esse serviço é aplicável em casos de desligamento, exoneração, afastamento, término de vínculo, mudança de função, perda de necessidade de acesso, solicitação administrativa ou risco de acesso indevido.

Público-alvo:

Chefias, pontos focais, gestores, responsáveis por unidades administrativas, setores de pessoal e demais áreas competentes para comunicar alterações de vínculo ou necessidade de bloqueio de acesso.

Forma de solicitação:

A solicitação deverá ser formalizada por formulário específico em processo administrativo no SEI!Angra contendo a assinatura do Ponto Focal ou Responsável Maior pelo Órgão.

Informações necessárias para atendimento:

A solicitação deverá conter:

- I – nome completo do usuário;
- II – matrícula funcional, quando houver;
- III – CPF ou login de identificação;
- IV – unidade ou unidades às quais o usuário possui acesso, quando conhecido;
- V – motivo da inativação;
- VI – data a partir da qual o acesso deverá ser bloqueado;
- VII – identificação da chefia, ponto focal ou responsável pela unidade;
- VIII – autorização formal da autoridade competente;
- IX – indicação de urgência, quando houver risco de acesso indevido.

Área responsável:

Equipe responsável pela administração do SEI!Angra, suporte a sistemas ou área equivalente da Secretaria de Tecnologia.

Prioridade inicial:

Alta, quando envolver desligamento, exoneração, término de vínculo, risco de acesso indevido ou incidente de segurança. Média nos demais casos.

Prazo estimado:

Até 1 dia útil para casos prioritários devidamente justificados. Até 3 dias úteis para solicitações ordinárias.

Observações:

- I – A unidade demandante deverá comunicar tempestivamente a necessidade de inativação do usuário.
- II – A inativação não exclui documentos, assinaturas, registros, processos ou histórico de ações realizadas pelo usuário.
- III – Quando necessário, a unidade deverá providenciar a redistribuição de processos, responsabilidades ou atividades anteriormente atribuídas ao usuário.

Serviço 5.8 – Designação de Ponto Focal do SEI!Angra

Descrição do serviço:

Consiste no registro ou atualização da designação de ponto focal do SEI!Angra em órgão, secretaria ou unidade administrativa municipal.

O ponto focal atua como referência administrativa junto à Secretaria de Tecnologia para apoio na organização das solicitações, orientação aos usuários, validação de demandas, comunicação institucional e acompanhamento de questões relacionadas ao uso do SEI!Angra.

Público-alvo:

Órgãos, secretarias e unidades administrativas que utilizem o SEI!Angra e necessitem indicar servidor responsável pela interlocução com a Secretaria de Tecnologia.

Forma de solicitação:

A solicitação deverá ser formalizada por processo SEI com formulário específico, contendo a assinatura do responsável maior pelo órgão ou secretaria.

Informações necessárias para atendimento:

A solicitação deverá conter:

- I – nome completo do servidor designado;
- II – matrícula funcional;
- III – CPF, quando necessário;
- IV – e-mail institucional;
- V – telefone ou ramal;
- VI – órgão, secretaria ou unidade de atuação;
- VII – indicação expressa de designação como ponto focal;
- VIII – data de início da designação;
- IX – assinatura ou autorização do responsável maior pelo órgão ou secretaria.

Área responsável:

Equipe responsável pela administração do SEI!Angra, governança de sistemas, suporte a sistemas ou área equivalente da Secretaria de Tecnologia.

Prioridade inicial:

Média.

Prazo estimado:

Até 3 dias úteis após o recebimento da solicitação completa e devidamente autorizada.

Observações:

I – A designação de ponto focal não implica, por si só, concessão automática de acessos especiais, devendo eventuais permissões serem solicitadas conforme procedimento próprio.

II – Recomenda-se que cada órgão ou secretaria mantenha ponto focal atualizado para facilitar a comunicação e a gestão das demandas relacionadas ao SEI!Angra.

III – O responsável maior pelo órgão ou secretaria deverá comunicar à Secretaria de Tecnologia eventuais alterações, substituições ou encerramento da designação de ponto focal, conforme próximo item.

Serviço 5.9 – Remoção de Ponto Focal do SEI!Angra

Descrição do serviço:

Consiste na remoção, substituição ou encerramento da designação de ponto focal do SEI!Angra em determinado órgão, secretaria ou unidade administrativa.

Esse serviço é aplicável em casos de mudança de função, substituição do servidor, afastamento, desligamento, reorganização interna ou decisão administrativa da unidade.

Público-alvo:

Órgãos, secretarias, responsáveis administrativos e autoridades competentes pela designação de pontos focais.

Forma de solicitação:

A solicitação deverá ser formalizada por processo administrativo, mediante formulário específico, contendo a assinatura do responsável maior pelo órgão ou secretaria.

Informações necessárias para atendimento:

A solicitação deverá conter:

- I – nome completo do ponto focal a ser removido;
- II – matrícula funcional;
- III – órgão, secretaria ou unidade vinculada;
- IV – motivo da remoção;
- V – data de encerramento da designação;
- VI – indicação de novo ponto focal, quando houver substituição;
- VII – assinatura ou autorização do responsável maior pelo órgão ou secretaria.

Área responsável:

Equipe responsável pela administração do SEI!Angra, governança de sistemas, suporte a sistemas ou área equivalente da Secretaria de Tecnologia.

Prioridade inicial:

Média, podendo ser Alta quando a remoção estiver associada a desligamento, afastamento imediato ou risco de acesso indevido.

Prazo estimado:

Até 3 dias úteis, desde que a solicitação esteja completa e autorizada.

Observações:

- I – A remoção de ponto focal não substitui eventual solicitação de revogação de acessos do usuário, quando necessária.

II – Caso o servidor removido também possua acessos específicos, a unidade deverá solicitar sua revogação, em formulário específico.

III – Recomenda-se que a substituição do ponto focal seja informada de forma simultânea, para evitar descontinuidade na comunicação com a Secretaria de Tecnologia.

Serviço 5.10 – Gerenciamento de Acessos à Unidade Protocoladora

Descrição do serviço:

Consiste no gerenciamento dos acessos de usuários às unidades protocoladoras do SEI!Angra, abrangendo inclusão, remoção, alteração, revisão ou adequação de permissões conforme necessidade institucional e autorização da unidade competente.

Esse serviço permite que os usuários visualizem, tramitem, recebam, gerem, assinem ou atuem em processos e documentos eletrônicos no âmbito das unidades às quais estejam vinculados, de acordo com o perfil e permissões aplicáveis.

Público-alvo:

Usuários internos do SEI!Angra, chefias, pontos focais, gestores e responsáveis por unidades protocoladoras.

Forma de solicitação:

A solicitação deverá ser formalizada por formulário específico em processo SEI.

Quando envolver inclusão, alteração ou remoção de usuários em unidades, a solicitação deverá estar autorizada pelo ponto focal, chefia competente ou responsável maior pelo órgão ou secretaria.

Informações necessárias para atendimento:

A solicitação deverá conter:

- I – nome da unidade protocoladora;
- II – sigla da unidade, quando houver;
- III – nome completo do usuário;
- IV – matrícula funcional, quando houver;
- V – CPF ou login de identificação;
- VI – tipo de acesso solicitado;
- VII – justificativa da necessidade;
- VIII – indicação se o acesso será permanente ou temporário;
- IX – data de início e término, quando o acesso for temporário;
- X – autorização do ponto focal, chefia competente ou responsável pela unidade;
- XI – contato para esclarecimentos.

Área responsável:

Equipe responsável pela administração do SEI/Angra, suporte a sistemas ou área equivalente da Secretaria de Tecnologia.

Prioridade inicial:

Média, podendo ser Alta quando a demanda envolver prazo legal, continuidade de serviço essencial, substituição funcional ou correção de acesso indevido.

Prazo estimado:

Até 3 dias úteis, desde que a solicitação esteja completa e devidamente autorizada.

Observações:

I – O gerenciamento de acessos deverá observar o princípio do menor privilégio, concedendo ao usuário apenas os acessos necessários ao desempenho de suas atividades.

II – A Secretaria de Tecnologia poderá solicitar validação complementar quando houver dúvida quanto à unidade, perfil, abrangência ou autorização.

III – Recomenda-se que os órgãos e secretarias realizem revisão periódica dos usuários vinculados às suas unidades.

Serviço 5.11 – Adição de Acesso à Unidade para Usuário

Descrição do serviço:

Consiste na inclusão de usuário já cadastrado no SEI!Angra em uma ou mais unidades protocoladoras, permitindo que o usuário atue nos processos e documentos eletrônicos vinculados às respectivas unidades, conforme permissões autorizadas.

Esse serviço é aplicável quando o usuário já possui cadastro ativo no SEI!Angra, mas necessita acessar nova unidade em razão de lotação, substituição, apoio administrativo, acumulação de atividades, designação temporária ou necessidade funcional devidamente justificada.

Público-alvo:

Usuários internos cadastrados no SEI!Angra, chefias, pontos focais, gestores e unidades administrativas que necessitem conceder acesso a usuário em unidade protocoladora.

Forma de solicitação:

A solicitação deverá ser formalizada por formulário específico em processo SEI, com assinatura do ponto focal ou do responsável maior pelo órgão ou secretaria.

Informações necessárias para atendimento:

A solicitação deverá conter:

- I – nome completo do usuário;
- II – matrícula funcional, quando houver;
- III – CPF ou login de identificação no SEI!Angra;
- IV – unidade ou unidades às quais o acesso deverá ser concedido;

V – justificativa da necessidade;

VI – indicação se o acesso será permanente ou temporário;

VII – período de validade, quando temporário;

VIII – autorização do ponto focal, chefia competente ou responsável pela unidade;

IX – contato institucional para retorno.

Área responsável:

Equipe responsável pela administração do SEI!Angra, suporte a sistemas ou área equivalente da Secretaria de Tecnologia.

Prioridade inicial:

Média, podendo ser Alta quando o acesso for necessário para atendimento de prazo legal, continuidade de atividade essencial ou substituição imediata de servidor.

Prazo estimado:

Até 3 dias úteis, desde que a solicitação esteja completa, devidamente autorizada e o usuário já esteja cadastrado no sistema.

Observações:

I – Caso o usuário ainda não possua cadastro ativo no SEI!Angra, deverá ser solicitada previamente a criação do usuário.

II – A concessão de acesso deverá observar a necessidade funcional, a vinculação administrativa e a autorização da unidade competente.

III – O acesso poderá ser revogado posteriormente mediante solicitação da unidade responsável ou em razão de alteração funcional, desligamento, mudança de lotação ou perda de necessidade administrativa.

IV – A unidade demandante é responsável por solicitar a remoção do acesso quando cessar a necessidade que justificou sua concessão.

Grupo 6 – PRODATA – Sistema Integrado de Gestão Pública Municipal

Os serviços relacionados ao PRODATA – Sistema Integrado de Gestão Pública Municipal compreendem as atividades de apoio, administração, controle de acessos, gestão de usuários, vinculação de organogramas, permissionamento, acompanhamento de fluxos e suporte operacional aos módulos utilizados pela Administração Pública Municipal de Angra dos Reis.

Este grupo abrange solicitações relacionadas à criação, alteração, inativação e reativação de usuários, inclusão e remoção de organogramas, gestão de acesso a processos sigilosos, inativação de usuários em lote e correção de fluxos processuais no sistema.

A adequada gestão dos acessos ao PRODATA é essencial para garantir a segurança da informação, a segregação de funções, a rastreabilidade das ações realizadas, a correta tramitação de processos e a proteção das informações administrativas, financeiras, contábeis, tributárias, patrimoniais, de pessoal e demais dados institucionais tratados no sistema.

As solicitações referentes ao PRODATA deverão ser formalizadas pelos canais oficiais definidos pela Secretaria de Tecnologia, especialmente quando envolverem criação ou alteração de usuário, concessão de perfil, acesso a organogramas, processos sigilosos, alteração de fluxo, correção sistêmica ou abertura de demanda junto ao fornecedor.

Serviço 6.1 – Criação de Usuário no PRODATA

Descrição do serviço:

Consiste na criação de usuário no sistema PRODATA, permitindo que servidor, empregado público, colaborador autorizado ou usuário interno devidamente vinculado à Administração Municipal acesse os módulos do sistema necessários ao desempenho de suas atividades funcionais.

O serviço poderá envolver cadastro inicial, definição de login, vinculação à unidade administrativa, associação a organogramas e indicação de perfis ou permissões compatíveis com as atribuições do usuário.

Público-alvo:

Servidores públicos municipais, empregados públicos, colaboradores autorizados, gestores, fiscais, operadores de sistema e demais usuários internos que necessitem acessar módulos do PRODATA para execução de atividades institucionais.

Forma de solicitação:

A solicitação deverá ser realizada por processo SEI, mediante formulário específico.

Quando exigido, a solicitação deverá ser assinada ou autorizada pela chefia imediata, ordenador de despesa, ou responsável maior pelo órgão solicitante.

Informações necessárias para atendimento:

A solicitação deverá conter:

- I – nome completo do usuário;
- II – matrícula funcional, quando houver;
- III – CPF;
- IV – e-mail institucional;
- V – secretaria, setor ou unidade administrativa de lotação;
- VI – cargo, função ou vínculo com a Administração Municipal;
- VII – módulo ou módulos do PRODATA que deverão ser acessados;
- VIII – organograma ou organogramas necessários;
- IX – perfil de acesso solicitado, quando conhecido;
- X – justificativa da necessidade;
- XI – autorização formal da chefia competente, ponto focal ou responsável pelo órgão;
- XII – contato institucional para retorno.

Área responsável:

Equipe responsável pela administração de sistemas, suporte ao PRODATA ou área equivalente da Secretaria de Tecnologia, com eventual encaminhamento ao fornecedor quando necessário.

Prioridade inicial:

Média, podendo ser Alta quando o acesso for indispensável à continuidade de atividade essencial, cumprimento de prazo legal, fechamento contábil, folha de pagamento, execução orçamentária, licitação, contrato ou outro processo crítico.

Prazo estimado:

Até 3 dias úteis, desde que a solicitação esteja completa, devidamente autorizada e tecnicamente viável.

Observações:

- I – A criação de usuário dependerá de autorização formal da unidade competente.
- II – O acesso concedido deverá observar as atribuições funcionais do usuário e o princípio do menor privilégio.
- III – Solicitações incompletas, sem indicação clara de módulo, organograma ou autorização poderão ser devolvidas para complementação.

Serviço 6.2 – Alteração de Usuário no PRODATA

Descrição do serviço:

Consiste na alteração de dados cadastrais, perfil, vínculo, organogramas, módulos ou demais informações relacionadas a usuário já existente no PRODATA.

O serviço poderá ser necessário em razão de mudança de secretaria, alteração de função, correção cadastral, substituição funcional, adequação de permissões ou reorganização administrativa.

Público-alvo:

Usuários internos cadastrados no PRODATA, chefias, pontos focais, gestores e unidades administrativas responsáveis por solicitar ajustes de acesso ou atualização cadastral.

Forma de solicitação:

A solicitação deverá ser realizada por processo SEI, mediante formulário específico.

Quando exigido, a solicitação deverá ser assinada ou autorizada pela chefia imediata, ordenador de despesa, ou responsável maior pelo órgão solicitante.

Informações necessárias para atendimento:

A solicitação deverá conter:

- I – nome completo do usuário;
- II – matrícula funcional, quando houver;
- III – CPF ou login de identificação no sistema;
- IV – dados atuais do usuário;
- V – alteração solicitada;
- VI – unidade atual e nova unidade, quando houver mudança de lotação;
- VII – módulo, perfil ou organograma a ser alterado;
- VIII – justificativa da alteração;
- IX – autorização da chefia competente, ponto focal ou responsável pelo órgão;
- X – data desejada para efetivação da alteração;
- XI – contato para esclarecimentos.

Área responsável:

Equipe responsável pela administração de sistemas, suporte ao PRODATA ou área equivalente da Secretaria de Tecnologia.

Prioridade inicial:

Média, podendo ser Alta quando a alteração impactar atividade crítica, prazo legal, fechamento de rotinas administrativas ou continuidade de serviço essencial.

Prazo estimado:

Até 3 dias úteis, desde que a solicitação esteja completa e devidamente autorizada.

Observações:

I – Alterações que envolvam ampliação de permissões deverão ser justificadas pela unidade demandante.

II – A Secretaria de Tecnologia poderá solicitar confirmação adicional quando houver dúvida quanto à abrangência, módulo, organograma ou perfil solicitado.

III – Alterações com impacto em funcionalidades sensíveis poderão exigir validação técnica ou administrativa complementar.

Serviço 6.3 – Inativação de Usuário no PRODATA

Descrição do serviço:

Consiste na inativação, bloqueio ou desabilitação de usuário no PRODATA, impedindo seu acesso aos módulos, organogramas, processos e funcionalidades anteriormente disponíveis.

Esse serviço é aplicável em casos de desligamento, exoneração, afastamento, término de vínculo, mudança de função, perda de necessidade de acesso, solicitação da unidade responsável ou risco de acesso indevido.

Público-alvo:

Chefias, gestores, pontos focais, setores de pessoal e unidades administrativas responsáveis por comunicar desligamentos, alterações funcionais ou necessidade de bloqueio de acesso.

Forma de solicitação:

A solicitação deverá ser realizada por processo SEI, mediante formulário específico.

Quando exigido, a solicitação deverá ser assinada ou autorizada pela chefia imediata, ordenador de despesa, ou responsável maior pelo órgão solicitante.

Informações necessárias para atendimento:

A solicitação deverá conter:

- I – nome completo do usuário;
- II – matrícula funcional, quando houver;
- III – CPF ou login de identificação no sistema;
- IV – secretaria, setor ou unidade de lotação;
- V – motivo da inativação;
- VI – data a partir da qual o acesso deverá ser bloqueado;
- VII – autorização da chefia competente, ponto focal ou responsável pelo órgão;
- VIII – indicação de urgência, quando houver risco de acesso indevido;
- IX – informação sobre eventual necessidade de substituição do usuário em fluxos, tarefas ou responsabilidades.

Área responsável:

Equipe responsável pela administração de sistemas, suporte ao PRODATA ou área equivalente da Secretaria de Tecnologia.

Prioridade inicial:

Alta, quando envolver desligamento, exoneração, término de vínculo, risco de acesso indevido ou incidente de segurança. Média nos demais casos.

Prazo estimado:

Até 1 dia útil para casos prioritários devidamente justificados. Até 3 dias úteis para solicitações ordinárias.

Observações:

I – A unidade demandante é responsável por comunicar tempestivamente a necessidade de inativação.

II – A inativação não exclui histórico, registros, movimentações, auditorias ou atos praticados anteriormente pelo usuário.

III – Quando o usuário estiver vinculado a fluxos, tarefas ou responsabilidades específicas, a unidade deverá indicar as providências necessárias para continuidade das atividades.

Serviço 6.4 – Gestão de Organogramas Disponíveis ao Usuário

Descrição do serviço:

Consiste na análise, organização e gerenciamento dos organogramas disponíveis ao usuário no PRODATA, de acordo com sua lotação, atribuições funcionais, necessidade administrativa e autorização da unidade competente.

O serviço permite adequar o acesso do usuário às unidades, setores ou estruturas administrativas necessárias para execução de suas atividades dentro dos módulos do sistema.

Público-alvo:

Usuários internos do PRODATA, chefias, gestores, pontos focais e unidades administrativas que necessitem ajustar os organogramas vinculados a determinado usuário.

Forma de solicitação:

A solicitação deverá ser realizada por processo SEI, mediante formulário específico.

Quando exigido, a solicitação deverá ser assinada ou autorizada pela chefia imediata, ordenador de despesa, ou responsável maior pelo órgão solicitante.

Informações necessárias para atendimento:

A solicitação deverá conter:

- I – nome completo do usuário;
- II – matrícula funcional, quando houver;
- III – CPF ou login de identificação;
- IV – organogramas atualmente vinculados, quando conhecidos;
- V – organogramas que deverão ser incluídos, mantidos ou removidos;
- VI – módulo ou módulos envolvidos;
- VII – justificativa da necessidade;
- VIII – autorização formal da unidade competente;
- IX – indicação se o acesso será permanente ou temporário;
- X – período de validade, quando temporário.

Área responsável:

Equipe responsável pela administração de sistemas, suporte ao PRODATA ou área equivalente da Secretaria de Tecnologia.

Prioridade inicial:

Média, podendo ser Alta quando o acesso aos organogramas for necessário para atendimento de prazo crítico ou continuidade de atividade essencial.

Prazo estimado:

Até 3 dias úteis, desde que a solicitação esteja completa e autorizada.

Observações:

I – A gestão de organogramas deverá observar a estrutura administrativa vigente e a necessidade funcional do usuário.

II – A concessão de organogramas deve seguir o princípio do menor privilégio.

III – A Secretaria de Tecnologia poderá solicitar validação complementar quando a solicitação envolver múltiplas unidades, acesso amplo ou informação sensível.

Serviço 6.5 – Concessão de Acesso a Processos Sigilosos a Usuário

Descrição do serviço:

Consiste na concessão de permissão para que usuário autorizado acesse processos classificados como sigilosos ou restritos no PRODATA, conforme necessidade funcional, justificativa administrativa e autorização da autoridade competente.

Por envolver informação sensível, restrita ou protegida, esse serviço requer formalização adequada, justificativa expressa e responsabilidade da unidade demandante quanto à pertinência do acesso solicitado.

Público-alvo:

Servidores, gestores, autoridades, membros de comissão, fiscais, procuradores, responsáveis por unidade ou demais usuários internos que necessitem acessar processos sigilosos para desempenho de atribuição institucional específica.

Forma de solicitação:

A solicitação deverá ser realizada por processo SEI, mediante formulário específico, com a assinatura do responsável maior pelo órgão ou secretaria solicitante.

Informações necessárias para atendimento:

A solicitação deverá conter:

- I – nome completo do usuário;
- II – matrícula funcional, quando houver;
- III – CPF ou login de identificação no sistema;
- IV – unidade de lotação;
- V – identificação do processo sigiloso ou categoria de processos, quando aplicável;
- VI – justificativa detalhada da necessidade de acesso;
- VII – fundamento funcional ou administrativo da solicitação;
- VIII – período de acesso, quando temporário;
- IX – autorização formal da autoridade competente;
- X – ciência quanto à responsabilidade pelo uso adequado das informações acessadas.

Área responsável:

Equipe responsável pela administração de sistemas, suporte ao PRODATA ou área equivalente da Secretaria de Tecnologia, com eventual validação da unidade responsável pelo processo.

Prioridade inicial:

Média, podendo ser Alta quando houver prazo legal, demanda urgente de controle, auditoria, processo administrativo relevante ou necessidade institucional justificada.

Prazo estimado:

Até 3 dias úteis, desde que a solicitação esteja completa, justificada e autorizada.

Observações:

I – A concessão de acesso a processo sigiloso não deverá ocorrer por solicitação informal.

II – O acesso deverá ser limitado ao necessário para o desempenho da atividade institucional.

III – A unidade demandante é responsável pela justificativa, autorização e comunicação da perda de necessidade do acesso.

IV – A Secretaria de Tecnologia poderá solicitar complementação ou validação superior quando a justificativa ou autorização forem insuficientes.

Serviço 6.6 – Revogação de Acesso a Processos Sigilosos a Usuário

Descrição do serviço:

Consiste na remoção ou bloqueio de permissão anteriormente concedida a usuário para acesso a processos sigilosos ou restritos no PRODATA.

Esse serviço é aplicável quando cessar a necessidade de acesso, houver mudança de função, encerramento de atividade, desligamento, substituição de servidor, determinação administrativa ou necessidade de mitigação de risco à segurança da informação.

Público-alvo:

Chefias, gestores, responsáveis por processos, pontos focais, autoridades competentes e unidades administrativas responsáveis pela gestão de acessos a processos sigilosos.

Forma de solicitação:

A solicitação deverá ser realizada por processo SEI, mediante formulário específico, com a assinatura do responsável maior pelo órgão ou secretaria solicitante.

Informações necessárias para atendimento:

A solicitação deverá conter:

I – nome completo do usuário;

II – matrícula funcional, quando houver;

III – CPF ou login de identificação;

IV – identificação do processo sigiloso ou grupo de processos, quando aplicável;

V – motivo da revogação;

VI – data desejada para bloqueio do acesso;

VII – autorização da autoridade competente ou responsável pela unidade;

VIII – indicação de urgência, quando houver risco de acesso indevido.

Área responsável:

Equipe responsável pela administração de sistemas, suporte ao PRODATA ou área equivalente da Secretaria de Tecnologia.

Prioridade inicial:

Alta, quando houver risco de acesso indevido, desligamento, mudança de função sensível ou incidente de segurança. Média nos demais casos.

Prazo estimado:

Até 1 dia útil para casos prioritários devidamente justificados. Até 3 dias úteis para solicitações ordinárias.

Observações:

I – A revogação deverá ser solicitada imediatamente quando cessar a necessidade que motivou o acesso.

II – A remoção de acesso não exclui registros, histórico ou trilhas de auditoria de acessos anteriormente realizados.

III – A unidade responsável deverá manter controle sobre os usuários autorizados a acessar processos sigilosos.

Serviço 6.7 – Inclusão de Organograma ao Usuário

Descrição do serviço:

Consiste na inclusão de um ou mais organogramas ao usuário no PRODATA, permitindo que ele atue em determinada unidade, setor ou estrutura administrativa dentro dos módulos do sistema.

Esse serviço é aplicável quando o usuário necessita executar atividades vinculadas a organograma não disponível em seu acesso atual.

Público-alvo:

Usuários internos do PRODATA, chefias, gestores, pontos focais e unidades administrativas que necessitem conceder novo organograma a usuário já cadastrado.

Forma de solicitação:

A solicitação deverá ser realizada por processo SEI, mediante formulário específico, com a assinatura da chefia competente ou responsável pelo órgão.

Informações necessárias para atendimento:

A solicitação deverá conter:

- I – nome completo do usuário;
- II – matrícula funcional, quando houver;
- III – CPF ou login de identificação;
- IV – organograma ou organogramas a serem incluídos;
- V – módulo ou módulos relacionados;
- VI – justificativa da necessidade;
- VII – indicação se o acesso será permanente ou temporário;
- VIII – período de validade, quando temporário;
- IX – autorização formal da unidade competente.

Área responsável:

Equipe responsável pela administração de sistemas, suporte ao PRODATA ou área equivalente da Secretaria de Tecnologia.

Prioridade inicial:

Média, podendo ser Alta quando necessária à continuidade de atividade crítica.

Prazo estimado:

Até 3 dias úteis, desde que a solicitação esteja completa e autorizada.

Observações:

I – A inclusão de organograma deverá estar compatível com as atribuições do usuário.

II – Quando envolver múltiplas unidades ou acesso amplo, poderá ser solicitada justificativa complementar.

III – Caso o usuário ainda não possua cadastro ativo no PRODATA, deverá ser solicitada previamente a criação ou reativação do usuário.

Serviço 6.8 – Remoção de Organograma de Usuário

Descrição do serviço:

Consiste na remoção de um ou mais organogramas anteriormente vinculados a usuário no PRODATA, restringindo sua atuação em determinada unidade, setor ou estrutura administrativa.

Esse serviço é aplicável em casos de mudança de lotação, alteração de função, encerramento de atividade, substituição funcional, revisão de acessos ou necessidade de adequação ao princípio do menor privilégio.

Público-alvo:

Chefias, gestores, pontos focais, responsáveis por unidades administrativas e usuários internos que necessitem ajustar ou reduzir acessos no PRODATA.

Forma de solicitação:

A solicitação deverá ser realizada por processo SEI, mediante formulário específico, com a assinatura da chefia competente ou do responsável maior pelo órgão ou secretaria solicitante.

Informações necessárias para atendimento:

A solicitação deverá conter:

- I – nome completo do usuário;
- II – matrícula funcional, quando houver;
- III – CPF ou login de identificação;
- IV – organograma ou organogramas a serem removidos;
- V – módulo ou módulos relacionados;
- VI – motivo da remoção;
- VII – data desejada para efetivação;
- VIII – autorização da chefia competente, ponto focal ou responsável pelo órgão;
- IX – indicação de urgência, quando houver risco de acesso indevido.

Área responsável:

Equipe responsável pela administração de sistemas, suporte ao PRODATA ou área equivalente da Secretaria de Tecnologia.

Prioridade inicial:

Média, podendo ser Alta quando envolver risco de acesso indevido ou alteração funcional sensível.

Prazo estimado:

Até 3 dias úteis, ou até 1 dia útil em casos prioritários devidamente justificados.

Observações:

- I – A remoção de organograma não implica inativação completa do usuário.
- II – A unidade demandante deverá solicitar a remoção sempre que o usuário deixar de desempenhar atividade vinculada ao organograma.
- III – A revisão periódica de organogramas vinculados aos usuários é recomendada como prática de controle de acesso.

Serviço 6.9 – Inativação de Usuários em Lote no PRODATA

Descrição do serviço:

Consiste na inativação simultânea de múltiplos usuários no PRODATA, geralmente em razão de desligamentos, alterações organizacionais, revisão de acessos, encerramento de vínculo, mudança de contratos, atualização cadastral ou saneamento da base de usuários.

Esse serviço visa apoiar a manutenção da base de usuários ativa, reduzindo riscos de acessos indevidos e melhorando o controle sobre contas utilizadas no sistema.

Público-alvo:

Secretarias, setores de pessoal, gestores, pontos focais, unidades administrativas e áreas responsáveis por revisão ou saneamento de acessos.

Forma de solicitação:

A solicitação deverá ser realizada por processo SEI, mediante formulário específico, com a assinatura da chefia competente ou do responsável maior pelo órgão ou secretaria solicitante.

Informações necessárias para atendimento:

A solicitação deverá conter:

- I – lista dos usuários a serem inativados;
- II – nome completo de cada usuário;

III – matrícula funcional, CPF ou login de identificação;

IV – unidade de lotação;

V – motivo da inativação em lote;

VI – data desejada para bloqueio dos acessos;

VII – responsável pela validação da lista;

VIII – autorização formal da autoridade competente;

IX – indicação de usuários que eventualmente deverão permanecer ativos, quando aplicável.

Área responsável:

Equipe responsável pela administração de sistemas, suporte ao PRODATA ou área equivalente da Secretaria de Tecnologia, com eventual apoio do fornecedor quando necessário.

Prioridade inicial:

Média, podendo ser Alta quando relacionada a risco de acesso indevido, desligamento coletivo, auditoria, reorganização administrativa ou determinação superior.

Prazo estimado:

Prazo definido conforme quantidade de usuários, qualidade das informações fornecidas, complexidade da validação e eventual necessidade de atuação do fornecedor.

Observações:

I – A unidade demandante é responsável pela conferência e validação da lista encaminhada.

II – A Secretaria de Tecnologia poderá solicitar envio em formato padronizado para reduzir risco de erro.

III – A inativação em lote deverá ser realizada com cautela para evitar bloqueio indevido de usuários ainda ativos.

IV – A operação não exclui históricos, registros ou trilhas de auditoria dos usuários inativados.

Serviço 6.10 – Correção de Fluxo de Processos no PRODATA

Descrição do serviço:

Consiste na análise e apoio técnico para correção, ajuste ou encaminhamento de demandas relacionadas a fluxos de processos no PRODATA, quando houver erro de tramitação, inconsistência de encaminhamento, fluxo incorreto, etapa indevida, bloqueio operacional ou necessidade de regularização sistêmica.

O serviço poderá envolver análise da situação apresentada, orientação à unidade demandante, correção técnica quando possível, encaminhamento ao fornecedor ou solicitação de autorização administrativa para ajustes que impactem processos, usuários ou unidades.

Público-alvo:

Unidades administrativas, usuários operadores do PRODATA, gestores, pontos focais e setores responsáveis pela tramitação ou acompanhamento de processos no sistema.

Forma de solicitação:

A solicitação deverá ser realizada por processo SEI, mediante formulário específico, com a assinatura do responsável maior pelo órgão ou secretaria solicitante.

Informações necessárias para atendimento:

A solicitação deverá conter:

- I – número ou identificação do processo;
- II – módulo do PRODATA envolvido;
- III – unidade atual do processo;
- IV – unidade ou etapa correta pretendida, quando conhecida;
- V – descrição detalhada do problema;
- VI – prints, mensagens de erro ou evidências;
- VII – data e horário aproximado da ocorrência;
- VIII – usuário que identificou ou executou a operação;
- IX – impacto causado;
- X – autorização da chefia, ponto focal ou responsável pela unidade, quando necessário.

Área responsável:

Departamento de Protocolo Municipal.

Prioridade inicial:

Alta, quando a falha impedir tramitação de processo crítico, cumprimento de prazo legal, pagamento, licitação, contratação, folha, execução orçamentária ou serviço essencial. Média nos demais casos.

Prazo estimado:

Até 3 dias úteis para análise inicial. O prazo de solução dependerá da complexidade, necessidade de autorização, risco de impacto nos registros e eventual atuação do fornecedor.

Observações:

- I – A solicitação será recebida pela Secretaria de Tecnologia e encaminhada à Área responsável pela Gestão do Serviço de Protocolo Municipal.

Serviço 6.11 – Reativação de Usuário no PRODATA

Descrição do serviço:

Consiste na reativação de usuário anteriormente inativado no PRODATA, permitindo que volte a acessar os módulos, organogramas e funcionalidades necessários ao desempenho de suas atividades institucionais.

Esse serviço poderá ser solicitado em casos de retorno de afastamento, reintegração, mudança administrativa, correção de inativação, nova designação funcional ou retomada da necessidade de acesso.

Público-alvo:

Servidores, empregados públicos, colaboradores autorizados, chefias, gestores, pontos focais e unidades administrativas que necessitem reativar acesso de usuário ao PRODATA.

Forma de solicitação:

A solicitação deverá ser realizada por processo SEI, mediante formulário específico, com a assinatura da chefia competente ou do responsável maior pelo órgão ou secretaria solicitante.

Informações necessárias para atendimento:

A solicitação deverá conter:

- I – nome completo do usuário;
- II – matrícula funcional, quando houver;
- III – CPF ou login de identificação;
- IV – unidade de lotação;
- V – motivo da reativação;
- VI – módulos que deverão ser acessados;
- VII – organogramas necessários;
- VIII – perfil de acesso solicitado, quando conhecido;
- IX – justificativa da necessidade;
- X – autorização formal da unidade competente;
- XI – data desejada para reativação.

Área responsável:

Equipe responsável pela administração de sistemas, suporte ao PRODATA ou área equivalente da Secretaria de Tecnologia.

Prioridade inicial:

Média, podendo ser Alta quando a reativação for necessária para continuidade de atividade essencial ou cumprimento de prazo institucional.

Prazo estimado:

Até 3 dias úteis, desde que a solicitação esteja completa, autorizada e tecnicamente viável.

Observações:

I – A reativação deverá observar a necessidade funcional atual do usuário.

II – A reativação não implica restauração automática de todos os acessos anteriormente existentes, devendo a unidade informar os módulos, organogramas e perfis necessários.

III – A Secretaria de Tecnologia poderá solicitar complementação quando houver dúvida sobre a necessidade, abrangência ou autorização do acesso.

Grupo 7 – Equipamentos de Informática

Os serviços relacionados a Equipamentos de Informática compreendem as atividades de suporte, instalação, configuração, diagnóstico, manutenção básica, remanejamento, substituição, orientação de uso e apoio técnico referente aos equipamentos tecnológicos utilizados pelos órgãos e unidades da Administração Pública Municipal.

Este grupo abrange computadores, notebooks, monitores, impressoras, scanners, periféricos, estabilizadores, nobreaks de uso local, webcams, equipamentos de apoio ao usuário, dispositivos de entrada e saída, bem como demais recursos de TIC disponibilizados para execução das atividades institucionais.

A atuação da Secretaria de Tecnologia está voltada ao apoio técnico e operacional necessário ao funcionamento adequado dos equipamentos de informática, respeitadas as limitações de garantia, contratos vigentes, disponibilidade de peças, condições físicas dos equipamentos, vida útil, viabilidade técnica de reparo e responsabilidade patrimonial de cada unidade.

As solicitações relacionadas a equipamentos de informática deverão ser formalizadas pelos canais oficiais definidos pela Secretaria de Tecnologia, especialmente quando envolverem instalação, remanejamento, substituição, avaliação técnica, descarte, disponibilização de equipamento, atendimento remoto ou atendimento presencial.

Serviço 7.1 – Instalação e Configuração de Computadores e Notebooks

Descrição do serviço:
Consiste na instalação, preparação e configuração básica de computadores ou notebooks institucionais para uso pelos servidores e unidades administrativas, incluindo configuração inicial, conexão à rede, instalação de softwares autorizados, ajustes de impressoras, configuração de usuário e validação mínima de funcionamento.

Público-alvo:
Secretarias, órgãos, setores, unidades administrativas e usuários internos que utilizem equipamentos de informática institucionais.

Forma de solicitação:
A solicitação deverá ser realizada por meio dos canais oficiais de atendimento da Secretaria de Tecnologia, preferencialmente por chamado técnico, formulário institucional ou processo administrativo, conforme o caso.

Informações necessárias para atendimento:
A solicitação deverá conter:

I – identificação da unidade demandante;

II – nome do usuário responsável pelo equipamento, quando houver;

III – local de instalação;

IV – tipo de equipamento;

V – número de patrimônio, quando houver;

VI – finalidade de uso;

VII – sistemas e softwares necessários;

VIII – necessidade de acesso à rede, internet, impressora ou outros recursos;

IX – contato local para acompanhamento;

X – data desejada para instalação, quando aplicável.

Área

Equipe de suporte técnico, infraestrutura ou área equivalente da Secretaria de Tecnologia.

responsável:

Prioridade

Média, podendo ser Alta quando o equipamento for indispensável ao funcionamento de serviço essencial, atendimento ao público, cumprimento de prazo legal ou substituição de equipamento inoperante em setor crítico.

inicial:

Prazo

Até 5 dias úteis, desde que o equipamento esteja disponível, em condições de uso e a infraestrutura mínima esteja adequada.

estimado:

Observações:

I – A instalação dependerá da disponibilidade de equipamento, ponto de rede, energia elétrica adequada e condições físicas do ambiente.

II – A instalação de softwares deverá observar licenciamento, autorização e compatibilidade técnica.

III – Equipamentos particulares ou não pertencentes ao patrimônio municipal poderão depender de autorização específica e análise da Secretaria de Tecnologia.

IV – O prazo para disponibilização dos serviços poderá se estender em decorrência do quantitativo de equipamentos.

Serviço 7.2 – Diagnóstico de Falha em Equipamento de Informática

Descrição do serviço:

Consiste na análise técnica inicial de falhas em computadores, notebooks, monitores, impressoras, scanners ou periféricos utilizados pela Administração Municipal, com o objetivo de identificar o problema, orientar o usuário, realizar correção simples ou encaminhar a demanda para manutenção especializada, substituição ou outra providência cabível.

Público-alvo:

Usuários internos, secretarias, setores e unidades administrativas que utilizem equipamentos institucionais de informática.

Forma de solicitação:

A solicitação deverá ser registrada pelos canais oficiais de atendimento da Secretaria de Tecnologia.

Informações necessárias para atendimento:

A solicitação deverá conter:

I – identificação do usuário ou unidade demandante;

II – tipo de equipamento;

III – número de patrimônio, quando houver;

IV – localização física do equipamento;

V – descrição detalhada da falha;

VI – data aproximada de início do problema;

VII – mensagem de erro, comportamento observado ou evidência disponível;

VIII – impacto causado na rotina de trabalho;

IX – contato para retorno ou agendamento.

Área **responsável:**
Equipe de suporte técnico ou área equivalente da Secretaria de Tecnologia.

Prioridade **inicial:**
Média, podendo ser Alta quando a falha afetar serviço essencial, atendimento ao público, equipamento único de setor crítico ou atividade com prazo institucional relevante.

Prazo **estimado:**
Até 3 dias úteis para análise inicial, conforme fila de atendimento e disponibilidade da equipe.

Observações:

I – O diagnóstico poderá resultar em correção imediata, orientação ao usuário, necessidade de manutenção, substituição, baixa patrimonial, aquisição de peça ou acionamento do fornecedor quando em período de garantia.

II – Equipamentos sem viabilidade técnica de reparo poderão ser indicados para substituição ou descarte, conforme procedimento administrativo próprio.

III – A Secretaria de Tecnologia poderá solicitar fotos, prints ou informações complementares antes do atendimento presencial.

Serviço 7.3 – Manutenção Básica de Equipamentos de Informática

Descrição **do** **serviço:**
Consiste na realização de manutenção básica em equipamentos de informática, quando tecnicamente possível, abrangendo ajustes simples, reinstalação ou atualização de softwares autorizados, verificação de funcionamento, limpeza lógica, correção de configurações, substituição simples de periféricos e demais procedimentos compatíveis com a capacidade técnica disponível.

P ú b l i c o - a l v o :
Unidades administrativas e usuários internos que utilizem equipamentos institucionais sob responsabilidade da Administração Municipal.

Forma **de** **solicitação:**
A solicitação deverá ser registrada por chamado técnico ou outro canal oficial definido pela Secretaria de Tecnologia.

Informações **necessárias** **para** **atendimento:**
A solicitação deverá conter:

I – identificação do equipamento;

- II – número de patrimônio, quando houver;
- III – localização física;
- IV – descrição do problema;
- V – usuário responsável;
- VI – impacto causado;
- VII – histórico de atendimentos anteriores, quando conhecido;
- VIII – contato para agendamento.

Área

Equipe de suporte técnico da Secretaria de Tecnologia.

responsável:

Prioridade

Média, podendo ser Alta quando o equipamento for essencial à continuidade de serviço público relevante.

inicial:

Prazo

Até 5 dias úteis para atendimento inicial, podendo variar conforme complexidade, disponibilidade de equipe, peças, equipamentos substitutos ou necessidade de fornecedor.

estimado:

Observações:

I – A manutenção básica não inclui, necessariamente, reparos eletrônicos avançados, substituição de peças indisponíveis, serviços cobertos por garantia ou manutenção especializada.

II – Quando houver garantia vigente ou contrato específico, a demanda poderá ser encaminhada ao fornecedor responsável.

III – Quando o custo ou a complexidade do reparo não justificar a manutenção, poderá ser recomendada a substituição do equipamento.

Serviço 7.4 – Instalação e Configuração de Impressoras e Scanners

Descrição

do

serviço:

Consiste na instalação, configuração e apoio técnico para funcionamento de impressoras, scanners ou equipamentos multifuncionais utilizados pelas unidades administrativas, incluindo configuração em computador, rede, driver, fila de impressão ou orientação básica de uso.

P ú b l i c o - a l i v o :
Secretarias, setores, unidades administrativas e usuários internos que utilizem impressoras ou scanners institucionais.

Forma de solicitação:
A solicitação deverá ser encaminhada pelos canais oficiais de atendimento da Secretaria de Tecnologia.

Informações necessárias para atendimento:
A solicitação deverá conter:

- I – unidade demandante;
- II – localização física do equipamento;
- III – tipo, marca e modelo do equipamento;
- IV – número de patrimônio, quando houver;
- V – computador ou usuário que utilizará o equipamento;
- VI – necessidade de impressão local ou em rede;
- VII – descrição da necessidade ou falha;
- VIII – contato local para acompanhamento.

Área responsável:
Equipe de suporte técnico, infraestrutura ou área equivalente da Secretaria de Tecnologia.

Prioridade inicial:
Média, podendo ser Alta quando a indisponibilidade impactar serviço essencial, atendimento ao público ou rotina administrativa crítica.

Prazo estimado:
Até 5 dias úteis, desde que o equipamento esteja disponível, compatível e em condições de funcionamento.

Observações:

- I – A configuração dependerá da disponibilidade de drivers, compatibilidade com o sistema operacional, conexão adequada e condições físicas do equipamento.
- II – Falhas mecânicas, troca de peças, toner, cilindro, fusor, bandejas ou outros componentes poderão depender de contrato específico, fornecedor ou providência da unidade responsável.

III – Equipamentos sem suporte técnico, obsoletos ou incompatíveis poderão ter atendimento limitado.

Serviço 7.5 – Remanejamento de Equipamentos de Informática

Descrição do serviço:
Consiste no apoio técnico para remanejamento de computadores, notebooks, impressoras, scanners, monitores ou periféricos entre salas, setores, unidades ou usuários, quando houver necessidade de reinstalação, reconfiguração ou validação técnica para funcionamento no novo local.

Público-alvo:
Secretarias, órgãos, setores e unidades administrativas em processo de mudança, reorganização interna, substituição de usuários ou alteração de layout.

Forma de solicitação:
A solicitação deverá ser formalizada previamente pelos canais oficiais da Secretaria de Tecnologia, preferencialmente antes da movimentação física dos equipamentos.

Informações necessárias para atendimento:
A solicitação deverá conter:

- I – equipamento a ser remanejado;
- II – número de patrimônio, quando houver;
- III – local de origem;
- IV – local de destino;
- V – usuário atual e novo usuário, quando aplicável;
- VI – data prevista para mudança;
- VII – necessidade de rede, internet, impressora ou sistemas no novo local;
- VIII – contato do responsável pelo acompanhamento.

Área responsável:
Equipe de suporte técnico, infraestrutura ou redes da Secretaria de Tecnologia.

Prioridade inicial:
Média.

Prazo estimado:
Prazo definido conforme quantidade de equipamentos, disponibilidade de infraestrutura no local de destino e agenda da equipe técnica.

Observações:

I – O remanejamento físico de equipamentos poderá depender da unidade demandante, especialmente quando envolver transporte, mobiliário, patrimônio ou logística interna.

II – A Secretaria de Tecnologia atuará na reinstalação, configuração e validação técnica dos equipamentos, quando necessário.

III – Mudanças realizadas sem comunicação prévia poderão gerar indisponibilidade temporária dos recursos tecnológicos.

Serviço 7.6 – Avaliação Técnica para Substituição de Equipamento

Descrição do serviço:
Consiste na avaliação técnica de equipamento de informática para verificar condições de uso, desempenho, obsolescência, defeito recorrente, inviabilidade de manutenção ou necessidade de substituição.

O serviço poderá subsidiar decisões administrativas relacionadas à redistribuição, substituição, aquisição, baixa patrimonial ou planejamento de renovação do parque tecnológico.

Público-alvo:
Secretarias, setores, unidades administrativas, gestores e responsáveis patrimoniais.

Forma de solicitação:
A solicitação deverá ser encaminhada por canal oficial, podendo exigir processo administrativo quando tiver por finalidade instruir aquisição, substituição, baixa ou descarte de equipamento.

Informações necessárias para atendimento:
A solicitação deverá conter:

- I – identificação do equipamento;
- II – número de patrimônio, quando houver;
- III – localização;
- IV – usuário ou unidade responsável;
- V – descrição do problema ou motivo da avaliação;
- VI – histórico de falhas, quando conhecido;
- VII – impacto causado;

VIII – finalidade da avaliação técnica;

IX – contato para acompanhamento.

Área

responsável:

Equipe de suporte técnico ou área equivalente da Secretaria de Tecnologia.

Prioridade

inicial:

Baixa ou Média, podendo ser Alta quando o equipamento avaliado for indispensável ao funcionamento de serviço essencial.

Prazo

estimado:

Até 10 dias úteis para avaliação inicial, conforme disponibilidade da equipe, quantidade de equipamentos e complexidade da análise.

Observações:

I – A avaliação técnica não garante substituição imediata do equipamento.

II – A substituição dependerá de disponibilidade de equipamento reserva, estoque, aquisição, contrato vigente, planejamento orçamentário ou decisão administrativa.

III – Equipamentos considerados obsoletos ou inviáveis para uso poderão ser indicados para baixa ou descarte conforme procedimento patrimonial próprio.

Serviço 7.7 – Instalação de Softwares Autorizados

Descrição

do

serviço:

Consiste na instalação ou configuração de softwares autorizados em computadores e notebooks institucionais, desde que compatíveis com o equipamento, necessários à atividade funcional e devidamente licenciados ou autorizados pela Administração Municipal.

P ú b l i c o - a l v o :

Usuários internos, setores e unidades administrativas que necessitem de software específico para execução de suas atividades institucionais.

Forma

de

solicitação:

A solicitação deverá ser registrada pelos canais oficiais da Secretaria de Tecnologia, contendo justificativa da necessidade e, quando aplicável, autorização da chefia competente.

Informações

necessárias

para

atendimento:

A solicitação deverá conter:

I – nome do usuário;

II – unidade administrativa;

- III – equipamento onde o software deverá ser instalado;
- IV – número de patrimônio, quando houver;
- V – nome do software solicitado;
- VI – finalidade institucional;
- VII – informação sobre licença disponível, quando conhecida;
- VIII – urgência da demanda;
- IX – contato para agendamento.

Área **responsável:**
Equipe de suporte técnico, sistemas ou área equivalente da Secretaria de Tecnologia.

Prioridade **inicial:**
Média.

Prazo **estimado:**
Até 5 dias úteis, desde que o software seja autorizado, licenciado e tecnicamente compatível.

Observações:

- I – Não serão instalados softwares sem licença, sem autorização ou incompatíveis com as normas de segurança da informação.
- II – Softwares de uso específico poderão exigir validação da chefia, área demandante, fornecedor ou setor responsável pelo sistema.
- III – A Secretaria de Tecnologia poderá remover ou bloquear softwares não autorizados identificados em equipamentos institucionais.

Serviço 7.8 – Suporte a Periféricos e Acessórios de Informática

Descrição **do** **serviço:**
Consiste no suporte técnico básico a periféricos e acessórios utilizados em conjunto com computadores e notebooks institucionais, tais como teclado, mouse, monitor, webcam, headset, leitor de código, adaptadores, cabos, estabilizadores e demais dispositivos de apoio ao usuário.

P ú b l i c o - a l v o :
Usuários internos, setores e unidades administrativas que utilizem equipamentos e acessórios institucionais.

Forma de solicitação:
A solicitação deverá ser realizada por chamado técnico ou outro canal oficial da Secretaria de Tecnologia.

Informações necessárias para atendimento:
A solicitação deverá conter:

- I – identificação do usuário ou setor;
- II – tipo de periférico ou acessório;
- III – número de patrimônio, quando houver;
- IV – descrição da falha ou necessidade;
- V – equipamento ao qual está vinculado;
- VI – impacto causado;
- VII – contato para retorno.

Área responsável:
Equipe de suporte técnico da Secretaria de Tecnologia.

Prioridade inicial:
Baixa ou Média, podendo ser Alta quando o periférico for essencial à atividade do setor ou ao atendimento ao público.

Prazo estimado:
Até 5 dias úteis, conforme disponibilidade da equipe e de equipamentos ou acessórios substitutos.

Observações:

- I – A substituição de periféricos dependerá de disponibilidade em estoque, aquisição ou redistribuição de equipamentos.
- II – Equipamentos danificados por mau uso, desgaste excessivo ou ausência de condições mínimas poderão demandar avaliação específica.
- III – O usuário ou unidade deverá zelar pela guarda e conservação dos acessórios disponibilizados.

Serviço 7.9 – Orientação sobre Uso Adequado de Equipamentos de Informática

Descrição do serviço:

Consiste na orientação básica aos usuários quanto ao uso adequado de computadores, notebooks, impressoras, scanners, periféricos e demais equipamentos de informática, com foco na conservação, boas práticas, segurança da informação e redução de falhas operacionais.

Público-alvo:
Usuários internos, setores e unidades administrativas da Administração Municipal.

Forma de solicitação:

A solicitação poderá ser realizada por chamado técnico, orientação durante atendimento ou outro canal oficial disponibilizado pela Secretaria de Tecnologia.

Informações necessárias para atendimento:

A solicitação deverá conter:

- I – identificação do solicitante;
- II – unidade administrativa;
- III – equipamento ou recurso relacionado;
- IV – dúvida ou orientação desejada;
- V – contato para retorno.

Área responsável:
Equipe de suporte técnico ou atendimento ao usuário da Secretaria de Tecnologia.

Prioridade inicial:
Baixa.

Prazo estimado:
Conforme fila de atendimento, preferencialmente em até 5 dias úteis.

Observações:

- I – A orientação poderá ocorrer de forma presencial, remota, por telefone, e-mail, material orientativo ou durante o próprio atendimento técnico.
- II – Demandas recorrentes poderão subsidiar a elaboração de manuais, comunicados ou ações de capacitação.
- III – O uso adequado dos equipamentos contribui para redução de falhas, aumento da vida útil e melhor aproveitamento dos recursos públicos.

Grupo 8 – E-mail Institucional e Ferramentas de Colaboração

Os serviços relacionados a E-mail Institucional e Ferramentas de Colaboração compreendem as atividades de criação, alteração, inativação, exclusão, suporte e orientação quanto ao uso de contas institucionais de e-mail e demais recursos corporativos de comunicação, produtividade e colaboração disponibilizados pela Administração Pública Municipal.

Este grupo abrange contas de e-mail institucionais, alteração de dados, redefinição de senha, bloqueio ou inativação de contas, suporte básico ao acesso, orientação de uso, apoio a ferramentas de colaboração, grupos, listas, caixas compartilhadas, calendários, armazenamento em nuvem e demais recursos vinculados à solução corporativa adotada pelo Município.

A adequada gestão das contas institucionais é essencial para garantir a segurança da informação, a continuidade administrativa, a comunicação oficial, a rastreabilidade das atividades, a proteção de dados e o uso adequado dos recursos tecnológicos disponibilizados aos servidores e unidades administrativas.

As solicitações relacionadas a e-mail institucional e ferramentas de colaboração deverão ser formalizadas pelos canais oficiais definidos pela Secretaria de Tecnologia, especialmente quando envolverem criação de conta, alteração de senha, mudança de titularidade, inativação, exclusão, recuperação de acesso ou concessão de permissões especiais.

Serviço 8.1 – Criação de E-mail Institucional

Descrição **do** **serviço:**
Consiste na criação de conta de e-mail institucional para servidor público municipal, empregado público, colaborador autorizado, unidade administrativa, setor, grupo de trabalho ou serviço institucional, conforme necessidade devidamente justificada e autorizada pela unidade competente.

O serviço poderá envolver a criação da conta, definição de endereço eletrônico, configuração inicial, vinculação ao usuário ou unidade responsável, orientação de primeiro acesso e disponibilização dos recursos básicos associados à solução corporativa de comunicação e colaboração adotada pelo Município.

P ú b l i c o - a l i v o :
Servidores públicos municipais, empregados públicos, colaboradores autorizados, órgãos,

secretarias, unidades administrativas, setores e equipes que necessitem de conta institucional para comunicação oficial e execução de atividades administrativas.

Forma de solicitação:

A solicitação deverá ser realizada por meio dos canais oficiais da Secretaria de Tecnologia, preferencialmente mediante formulário específico, chamado técnico ou processo administrativo.

Quando se tratar de conta pessoal institucional, a solicitação deverá ser autorizada pela chefia imediata, ponto focal, gestor da unidade ou responsável maior pelo órgão. Quando se tratar de conta setorial, grupo, lista ou caixa compartilhada, deverá ser indicado o responsável administrativo pela conta.

Informações necessárias para atendimento:

A solicitação deverá conter:

- I – nome completo do usuário, quando se tratar de conta individual;
- II – matrícula funcional, quando houver;
- III – CPF, quando necessário para identificação;
- IV – cargo, função ou vínculo com a Administração Municipal;
- V – secretaria, setor ou unidade administrativa de lotação;
- VI – sugestão de endereço eletrônico, quando aplicável;
- VII – finalidade da conta;
- VIII – indicação se a conta será individual, setorial, caixa compartilhada, grupo ou lista;
- IX – responsável administrativo pela conta, quando não for individual;
- X – justificativa da necessidade;
- XI – autorização formal da chefia competente, ponto focal ou responsável pelo órgão;
- XII – telefone, ramal ou contato institucional para retorno;
- XIII – data prevista de início da utilização, quando aplicável.

Área responsável:

Equipe responsável pela administração da solução de e-mail, suporte técnico, infraestrutura, sistemas ou área equivalente da Secretaria de Tecnologia.

Prioridade

inicial:

Média, podendo ser Alta quando a conta for indispensável ao início imediato de atividades, comunicação oficial, atendimento ao público, cumprimento de prazo institucional ou continuidade de serviço essencial.

Prazo

estimado:

Até 3 dias úteis, desde que a solicitação esteja completa, devidamente autorizada e tecnicamente viável.

Observações:

I – A criação de e-mail institucional dependerá de autorização formal da unidade competente.

II – O endereço eletrônico deverá seguir o padrão institucional definido pela Administração Municipal.

III – Contas setoriais, caixas compartilhadas, grupos ou listas deverão possuir responsável administrativo indicado pela unidade solicitante.

IV – O uso da conta institucional deverá observar as normas de segurança da informação, proteção de dados, comunicação oficial e uso adequado dos recursos tecnológicos.

V – Solicitações incompletas, sem autorização ou sem indicação clara da finalidade poderão ser devolvidas para complementação.

Serviço 8.2 – Alteração de E-mail Institucional ou Redefinição de Senha

Descrição

do

serviço:

Consiste na alteração de dados relacionados à conta de e-mail institucional, bem como no apoio à redefinição de senha, recuperação de acesso, ajuste de informações cadastrais, alteração de nome de exibição, mudança de unidade, configuração básica ou regularização de acesso à conta.

Esse serviço poderá ser solicitado em casos de esquecimento de senha, mudança de nome funcional, alteração de lotação, necessidade de correção cadastral, dificuldade de acesso, bloqueio preventivo, falha de autenticação ou adequação da conta às informações institucionais atualizadas.

P ú b l i c o - a l i v o :

Usuários internos que possuam conta de e-mail institucional, chefias, pontos focais, responsáveis por unidades administrativas e gestores de contas setoriais ou caixas compartilhadas.

Forma de solicitação:

A solicitação deverá ser encaminhada por canal oficial da Secretaria de Tecnologia, com identificação do usuário ou da conta envolvida.

Nos casos de redefinição de senha, recuperação de acesso ou alteração sensível, poderá ser exigida confirmação de identidade, autorização da chefia competente ou validação por ponto focal, conforme o caso.

Informações necessárias para atendimento:

A solicitação deverá conter:

- I – nome completo do usuário;
- II – matrícula funcional, quando houver;
- III – CPF, quando necessário para validação;
- IV – endereço de e-mail institucional envolvido;
- V – secretaria, setor ou unidade de lotação;
- VI – descrição da alteração solicitada ou problema apresentado;
- VII – justificativa da alteração, quando aplicável;
- VIII – contato alternativo para retorno;
- IX – autorização da chefia competente, quando envolver alteração cadastral, mudança de titularidade, acesso a conta setorial ou ajuste sensível;
- X – evidências do problema, como mensagem de erro ou print, quando houver.

Área responsável:

Equipe responsável pela administração da solução de e-mail, suporte técnico, infraestrutura, sistemas ou área equivalente da Secretaria de Tecnologia.

Prioridade inicial:

Média, podendo ser Alta quando a impossibilidade de acesso ao e-mail impactar comunicação oficial, serviço essencial, prazo institucional, atendimento ao público ou atividade crítica da unidade.

Prazo estimado:

Até 3 dias úteis para solicitações ordinárias. Demandas urgentes devidamente justificadas poderão receber atendimento prioritário, conforme disponibilidade da equipe.

Observações:

I – A redefinição de senha deverá observar procedimentos mínimos de validação de identidade e segurança da informação.

II – A Secretaria de Tecnologia não solicitará senha pessoal do usuário para atendimento.

III – A alteração de titularidade, acesso a conta setorial, recuperação de conta ou mudança sensível poderá exigir autorização formal da unidade responsável.

IV – O usuário é responsável pela guarda da senha e pelo uso adequado da conta institucional.

V – Suspeitas de acesso indevido, vazamento de senha ou comprometimento de conta deverão ser comunicadas imediatamente à Secretaria de Tecnologia.

Serviço 8.3 – Inativação ou Exclusão de E-mail Institucional

Descrição do serviço:

Consiste na inativação, bloqueio, suspensão ou exclusão de conta de e-mail institucional, conforme procedimento adotado pela Administração Municipal, em razão de desligamento, exoneração, afastamento, término de vínculo, mudança de função, descontinuidade de conta setorial, perda de necessidade de uso, solicitação administrativa ou risco de acesso indevido.

O serviço também poderá envolver orientações quanto à preservação, transferência ou redirecionamento de informações institucionais vinculadas à conta, quando aplicável e autorizado.

Público-alvo:

Chefias, gestores, pontos focais, setores de pessoal, responsáveis por unidades administrativas e autoridades competentes para comunicar desligamentos, alterações funcionais ou necessidade de bloqueio de contas institucionais.

Forma de solicitação:

A solicitação deverá ser formalizada por canal oficial, preferencialmente formulário específico, chamado técnico autorizado ou processo administrativo.

Nos casos de desligamento, exoneração, término de vínculo, risco de acesso indevido ou incidente de segurança, a comunicação deverá ser realizada com a maior brevidade possível.

Informações necessárias para atendimento:

A solicitação deverá conter:

- I – nome completo do usuário ou identificação da conta setorial;
- II – matrícula funcional, quando houver;
- III – CPF, quando se tratar de conta individual;
- IV – endereço de e-mail institucional a ser inativado ou excluído;
- V – secretaria, setor ou unidade vinculada;
- VI – motivo da inativação ou exclusão;
- VII – data a partir da qual o acesso deverá ser bloqueado;
- VIII – autorização da chefia competente, ponto focal ou responsável pelo órgão;
- IX – indicação de urgência, quando houver risco de acesso indevido;
- X – informação sobre eventual necessidade de preservação, transferência, redirecionamento ou recuperação de dados institucionais, quando aplicável;

XI – indicação de novo responsável, quando se tratar de conta setorial, caixa compartilhada, grupo ou lista.

Área

responsável:

Equipe responsável pela administração da solução de e-mail, suporte técnico, infraestrutura, sistemas ou área equivalente da Secretaria de Tecnologia.

Prioridade

inicial:

Alta, quando envolver desligamento, exoneração, término de vínculo, risco de acesso indevido, comprometimento de conta ou incidente de segurança. Média nos demais casos.

Prazo

estimado:

Até 1 dia útil para casos prioritários devidamente justificados. Até 3 dias úteis para solicitações ordinárias.

Observações:

I – A unidade demandante é responsável por comunicar tempestivamente a necessidade de inativação de conta institucional.

II – A inativação ou exclusão de conta não deverá ocorrer sem análise quanto à preservação de informações institucionais relevantes, quando aplicável.

III – A exclusão definitiva, quando adotada, poderá ser precedida de bloqueio, suspensão ou período de retenção, conforme política interna, capacidade técnica, solução contratada e normas aplicáveis.

IV – A Secretaria de Tecnologia poderá orientar a unidade quanto à transferência de titularidade, criação de conta setorial ou redirecionamento de mensagens, quando necessário para continuidade administrativa.

V – A manutenção indevida de contas ativas de usuários desligados ou sem vínculo poderá gerar risco à segurança da informação e à proteção dos dados institucionais.

Serviço 8.4 – Criação e Gerenciamento de Grupos, Listas e Caixas Compartilhadas

Descrição

do

serviço:

Consiste na criação, alteração, exclusão ou gerenciamento de grupos de e-mail, listas de distribuição, caixas compartilhadas ou contas setoriais utilizadas para comunicação institucional de órgãos, secretarias, setores, equipes ou serviços municipais.

O serviço poderá envolver inclusão e remoção de membros, definição de responsáveis, alteração de permissões, ajuste de nome, configuração básica e orientação quanto ao uso adequado desses recursos.

P ú b l i c o - a l i v o :
Secretarias, unidades administrativas, gestores, equipes de trabalho, pontos focais e responsáveis por comunicação institucional ou atividades administrativas que necessitem de recursos compartilhados de e-mail e colaboração.

Forma de solicitação:
A solicitação deverá ser formalizada pelos canais oficiais da Secretaria de Tecnologia, com autorização da chefia competente ou responsável maior pela unidade demandante.

Informações necessárias para atendimento:
A solicitação deverá conter:

- I – tipo de recurso solicitado, como grupo, lista, caixa compartilhada ou conta setorial;
- II – nome sugerido para identificação;
- III – finalidade institucional;
- IV – secretaria, setor ou unidade responsável;
- V – responsável administrativo pelo recurso;
- VI – membros que deverão ser incluídos ou removidos;
- VII – tipo de permissão necessária, quando aplicável;
- VIII – justificativa da necessidade;
- IX – autorização formal da chefia competente;
- X – contato para retorno.

Área responsável:
Equipe responsável pela administração da solução de e-mail, suporte técnico, infraestrutura, sistemas ou área equivalente da Secretaria de Tecnologia.

Prioridade inicial:
Média.

Prazo estimado:
Até 5 dias úteis, desde que a solicitação esteja completa, autorizada e tecnicamente viável.

Observações:

- I – Grupos, listas e caixas compartilhadas deverão possuir responsável administrativo indicado pela unidade demandante.

II – A unidade responsável deverá solicitar atualização dos membros sempre que houver mudança de equipe, desligamento, substituição ou perda de necessidade de acesso.

III – A Secretaria de Tecnologia poderá recusar nomenclaturas incompatíveis com o padrão institucional ou que possam gerar confusão administrativa.

IV – O uso desses recursos deverá observar finalidade institucional, segurança da informação e responsabilidade pela comunicação oficial.

Serviço 8.5 – Suporte Básico às Ferramentas de Colaboração

Descrição do serviço:
Consiste no apoio básico aos usuários quanto ao acesso e uso das ferramentas corporativas de colaboração disponibilizadas pelo Município, como calendário, armazenamento em nuvem, compartilhamento de arquivos, edição colaborativa, reuniões virtuais, contatos, grupos, tarefas ou demais funcionalidades vinculadas à solução institucional adotada.

O serviço abrange orientações iniciais, esclarecimento de dúvidas, apoio à configuração básica, identificação de falhas de acesso e encaminhamento de problemas técnicos ao fornecedor ou área responsável, quando necessário.

P ú b l i c o - a l i v o :
Usuários internos, secretarias, unidades administrativas, gestores, equipes e demais colaboradores autorizados que utilizem ferramentas institucionais de colaboração e produtividade.

Forma de solicitação:
A solicitação deverá ser registrada pelos canais oficiais de atendimento da Secretaria de Tecnologia.

Informações necessárias para atendimento:
A solicitação deverá conter:

- I – identificação do solicitante;
- II – conta institucional utilizada;
- III – ferramenta ou recurso envolvido;
- IV – descrição da dúvida, necessidade ou falha;
- V – mensagem de erro ou print, quando houver;
- VI – equipamento ou navegador utilizado, quando relevante;
- VII – impacto causado;

VIII – contato para retorno.

Área

responsável:

Equipe de suporte técnico, administração da solução de colaboração, sistemas ou área equivalente da Secretaria de Tecnologia.

Prioridade

inicial:

Baixa ou Média, podendo ser Alta quando a falha impactar reunião institucional relevante, comunicação oficial, atividade essencial ou prazo administrativo crítico.

Prazo

estimado:

Até 5 dias úteis para orientação ou análise inicial, conforme fila de atendimento e complexidade da demanda.

Observações:

I – O suporte prestado poderá ser limitado às funcionalidades contratadas, autorizadas e oficialmente disponibilizadas pela Administração Municipal.

II – Demandas avançadas, falhas da plataforma, indisponibilidades gerais ou limitações da solução poderão depender de fornecedor externo.

III – O compartilhamento de arquivos e informações deverá observar as regras de segurança da informação, proteção de dados e classificação da informação.

IV – O armazenamento em nuvem institucional, quando disponível, deverá ser utilizado exclusivamente para finalidades administrativas e funcionais.

Grupo 9 – Segurança da Informação

Os serviços relacionados à Segurança da Informação compreendem as atividades de orientação, prevenção, análise, tratamento, encaminhamento e apoio técnico voltadas à proteção dos dados, sistemas, contas, equipamentos, redes, serviços digitais e demais ativos de informação utilizados pela Administração Pública Municipal.

Este grupo abrange demandas relacionadas a incidentes de segurança, acessos indevidos, suspeitas de comprometimento de contas, bloqueios preventivos, análise de riscos, orientação sobre boas práticas, apoio à proteção de dados, revisão de acessos, liberação controlada de recursos, análise de e-mails suspeitos, apoio a auditorias técnicas e demais medidas destinadas à preservação da confidencialidade, integridade, disponibilidade e rastreabilidade das informações institucionais.

A atuação da Secretaria de Tecnologia em Segurança da Informação tem caráter técnico e preventivo, não substituindo as competências de outras instâncias administrativas, jurídicas, disciplinares, de controle interno, proteção de dados pessoais ou governança institucional, quando aplicável.

As solicitações relacionadas à Segurança da Informação deverão ser formalizadas por canais oficiais, especialmente quando envolverem liberação de acessos especiais, análise de logs, incidentes, auditorias, extração de informações, bloqueios, apuração de acessos indevidos ou tratamento de dados sensíveis.

Serviço 9.1 – Comunicação e Tratamento Inicial de Incidente de Segurança da Informação

Descrição do serviço:
Consiste no recebimento, registro, análise inicial, classificação, priorização e encaminhamento de eventos ou suspeitas de incidentes de segurança da informação que possam comprometer contas, sistemas, equipamentos, redes, dados institucionais ou serviços digitais.

São exemplos de incidentes: suspeita de acesso indevido, vazamento de senha, conta comprometida, tentativa de fraude, e-mail malicioso, perda de dados, alteração indevida de informação, indisponibilidade suspeita, comportamento anormal em sistema, equipamento infectado ou exposição indevida de dados.

Público-alvo:
Usuários internos, gestores, pontos focais, secretarias, unidades administrativas e demais áreas que identifiquem ou suspeitem de incidente de segurança da informação.

Forma de solicitação:
A comunicação deverá ser realizada imediatamente pelos canais oficiais da Secretaria de Tecnologia. Em situações urgentes, poderá haver comunicação inicial por telefone ou ramal

institucional, devendo o registro formal ser realizado posteriormente para fins de rastreabilidade.

Informações necessárias para atendimento:

A solicitação deverá conter:

- I – identificação do comunicante;
- II – unidade administrativa envolvida;
- III – descrição do evento ou suspeita;
- IV – data e horário aproximado da ocorrência;
- V – sistema, conta, equipamento, e-mail, serviço ou recurso afetado;
- VI – usuários envolvidos, quando conhecidos;
- VII – evidências disponíveis, como prints, mensagens, logs, arquivos, links ou relatos;
- VIII – impacto percebido;
- IX – providências já adotadas pela unidade;
- X – contato para retorno urgente.

Área responsável:

Equipe de Segurança da Informação, infraestrutura, suporte técnico, sistemas ou área equivalente da Secretaria de Tecnologia, conforme a natureza do incidente.

Prioridade inicial:

Crítica ou Alta, conforme gravidade, impacto, abrangência, risco de exposição de dados, indisponibilidade de serviço ou possibilidade de continuidade do incidente.

Prazo estimado:

Atendimento inicial prioritário, conforme disponibilidade imediata da equipe. O prazo de conclusão dependerá da complexidade, necessidade de investigação, participação de fornecedor, análise de logs, preservação de evidências ou encaminhamento a outras instâncias competentes.

Observações:

- I – Incidentes de segurança devem ser comunicados com a maior brevidade possível.
- II – O usuário não deverá apagar evidências, mensagens, arquivos, registros ou informações relacionadas ao incidente antes da análise técnica.

III – Quando houver indício de exposição de dados pessoais, a demanda poderá exigir comunicação ou encaminhamento ao Encarregado de Dados, à autoridade competente ou à área responsável pela proteção de dados pessoais.

IV – Situações com possível responsabilidade administrativa, disciplinar, jurídica ou de controle deverão ser encaminhadas às instâncias competentes, conforme o caso.

Serviço 9.2 – Análise de Suspeita de Conta Comprometida

Descrição do serviço:
Consiste na análise técnica de suspeita de comprometimento de conta institucional, como e-mail, usuário de rede, sistema corporativo, ferramenta de colaboração ou outro recurso digital utilizado pela Administração Municipal.

O serviço poderá envolver bloqueio preventivo, redefinição de senha, verificação de acessos recentes, orientação ao usuário, revisão de permissões, análise de mensagens suspeitas e encaminhamento para medidas adicionais de segurança.

Público-alvo:
Usuários internos, chefias, pontos focais, gestores e unidades administrativas que identifiquem uso indevido, acesso suspeito ou comportamento anormal em conta institucional.

Forma de solicitação:
A solicitação deverá ser registrada imediatamente por canal oficial da Secretaria de Tecnologia. Em casos urgentes, o contato inicial poderá ocorrer por ramal ou telefone institucional, com posterior formalização.

Informações necessárias para atendimento:
A solicitação deverá conter:

- I – nome completo do usuário;
- II – matrícula funcional, quando houver;
- III – conta ou login envolvido;
- IV – sistema ou serviço afetado;
- V – descrição da suspeita;
- VI – data e horário aproximado do ocorrido;
- VII – mensagens, prints, alertas ou evidências disponíveis;
- VIII – informação se a senha foi compartilhada, digitada em link suspeito ou exposta;
- IX – impacto percebido;

X – contato para retorno.

Área

Equipe de Segurança da Informação, suporte técnico, administração de sistemas ou infraestrutura da Secretaria de Tecnologia.

responsável:

Prioridade

Alta ou Crítica, conforme o risco de acesso indevido, exposição de dados, uso indevido da conta ou impacto institucional.

inicial:

Prazo

Atendimento inicial prioritário. A solução poderá ocorrer no mesmo dia útil, quando envolver bloqueio ou redefinição de senha, ou demandar prazo maior quando houver necessidade de análise técnica aprofundada.

estimado:

Observações:

I – A Secretaria de Tecnologia poderá bloquear preventivamente a conta quando houver risco relevante.

II – O usuário deverá alterar sua senha sempre que houver suspeita de comprometimento.

III – O compartilhamento de senhas é vedado e poderá gerar riscos à segurança da informação e à responsabilização do usuário.

IV – Poderá ser recomendada revisão dos acessos vinculados à conta comprometida.

Serviço 9.3 – Análise de E-mail Suspeito, Phishing ou Tentativa de Fraude

Descrição do serviço:

Consiste na análise de mensagens eletrônicas suspeitas recebidas por usuários institucionais, incluindo possíveis tentativas de phishing, fraude, envio de links maliciosos, anexos suspeitos, falsas cobranças, solicitações indevidas de credenciais ou mensagens que possam comprometer a segurança da informação.

O serviço poderá envolver orientação ao usuário, bloqueio de remetente, análise de link ou anexo, comunicação preventiva, encaminhamento ao fornecedor da solução de e-mail ou adoção de medidas técnicas de contenção.

Público-alvo:

Usuários internos, gestores, pontos focais e unidades administrativas que recebam mensagens suspeitas em contas institucionais.

Forma de solicitação:

A mensagem suspeita deverá ser comunicada à Secretaria de Tecnologia pelos canais oficiais. Quando possível, o usuário deverá encaminhar a mensagem original ou evidências sem clicar em links, baixar anexos ou responder ao remetente.

Informações necessárias para atendimento:

A solicitação deverá conter:

I – identificação do usuário que recebeu a mensagem;

II – endereço de e-mail institucional afetado;

III – remetente da mensagem suspeita;

IV – assunto da mensagem;

V – data e horário de recebimento;

VI – print ou encaminhamento da mensagem original;

VII – informação se houve clique em link, abertura de anexo ou envio de dados;

VIII – impacto ou comportamento observado após a mensagem;

IX – contato para retorno.

Área

responsável:

Equipe de Segurança da Informação, administração de e-mail, suporte técnico ou infraestrutura da Secretaria de Tecnologia.

Prioridade

inicial:

Alta, quando houver clique em link, abertura de anexo, envio de senha, disseminação da mensagem ou risco de comprometimento. Média nos demais casos.

Prazo

estimado:

Até 1 dia útil para análise inicial em casos prioritários. Até 3 dias úteis para orientações ordinárias.

Observações:

I – O usuário não deverá clicar em links, abrir anexos ou responder mensagens suspeitas.

II – Quando houver indício de comprometimento de conta, poderá ser necessária redefinição de senha e bloqueio preventivo.

III – Mensagens com risco amplo poderão gerar comunicação preventiva aos demais usuários institucionais.

Serviço 9.4 – Bloqueio Preventivo de Conta, Acesso ou Recurso Tecnológico

Descrição do serviço:
Consiste no bloqueio temporário ou preventivo de conta, acesso, recurso tecnológico, equipamento ou serviço quando houver suspeita de uso indevido, comprometimento, risco à segurança da informação, desligamento não comunicado, acesso incompatível com a função ou necessidade de contenção de incidente.

Público-alvo:
Usuários internos, chefias, gestores, pontos focais, unidades administrativas e áreas responsáveis por comunicar situações de risco ou necessidade de bloqueio.

Forma de solicitação:
A solicitação deverá ser formalizada por canal oficial. Em casos urgentes, poderá haver comunicação inicial por ramal ou telefone institucional, com posterior registro formal.

Informações necessárias para atendimento:
A solicitação deverá conter:

- I – conta, usuário, recurso ou sistema a ser bloqueado;
- II – nome completo do usuário envolvido, quando aplicável;
- III – matrícula, CPF ou login, quando necessário;
- IV – motivo do bloqueio;
- V – descrição do risco identificado;
- VI – data e horário desejados para o bloqueio;
- VII – autorização da chefia ou autoridade competente, quando aplicável;
- VIII – evidências disponíveis;
- IX – contato do responsável pela solicitação.

Área responsável:
Equipe de Segurança da Informação, administração de sistemas, infraestrutura, redes ou suporte técnico da Secretaria de Tecnologia.

Prioridade inicial:
Alta ou Crítica, conforme risco de acesso indevido, exposição de dados, continuidade do incidente ou impacto institucional.

Prazo

estimado:

Atendimento prioritário, podendo ocorrer de forma imediata nos casos de risco relevante. O desbloqueio ou regularização dependerá de análise técnica e autorização da unidade competente.

Observações:

I – O bloqueio preventivo poderá ser adotado pela Secretaria de Tecnologia sempre que houver risco relevante à segurança da informação.

II – O bloqueio não representa, por si só, conclusão sobre responsabilidade do usuário, sendo medida técnica de proteção.

III – A reativação do acesso poderá exigir autorização formal, redefinição de senha, revisão de permissões ou saneamento da situação que motivou o bloqueio.

Serviço 9.5 – Revisão de Acessos e Permissões

Descrição

do

serviço:

Consiste no apoio técnico à revisão de acessos e permissões concedidos a usuários em sistemas, pastas compartilhadas, contas institucionais, recursos de rede, serviços digitais ou ferramentas corporativas, com o objetivo de verificar a adequação dos acessos às funções desempenhadas.

O serviço contribui para a aplicação do princípio do menor privilégio, a redução de acessos indevidos, a segregação de funções e o saneamento periódico das bases de usuários.

P ú b l i c o - a l i v o :
Gestores, pontos focais, responsáveis por unidades administrativas, chefias e áreas que necessitem revisar acessos de seus usuários.

Forma

de

solicitação:

A solicitação deverá ser formalizada por processo administrativo, chamado técnico ou outro canal oficial, com indicação clara dos sistemas, usuários ou unidades a serem revisados.

Informações

necessárias

para

atendimento:

A solicitação deverá conter:

- I – unidade administrativa solicitante;
- II – sistema, recurso, pasta ou serviço a ser revisado;
- III – lista de usuários envolvidos, quando houver;
- IV – responsável pela validação administrativa dos acessos;
- V – objetivo da revisão;

VI – critérios desejados, quando conhecidos;

VII – prazo pretendido;

VIII – autorização da chefia ou responsável pela unidade;

IX – indicação de acessos que devem ser mantidos, alterados ou revogados, quando conhecido.

Área

responsável:

Equipe de Segurança da Informação, administração de sistemas, infraestrutura, redes ou suporte técnico da Secretaria de Tecnologia.

Prioridade

inicial:

Média, podendo ser Alta quando relacionada a auditoria, desligamento coletivo, reorganização administrativa, incidente de segurança ou risco de acesso indevido.

Prazo

estimado:

Prazo definido conforme volume de usuários, quantidade de sistemas, complexidade da revisão e necessidade de validação pela unidade demandante.

Observações:

I – A unidade demandante é responsável por validar quais acessos devem ser mantidos, alterados ou removidos.

II – A Secretaria de Tecnologia poderá fornecer apoio técnico, relatórios ou orientações, conforme disponibilidade e viabilidade.

III – A revisão periódica de acessos é recomendada como prática de segurança da informação.

Serviço 9.6 – Orientação sobre Boas Práticas de Segurança da Informação

Descrição do serviço:
Consiste na orientação básica aos usuários, gestores e unidades administrativas quanto às boas práticas de segurança da informação, uso adequado de senhas, proteção de contas, cuidado com e-mails suspeitos, uso de equipamentos institucionais, armazenamento de arquivos, compartilhamento de informações e prevenção de incidentes.

Público-alvo:
Servidores, empregados públicos, colaboradores autorizados, gestores, pontos focais e unidades administrativas da Administração Municipal.

Forma de solicitação:
A solicitação poderá ser realizada pelos canais oficiais da Secretaria de Tecnologia, podendo ser atendida por orientação individual, comunicado institucional, material informativo, reunião técnica ou ação de sensibilização.

Informações necessárias para atendimento:
A solicitação deverá conter:

- I – unidade solicitante;
- II – tema ou dúvida relacionada à segurança da informação;
- III – público-alvo da orientação;
- IV – contexto da necessidade;
- V – urgência ou prazo desejado;
- VI – contato do responsável pela solicitação.

Área **responsável:**
Equipe de Segurança da Informação, suporte técnico, governança de TIC ou área equivalente da Secretaria de Tecnologia.

Prioridade **inicial:**
Baixa ou Média, podendo ser Alta quando relacionada a incidente em andamento, risco iminente ou necessidade de orientação emergencial.

Prazo **estimado:**
Conforme fila de atendimento e complexidade da orientação, preferencialmente em até 5 dias úteis para orientações simples.

Observações:

I – A orientação poderá ser individual ou coletiva, conforme necessidade da unidade.

II – Demandas recorrentes poderão subsidiar comunicados, campanhas internas, manuais ou ações de capacitação.

III – As orientações deverão estar alinhadas às normas internas, boas práticas de segurança e diretrizes institucionais vigentes.

Serviço 9.7 – Apoio Técnico à Proteção de Dados e Informações Institucionais

Descrição **do** **serviço:**
Consiste no apoio técnico às unidades administrativas em demandas que envolvam proteção de dados, segurança de informações institucionais, controle de acesso, armazenamento, compartilhamento, transmissão ou tratamento de dados em sistemas, pastas, e-mails, relatórios, bancos de dados ou serviços digitais.

O serviço poderá envolver orientação técnica, análise preliminar de risco, recomendação de controles, apoio à restrição de acessos, bloqueio de compartilhamentos indevidos e encaminhamento a instâncias competentes quando a demanda envolver proteção de dados pessoais ou questões jurídicas.

P ú b l i c o - a l v o :
Gestores, unidades administrativas, pontos focais, responsáveis por sistemas, responsáveis por dados e usuários internos que tratem informações institucionais ou dados pessoais.

Forma **de** **solicitação:**
A solicitação deverá ser formalizada por canal oficial, preferencialmente por processo administrativo quando envolver dados sensíveis, dados pessoais, compartilhamento de base, extração de dados, acesso restrito ou análise de risco.

Informações necessárias para atendimento:
A solicitação deverá conter:

- I – descrição da demanda;
- II – unidade responsável pela informação;
- III – sistema, base, relatório, pasta ou serviço envolvido;
- IV – tipo de dado ou informação tratada;
- V – finalidade do acesso, compartilhamento ou tratamento;
- VI – usuários, unidades ou terceiros envolvidos;
- VII – justificativa institucional;
- VIII – autorização da chefia ou autoridade competente;
- IX – prazo pretendido;
- X – riscos ou preocupações identificadas.

Área responsável:
Equipe de Segurança da Informação, sistemas, banco de dados, infraestrutura ou área equivalente da Secretaria de Tecnologia, com eventual encaminhamento ao Encarregado de Dados ou área competente.

Prioridade inicial:
Média, podendo ser Alta quando envolver risco de exposição indevida, dados sensíveis, incidente, auditoria ou demanda institucional urgente.

Prazo estimado:
Prazo definido conforme complexidade, volume de informações, necessidade de análise técnica, validação administrativa ou manifestação de outras áreas competentes.

Observações:

- I – A Secretaria de Tecnologia poderá atuar tecnicamente, mas a autorização para tratamento, compartilhamento ou uso da informação caberá à unidade responsável e às instâncias competentes.
- II – Demandas que envolvam dados pessoais poderão exigir análise do Encarregado de Dados ou autoridade responsável.
- III – A concessão de acesso a dados deverá observar necessidade, finalidade, proporcionalidade e segurança.

Serviço 9.8 – Apoio Técnico a Auditorias, Logs e Rastreabilidade

Descrição do serviço:

Consiste no apoio técnico à localização, preservação, extração ou análise preliminar de registros técnicos, logs, trilhas de auditoria ou informações de rastreabilidade disponíveis em sistemas, contas, equipamentos, serviços de rede ou ferramentas institucionais, quando tecnicamente possível e devidamente autorizado.

Esse serviço poderá subsidiar apurações administrativas, auditorias, verificações de acesso, análise de incidentes, controle interno ou esclarecimento de eventos relacionados ao uso de recursos tecnológicos.

Público-alvo:

Gestores, responsáveis por órgãos, unidades administrativas, controle interno, comissões, autoridades competentes e áreas formalmente autorizadas a solicitar informações técnicas de auditoria.

Forma de solicitação:

A solicitação deverá ser formalizada por processo administrativo ou outro meio oficial que assegure autorização, finalidade, rastreabilidade e delimitação clara da demanda.

Informações necessárias para atendimento:
A solicitação deverá conter:

- I – identificação da autoridade ou unidade solicitante;
- II – finalidade da solicitação;
- III – justificativa fundamentada;
- IV – sistema, conta, usuário, equipamento ou recurso envolvido;
- V – período a ser analisado;
- VI – tipo de informação solicitada;
- VII – descrição dos fatos a serem apurados;
- VIII – autorização da autoridade competente;
- IX – indicação de sigilo ou restrição, quando aplicável;
- X – prazo desejado para atendimento.

Área responsável:
Equipe de Segurança da Informação, administração de sistemas, infraestrutura, banco de dados ou área técnica responsável pelo recurso envolvido.

Prioridade inicial:
Média, podendo ser Alta quando relacionada a incidente de segurança, risco institucional, prazo legal, determinação superior ou apuração urgente.

Prazo estimado:
Prazo definido conforme complexidade, disponibilidade dos registros, sistema envolvido, período solicitado, volume de dados e necessidade de atuação de fornecedor.

Observações:

- I – Nem todos os sistemas, serviços ou equipamentos possuem logs disponíveis ou armazenados pelo mesmo período.
- II – A Secretaria de Tecnologia somente fornecerá informações técnicas mediante solicitação formal e autorização adequada.
- III – O fornecimento de logs ou informações de auditoria deverá observar sigilo, proteção de dados, finalidade e competência da autoridade solicitante.

IV – Quando a informação depender de fornecedor externo, o prazo ficará condicionado ao atendimento do fornecedor e às condições contratuais existentes.

Serviço 9.9 – Análise Técnica para Liberação, Restrição ou Bloqueio de Recursos

Descrição do serviço:
Consiste na análise técnica de solicitações de liberação, restrição ou bloqueio de recursos tecnológicos, como sites, aplicações externas, portas de comunicação, serviços de rede, acessos remotos, ferramentas online ou funcionalidades que possam impactar a segurança da informação.

O serviço tem por objetivo avaliar a necessidade institucional, os riscos envolvidos, a viabilidade técnica e a compatibilidade da solicitação com as diretrizes de segurança, finalidade pública e proteção dos ativos tecnológicos.

P ú b l i c o - a l i v o :
Secretarias, gestores, unidades administrativas, usuários internos autorizados e áreas técnicas que necessitem utilizar ou restringir determinado recurso tecnológico.

Forma de solicitação:
A solicitação deverá ser formalizada por canal oficial, preferencialmente processo administrativo ou formulário específico, contendo justificativa institucional e autorização da chefia competente.

Informações necessárias para atendimento:
A solicitação deverá conter:

- I – recurso a ser liberado, restringido ou bloqueado;
- II – endereço, aplicação, serviço, porta ou funcionalidade envolvida, quando conhecido;
- III – usuário, setor ou unidade beneficiada;
- IV – finalidade institucional;
- V – justificativa detalhada;
- VI – período de necessidade, quando temporário;
- VII – impacto esperado;
- VIII – autorização da chefia competente;
- IX – contato técnico ou administrativo para esclarecimentos;

X – informações complementares solicitadas pela Secretaria de Tecnologia, quando necessário.

Área

Equipe de Segurança da Informação, infraestrutura, redes ou área técnica equivalente da Secretaria de Tecnologia.

responsável:

Prioridade

Média, podendo ser Alta quando relacionada a risco de segurança, continuidade de serviço essencial, bloqueio preventivo ou prazo institucional relevante.

inicial:

Prazo

Até 5 dias úteis para análise inicial, podendo variar conforme complexidade, risco, necessidade de testes, autorização superior ou atuação de fornecedor.

estimado:

Observações:

I – A liberação de recursos não será automática e dependerá de avaliação técnica e justificativa institucional.

II – A Secretaria de Tecnologia poderá negar, limitar ou propor alternativa quando a solicitação representar risco relevante à segurança da informação.

III – A liberação poderá ser temporária, restrita a determinados usuários ou condicionada a controles adicionais.

IV – Recursos liberados poderão ser reavaliados e bloqueados posteriormente caso apresentem risco, uso inadequado ou perda de necessidade institucional.

Grupo 10 – Backup, Infraestrutura e Datacenter

Os serviços relacionados a Backup, Infraestrutura e Datacenter compreendem as atividades de apoio técnico, monitoramento, orientação, acompanhamento, manutenção operacional e tratamento de demandas relacionadas aos ambientes centrais de tecnologia utilizados para sustentação dos sistemas, dados, serviços digitais, servidores, equipamentos de rede, armazenamento, segurança e continuidade dos serviços de TIC da Administração Pública Municipal.

Este grupo abrange demandas relacionadas a servidores físicos ou virtuais, armazenamento de dados, rotinas de backup, restauração de informações, ambientes de datacenter, racks, ativos críticos, disponibilidade de sistemas, infraestrutura de hospedagem, recursos computacionais, serviços em nuvem, monitoramento de ambiente, apoio à continuidade operacional e encaminhamento de incidentes críticos.

A atuação da Secretaria de Tecnologia neste grupo tem por finalidade preservar a disponibilidade, integridade, segurança e continuidade dos recursos tecnológicos essenciais ao funcionamento da Administração Municipal, respeitadas as competências institucionais, contratos vigentes, soluções implantadas, recursos técnicos disponíveis e responsabilidades de fornecedores.

As solicitações relacionadas a backup, infraestrutura central e datacenter deverão ser formalizadas pelos canais oficiais definidos pela Secretaria de Tecnologia, especialmente quando envolverem restauração de dados, indisponibilidade de sistemas, alterações em servidores, ampliação de recursos, incidentes críticos, riscos físicos ao ambiente ou necessidade de intervenção em infraestrutura essencial.

Serviço 10.1 – Solicitação de Restauração de Dados de Backup

Descrição do **serviço:**
Consiste na análise e execução, quando tecnicamente possível, de solicitação de restauração de arquivos, bases de dados, sistemas, pastas, servidores ou informações institucionais contempladas por rotina de backup sob responsabilidade ou acompanhamento da Secretaria de Tecnologia.

O serviço poderá ser necessário em casos de exclusão acidental, corrupção de arquivo, falha sistêmica, necessidade de recuperação de versão anterior, incidente de segurança, erro operacional ou indisponibilidade de informação crítica.

P ú b l i c o - a l v o :
Secretarias, órgãos, unidades administrativas, gestores de sistemas, responsáveis por dados, áreas técnicas e usuários internos autorizados que necessitem recuperar informações institucionais.

Forma de solicitação:

A solicitação deverá ser formalizada por canal oficial da Secretaria de Tecnologia, preferencialmente por processo administrativo, chamado técnico ou formulário específico, conforme criticidade e natureza dos dados.

Quando a restauração envolver dados sensíveis, bases institucionais, informações de terceiros, dados pessoais ou sistemas críticos, poderá ser exigida autorização da chefia competente, gestor do sistema, responsável pela informação ou autoridade superior.

Informações necessárias para atendimento:

A solicitação deverá conter:

- I – identificação da unidade demandante;
- II – nome do solicitante e responsável pela autorização;
- III – descrição do dado, arquivo, pasta, base, servidor ou sistema a ser restaurado;
- IV – localização original da informação, quando conhecida;
- V – data ou período aproximado da versão a ser recuperada;
- VI – motivo da restauração;
- VII – impacto causado pela perda ou indisponibilidade;
- VIII – urgência da demanda;
- IX – autorização da chefia, gestor do sistema ou responsável pela informação;
- X – contato para validação da restauração.

Área responsável:

Equipe de infraestrutura, backup, datacenter, sistemas, banco de dados ou área equivalente da Secretaria de Tecnologia, com eventual participação de fornecedor externo, quando aplicável.

Prioridade inicial:

Alta, quando envolver sistema crítico, perda de dados relevantes, serviço essencial, prazo legal ou risco institucional. Média nos demais casos.

Prazo estimado:

Prazo definido conforme volume de dados, disponibilidade do backup, complexidade da restauração, criticidade da informação, necessidade de validação e eventual atuação de fornecedor.

Observações:

I – A restauração somente será possível se a informação estiver contemplada por rotina de backup existente e dentro do período de retenção disponível.

II – A solicitação de restauração não garante recuperação integral dos dados, podendo haver limitações técnicas, temporais, contratuais ou operacionais.

III – Quando necessário, a restauração poderá ser realizada em ambiente controlado para validação antes da substituição de dados em produção.

IV – A unidade demandante deverá validar se os dados restaurados atendem à necessidade informada.

Serviço 10.2 – Apoio e Monitoramento das Rotinas de Backup

Descrição do serviço:

Consiste no acompanhamento técnico das rotinas de backup dos ambientes, sistemas, servidores ou informações institucionais sob responsabilidade ou acompanhamento da Secretaria de Tecnologia, visando verificar execução, falhas, alertas, disponibilidade, retenção, capacidade e necessidade de ajustes.

O serviço também pode envolver análise de relatórios, abertura de chamados junto a fornecedores, validação de políticas de cópia, orientação sobre inclusão de novos dados em backup e apoio ao planejamento de proteção das informações institucionais.

Público-alvo:

Áreas técnicas da Secretaria de Tecnologia, gestores de sistemas, unidades administrativas responsáveis por informações críticas e áreas que dependam de serviços corporativos protegidos por backup.

Forma de solicitação:

A solicitação poderá ser originada internamente pela Secretaria de Tecnologia ou encaminhada por canal oficial quando houver necessidade específica de acompanhamento, inclusão de recurso, verificação de falha ou ajuste em rotina de backup.

Informações necessárias para atendimento:

A solicitação deverá conter:

I – sistema, servidor, pasta, base ou recurso a ser acompanhado;

II – finalidade da rotina de backup;

III – criticidade da informação;

IV – volume estimado de dados, quando conhecido;

V – periodicidade desejada, quando aplicável;

VI – período de retenção esperado, quando aplicável;

VII – responsável pela informação ou sistema;

VIII – justificativa da necessidade;

IX – contato técnico ou administrativo para validação.

Área

responsável:

Equipe de infraestrutura, backup, datacenter, sistemas, banco de dados ou área equivalente da Secretaria de Tecnologia.

Prioridade

inicial:

Média, podendo ser Alta quando relacionada à falha em rotina de backup de sistema crítico, risco de perda de dados ou necessidade de proteção de informação essencial.

Prazo

estimado:

Até 5 dias úteis para análise inicial. Ajustes, inclusões ou alterações dependerão da solução utilizada, capacidade disponível, licenciamento, contrato vigente e complexidade técnica.

Observações:

I – A inclusão de novos recursos em rotina de backup dependerá de análise técnica, capacidade de armazenamento, política de retenção, criticidade e disponibilidade da solução.

II – A Secretaria de Tecnologia poderá priorizar backups de sistemas, bases e serviços essenciais à continuidade administrativa.

III – Falhas em rotinas de backup poderão demandar atuação de fornecedor, ampliação de capacidade ou revisão de configuração.

Serviço 10.3 – Análise de Indisponibilidade de Servidores ou Serviços Centrais

Descrição

do

serviço:

Consiste na análise e tratamento inicial de indisponibilidades, falhas, lentidão crítica ou comportamento anormal em servidores, sistemas hospedados, serviços centrais, aplicações, bases de dados, infraestrutura virtualizada ou recursos localizados em datacenter ou ambiente equivalente.

O serviço tem por finalidade identificar a causa provável da indisponibilidade, adotar medidas de contenção ou recuperação, acionar fornecedores quando necessário e acompanhar a normalização dos serviços afetados.

P ú b l i c o - a l i v o :
Órgãos, secretarias, unidades administrativas, gestores de sistemas, áreas técnicas e usuários internos impactados por indisponibilidade de serviços centrais de TIC.

Forma de solicitação:
A comunicação deverá ser realizada imediatamente pelos canais oficiais da Secretaria de Tecnologia. Em situações críticas, poderá haver contato inicial por telefone ou ramal institucional, com posterior formalização para fins de rastreabilidade.

Informações necessárias para atendimento:
A solicitação deverá conter:

- I – serviço, sistema ou servidor afetado;
- II – descrição da falha percebida;
- III – data e horário de início da indisponibilidade;
- IV – unidades ou usuários impactados;
- V – mensagens de erro, prints ou evidências;
- VI – impacto no serviço público ou rotina administrativa;
- VII – informação se a falha é total, parcial ou intermitente;
- VIII – contato do responsável pela comunicação;
- IX – urgência percebida pela unidade demandante.

Área responsável:
Equipe de infraestrutura, datacenter, redes, sistemas, banco de dados ou área equivalente da Secretaria de Tecnologia, com eventual encaminhamento a fornecedor externo.

Prioridade inicial:
Crítica, quando houver indisponibilidade de sistema essencial, serviço público relevante, ambiente central ou grande número de usuários afetados. Alta nos demais casos de impacto relevante.

Prazo estimado:
Atendimento inicial prioritário, conforme disponibilidade imediata da equipe. O prazo de solução dependerá da causa identificada, complexidade técnica, necessidade de intervenção em infraestrutura, restauração, fornecedor externo ou janela de manutenção.

Observações:

I – Demandas críticas poderão exigir atuação emergencial da equipe técnica e comunicação às unidades impactadas.

II – Quando a causa estiver relacionada a fornecedor, contrato, link, solução em nuvem ou equipamento específico, o prazo de solução dependerá também do terceiro responsável.

III – Após a normalização, poderá ser realizada análise posterior para identificação de causa, prevenção de recorrência e melhoria da continuidade operacional.

Serviço 10.4 – Apoio Técnico à Infraestrutura de Servidores

Descrição do serviço:
Consiste no apoio técnico relacionado à operação, configuração, manutenção lógica, acompanhamento e análise de recursos de servidores físicos, virtuais ou em nuvem utilizados para hospedagem de sistemas, bancos de dados, arquivos, aplicações, serviços internos ou componentes essenciais de TIC.

O serviço poderá envolver avaliação de desempenho, capacidade, armazenamento, processamento, memória, disponibilidade, sistema operacional, serviços instalados, dependências técnicas e necessidade de ajuste ou ampliação de recursos.

P ú b l i c o - a l v o :
Áreas técnicas da Secretaria de Tecnologia, gestores de sistemas, unidades responsáveis por sistemas corporativos e serviços administrativos que dependam de infraestrutura de servidores.

Forma de solicitação:
A solicitação deverá ser registrada por canal oficial da Secretaria de Tecnologia, especialmente quando envolver alteração, ampliação, criação, desativação ou ajuste em ambiente de servidor.

Informações necessárias para atendimento:
A solicitação deverá conter:

- I – servidor, sistema ou serviço envolvido;
- II – descrição da necessidade;
- III – justificativa técnica ou administrativa;
- IV – impacto esperado;
- V – recursos necessários, quando conhecidos;
- VI – prazo desejado;

VII – responsável técnico ou administrativo pela demanda;

VIII – autorização da área competente, quando envolver mudança relevante;

IX – informações complementares para análise de risco e viabilidade.

Área

responsável:

Equipe de infraestrutura, datacenter, sistemas, banco de dados ou área equivalente da Secretaria de Tecnologia.

Prioridade

inicial:

Média, podendo ser Alta quando relacionada a falha, degradação de desempenho, sistema crítico, prazo legal ou continuidade de serviço essencial.

Prazo

estimado:

Prazo definido conforme complexidade, risco, disponibilidade de recursos, necessidade de janela de manutenção, participação de fornecedor ou impacto em ambiente de produção.

Observações:

I – Alterações em servidores de produção deverão ser avaliadas tecnicamente e, quando necessário, programadas para reduzir impactos aos usuários.

II – A ampliação de recursos dependerá da capacidade disponível, contratos vigentes, licenciamento, infraestrutura ou orçamento.

III – Mudanças relevantes poderão exigir análise de risco, comunicação prévia e plano de reversão.

Serviço 10.5 – Apoio Técnico em Ambiente de Datacenter

Descrição

do

serviço:

Consiste no apoio técnico relacionado ao ambiente de datacenter ou sala técnica central, incluindo acompanhamento de equipamentos, racks, servidores, storages, switches, nobreaks, climatização específica, organização física de ativos, alertas, riscos ambientais e condições mínimas necessárias à disponibilidade da infraestrutura central de TIC.

O serviço tem por finalidade contribuir para a proteção dos ativos críticos, prevenção de falhas, redução de riscos físicos e continuidade dos serviços digitais e sistemas corporativos.

P ú b l i c o - a l v o :
Áreas técnicas da Secretaria de Tecnologia, gestores de sistemas, unidades administrativas dependentes de serviços hospedados e responsáveis pela infraestrutura física do ambiente.

Forma

de

solicitação:

A demanda poderá ser originada internamente pela Secretaria de Tecnologia ou formalizada

por canal oficial quando houver necessidade de análise, vistoria, intervenção, comunicação de risco ou apoio relacionado ao ambiente central de TIC.

Informações necessárias para atendimento:

A solicitação deverá conter:

- I – descrição da situação ou necessidade;
- II – ambiente, rack, equipamento ou serviço envolvido;
- III – evidências disponíveis, como fotos, alertas ou registros;
- IV – impacto observado ou risco identificado;
- V – urgência da demanda;
- VI – contato do responsável pela comunicação;
- VII – providências já adotadas, quando houver.

Área responsável:

Equipe de infraestrutura, datacenter, redes, segurança da informação ou área equivalente da Secretaria de Tecnologia, com eventual participação de manutenção predial, fornecedores ou áreas administrativas responsáveis.

Prioridade inicial:

Alta ou Crítica, quando houver risco de indisponibilidade, superaquecimento, falha elétrica, falha de climatização, dano a equipamentos, risco físico ao ambiente ou comprometimento de serviços essenciais.

Prazo estimado:

Atendimento inicial prioritário em situações críticas. Demandas ordinárias serão analisadas conforme fila e complexidade, preferencialmente em até 5 dias úteis.

Observações:

- I – Situações de risco físico ao datacenter deverão ser tratadas com prioridade, especialmente quando puderem comprometer equipamentos, sistemas críticos ou continuidade dos serviços públicos.
- II – Demandas relacionadas à climatização, elétrica predial, obra, segurança física ou adequação estrutural poderão depender de outras áreas competentes.
- III – A Secretaria de Tecnologia poderá emitir recomendações técnicas para adequação do ambiente, aquisição de equipamentos, melhoria de infraestrutura ou mitigação de riscos.

Serviço 10.6 – Acompanhamento de Equipamentos Críticos de Infraestrutura

Descrição do serviço:
Consiste no acompanhamento técnico de equipamentos críticos que sustentam os serviços de TIC, tais como servidores, storages, switches centrais, firewalls, roteadores, nobreaks, equipamentos de segurança, appliances, sistemas de armazenamento e demais ativos essenciais à operação tecnológica municipal.

O serviço poderá envolver monitoramento, análise de alertas, verificação de disponibilidade, acompanhamento de falhas, abertura de chamados junto a fornecedores, recomendação de substituição, atualização ou manutenção preventiva.

Público-alvo:
Áreas técnicas da Secretaria de Tecnologia, gestores de sistemas e unidades administrativas dependentes de serviços críticos de TIC.

Forma de solicitação:
A demanda poderá ser tratada internamente pela Secretaria de Tecnologia ou formalizada por canal oficial quando houver falha, alerta, necessidade de avaliação ou solicitação de intervenção.

Informações necessárias para atendimento:
A solicitação deverá conter:

- I – equipamento ou ativo envolvido;
- II – localização do equipamento;
- III – descrição do problema, alerta ou necessidade;
- IV – impacto observado;
- V – data e horário da ocorrência;
- VI – evidências disponíveis;
- VII – serviço ou sistema afetado;
- VIII – contato técnico responsável, quando houver.

Área responsável:
Equipe de infraestrutura, datacenter, redes, segurança da informação ou área equivalente da Secretaria de Tecnologia.

Prioridade

inicial:

Alta, quando envolver equipamento crítico em falha, alerta relevante ou risco de indisponibilidade. Média para avaliações preventivas ou demandas ordinárias.

Prazo

estimado:

Atendimento inicial em até 1 dia útil para casos de maior criticidade. Demandas preventivas ou ordinárias poderão ser analisadas em até 5 dias úteis.

Observações:

I – A solução poderá depender de garantia, contrato de suporte, fornecedor especializado, aquisição de peças ou substituição do equipamento.

II – Equipamentos críticos deverão ser tratados com maior rigor quanto à manutenção, controle de acesso físico, registro de intervenções e planejamento de substituição.

III – Sempre que possível, intervenções em equipamentos críticos deverão ser programadas para reduzir impacto aos usuários.

Serviço 10.7 – Solicitação de Criação ou Alteração de Ambiente de Hospedagem

Descrição

do

serviço:

Consiste na análise técnica de solicitação para criação, alteração, ampliação ou desativação de ambiente de hospedagem de sistema, aplicação, banco de dados, serviço interno, portal, ferramenta administrativa ou solução tecnológica utilizada pela Administração Municipal.

O serviço poderá envolver avaliação de servidor, armazenamento, banco de dados, requisitos de segurança, rede, backup, disponibilidade, acesso, integrações, licenciamento, capacidade e suporte técnico necessário.

P ú b l i c o - a l i v o :
Unidades administrativas, gestores de sistemas, áreas técnicas, equipes de desenvolvimento, fornecedores e responsáveis por soluções digitais institucionais.

Forma

de

solicitação:

A solicitação deverá ser formalizada por processo administrativo, chamado técnico ou outro canal oficial, contendo descrição da solução, requisitos e autorização da unidade responsável.

Informações

necessárias

para

atendimento:

A solicitação deverá conter:

I – nome da solução, sistema ou serviço;

II – unidade demandante;

III – finalidade institucional;

IV – requisitos técnicos conhecidos;

V – necessidade de banco de dados, armazenamento, internet, rede interna ou integração;

VI – usuários previstos;

VII – criticidade do serviço;

VIII – necessidade de backup;

IX – prazo desejado;

X – fornecedor envolvido, quando houver;

XI – autorização da unidade competente;

XII – documentação técnica disponível.

Área

responsável:

Equipe de infraestrutura, datacenter, sistemas, banco de dados, desenvolvimento, segurança da informação ou área equivalente da Secretaria de Tecnologia.

Prioridade

inicial:

Média, podendo ser Alta quando envolver sistema crítico, prazo legal, implantação prioritária ou continuidade de serviço essencial.

Prazo

estimado:

Prazo definido após análise técnica, considerando complexidade, disponibilidade de recursos, requisitos de segurança, necessidade de fornecedor, licenciamento, backup e impacto no ambiente existente.

Observações:

I – A criação ou alteração de ambiente não deverá ocorrer sem análise técnica prévia.

II – Soluções novas poderão exigir avaliação de segurança, compatibilidade, capacidade, backup, suporte, documentação e responsabilidades.

III – Demandas que envolvam contratação, aquisição de infraestrutura ou licenciamento deverão seguir os trâmites administrativos próprios.

Serviço 10.8 – Apoio à Continuidade de Serviços Críticos de TIC

Descrição do serviço:

Consiste no apoio técnico para preservação, recuperação e continuidade de serviços críticos de TIC diante de falhas, indisponibilidades, incidentes, riscos ambientais, problemas de infraestrutura, degradação de desempenho ou eventos que possam comprometer a operação dos sistemas e serviços digitais municipais.

O serviço poderá envolver ações emergenciais, priorização de atendimento, comunicação com fornecedores, restauração de serviços, análise de impacto, recomendação de contingência e registro posterior das providências adotadas.

P ú b l i c o - a l v o :

Órgãos, secretarias, unidades administrativas, gestores de sistemas, áreas técnicas e usuários internos impactados por falhas em serviços críticos de TIC.

Forma de solicitação:

A comunicação deverá ser realizada imediatamente pelos canais oficiais da Secretaria de Tecnologia. Em situações emergenciais, poderá haver contato inicial por telefone ou ramal institucional, com posterior formalização.

Informações necessárias para atendimento:

A solicitação deverá conter:

- I – serviço crítico afetado;
- II – descrição do problema;
- III – data e horário de início;
- IV – unidades e usuários impactados;
- V – impacto na prestação do serviço público;
- VI – evidências disponíveis;
- VII – providências já adotadas;
- VIII – contato do responsável pela unidade;
- IX – grau de urgência informado pela unidade demandante.

Área responsável:

Equipe de infraestrutura, datacenter, redes, sistemas, segurança da informação, banco de dados ou área equivalente da Secretaria de Tecnologia.

Prioridade inicial:

Crítica, quando houver interrupção de serviço essencial, sistema corporativo relevante,

grande número de usuários afetados, risco a dados institucionais ou impacto direto na continuidade administrativa.

Prazo

estimado:

Atendimento inicial prioritário. O prazo de normalização dependerá da causa do problema, recursos disponíveis, necessidade de contingência, restauração, fornecedor externo ou intervenção em infraestrutura.

Observações:

I – A continuidade dos serviços críticos depende da integração entre infraestrutura, sistemas, segurança, backup, fornecedores, contratos e unidades responsáveis.

II – A Secretaria de Tecnologia poderá recomendar medidas preventivas, revisão de processos, aquisição de recursos ou adequações estruturais para reduzir riscos de indisponibilidade.

III – Incidentes relevantes poderão subsidiar relatórios técnicos, planos de melhoria, revisão de contratos e ações de governança de TIC.

Grupo 11 – Portais, Sites e Serviços Digitais

Os serviços relacionados a Portais, Sites e Serviços Digitais compreendem as atividades de apoio técnico, orientação, manutenção, publicação, atualização, análise, sustentação e acompanhamento de canais digitais institucionais utilizados pela Administração Pública Municipal para divulgação de informações, prestação de serviços, transparência, comunicação pública e interação com cidadãos, servidores e demais interessados.

Este grupo abrange demandas relacionadas ao portal institucional, páginas de secretarias, hotspots, sistemas ou páginas de serviços digitais, formulários eletrônicos, áreas de transparência, publicações institucionais, ajustes de conteúdo, correções técnicas, atualização de informações, inclusão ou remoção de páginas, apoio a serviços online e demais recursos digitais disponibilizados pela Administração Municipal.

A atuação da Secretaria de Tecnologia poderá envolver apoio técnico, manutenção da estrutura tecnológica, publicação ou atualização de conteúdo quando aplicável, suporte aos responsáveis pelas informações, análise de viabilidade técnica, integração com sistemas, apoio à acessibilidade digital, segurança e disponibilidade dos ambientes eletrônicos.

A responsabilidade pelo conteúdo, pela veracidade das informações, pela atualização das publicações e pela autorização administrativa das divulgações caberá, em regra, à unidade demandante ou órgão responsável pela informação, competindo à Secretaria de Tecnologia o apoio técnico e operacional conforme suas atribuições.

Serviço 11.1 – Publicação ou Atualização de Conteúdo em Portal ou Site Institucional

Descrição do serviço:
Consiste no apoio técnico para publicação, alteração, atualização ou remoção de conteúdo em portal, site, página institucional ou ambiente digital mantido pela Administração Municipal, conforme solicitação da unidade responsável pela informação.

O serviço poderá abranger publicação de textos, documentos, imagens, notícias, comunicados, links, arquivos, banners, páginas informativas, informações de serviços, dados institucionais ou demais conteúdos autorizados.

P ú b l i c o - a l i v o :
Secretarias, órgãos, unidades administrativas, assessorias, gestores de conteúdo e responsáveis por informações institucionais que necessitem divulgar ou atualizar conteúdo em canais digitais oficiais.

Forma de solicitação:
A solicitação deverá ser encaminhada pelos canais oficiais da Secretaria de Tecnologia, preferencialmente por chamado técnico, formulário institucional, e-mail oficial autorizado ou processo administrativo, conforme a natureza da publicação.

Quando o conteúdo tiver impacto institucional relevante, envolver informação sensível, publicação oficial, transparência, dados pessoais, legislação, licitações, contratos ou comunicação pública, poderá ser exigida autorização formal da unidade competente.

Informações necessárias para atendimento:
A solicitação deverá conter:

- I – identificação da unidade demandante;
- II – nome e contato do responsável pela solicitação;
- III – endereço da página ou área onde o conteúdo deverá ser publicado ou alterado;
- IV – conteúdo final a ser publicado, preferencialmente revisado e validado pela unidade responsável;
- V – documentos, imagens, arquivos ou links a serem incluídos;
- VI – data desejada para publicação;
- VII – prazo de permanência da publicação, quando aplicável;
- VIII – autorização da chefia ou responsável pela informação, quando necessário;
- IX – indicação se o conteúdo substitui publicação anterior;
- X – observações sobre destaque, ordem de exibição ou local de publicação.

Área responsável:
Equipe responsável por portais, sites, desenvolvimento, suporte a sistemas, comunicação digital ou área equivalente da Secretaria de Tecnologia, conforme a estrutura interna adotada.

Prioridade inicial:
Média, podendo ser Alta quando a publicação estiver vinculada a prazo legal, transparência pública, comunicação oficial urgente, situação emergencial ou serviço público essencial.

Prazo estimado:
Até 3 dias úteis para publicações simples, desde que o conteúdo esteja completo, revisado e autorizado. Demandas mais complexas poderão ter prazo definido após análise técnica.

Observações:

- I – A Secretaria de Tecnologia não se responsabiliza pela produção, revisão de mérito, veracidade ou atualização do conteúdo encaminhado pela unidade demandante.
- II – Conteúdos incompletos, sem autorização ou em formato inadequado poderão ser devolvidos para correção.

III – Publicações que envolvam dados pessoais, imagens de pessoas, informações sensíveis ou documentos restritos deverão observar as normas de proteção de dados, transparência e segurança da informação.

IV – A publicação poderá depender da disponibilidade técnica do ambiente, permissões de acesso, padrão visual, limitações da plataforma ou validação de outras áreas competentes.

Serviço 11.2 – Criação ou Alteração de Página Institucional

Descrição do serviço:
Consiste na análise, criação, alteração, reorganização ou desativação de página institucional em portal, site ou ambiente digital oficial da Administração Municipal.

O serviço poderá envolver criação de página para secretaria, programa, projeto, serviço público, campanha institucional, área temática, unidade administrativa ou conteúdo permanente de interesse público.

P ú b l i c o - a l v o :
Secretarias, órgãos, unidades administrativas, gestores de programas, responsáveis por serviços públicos e áreas autorizadas a manter conteúdo institucional em ambiente digital oficial.

Forma de solicitação:
A solicitação deverá ser formalizada por processo administrativo, chamado técnico ou outro canal oficial definido pela Secretaria de Tecnologia, contendo justificativa e autorização da unidade competente.

Informações necessárias para atendimento:
A solicitação deverá conter:

- I – nome da página ou área solicitada;
- II – finalidade institucional;
- III – unidade responsável pelo conteúdo;
- IV – justificativa da criação ou alteração;
- V – estrutura desejada da página;
- VI – textos, documentos, imagens, links e informações a serem publicados;
- VII – responsável pela atualização futura do conteúdo;
- VIII – público-alvo da página;

IX – prazo desejado;

X – autorização da chefia ou responsável maior pela unidade demandante.

Área

responsável:

Equipe responsável por portais, sites, desenvolvimento, comunicação digital ou área equivalente da Secretaria de Tecnologia.

Prioridade

inicial:

Média, podendo ser Alta quando relacionada a prazo legal, serviço público essencial, determinação institucional ou necessidade urgente de divulgação.

Prazo

estimado:

Prazo definido após análise técnica, considerando complexidade da página, volume de conteúdo, necessidade de desenvolvimento, revisão visual, integração, validação e disponibilidade da equipe.

Observações:

I – A criação de nova página dependerá de análise de viabilidade técnica, aderência ao padrão institucional e definição clara da unidade responsável pelo conteúdo.

II – Páginas sem responsável definido pela atualização poderão não ser criadas ou poderão ser condicionadas à indicação formal de responsável.

III – A Secretaria de Tecnologia poderá propor alternativa técnica, reorganização de conteúdo ou uso de página existente, quando mais adequado.

IV – Alterações estruturais relevantes poderão exigir validação superior ou alinhamento com a área de comunicação institucional.

Serviço 11.3 – Correção de Erro ou Indisponibilidade em Portal, Site ou Serviço Digital

Descrição

do

serviço:

Consiste na análise e tratamento de falhas, erros, indisponibilidades, links quebrados, páginas fora do ar, lentidão, problemas de carregamento, erros de formulário, falhas de acesso ou comportamento anormal em portais, sites ou serviços digitais institucionais.

O serviço poderá envolver diagnóstico técnico, correção interna, restauração de serviço, abertura de chamado junto a fornecedor, verificação de hospedagem, banco de dados, domínio, certificado digital, integrações ou demais componentes relacionados ao funcionamento do canal digital.

P ú b l i c o - a l v o :
Secretarias, unidades administrativas, usuários internos, responsáveis por serviços digitais e áreas que identifiquem falhas em canais digitais institucionais.

Forma de solicitação:
A solicitação deverá ser registrada por meio dos canais oficiais da Secretaria de Tecnologia. Em casos de indisponibilidade total ou impacto relevante ao cidadão, poderá haver comunicação inicial por telefone ou ramal institucional, com posterior formalização.

Informações necessárias para atendimento:
A solicitação deverá conter:

- I – endereço eletrônico da página, portal ou serviço afetado;
- II – descrição clara do erro ou comportamento observado;
- III – data e horário aproximado da ocorrência;
- IV – navegador, dispositivo ou rede utilizada, quando relevante;
- V – prints, mensagens de erro ou evidências disponíveis;
- VI – informação se a falha é total, parcial ou intermitente;
- VII – impacto causado aos usuários internos ou cidadãos;
- VIII – contato do responsável pela comunicação.

Área responsável:
Equipe responsável por portais, desenvolvimento, infraestrutura, sistemas, banco de dados, segurança da informação ou área equivalente da Secretaria de Tecnologia, com eventual encaminhamento a fornecedor externo.

Prioridade inicial:
Alta, quando houver indisponibilidade de serviço digital relevante, impacto ao cidadão, prazo legal, transparência pública ou comunicação oficial. Média nos demais casos.

Prazo estimado:
Até 1 dia útil para análise inicial em casos de maior impacto. O prazo de solução dependerá da causa identificada, complexidade técnica, necessidade de fornecedor, hospedagem, banco de dados ou integração.

Observações:

- I – Nem toda falha poderá ser corrigida diretamente pela Secretaria de Tecnologia, especialmente quando envolver fornecedor, plataforma externa, hospedagem contratada ou sistema de terceiros.
- II – Falhas recorrentes poderão subsidiar melhorias, revisão de infraestrutura, ajustes de desenvolvimento ou recomendações técnicas.
- III – Quando a falha afetar canal público relevante, poderá ser recomendada comunicação temporária aos usuários sobre a indisponibilidade.

Serviço 11.4 – Apoio à Implantação de Serviço Digital

Descrição do serviço:

Consiste no apoio técnico à implantação, adequação ou disponibilização de serviço digital voltado ao atendimento de cidadãos, servidores, empresas, fornecedores ou demais usuários, por meio de portal, sistema, formulário eletrônico, integração, página institucional ou solução tecnológica.

O serviço poderá envolver análise de requisitos, apoio à estruturação do fluxo digital, avaliação de viabilidade técnica, integração com sistemas existentes, orientação sobre publicação, testes, segurança, disponibilidade, usabilidade e acompanhamento da implantação.

Público-alvo:

Secretarias, órgãos, unidades administrativas, gestores de serviços públicos e áreas responsáveis por transformar ou disponibilizar serviços em meio digital.

Forma de solicitação:

A solicitação deverá ser formalizada por processo administrativo ou canal oficial definido pela Secretaria de Tecnologia, contendo descrição do serviço, finalidade, público-alvo e autorização da unidade demandante.

Informações necessárias para atendimento:

A solicitação deverá conter:

- I – nome do serviço digital pretendido;
- II – unidade responsável pelo serviço;
- III – descrição da finalidade;
- IV – público-alvo;
- V – fluxo atual do serviço, quando existente;
- VI – fluxo digital pretendido;
- VII – sistemas envolvidos;
- VIII – necessidade de formulário, autenticação, anexos, protocolo, pagamento, consulta ou integração;
- IX – requisitos legais ou prazos aplicáveis;
- X – responsável administrativo pelo serviço;
- XI – autorização da chefia ou gestor da unidade;
- XII – documentação complementar disponível.

Área **responsável:**
Equipe de desenvolvimento, sistemas, portais, infraestrutura, segurança da informação, banco de dados ou área equivalente da Secretaria de Tecnologia.

Prioridade **inicial:**
Média, podendo ser Alta quando vinculada a determinação legal, programa prioritário, atendimento ao cidadão, simplificação administrativa ou prazo institucional definido.

Prazo **estimado:**
Prazo definido após análise técnica, considerando complexidade do serviço, requisitos, integrações, segurança, necessidade de desenvolvimento, validação da área demandante, testes e disponibilidade da equipe.

Observações:

I – A implantação de serviço digital depende da definição clara do processo administrativo pela unidade responsável.

II – A Secretaria de Tecnologia poderá apoiar tecnicamente, mas a regra de negócio, conteúdo, validação e responsabilidade pelo serviço cabem à unidade demandante.

III – Serviços digitais que envolvam dados pessoais, autenticação, pagamento, sigilo, integração ou grande volume de usuários deverão passar por análise técnica e de segurança mais detalhada.

IV – Demandas que exijam contratação, aquisição de solução ou desenvolvimento complexo deverão seguir os trâmites administrativos próprios.

Serviço 11.5 – Criação, Alteração ou Apoio a Formulários Eletrônicos

Descrição **do** **serviço:**
Consiste no apoio técnico para criação, alteração, publicação ou manutenção de formulários eletrônicos destinados à coleta de informações, solicitações, inscrições, requerimentos, pesquisas, manifestações ou outros dados de interesse institucional.

O serviço poderá envolver orientação sobre campos, estrutura básica, permissões de acesso, armazenamento das respostas, link de divulgação e apoio à configuração da ferramenta institucional disponível.

P ú b l i c o - a l v o :
Secretarias, unidades administrativas, gestores de projetos, responsáveis por serviços públicos e áreas que necessitem coletar informações por meio eletrônico.

Forma **de** **solicitação:**
A solicitação deverá ser encaminhada pelos canais oficiais da Secretaria de Tecnologia, contendo finalidade, conteúdo do formulário e autorização da unidade responsável.

Informações necessárias para atendimento:
A solicitação deverá conter:

- I – nome do formulário;
- II – finalidade da coleta;
- III – unidade responsável;
- IV – público-alvo;
- V – campos desejados;
- VI – prazo de disponibilidade;
- VII – responsável pelo recebimento e tratamento das respostas;
- VIII – necessidade de anexos, autenticação ou restrição de acesso;
- IX – informação sobre coleta de dados pessoais ou sensíveis, quando houver;
- X – autorização da chefia ou responsável pela unidade.

Área responsável:
Equipe de portais, sistemas, suporte técnico, desenvolvimento ou área equivalente da Secretaria de Tecnologia.

Prioridade inicial:
Média, podendo ser Alta quando relacionado a prazo institucional, atendimento ao cidadão ou demanda prioritária da Administração.

Prazo estimado:
Até 5 dias úteis para formulários simples, desde que as informações estejam completas. Formulários complexos poderão ter prazo definido após análise.

Observações:

- I – A unidade demandante é responsável pela finalidade da coleta, conteúdo do formulário e tratamento das respostas.
- II – Formulários que coletem dados pessoais deverão observar as normas de proteção de dados e segurança da informação.
- III – A Secretaria de Tecnologia poderá orientar ajustes para simplificar o formulário, reduzir riscos ou adequar o formato à ferramenta disponível.

IV – Formulários com integração, autenticação, fluxo de aprovação ou funcionalidades específicas poderão exigir desenvolvimento ou solução própria.

Serviço 11.6 – Apoio Técnico à Transparência Digital

Descrição do serviço:
Consiste no apoio técnico às áreas responsáveis pela disponibilização de informações em ambientes digitais relacionados à transparência pública, acesso à informação, licitações, contratos, despesas, receitas, atos oficiais, dados abertos ou demais conteúdos exigidos por norma ou política pública.

O serviço poderá envolver suporte à publicação, ajustes técnicos, manutenção de página, apoio a links, orientação sobre formato de arquivos, correção de falhas de acesso, apoio à integração ou encaminhamento de demandas técnicas relacionadas aos portais de transparência.

P ú b l i c o - a l i v o :
Unidades responsáveis por transparência, controle interno, comunicação, administração, licitações, contratos, finanças, planejamento e demais áreas que publiquem informações de interesse público.

Forma de solicitação:
A solicitação deverá ser formalizada pelos canais oficiais da Secretaria de Tecnologia, preferencialmente por processo administrativo ou chamado técnico, conforme a natureza da demanda.

Informações necessárias para atendimento:
A solicitação deverá conter:

- I – área de transparência ou página envolvida;
- II – descrição da necessidade;
- III – conteúdo, arquivo, link ou informação a ser disponibilizada ou ajustada;
- IV – fundamento ou prazo legal, quando houver;
- V – unidade responsável pelo conteúdo;
- VI – autorização da chefia competente;
- VII – evidências de erro ou indisponibilidade, quando aplicável;
- VIII – contato do responsável pela demanda.

Área responsável:
Equipe de portais, sistemas, desenvolvimento, banco de dados, infraestrutura ou área

equivalente da Secretaria de Tecnologia, com eventual participação das áreas responsáveis pelo conteúdo.

Prioridade

inicial:

Alta, quando envolver prazo legal, indisponibilidade de informação obrigatória, determinação de órgão de controle ou falha em portal público relevante. Média nos demais casos.

Prazo

estimado:

Até 3 dias úteis para análise inicial, podendo variar conforme complexidade, volume de dados, necessidade de integração, validação do conteúdo ou atuação de fornecedor.

Observações:

I – A Secretaria de Tecnologia presta apoio técnico, mas a responsabilidade pelo conteúdo e pela atualização das informações é da unidade gestora da informação.

II – Demandas de transparência poderão envolver integração com sistemas corporativos, bancos de dados ou fornecedores, impactando o prazo de solução.

III – Publicações de dados devem observar qualidade, integridade, segurança, proteção de dados pessoais e normas aplicáveis.

Serviço 11.7 – Apoio à Acessibilidade, Usabilidade e Padronização de Canais Digitais

Descrição

do

serviço:

Consiste no apoio técnico e orientativo para melhoria da acessibilidade, usabilidade, organização visual, padronização e experiência de navegação em portais, sites, páginas e serviços digitais institucionais.

O serviço poderá envolver orientações sobre estrutura de páginas, clareza de informações, organização de menus, links, documentos, linguagem, responsividade, compatibilidade, acessibilidade digital e adequação aos padrões institucionais.

P ú b l i c o - a l i v o :
Secretarias, unidades administrativas, gestores de conteúdo, responsáveis por serviços digitais e áreas que mantenham informações em canais digitais oficiais.

Forma

de

solicitação:

A solicitação deverá ser encaminhada pelos canais oficiais da Secretaria de Tecnologia, contendo a página, serviço ou conteúdo a ser avaliado.

Informações

necessárias

para

atendimento:

A solicitação deverá conter:

I – endereço da página ou serviço digital;

- II – descrição da necessidade de melhoria;
- III – público-alvo do conteúdo;
- IV – problemas identificados;
- V – objetivo da alteração;
- VI – responsável pela validação do conteúdo;
- VII – prazo desejado;
- VIII – materiais ou referências disponíveis, quando houver.

Área

responsável:

Equipe de portais, desenvolvimento, comunicação digital, suporte a sistemas ou área equivalente da Secretaria de Tecnologia.

Prioridade

inicial:

Baixa ou Média, podendo ser Alta quando a inadequação comprometer serviço essencial, acessibilidade de informação obrigatória ou atendimento ao cidadão.

Prazo

estimado:

Prazo definido conforme complexidade, volume de conteúdo, necessidade de alteração técnica, redesign, validação ou desenvolvimento.

Observações:

- I – A Secretaria de Tecnologia poderá sugerir ajustes técnicos e estruturais, mas a validação final do conteúdo caberá à unidade responsável.
- II – Melhorias de acessibilidade e usabilidade deverão ser tratadas como ações contínuas de aprimoramento dos serviços digitais.
- III – Alterações visuais ou estruturais amplas poderão exigir planejamento, priorização e disponibilidade de equipe técnica.

Serviço 11.8 – Suporte a Domínios, Certificados e Publicação de Serviços Web

Descrição

do

serviço:

Consiste no apoio técnico relacionado a domínios, subdomínios, certificados digitais, publicação de aplicações web, configuração de acesso externo, renovação de certificados, apontamentos técnicos e demais recursos necessários para disponibilização segura de sites, portais ou sistemas web institucionais.

P ú b l i c o - a l i v o :
Áreas técnicas, equipes de desenvolvimento, gestores de sistemas, fornecedores e unidades responsáveis por serviços digitais que necessitem publicação ou manutenção de acesso web institucional.

Forma de solicitação:
A solicitação deverá ser formalizada por canal oficial, preferencialmente processo administrativo ou chamado técnico, contendo justificativa e documentação técnica da demanda.

Informações necessárias para atendimento:
A solicitação deverá conter:

- I – nome do sistema, site ou serviço;
- II – domínio ou subdomínio pretendido;
- III – finalidade institucional;
- IV – unidade responsável;
- V – ambiente de hospedagem;
- VI – necessidade de certificado digital;
- VII – responsável técnico;
- VIII – prazo desejado;
- IX – documentação técnica;
- X – autorização da unidade competente.

Área responsável:
Equipe de infraestrutura, redes, segurança da informação, desenvolvimento, portais ou área equivalente da Secretaria de Tecnologia.

Prioridade inicial:
Média, podendo ser Alta quando relacionada a indisponibilidade, vencimento de certificado, serviço público essencial ou prazo institucional.

Prazo estimado:
Prazo definido conforme complexidade, necessidade de configuração, validação de segurança, emissão de certificado, fornecedor, propagação DNS ou ambiente de hospedagem.

Observações:

I – A publicação de serviços web deverá observar requisitos mínimos de segurança, disponibilidade, responsabilidade técnica e finalidade institucional.

II – Certificados digitais devem ser acompanhados quanto à validade para evitar indisponibilidade de serviços.

III – A liberação de acesso externo poderá exigir análise de segurança da informação.

IV – Serviços de terceiros ou hospedagens externas poderão depender de atuação do fornecedor responsável.

Grupo 12 – Banco de Dados, Relatórios e Integrações

Os serviços relacionados a Banco de Dados, Relatórios e Integrações compreendem as atividades de apoio técnico, análise, orientação, extração, tratamento, disponibilização, manutenção e acompanhamento de demandas relacionadas a bases de dados, consultas, relatórios gerenciais, integrações entre sistemas, interoperabilidade, cruzamento de informações e suporte técnico a dados institucionais.

Este grupo abrange solicitações relacionadas à extração de informações de sistemas corporativos, geração de relatórios técnicos ou gerenciais, apoio à construção de consultas, análise de inconsistências em bases de dados, apoio a integrações entre sistemas internos ou externos, criação de visões, disponibilização controlada de informações, acompanhamento de rotinas automatizadas e suporte técnico a demandas que envolvam dados estruturados.

A atuação da Secretaria de Tecnologia neste grupo tem caráter técnico e deverá observar as competências das unidades gestoras das informações, a finalidade institucional da demanda, a segurança da informação, a proteção de dados pessoais, o sigilo administrativo, a disponibilidade técnica, os contratos vigentes, a documentação dos sistemas e as limitações das soluções utilizadas.

As solicitações relacionadas a banco de dados, relatórios e integrações deverão ser formalizadas pelos canais oficiais definidos pela Secretaria de Tecnologia, especialmente quando envolverem acesso a dados institucionais, extração de bases, compartilhamento de

informações, integração com sistemas externos, relatórios sensíveis, dados pessoais, dados restritos ou demandas que exijam autorização da unidade responsável pela informação.

Serviço 12.1 – Extração de Dados Institucionais

Descrição do serviço:
Consiste na análise e execução, quando tecnicamente possível e devidamente autorizada, de extração de dados institucionais armazenados em sistemas, bancos de dados, planilhas, bases corporativas ou outras soluções tecnológicas utilizadas pela Administração Municipal.

O serviço poderá ser solicitado para fins de apoio administrativo, instrução processual, prestação de contas, controle interno, planejamento, tomada de decisão, elaboração de relatórios, atendimento a órgão de controle ou necessidade institucional devidamente justificada.

P ú b l i c o - a l v o :
Secretarias, órgãos, unidades administrativas, gestores de sistemas, controle interno, áreas técnicas e responsáveis por informações institucionais.

Forma de solicitação:
A solicitação deverá ser formalizada por processo administrativo, chamado técnico ou outro canal oficial definido pela Secretaria de Tecnologia.

Quando envolver dados pessoais, informações sensíveis, dados sigilosos, bases completas, dados de terceiros, informações fiscais, funcionais, financeiras ou restritas, deverá haver autorização formal da unidade gestora da informação ou autoridade competente.

Informações necessárias para atendimento:
A solicitação deverá conter:

- I – identificação da unidade demandante;
- II – nome e contato do solicitante;
- III – sistema, base ou fonte de dados desejada;
- IV – descrição clara dos dados a serem extraídos;
- V – finalidade institucional da extração;
- VI – período de referência dos dados;
- VII – filtros ou critérios necessários;
- VIII – formato desejado, quando aplicável;
- IX – justificativa da necessidade;

X – autorização da chefia, gestor do sistema ou responsável pela informação;

XI – indicação de urgência ou prazo legal, quando houver;

XII – informação sobre eventual tratamento de dados pessoais, sensíveis ou sigilosos.

Área

responsável:

Equipe de banco de dados, sistemas, desenvolvimento, segurança da informação ou área equivalente da Secretaria de Tecnologia, com eventual participação de fornecedor externo ou unidade gestora da informação.

Prioridade

inicial:

Média, podendo ser Alta quando relacionada a prazo legal, órgão de controle, fechamento contábil, prestação de contas, decisão administrativa urgente ou serviço público essencial.

Prazo

estimado:

Prazo definido conforme complexidade, volume de dados, disponibilidade da base, clareza dos critérios, necessidade de autorização, risco envolvido e eventual dependência de fornecedor.

Observações:

I – A Secretaria de Tecnologia poderá atuar tecnicamente na extração, mas a responsabilidade pela finalidade, autorização e uso dos dados caberá à unidade demandante e à unidade gestora da informação.

II – A extração de dados não será realizada quando a finalidade não estiver clara, quando não houver autorização adequada ou quando houver risco incompatível com as normas de segurança da informação e proteção de dados.

III – Dados pessoais, sensíveis ou sigilosos deverão ser tratados com restrição, finalidade específica e medidas adequadas de segurança.

IV – A extração poderá ser limitada pela estrutura do sistema, documentação disponível, permissões existentes, contratos vigentes ou viabilidade técnica.

Serviço 12.2 – Elaboração ou Apoio à Geração de Relatórios Gerenciais

Descrição

do

serviço:

Consiste no apoio técnico à elaboração, geração, ajuste ou disponibilização de relatórios gerenciais, operacionais ou técnicos a partir de dados disponíveis em sistemas corporativos ou bases institucionais.

O serviço poderá envolver apoio à definição de campos, filtros, períodos, agrupamentos, formatos de saída, cruzamento de informações e validação técnica da extração, observadas as limitações do sistema e a responsabilidade da unidade demandante pela regra de negócio.

P ú b l i c o - a l i v o :
Gestores, secretarias, unidades administrativas, áreas de planejamento, controle, finanças, administração, recursos humanos, contratos, sistemas e demais setores que necessitem de relatórios para gestão e tomada de decisão.

Forma de solicitação:
A solicitação deverá ser encaminhada por canal oficial da Secretaria de Tecnologia, com descrição clara do relatório pretendido e da finalidade institucional.

Quando envolver dados restritos ou informações sensíveis, a solicitação deverá estar autorizada pela chefia competente ou unidade gestora da informação.

Informações necessárias para atendimento:
A solicitação deverá conter:

- I – nome ou descrição do relatório desejado;
- II – sistema ou base de origem;
- III – finalidade do relatório;
- IV – campos ou informações necessárias;
- V – período de referência;
- VI – filtros, agrupamentos ou critérios desejados;
- VII – formato de saída pretendido, quando aplicável;
- VIII – periodicidade, caso o relatório seja recorrente;
- IX – responsável pela validação do conteúdo;
- X – prazo desejado;
- XI – autorização da unidade competente, quando necessário.

Área responsável:
Equipe de banco de dados, sistemas, desenvolvimento ou área equivalente da Secretaria de Tecnologia, com eventual apoio de fornecedor ou unidade gestora da informação.

Prioridade inicial:
Média, podendo ser Alta quando vinculada a prazo legal, prestação de contas, auditoria, órgão de controle, fechamento de rotina crítica ou decisão administrativa urgente.

Prazo estimado:
Prazo definido após análise técnica, considerando complexidade, disponibilidade dos dados,

necessidade de validação, volume de informações, formato desejado e eventual dependência de fornecedor.

Observações:

I – A Secretaria de Tecnologia poderá apoiar tecnicamente a geração do relatório, mas a validação de conteúdo, regra de negócio e interpretação dos dados caberá à unidade demandante.

II – Relatórios recorrentes poderão ser avaliados para automatização, quando tecnicamente viável.

III – Relatórios que envolvam dados pessoais ou sensíveis deverão observar as normas de proteção de dados e segurança da informação.

IV – Solicitações genéricas ou sem critérios claros poderão ser devolvidas para complementação.

Serviço 12.3 – Criação ou Ajuste de Consulta, Visão ou Extração Técnica

Descrição do serviço:
Consiste no apoio técnico para criação, ajuste ou manutenção de consultas, visões, scripts, extrações ou mecanismos equivalentes destinados a disponibilizar dados estruturados de sistemas ou bases institucionais, de forma controlada e conforme finalidade autorizada.

Esse serviço poderá ser utilizado para apoiar relatórios, painéis, integrações, transparência pública, auditorias, exportações periódicas ou demandas técnicas que necessitem de dados previamente organizados.

P ú b l i c o - a l v o :
Áreas técnicas, gestores de sistemas, unidades administrativas, controle interno, equipes de desenvolvimento, fornecedores autorizados e responsáveis por relatórios ou integrações.

Forma de solicitação:
A solicitação deverá ser formalizada por processo administrativo, chamado técnico ou outro canal oficial definido pela Secretaria de Tecnologia.

Quando envolver dados de acesso restrito, integração externa, dados pessoais ou impacto em sistemas de produção, poderá ser necessária autorização formal da unidade responsável pela informação e análise técnica específica.

Informações necessárias para atendimento:
A solicitação deverá conter:

I – objetivo da consulta, visão ou extração;

II – sistema ou base de dados de origem;

- III – dados ou campos necessários;
- IV – filtros, regras ou critérios de seleção;
- V – periodicidade de atualização, quando aplicável;
- VI – usuários, sistemas ou áreas que utilizarão a informação;
- VII – finalidade institucional;
- VIII – formato ou padrão técnico esperado;
- IX – autorização da unidade responsável pela informação;
- X – documentação técnica disponível, quando houver;
- XI – prazo desejado;
- XII – indicação de dados pessoais, sigilosos ou sensíveis, quando aplicável.

Área **responsável:**
Equipe de banco de dados, sistemas, desenvolvimento, segurança da informação ou área equivalente da Secretaria de Tecnologia.

Prioridade **inicial:**
Média, podendo ser Alta quando a consulta ou visão for necessária para continuidade de serviço essencial, transparência pública, integração crítica, auditoria ou prazo legal.

Prazo **estimado:**
Prazo definido conforme complexidade, volume de dados, impacto em ambiente de produção, necessidade de testes, documentação disponível, segurança e validação da unidade demandante.

Observações:

- I – Consultas e visões em bases de produção deverão ser avaliadas quanto ao impacto em desempenho, segurança e integridade dos dados.
- II – A criação de acesso direto a bases de dados deverá ser restrita e justificada.
- III – Sempre que possível, deverão ser adotadas formas controladas de disponibilização de dados, evitando acessos excessivos ou desnecessários.
- IV – Alterações técnicas poderão exigir ambiente de teste, validação e plano de reversão.

Serviço 12.4 – Apoio à Integração entre Sistemas

Descrição do serviço:

Consiste no apoio técnico à análise, planejamento, acompanhamento, configuração, testes ou sustentação de integrações entre sistemas utilizados pela Administração Municipal, sejam eles internos, externos, próprios, contratados, estaduais, federais ou mantidos por terceiros.

O serviço poderá envolver troca de dados, APIs, arquivos de importação ou exportação, webservices, rotinas automatizadas, sincronização de informações, interoperabilidade entre sistemas, validação de layout, análise de requisitos e acompanhamento junto a fornecedores.

P ú b l i c o - a l v o :

Secretarias, unidades administrativas, gestores de sistemas, áreas técnicas, fornecedores, órgãos parceiros e responsáveis por soluções que necessitem trocar dados com sistemas municipais.

Forma de solicitação:

A solicitação deverá ser formalizada por processo administrativo ou canal oficial definido pela Secretaria de Tecnologia, especialmente quando envolver fornecedor externo, compartilhamento de dados, alteração sistêmica, integração nova ou impacto em sistemas corporativos.

Informações necessárias para atendimento:

A solicitação deverá conter:

- I – sistemas envolvidos;
- II – unidades responsáveis por cada sistema;
- III – objetivo da integração;
- IV – dados que serão enviados, recebidos ou sincronizados;
- V – periodicidade da integração;
- VI – formato técnico pretendido, quando conhecido;
- VII – documentação técnica, layout, API, manual ou especificação disponível;
- VIII – fornecedor ou órgão externo envolvido, quando houver;
- IX – justificativa institucional;
- X – autorização da unidade gestora da informação;
- XI – indicação de dados pessoais, sensíveis ou sigilosos;
- XII – prazo desejado;

XIII – responsável técnico e administrativo pelo acompanhamento.

Área

responsável:

Equipe de sistemas, banco de dados, desenvolvimento, infraestrutura, segurança da informação ou área equivalente da Secretaria de Tecnologia, com eventual participação de fornecedores ou órgãos externos.

Prioridade

inicial:

Média, podendo ser Alta quando a integração for necessária para cumprimento de obrigação legal, prestação de contas, continuidade de serviço essencial, transmissão de dados obrigatória ou processo institucional crítico.

Prazo

estimado:

Prazo definido após análise técnica, considerando complexidade, documentação disponível, sistemas envolvidos, fornecedores, testes, segurança, homologação e validação das unidades responsáveis.

Observações:

I – A integração entre sistemas dependerá de viabilidade técnica, autorização das unidades responsáveis pelos dados e disponibilidade de documentação.

II – Integrações que envolvam dados pessoais ou sensíveis deverão observar segurança da informação, proteção de dados e finalidade institucional específica.

III – A Secretaria de Tecnologia poderá atuar como área técnica de apoio, mas regras de negócio, validação de dados e autorização de compartilhamento caberão às unidades responsáveis.

IV – Integrações com fornecedores ou órgãos externos poderão depender dos prazos, padrões e limitações dos terceiros envolvidos.

Serviço 12.5 – Análise de Inconsistência em Base de Dados ou Relatório

Descrição

do

serviço:

Consiste na análise técnica de inconsistências, divergências, duplicidades, ausência de informações, erros de retorno, falhas de relatório ou comportamento inesperado em dados apresentados por sistemas, bases, consultas, relatórios ou integrações.

O serviço tem por objetivo apoiar a identificação da origem provável da inconsistência, podendo envolver análise de regra de negócio, falha de cadastro, erro de lançamento, problema sistêmico, inconsistência de integração, alteração indevida ou necessidade de correção pelo fornecedor.

P ú b l i c o - a l v o :
Usuários internos, gestores de sistemas, unidades administrativas, áreas de controle,

finanças, recursos humanos, planejamento, contratos, tributação e demais setores que utilizem dados corporativos para tomada de decisão ou execução de atividades.

Forma de solicitação:
A solicitação deverá ser registrada por canal oficial, contendo descrição detalhada da inconsistência e evidências que permitam análise técnica.

Informações necessárias para atendimento:
A solicitação deverá conter:

- I – sistema, relatório ou base envolvida;
- II – descrição da inconsistência;
- III – dados esperados e dados apresentados;
- IV – período de referência;
- V – registros, processos, usuários, matrículas, contratos ou identificadores envolvidos, quando aplicável;
- VI – prints, arquivos, relatórios ou evidências;
- VII – data e horário de identificação do problema;
- VIII – impacto causado;
- IX – regra de negócio esperada, quando conhecida;
- X – contato do responsável pela validação.

Área responsável:
Equipe de sistemas, banco de dados, desenvolvimento ou área equivalente da Secretaria de Tecnologia, com eventual encaminhamento ao fornecedor ou unidade gestora do sistema.

Prioridade inicial:
Média, podendo ser Alta quando a inconsistência impactar folha de pagamento, execução orçamentária, fechamento contábil, prestação de contas, licitação, contrato, transparência, prazo legal ou serviço essencial.

Prazo estimado:
Até 5 dias úteis para análise inicial. O prazo de solução dependerá da causa identificada, necessidade de correção de dados, validação da unidade responsável, atuação de fornecedor ou impacto em sistemas de produção.

Observações:

I – Nem toda inconsistência decorre de falha técnica, podendo estar relacionada a cadastro, lançamento, parametrização, regra de negócio ou uso inadequado do sistema.

II – Correções em bases de dados deverão ser formalmente autorizadas e registradas, especialmente quando envolverem dados sensíveis, financeiros, funcionais ou processuais.

III – Quando a inconsistência depender de fornecedor, a Secretaria de Tecnologia realizará o encaminhamento e acompanhamento conforme contrato e canais oficiais.

Serviço 12.6 – Apoio Técnico a Painéis, Indicadores e Dados Gerenciais

Descrição do serviço:

Consiste no apoio técnico para estruturação, disponibilização ou manutenção de dados utilizados em painéis, indicadores, consultas gerenciais, dashboards ou instrumentos de acompanhamento de desempenho institucional.

O serviço poderá envolver extração de dados, organização de fontes, apoio à definição de indicadores, atualização de bases, análise de viabilidade, integração com ferramentas de visualização e orientação técnica sobre qualidade dos dados.

P ú b l i c o - a l v o :

Gestores, secretarias, unidades administrativas, áreas de planejamento, governança, controle, transparência, gestão de projetos e demais setores que utilizem indicadores para acompanhamento e tomada de decisão.

Forma de solicitação:

A solicitação deverá ser formalizada por canal oficial, contendo a finalidade do painel ou indicador, fonte dos dados, responsável pela regra de negócio e autorização da unidade competente.

Informações necessárias para atendimento:

A solicitação deverá conter:

I – objetivo do painel ou indicador;

II – unidade demandante;

III – fonte dos dados;

IV – indicadores pretendidos;

V – regras de cálculo, quando conhecidas;

VI – periodicidade de atualização;

VII – público-alvo do painel;

VIII – nível de acesso ou restrição;

IX – responsável pela validação dos dados;

X – prazo desejado;

XI – ferramenta pretendida, quando houver;

XII – autorização da unidade responsável pela informação.

Área

responsável:

Equipe de banco de dados, sistemas, desenvolvimento ou área equivalente da Secretaria de Tecnologia.

Prioridade

inicial:

Média, podendo ser Alta quando relacionada a programa prioritário, decisão estratégica, órgão de controle, prazo legal ou acompanhamento de serviço essencial.

Prazo

estimado:

Prazo definido após análise técnica, considerando complexidade dos indicadores, qualidade das fontes, necessidade de integração, ferramenta utilizada, validação da regra de negócio e periodicidade de atualização.

Observações:

I – A Secretaria de Tecnologia poderá apoiar tecnicamente, mas a definição da regra de negócio e validação dos indicadores caberá à unidade demandante.

II – A qualidade do painel dependerá da qualidade, integridade e atualização das bases de dados de origem.

III – Painéis com dados restritos deverão ter controle de acesso adequado.

IV – Demandas complexas poderão ser tratadas como projeto de TIC.

Serviço 12.7 – Apoio à Importação ou Exportação de Dados entre Sistemas

Descrição

do

serviço:

Consiste no apoio técnico a rotinas de importação ou exportação de dados entre sistemas, incluindo análise de arquivos, layouts, consistência, formato, campos obrigatórios, tratamento de erros, validação de retorno e acompanhamento de processamento.

Esse serviço poderá ser necessário em integrações manuais ou semiautomatizadas, envio de dados a sistemas externos, migração de informações, alimentação de sistemas corporativos ou atendimento a obrigações administrativas.

P ú b l i c o - a l i v o :
Secretarias, unidades administrativas, gestores de sistemas, áreas técnicas, fornecedores e usuários responsáveis por envio ou recebimento de dados estruturados.

Forma de solicitação:
A solicitação deverá ser registrada por canal oficial, contendo os arquivos, layouts ou documentos técnicos necessários à análise.

Quando envolver dados sensíveis, pessoais, financeiros, funcionais ou sigilosos, deverá haver autorização da unidade responsável pela informação.

Informações necessárias para atendimento:
A solicitação deverá conter:

- I – sistema de origem;
- II – sistema de destino;
- III – finalidade da importação ou exportação;
- IV – layout ou especificação técnica;
- V – arquivo a ser analisado, quando aplicável;
- VI – período de referência;
- VII – mensagens de erro, quando houver;
- VIII – responsável pela validação dos dados;
- IX – prazo desejado;
- X – autorização da unidade competente;
- XI – indicação de fornecedor ou órgão externo envolvido.

Área responsável:
Equipe de sistemas, banco de dados, desenvolvimento ou área equivalente da Secretaria de Tecnologia, com eventual participação de fornecedor externo.

Prioridade inicial:
Média, podendo ser Alta quando vinculada a prazo legal, transmissão obrigatória, fechamento de rotina crítica, folha, contabilidade, prestação de contas ou serviço essencial.

Prazo

estimado:

Prazo definido conforme volume de dados, complexidade do layout, necessidade de correção, validação da unidade, testes e participação de fornecedor.

Observações:

I – A Secretaria de Tecnologia poderá apoiar tecnicamente, mas a conferência do conteúdo e validação dos dados caberá à unidade responsável pela informação.

II – Erros de importação podem decorrer de layout incorreto, campos obrigatórios ausentes, dados inconsistentes ou incompatibilidade entre sistemas.

III – Importações em ambiente de produção deverão ser precedidas de validação e, quando possível, teste prévio.

Serviço 12.8 – Apoio Técnico a Migração de Dados

Descrição do serviço:
Consiste no apoio técnico à análise, planejamento, acompanhamento ou execução de atividades relacionadas à migração de dados entre sistemas, bases, ambientes, fornecedores ou soluções tecnológicas.

O serviço poderá envolver levantamento de dados existentes, análise de compatibilidade, extração, transformação, saneamento, carga, validação, testes, homologação, conferência e acompanhamento de fornecedores envolvidos.

P ú b l i c o - a l i v o :
Secretarias, unidades administrativas, gestores de sistemas, áreas técnicas, comissões de implantação, fornecedores e responsáveis por projetos de substituição, implantação ou evolução de sistemas.

Forma de solicitação:
A solicitação deverá ser formalizada por processo administrativo ou projeto específico de TIC, contendo escopo, justificativa, sistemas envolvidos, responsáveis e autorização da unidade competente.

Informações necessárias para atendimento:
A solicitação deverá conter:

- I – sistema ou base de origem;
- II – sistema ou base de destino;
- III – objetivo da migração;
- IV – escopo dos dados a serem migrados;
- V – período abrangido;
- VI – volume estimado de dados;

VII – responsáveis técnicos e administrativos;

VIII – fornecedores envolvidos;

IX – requisitos de segurança e sigilo;

X – plano ou cronograma pretendido;

XI – critérios de validação;

XII – documentação técnica disponível;

XIII – autorização das unidades responsáveis pelas informações.

Área

responsável:

Equipe de sistemas, banco de dados, desenvolvimento, infraestrutura, segurança da informação ou área equivalente da Secretaria de Tecnologia, com participação das unidades gestoras e fornecedores envolvidos.

Prioridade

inicial:

Média, podendo ser Alta quando vinculada a implantação crítica, encerramento contratual, obrigação legal, continuidade de sistema essencial ou risco de perda de dados.

Prazo

estimado:

Prazo definido em planejamento específico, considerando complexidade, volume de dados, qualidade das bases, sistemas envolvidos, testes, homologação, fornecedores e riscos operacionais.

Observações:

I – Migrações de dados devem ser tratadas como atividade planejada, com validação da unidade gestora da informação.

II – A Secretaria de Tecnologia poderá apoiar tecnicamente, mas a homologação dos dados migrados caberá à unidade responsável pela informação.

III – Migrações relevantes deverão prever cópia de segurança, testes, validação, registro das etapas e plano de contingência.

IV – A ausência de documentação técnica ou baixa qualidade da base de origem poderá impactar prazo, custo e viabilidade da migração.

Serviço 12.9 – Apoio à Disponibilização de Dados para Transparência ou Órgãos de Controle

Descrição do serviço:

Consiste no apoio técnico à disponibilização, extração, organização ou encaminhamento de dados necessários ao atendimento de demandas de transparência pública, controle interno, controle externo, auditorias, prestações de contas, fiscalização, respostas institucionais ou obrigações legais.

O serviço poderá envolver extração de bases, geração de arquivos, apoio a consultas, organização de relatórios, validação técnica e orientação sobre possibilidades e limitações dos sistemas.

Unidades responsáveis:

Unidades responsáveis por transparência, controle interno, planejamento, finanças, administração, licitações, contratos, recursos humanos, gestores de sistemas e áreas demandadas por órgãos de controle.

Forma de solicitação:

A solicitação deverá ser formalizada por processo administrativo ou canal oficial que assegure rastreabilidade, finalidade, autorização e delimitação da demanda.

Informações necessárias para atendimento:

A solicitação deverá conter:

- I – órgão, unidade ou demanda que motivou a solicitação;
- II – finalidade da disponibilização dos dados;
- III – sistema ou base de origem;
- IV – dados necessários;
- V – período de referência;
- VI – formato exigido, quando houver;
- VII – prazo legal ou administrativo;
- VIII – responsável pela validação;
- IX – autorização da unidade gestora da informação;
- X – indicação de restrição, sigilo ou dados pessoais, quando aplicável;
- XI – documentação da solicitação original, quando houver.

Área responsável:

Equipe de banco de dados, sistemas, desenvolvimento ou área equivalente da Secretaria de Tecnologia, com eventual participação da unidade gestora da informação ou fornecedor.

Prioridade

inicial:

Alta, quando vinculada a prazo legal, órgão de controle, auditoria, determinação formal ou obrigação de transparência. Média nos demais casos.

Prazo

estimado:

Prazo definido conforme complexidade, volume de dados, clareza da demanda, disponibilidade dos sistemas, necessidade de validação e eventual dependência de fornecedor.

Observações:

I – A Secretaria de Tecnologia atua como apoio técnico, cabendo à unidade gestora validar conteúdo, significado, completude e pertinência das informações.

II – Dados pessoais, sigilosos ou sensíveis deverão ser tratados conforme normas aplicáveis.

III – Demandas amplas ou genéricas poderão exigir delimitação do escopo antes da extração.

IV – Quando houver necessidade recorrente de disponibilização, poderá ser avaliada automatização ou criação de consulta específica.

Serviço 12.10 – Apoio Técnico a Fornecedores em Demandas de Dados ou Integração

Descrição

do

serviço:

Consiste no apoio técnico controlado a fornecedores contratados ou autorizados pela Administração Municipal em demandas relacionadas a dados, integrações, relatórios, ambientes, conectividade, layouts, homologação, testes ou resolução de problemas técnicos envolvendo sistemas institucionais.

O serviço busca viabilizar a comunicação técnica entre a Secretaria de Tecnologia, a unidade gestora do sistema e o fornecedor, mantendo rastreabilidade, controle de acesso e segurança das informações envolvidas.

P ú b l i c o - a l v o :
Fornecedores contratados, gestores de contratos, fiscais técnicos, unidades administrativas responsáveis por sistemas e áreas técnicas da Secretaria de Tecnologia.

Forma

de

solicitação:

A solicitação deverá ser formalizada por processo administrativo, chamado técnico, e-mail institucional ou outro canal oficial, com indicação do contrato, sistema, fornecedor e responsável pela demanda.

Informações necessárias para atendimento:
A solicitação deverá conter:

- I – nome do fornecedor;
- II – contrato ou instrumento relacionado, quando houver;
- III – sistema ou serviço envolvido;
- IV – descrição da demanda técnica;
- V – dados, integração ou ambiente relacionado;
- VI – responsável administrativo e técnico pelo acompanhamento;
- VII – autorização da unidade gestora ou fiscal do contrato;
- VIII – documentação técnica disponível;
- IX – prazo desejado;
- X – indicação de necessidade de acesso, quando aplicável;
- XI – riscos ou cuidados específicos relacionados à informação.

Área responsável:
Equipe de sistemas, banco de dados, infraestrutura, segurança da informação, desenvolvimento ou área equivalente da Secretaria de Tecnologia.

Prioridade inicial:
Média, podendo ser Alta quando vinculada a incidente crítico, implantação prioritária, prazo contratual, obrigação legal, sistema essencial ou indisponibilidade relevante.

Prazo estimado:
Prazo definido conforme complexidade, disponibilidade de informações, necessidade de autorização, segurança, testes, agenda das equipes e participação do fornecedor.

Observações:

- I – A atuação de fornecedores em ambientes, dados ou sistemas municipais deverá ser autorizada e acompanhada, conforme contrato e normas de segurança.
- II – O acesso a bases de dados, servidores ou informações institucionais deverá ser restrito ao necessário e devidamente justificado.
- III – A Secretaria de Tecnologia poderá exigir registro da solicitação, definição de escopo e identificação dos responsáveis antes de qualquer intervenção técnica.

IV – Demandas que envolvam alteração de dados, parametrização, integração ou ambiente de produção deverão ser tratadas com cautela, validação e registro.

Grupo 13 – Desenvolvimento de Sistemas e Soluções Digitais

Os serviços relacionados ao Desenvolvimento de Sistemas e Soluções Digitais compreendem as atividades de análise, planejamento, programação, manutenção, evolução, correção, implantação e sustentação de soluções tecnológicas desenvolvidas, mantidas ou apoiadas pela Secretaria de Tecnologia.

Este grupo abrange demandas relacionadas à criação de sistemas, módulos, funcionalidades, automações, formulários, rotinas, integrações, consultas, painéis, ajustes em aplicações existentes, correções de falhas, melhorias em sistemas internos e apoio técnico a soluções digitais utilizadas pela Administração Pública Municipal.

A atuação da Secretaria de Tecnologia na área de desenvolvimento observará a viabilidade técnica, a capacidade da equipe, a prioridade institucional, a disponibilidade de infraestrutura, os requisitos de segurança da informação, a necessidade de integração com outros sistemas, a existência de documentação, a complexidade da demanda e as diretrizes de governança de TIC.

As solicitações relacionadas ao desenvolvimento de sistemas deverão ser formalizadas por canais oficiais, especialmente quando envolverem criação de nova solução, alteração de regra de negócio, desenvolvimento de funcionalidade, integração, automação de processo, alteração em sistema existente ou demanda que possa impactar usuários, dados, fluxos administrativos ou serviços públicos.

Serviço 13.1 – Análise de Viabilidade para Desenvolvimento de Sistema ou Solução Digital

Descrição do **serviço:**
Consiste na análise técnica inicial de demanda para criação, implantação ou desenvolvimento de sistema, módulo, funcionalidade, formulário, automação, painel, aplicação ou solução digital voltada ao atendimento de necessidade administrativa ou institucional.

O serviço tem por finalidade avaliar a viabilidade técnica, o escopo preliminar, os requisitos principais, a complexidade, os riscos, os sistemas envolvidos, a necessidade de integração, a disponibilidade da equipe e a melhor alternativa para atendimento da demanda.

P ú b l i c o - a l v o :
Secretarias, órgãos, unidades administrativas, gestores de processos, responsáveis por serviços públicos e áreas que necessitem informatizar, automatizar ou melhorar atividades administrativas.

Forma de solicitação:
A solicitação deverá ser formalizada por processo administrativo, chamado técnico ou outro canal oficial definido pela Secretaria de Tecnologia, contendo descrição clara da necessidade e autorização da unidade demandante.

Informações necessárias para atendimento:
A solicitação deverá conter:

- I – identificação da unidade demandante;
- II – descrição da necessidade ou problema a ser resolvido;
- III – objetivo da solução pretendida;
- IV – público-alvo do sistema ou funcionalidade;
- V – fluxo atual do processo, quando existente;
- VI – fluxo desejado após a implantação da solução;
- VII – sistemas atualmente utilizados, se houver;
- VIII – dados que serão tratados;
- IX – usuários ou unidades envolvidas;
- X – prazo desejado;
- XI – justificativa institucional;
- XII – indicação de responsável pela validação da regra de negócio;
- XIII – autorização da chefia ou responsável pela unidade demandante.

Área responsável:
Equipe de desenvolvimento, sistemas, banco de dados, infraestrutura, segurança da informação ou área equivalente da Secretaria de Tecnologia.

Prioridade inicial:
Média, podendo ser Alta quando a demanda estiver vinculada a determinação legal, projeto prioritário, prazo institucional, atendimento ao cidadão, continuidade de serviço essencial ou melhoria relevante de processo crítico.

Prazo

estimado:

Prazo definido após análise preliminar, considerando complexidade, escopo, disponibilidade da equipe, necessidade de levantamento de requisitos, integração, segurança, infraestrutura e validação da unidade demandante.

Observações:

I – A análise de viabilidade não implica aprovação automática ou execução imediata do desenvolvimento.

II – A Secretaria de Tecnologia poderá recomendar solução alternativa, uso de sistema já existente, contratação específica, integração, automação simples ou adequação de processo antes do desenvolvimento.

III – Demandas complexas poderão ser tratadas como projeto de TIC, exigindo planejamento, cronograma, definição de responsáveis e priorização institucional.

Serviço 13.2 – Levantamento de Requisitos para Desenvolvimento ou Alteração de Sistema

Descrição

do

serviço:

Consiste no levantamento, detalhamento e documentação das necessidades funcionais e técnicas relacionadas ao desenvolvimento de novo sistema, módulo, funcionalidade, relatório, automação ou alteração em solução existente.

O serviço busca compreender a regra de negócio da unidade demandante, os usuários envolvidos, os dados necessários, os fluxos administrativos, os requisitos de segurança, os critérios de validação e os resultados esperados.

P ú b l i c o - a l i v o :
Unidades administrativas, gestores de processos, usuários-chave, pontos focais, fiscais técnicos, áreas de negócio e equipes responsáveis por validar demandas de sistemas.

Forma

de

solicitação:

A solicitação deverá ser formalizada por canal oficial da Secretaria de Tecnologia, podendo ser necessária reunião técnica, envio de documentos, fluxos, formulários, exemplos, planilhas ou demais materiais de apoio.

Informações

necessárias

para

atendimento:

A solicitação deverá conter:

I – descrição da demanda;

II – unidade responsável pela regra de negócio;

III – usuários-chave para validação;

- IV – fluxos atuais e fluxos desejados;
- V – formulários, documentos, campos ou dados envolvidos;
- VI – regras de negócio conhecidas;
- VII – exceções, restrições ou validações necessárias;
- VIII – relatórios ou saídas esperadas;
- IX – sistemas que deverão se comunicar com a solução;
- X – critérios de aceite ou validação;
- XI – prioridade institucional;
- XII – prazo pretendido, quando houver.

Área

responsável:

Equipe de desenvolvimento, sistemas, banco de dados ou área equivalente da Secretaria de Tecnologia, com participação obrigatória da unidade demandante na definição das regras de negócio.

Prioridade

inicial:

Média, podendo ser Alta quando o levantamento estiver vinculado a projeto prioritário, prazo legal, implantação crítica ou necessidade de continuidade de serviço essencial.

Prazo

estimado:

Prazo definido conforme complexidade da demanda, disponibilidade dos usuários-chave, quantidade de regras, sistemas envolvidos e maturidade das informações fornecidas pela unidade demandante.

Observações:

- I – A unidade demandante é responsável por definir e validar as regras de negócio.
- II – A ausência de informações claras poderá impedir ou atrasar o desenvolvimento.
- III – O levantamento de requisitos poderá indicar necessidade de revisão do processo administrativo antes da implementação tecnológica.
- IV – Alterações posteriores nos requisitos poderão impactar prazo, escopo e prioridade da demanda.

Serviço 13.3 – Desenvolvimento de Novo Sistema, Módulo ou Funcionalidade

Descrição do serviço:

Consiste na programação, construção ou implementação de novo sistema, módulo, funcionalidade ou componente tecnológico destinado a atender necessidade institucional da Administração Municipal.

O serviço poderá envolver desenvolvimento de telas, cadastros, fluxos, regras de negócio, consultas, relatórios, integrações, permissões, rotinas automatizadas, painéis, APIs, serviços internos ou outras funcionalidades necessárias à solução proposta.

P ú b l i c o - a l v o :

Secretarias, órgãos, unidades administrativas, gestores de processos, usuários internos e áreas responsáveis por serviços públicos ou atividades administrativas que demandem solução tecnológica.

Forma de solicitação:

A solicitação deverá ser precedida de análise de viabilidade e levantamento de requisitos, formalizados por processo administrativo, chamado técnico ou outro canal oficial definido pela Secretaria de Tecnologia.

Informações necessárias para atendimento:

A solicitação deverá conter:

- I – escopo aprovado da solução;
- II – requisitos funcionais e técnicos definidos;
- III – unidade responsável pela regra de negócio;
- IV – responsável pela validação e homologação;
- V – dados e sistemas envolvidos;
- VI – requisitos de segurança e controle de acesso;
- VII – integrações necessárias;
- VIII – infraestrutura necessária;
- IX – critérios de aceite;
- X – prioridade institucional;
- XI – autorização da autoridade competente ou unidade demandante.

Área responsável:

Equipe de desenvolvimento, sistemas, banco de dados, infraestrutura, segurança da informação ou área equivalente da Secretaria de Tecnologia.

Prioridade

inicial:

Média, podendo ser Alta quando o desenvolvimento estiver vinculado a determinação legal, serviço essencial, projeto estratégico, prazo institucional ou demanda prioritária da Administração Municipal.

Prazo

estimado:

Prazo definido conforme escopo, complexidade, quantidade de funcionalidades, integrações, disponibilidade da equipe, necessidade de testes, homologação e implantação.

Observações:

I – O desenvolvimento de novo sistema ou funcionalidade dependerá de priorização institucional e capacidade técnica disponível.

II – Demandas amplas ou complexas deverão ser tratadas como projeto, com fases, responsáveis, cronograma e critérios de aceite.

III – A unidade demandante deverá participar da validação, testes e homologação da solução.

IV – O desenvolvimento somente deverá ser considerado concluído após validação técnica e aceite da unidade responsável, quando aplicável.

Serviço 13.4 – Manutenção Corretiva de Sistema ou Aplicação

Descrição

do

serviço:

Consiste na correção de falhas, erros, bugs, inconsistências, comportamentos inesperados ou problemas técnicos identificados em sistemas, aplicações, módulos, funcionalidades ou rotinas desenvolvidas ou mantidas pela Secretaria de Tecnologia.

O serviço tem por objetivo restabelecer o funcionamento adequado da solução, corrigir comportamento indevido e reduzir impactos aos usuários e aos processos administrativos dependentes do sistema.

P ú b l i c o - a l v o :

Usuários internos, gestores de sistemas, unidades administrativas, pontos focais e áreas que utilizem sistemas ou aplicações mantidas pela Secretaria de Tecnologia.

Forma

de

solicitação:

A solicitação deverá ser registrada por chamado técnico ou canal oficial da Secretaria de Tecnologia, contendo descrição detalhada do erro e evidências que permitam reprodução ou análise.

Informações

necessárias

para

atendimento:

A solicitação deverá conter:

- I – nome do sistema, módulo ou funcionalidade afetada;
- II – descrição clara do erro;
- III – passo a passo para reprodução, quando possível;
- IV – usuário ou unidade afetada;
- V – data e horário da ocorrência;
- VI – mensagens de erro, prints ou evidências;
- VII – impacto causado;
- VIII – urgência da correção;
- IX – informação se o erro ocorre com todos os usuários ou apenas alguns;
- X – contato para esclarecimentos e validação.

Área

Equipe de desenvolvimento, sistemas, banco de dados ou área equivalente da Secretaria de Tecnologia.

responsável:

Prioridade

Alta, quando o erro impedir uso de sistema crítico, afetar muitos usuários, comprometer prazo legal ou causar indisponibilidade de serviço. Média ou Baixa nos demais casos, conforme impacto.

inicial:

Prazo

Até 3 dias úteis para análise inicial. O prazo de correção dependerá da complexidade, necessidade de reprodução do erro, impacto no sistema, testes e validação.

estimado:

Observações:

- I – A correção poderá exigir análise de código, banco de dados, infraestrutura, integrações ou regra de negócio.
- II – Correções em ambiente de produção deverão ser testadas sempre que possível antes da implantação.
- III – Caso a falha esteja relacionada a sistema de fornecedor, a demanda será encaminhada ao responsável externo, conforme contrato vigente.
- IV – Erros críticos poderão exigir solução emergencial ou medida paliativa temporária.

Serviço 13.5 – Manutenção Evolutiva e Melhoria de Sistema

Descrição do serviço:

Consiste na alteração, ampliação ou melhoria de sistema, módulo, funcionalidade ou aplicação existente, com o objetivo de aprimorar o funcionamento, incluir novo recurso, alterar regra de negócio, melhorar usabilidade, aumentar eficiência, adequar fluxo administrativo ou atender nova necessidade institucional.

Diferencia-se da manutenção corretiva por não tratar apenas de erro, mas de evolução ou mudança no comportamento da solução.

Público-alvo:

Secretarias, unidades administrativas, gestores de sistemas, usuários-chave e áreas responsáveis por processos atendidos por sistemas desenvolvidos ou mantidos pela Secretaria de Tecnologia.

Forma de solicitação:

A solicitação deverá ser formalizada por canal oficial, preferencialmente processo administrativo ou chamado técnico, contendo justificativa, descrição da melhoria pretendida e autorização da unidade responsável.

Informações necessárias para atendimento:

A solicitação deverá conter:

- I – sistema, módulo ou funcionalidade a ser alterada;
- II – descrição da melhoria pretendida;
- III – justificativa institucional;
- IV – regra de negócio atual;
- V – regra de negócio desejada;
- VI – usuários ou unidades impactadas;
- VII – benefícios esperados;
- VIII – riscos ou prazos envolvidos;
- IX – responsável pela validação;
- X – autorização da unidade demandante;
- XI – materiais de apoio, exemplos, telas, fluxos ou documentos relacionados.

Área responsável:

Equipe de desenvolvimento, sistemas, banco de dados, segurança da informação ou área equivalente da Secretaria de Tecnologia.

Prioridade

inicial:

Média, podendo ser Alta quando a melhoria estiver relacionada a obrigação legal, prazo institucional, serviço essencial, redução de risco ou ganho relevante de eficiência administrativa.

Prazo

estimado:

Prazo definido após análise técnica, considerando complexidade da alteração, impacto no sistema, necessidade de testes, homologação, documentação e disponibilidade da equipe.

Observações:

I – Melhorias e evoluções deverão ser priorizadas conforme impacto institucional, urgência, capacidade da equipe e alinhamento ao planejamento de TIC.

II – Alterações em regra de negócio exigem validação expressa da unidade responsável.

III – Mudanças que impactem muitos usuários poderão exigir comunicação prévia, treinamento ou orientação.

IV – Demandas evolutivas extensas poderão ser tratadas como projeto de desenvolvimento.

Serviço 13.6 – Desenvolvimento de Automação de Processo ou Rotina

Descrição

do

serviço:

Consiste na análise, desenvolvimento ou apoio técnico à automação de processos, rotinas, tarefas repetitivas, fluxos administrativos, geração de arquivos, envio de informações, tratamento de dados ou execução programada de atividades digitais.

O serviço tem por finalidade reduzir trabalho manual, aumentar padronização, minimizar erros operacionais, melhorar produtividade e ampliar a eficiência dos processos administrativos.

P ú b l i c o - a l i v o :
Secretarias, unidades administrativas, áreas técnicas, gestores de processos e equipes que executam rotinas repetitivas passíveis de automação.

Forma

de

solicitação:

A solicitação deverá ser formalizada por canal oficial, com descrição da rotina atual, objetivo da automação e responsável pela validação da regra de negócio.

Informações

necessárias

para

atendimento:

A solicitação deverá conter:

I – descrição da rotina atual;

- II – frequência de execução;
- III – sistemas, planilhas, arquivos ou bases envolvidos;
- IV – entradas e saídas esperadas;
- V – regras de negócio;
- VI – volume aproximado de dados ou transações;
- VII – usuários ou unidades impactadas;
- VIII – riscos da execução manual;
- IX – benefícios esperados;
- X – prazo desejado;
- XI – responsável pela homologação;
- XII – autorização da unidade demandante.

Área

Equipe de desenvolvimento, sistemas, banco de dados ou área equivalente da Secretaria de Tecnologia.

responsável:

Prioridade

Média, podendo ser Alta quando a automação estiver relacionada a prazo legal, rotina crítica, redução de risco operacional ou ganho institucional relevante.

inicial:

Prazo

Prazo definido conforme complexidade da rotina, sistemas envolvidos, disponibilidade de dados, necessidade de testes, segurança e homologação.

estimado:

Observações:

- I – Nem toda rotina é tecnicamente viável ou recomendável para automação.
- II – A automação deverá ser validada pela unidade responsável antes de uso em produção.
- III – Rotinas automatizadas deverão possuir responsável funcional, documentação mínima e forma de acompanhamento.
- IV – A Secretaria de Tecnologia poderá recomendar revisão do processo antes da automação.

Serviço 13.7 – Homologação, Testes e Implantação de Sistemas ou Funcionalidades

Descrição do serviço:
Consiste no apoio técnico à realização de testes, homologação, validação e implantação de sistemas, funcionalidades, correções, melhorias, integrações ou automações desenvolvidas ou mantidas pela Secretaria de Tecnologia.

O serviço busca garantir que a solução atenda aos requisitos definidos, funcione adequadamente, não comprometa dados ou serviços existentes e seja validada pela unidade responsável antes da entrada em produção.

Público-alvo:
Unidades demandantes, usuários-chave, gestores de sistemas, pontos focais, equipes técnicas e responsáveis pela validação de soluções digitais.

Forma de solicitação:
A homologação e implantação deverão ocorrer no fluxo da demanda de desenvolvimento, podendo ser formalizadas por chamado, processo administrativo, registro de aceite ou outro meio oficial.

Informações necessárias para atendimento:
A etapa de homologação deverá conter:

- I – descrição da funcionalidade ou sistema a ser testado;
- II – requisitos aprovados;
- III – usuários responsáveis pelos testes;
- IV – cenários de teste;
- V – dados ou ambiente de teste, quando aplicável;
- VI – critérios de aceite;
- VII – registros de inconsistências encontradas;
- VIII – manifestação de aprovação ou necessidade de ajuste;
- IX – autorização para implantação em produção, quando aplicável.

Área responsável:
Equipe de desenvolvimento, sistemas, banco de dados, infraestrutura, segurança da informação ou área equivalente da Secretaria de Tecnologia, com participação da unidade demandante.

Prioridade

inicial:

Média, podendo ser Alta quando a implantação estiver vinculada a prazo legal, sistema crítico, projeto prioritário ou correção relevante.

Prazo

estimado:

Prazo definido conforme complexidade da solução, quantidade de testes, disponibilidade dos usuários homologadores, necessidade de correções e janela de implantação.

Observações:

I – A homologação pela unidade demandante é etapa essencial para confirmar que a solução atende à regra de negócio.

II – A implantação poderá ser adiada caso sejam identificadas falhas relevantes durante os testes.

III – Implantações em ambiente de produção poderão exigir comunicação prévia, janela técnica e plano de reversão.

IV – A ausência de manifestação da unidade demandante poderá impactar o prazo de conclusão da demanda.

Serviço 13.8 – Sustentação de Sistemas Desenvolvidos ou Mantidos pela Secretaria de Tecnologia

Descrição

do

serviço:

Consiste no suporte técnico, acompanhamento, manutenção, análise de falhas, ajustes, monitoramento e apoio operacional relacionados a sistemas, aplicações, módulos ou soluções digitais desenvolvidos ou mantidos pela Secretaria de Tecnologia.

O serviço tem por objetivo garantir a continuidade, estabilidade, segurança e adequação das soluções digitais internas utilizadas pela Administração Municipal.

P ú b l i c o - a l v o :
Usuários internos, gestores de sistemas, unidades administrativas e áreas que utilizem soluções desenvolvidas ou mantidas pela Secretaria de Tecnologia.

Forma

de

solicitação:

A solicitação deverá ser registrada pelos canais oficiais da Secretaria de Tecnologia, contendo identificação do sistema e descrição da necessidade.

Informações

necessárias

para

atendimento:

A solicitação deverá conter:

I – nome do sistema ou solução;

- II – módulo, tela ou funcionalidade envolvida;
- III – descrição da necessidade, dúvida ou problema;
- IV – usuário ou unidade afetada;
- V – impacto causado;
- VI – evidências disponíveis;
- VII – prazo desejado;
- VIII – contato para retorno.

Área

responsável:

Equipe de desenvolvimento, sistemas, banco de dados, infraestrutura ou área equivalente da Secretaria de Tecnologia.

Prioridade

inicial:

Média, podendo ser Alta ou Crítica conforme impacto, indisponibilidade, número de usuários afetados ou criticidade do sistema.

Prazo

estimado:

Até 3 dias úteis para análise inicial, podendo variar conforme complexidade, disponibilidade da equipe e necessidade de correção, alteração ou fornecedor.

Observações:

I – A sustentação de sistemas depende da existência de documentação, código-fonte, infraestrutura, equipe técnica e conhecimento sobre a solução.

II – Soluções antigas, sem documentação ou desenvolvidas por terceiros poderão ter atendimento limitado.

III – Demandas recorrentes poderão indicar necessidade de melhoria, reestruturação ou substituição da solução.

Serviço 13.9 – Apoio Técnico em APIs, Webservices e Integrações Desenvolvidas

Descrição

do

serviço:

Consiste no desenvolvimento, manutenção ou apoio técnico a APIs, webservices, rotinas de integração e mecanismos de comunicação entre sistemas desenvolvidos ou mantidos pela Secretaria de Tecnologia.

O serviço poderá envolver criação de endpoints, ajustes de autenticação, troca de dados, análise de falhas, documentação técnica, testes de integração, validação de payloads, logs, segurança e disponibilidade dos serviços integrados.

P ú b l i c o - a l i v o :
Áreas técnicas, fornecedores autorizados, gestores de sistemas, equipes de desenvolvimento, unidades administrativas e sistemas que necessitem trocar dados com soluções municipais.

Forma de solicitação:
A solicitação deverá ser formalizada por processo administrativo, chamado técnico ou canal oficial, contendo documentação técnica e autorização da unidade responsável pelos dados.

Informações necessárias para atendimento:
A solicitação deverá conter:

- I – sistemas envolvidos;
- II – finalidade da integração;
- III – dados trafegados;
- IV – método de comunicação pretendido;
- V – documentação técnica disponível;
- VI – requisitos de autenticação e segurança;
- VII – ambiente de teste, quando houver;
- VIII – fornecedor ou órgão externo envolvido;
- IX – responsável técnico;
- X – autorização da unidade gestora da informação;
- XI – prazo desejado;
- XII – indicação de dados pessoais, sigilosos ou sensíveis.

Área responsável:
Equipe de desenvolvimento, sistemas, banco de dados, infraestrutura e segurança da informação da Secretaria de Tecnologia.

Prioridade inicial:
Média, podendo ser Alta quando a integração for necessária para sistema crítico, prazo legal, obrigação institucional ou continuidade de serviço essencial.

Prazo

estimado:

Prazo definido conforme complexidade, documentação disponível, requisitos de segurança, testes, homologação, sistemas envolvidos e participação de terceiros.

Observações:

I – Integrações deverão observar segurança da informação, controle de acesso, finalidade institucional e proteção de dados.

II – A disponibilização de APIs ou webservices poderá exigir autenticação, limitação de acesso, registro de uso e documentação mínima.

III – Integrações com terceiros deverão ser formalmente autorizadas e acompanhadas.

IV – Alterações em APIs existentes poderão impactar sistemas consumidores e deverão ser comunicadas previamente, quando possível.

Serviço 13.10 – Documentação Técnica de Sistemas e Soluções Desenvolvidas

Descrição

do

serviço:

Consiste na elaboração, atualização ou organização de documentação técnica ou funcional relacionada a sistemas, módulos, integrações, rotinas, bancos de dados, APIs, manuais internos, fluxos de funcionamento ou orientações de sustentação de soluções desenvolvidas ou mantidas pela Secretaria de Tecnologia.

O serviço tem por finalidade preservar conhecimento, facilitar manutenção, reduzir dependência individual, apoiar continuidade operacional e melhorar a governança das soluções digitais.

P ú b l i c o - a l i v o :

Equipes técnicas da Secretaria de Tecnologia, gestores de sistemas, unidades demandantes, fornecedores autorizados e áreas responsáveis pela sustentação ou uso das soluções.

Forma

de

solicitação:

A documentação poderá ser elaborada como parte de projeto, manutenção, implantação ou por solicitação formal de unidade responsável, equipe técnica ou gestão da Secretaria de Tecnologia.

Informações

necessárias

para

atendimento:

A solicitação deverá conter:

I – sistema ou solução a ser documentada;

II – finalidade da documentação;

III – público-alvo da documentação;

IV – escopo desejado;

V – funcionalidades ou rotinas abrangidas;

VI – documentação existente, quando houver;

VII – responsável técnico ou funcional;

VIII – prazo desejado;

IX – necessidade de manual de usuário, documentação técnica ou ambos.

Área

responsável:

Equipe de desenvolvimento, sistemas, banco de dados ou área equivalente da Secretaria de Tecnologia, com participação da unidade demandante quando envolver regra de negócio.

Prioridade

inicial:

Baixa ou Média, podendo ser Alta quando a documentação estiver vinculada a implantação, auditoria, transição de sistema, sustentação crítica ou redução de risco operacional.

Prazo

estimado:

Prazo definido conforme complexidade da solução, disponibilidade de informações, nível de detalhe necessário e participação das áreas envolvidas.

Observações:

I – A documentação técnica é recomendada para todas as soluções desenvolvidas ou mantidas pela Secretaria de Tecnologia.

II – A unidade demandante deverá validar documentos que descrevam regras de negócio ou fluxos administrativos.

III – Sistemas sem documentação podem apresentar maior risco de manutenção, dependência técnica e dificuldade de continuidade.

IV – A documentação deverá ser atualizada sempre que houver alteração relevante na solução.

Grupo 14 – Sistemas do Ecosystema Conta Angra

Os serviços relacionados aos Sistemas do Ecosystema Conta Angra compreendem as atividades de apoio, administração, controle de acessos, permissionamento, alteração e inativação de usuários em sistemas, módulos, microserviços e soluções digitais vinculadas ao ambiente Conta Angra.

Este grupo abrange sistemas menores, aplicações específicas, módulos auxiliares, serviços digitais, microserviços, funcionalidades integradas e demais componentes tecnológicos que compõem ou se relacionam ao Ecosystema Conta Angra, utilizados para apoiar serviços digitais, autenticação, cadastros, consultas, integrações, solicitações eletrônicas ou funcionalidades disponibilizadas à Administração Municipal, servidores, cidadãos ou demais usuários autorizados.

A adequada gestão de usuários e permissões nesses sistemas é essencial para garantir segurança da informação, rastreabilidade, controle de acesso, segregação de funções, proteção de dados pessoais e continuidade dos serviços digitais municipais.

As solicitações relacionadas aos Sistemas do Ecosystema Conta Angra deverão ser formalizadas pelos canais oficiais definidos pela Secretaria de Tecnologia, especialmente quando envolverem criação de usuário, alteração cadastral, concessão ou revogação de permissões, inativação de acesso, acesso administrativo, suporte a microserviços ou integração com outros sistemas.

Serviço 14.1 – Criação de Usuário nos Sistemas do Ecosystema Conta Angra

Descrição do serviço:
Consiste na criação de usuário em sistema, módulo, microserviço ou solução digital integrante do Ecosystema Conta Angra, permitindo que servidor, empregado público, colaborador autorizado, gestor, operador ou outro usuário devidamente autorizado acesse funcionalidades específicas necessárias ao desempenho de suas atividades institucionais.

O serviço poderá envolver cadastro inicial, associação do usuário ao sistema ou microserviço correspondente, vinculação à unidade administrativa, definição de perfil básico de acesso e liberação de funcionalidades compatíveis com a necessidade informada.

P ú b l i c o - a l v o :
Servidores públicos municipais, empregados públicos, colaboradores autorizados, gestores, operadores de sistemas, pontos focais, unidades administrativas e demais usuários internos ou externos previamente autorizados, conforme a finalidade de cada solução integrante do Ecosystema Conta Angra.

Forma de solicitação:
A solicitação deverá ser realizada por meio dos canais oficiais da Secretaria de Tecnologia,

preferencialmente mediante chamado técnico, formulário específico, processo administrativo ou outro meio formal definido para o respectivo sistema ou microserviço.

Quando envolver acesso administrativo, operacional, restrito ou a dados institucionais, a solicitação deverá ser autorizada pela chefia competente, ponto focal, gestor da unidade ou responsável pelo serviço digital.

Informações necessárias para atendimento:

A solicitação deverá conter:

- I – nome completo do usuário;
- II – matrícula funcional, quando houver;
- III – CPF, quando necessário para identificação;
- IV – e-mail institucional ou e-mail vinculado ao acesso;
- V – secretaria, setor ou unidade administrativa de lotação;
- VI – cargo, função ou vínculo com a Administração Municipal;
- VII – sistema, módulo, microserviço ou funcionalidade do Ecossistema Conta Angra a ser acessado;
- VIII – perfil de acesso solicitado, quando conhecido;
- IX – justificativa da necessidade;
- X – identificação da chefia, ponto focal ou responsável pela solicitação;
- XI – autorização formal da autoridade competente, quando aplicável;
- XII – telefone, ramal ou contato institucional para retorno.

Área responsável:
Equipe responsável pela administração dos sistemas Conta Angra, desenvolvimento, suporte a sistemas, segurança da informação ou área equivalente da Secretaria de Tecnologia.

Prioridade inicial:
Média, podendo ser Alta quando o acesso for indispensável para continuidade de serviço digital, atendimento ao cidadão, cumprimento de prazo institucional, operação de sistema essencial ou implantação de funcionalidade prioritária.

Prazo estimado:
Até 3 dias úteis, desde que a solicitação esteja completa, devidamente autorizada e tecnicamente viável.

Observações:

I – A criação de usuário dependerá da finalidade do sistema ou microserviço e da autorização da unidade competente.

II – O perfil concedido deverá ser compatível com as atribuições do usuário e com o princípio do menor privilégio.

III – Solicitações incompletas, sem indicação do sistema ou sem autorização adequada poderão ser devolvidas para complementação.

IV – Quando o acesso envolver dados pessoais, informações restritas ou funcionalidades administrativas, poderão ser exigidas validações adicionais.

Serviço 14.2 – Permissionamento de Usuário nos Sistemas do Ecossistema Conta Angra

Descrição do serviço:
Consiste na concessão, alteração, ampliação, redução ou adequação de permissões de usuário em sistemas, módulos, microserviços ou funcionalidades vinculadas ao Ecossistema Conta Angra.

O serviço poderá envolver atribuição de perfil, liberação de funcionalidades, associação a unidades, habilitação de permissões operacionais, definição de nível de acesso, restrição de funcionalidades ou adequação do usuário à sua função administrativa.

P ú b l i c o - a l v o :
Usuários cadastrados nos Sistemas do Ecossistema Conta Angra, chefias, pontos focais, gestores de serviços digitais, responsáveis por unidades administrativas e áreas que necessitem ajustar permissões de acesso.

Forma de solicitação:
A solicitação deverá ser encaminhada pelos canais oficiais da Secretaria de Tecnologia, contendo descrição clara das permissões pretendidas e autorização da chefia competente, ponto focal ou responsável pelo serviço digital.

Nos casos que envolvam acesso administrativo, dados sensíveis, funcionalidades restritas, gestão de usuários, relatórios, bases ou integrações, poderá ser exigida formalização por processo administrativo ou formulário específico.

Informações necessárias para atendimento:
A solicitação deverá conter:

I – nome completo do usuário;

II – matrícula funcional, quando houver;

- III – CPF ou login de identificação;
- IV – e-mail vinculado ao acesso;
- V – sistema, módulo, microserviço ou funcionalidade envolvida;
- VI – perfil atual, quando conhecido;
- VII – novo perfil ou permissão pretendida;
- VIII – unidade administrativa vinculada;
- IX – justificativa da necessidade;
- X – indicação se o acesso será permanente ou temporário;
- XI – período de validade, quando temporário;
- XII – autorização da chefia, ponto focal ou responsável pelo serviço;
- XIII – contato para esclarecimentos.

Área

responsável:

Equipe responsável pela administração dos sistemas Conta Angra, desenvolvimento, suporte a sistemas, segurança da informação ou área equivalente da Secretaria de Tecnologia.

Prioridade

inicial:

Média, podendo ser Alta quando a permissão for necessária para continuidade de serviço digital, atendimento ao cidadão, correção de acesso indevido, substituição funcional ou cumprimento de prazo institucional.

Prazo

estimado:

Até 3 dias úteis, desde que a solicitação esteja completa, autorizada e tecnicamente viável.

Observações:

I – O permissionamento deverá observar o princípio do menor privilégio, garantindo ao usuário apenas os acessos necessários ao desempenho de suas atividades.

II – A Secretaria de Tecnologia poderá solicitar validação complementar quando houver dúvida sobre o perfil, a abrangência ou a necessidade do acesso.

III – Permissões administrativas ou de alto privilégio deverão ser concedidas de forma restrita e mediante justificativa adequada.

IV – A unidade demandante é responsável por solicitar a revogação ou alteração do acesso quando cessar a necessidade que justificou sua concessão.

Serviço 14.3 – Inativação de Usuário nos Sistemas do Ecosystema Conta Angra

Descrição do serviço:
Consiste na inativação, bloqueio ou desabilitação de usuário em sistema, módulo, microserviço ou solução digital integrante do Ecosystema Conta Angra, impedindo o acesso às funcionalidades anteriormente disponibilizadas.

Esse serviço é aplicável em casos de desligamento, exoneração, afastamento, término de vínculo, mudança de função, substituição de servidor, perda de necessidade de acesso, encerramento de atividade, solicitação administrativa ou risco de acesso indevido.

Público-Alvo:
Chefias, gestores, pontos focais, responsáveis por unidades administrativas, gestores de serviços digitais, setores de pessoal e demais áreas competentes para comunicar alterações de vínculo ou necessidade de bloqueio de acesso.

Forma de solicitação:
A solicitação deverá ser formalizada por canal oficial da Secretaria de Tecnologia, preferencialmente por chamado técnico, formulário específico ou processo administrativo.

Nos casos de desligamento, risco de acesso indevido, incidente de segurança ou acesso administrativo sensível, a comunicação deverá ser realizada com a maior brevidade possível.

Informações necessárias para atendimento:
A solicitação deverá conter:

- I – nome completo do usuário;
- II – matrícula funcional, quando houver;
- III – CPF ou login de identificação;
- IV – e-mail vinculado ao acesso;
- V – sistema, módulo, microserviço ou funcionalidade cujo acesso deverá ser inativado;
- VI – unidade administrativa vinculada;
- VII – motivo da inativação;
- VIII – data a partir da qual o acesso deverá ser bloqueado;
- IX – autorização da chefia, ponto focal ou responsável pelo serviço;
- X – indicação de urgência, quando houver risco de acesso indevido;

XI – informação sobre eventual substituto ou responsável pela continuidade da atividade, quando aplicável.

Área

responsável:

Equipe responsável pela administração dos sistemas Conta Angra, desenvolvimento, suporte a sistemas, segurança da informação ou área equivalente da Secretaria de Tecnologia.

Prioridade

inicial:

Alta, quando envolver desligamento, exoneração, término de vínculo, risco de acesso indevido, acesso administrativo ou incidente de segurança. Média nos demais casos.

Prazo

estimado:

Até 1 dia útil para casos prioritários devidamente justificados. Até 3 dias úteis para solicitações ordinárias.

Observações:

I – A unidade demandante é responsável por comunicar tempestivamente a necessidade de inativação do usuário.

II – A inativação não implica exclusão de histórico, registros, logs, movimentações ou ações anteriormente realizadas pelo usuário.

III – Quando o usuário estiver vinculado a fluxos, solicitações, atendimentos ou responsabilidades em serviço digital, a unidade deverá indicar substituto ou providência necessária para continuidade da atividade.

IV – A manutenção de acessos ativos sem necessidade funcional poderá gerar risco à segurança da informação e à proteção de dados pessoais.

Serviço 14.4 – Alteração de Usuário nos Sistemas do Ecosistema Conta Angra

Descrição

do

serviço:

Consiste na alteração de dados cadastrais, unidade de lotação, e-mail, vínculo, perfil, associação a sistema, microserviço ou funcionalidade relacionada a usuário já existente nos Sistemas do Ecosistema Conta Angra.

O serviço poderá ser necessário em razão de mudança de secretaria, alteração de função, correção cadastral, atualização de e-mail, substituição funcional, reorganização administrativa ou adequação do acesso às novas atribuições do usuário.

P ú b l i c o - a l i v o :
Usuários cadastrados nos Sistemas do Ecosistema Conta Angra, chefias, pontos focais, gestores de serviços digitais e unidades administrativas responsáveis por solicitar ajustes cadastrais ou funcionais.

Forma de solicitação:

A solicitação deverá ser realizada por canal oficial da Secretaria de Tecnologia, com descrição clara da alteração pretendida e autorização da unidade competente, quando necessário.

Quando a alteração impactar perfil de acesso, unidade vinculada, permissão administrativa ou funcionalidade sensível, deverá haver autorização formal da chefia, ponto focal ou responsável pelo serviço digital.

Informações necessárias para atendimento:

A solicitação deverá conter:

- I – nome completo do usuário;
- II – matrícula funcional, quando houver;
- III – CPF ou login de identificação;
- IV – e-mail atualmente vinculado;
- V – sistema, módulo ou microserviço envolvido;
- VI – dados atuais do usuário;
- VII – dados que deverão ser alterados;
- VIII – unidade atual e nova unidade, quando houver mudança de lotação;
- IX – justificativa da alteração;
- X – autorização da chefia, ponto focal ou responsável pelo serviço, quando aplicável;
- XI – data desejada para efetivação da alteração;
- XII – contato para esclarecimentos.

Área responsável:

Equipe responsável pela administração dos sistemas Conta Angra, desenvolvimento, suporte a sistemas, segurança da informação ou área equivalente da Secretaria de Tecnologia.

Prioridade inicial:

Média, podendo ser Alta quando a alteração impactar atendimento ao cidadão, serviço digital essencial, prazo institucional, substituição funcional ou correção de inconsistência relevante.

Prazo estimado:

Até 3 dias úteis, desde que a solicitação esteja completa, autorizada e tecnicamente viável.

Observações:

- I – Alterações cadastrais simples poderão ser tratadas como demandas ordinárias.
- II – Alterações que envolvam permissões, perfis ou acessos administrativos deverão observar os mesmos cuidados aplicáveis ao permissionamento de usuários.
- III – A Secretaria de Tecnologia poderá solicitar complementação sempre que a alteração pretendida não estiver suficientemente clara.
- IV – Quando a alteração envolver integração com outro sistema ou base de dados, o prazo poderá variar conforme complexidade técnica e necessidade de validação.

Serviço 14.5 – Suporte Técnico a Sistemas, Módulos e Microserviços do Ecosistema Conta Angra

Descrição do serviço:
Consiste no atendimento, análise e encaminhamento de dúvidas, falhas, erros, indisponibilidades, comportamentos inesperados ou necessidades de orientação relacionadas aos sistemas, módulos, microserviços e funcionalidades que compõem o Ecosistema Conta Angra.

O serviço poderá envolver análise técnica inicial, verificação de funcionamento, orientação ao usuário, correção de falha quando possível, encaminhamento à equipe de desenvolvimento, análise de logs, validação de integração ou abertura de demanda interna para manutenção corretiva ou evolutiva.

Público-alvo:
Usuários internos, gestores de serviços digitais, operadores, pontos focais, unidades administrativas e demais usuários autorizados que utilizem sistemas ou microserviços do Ecosistema Conta Angra.

Forma de solicitação:
A solicitação deverá ser registrada pelos canais oficiais da Secretaria de Tecnologia, contendo descrição detalhada da dúvida, erro ou necessidade identificada.

Informações necessárias para atendimento:
A solicitação deverá conter:

- I – identificação do solicitante;
- II – sistema, módulo, microserviço ou funcionalidade envolvida;
- III – descrição clara da dúvida, falha ou necessidade;
- IV – usuário, conta ou perfil afetado, quando aplicável;
- V – data e horário da ocorrência;
- VI – mensagem de erro, print ou evidência disponível;
- VII – informação se o problema ocorre com um usuário, uma unidade ou de forma geral;
- VIII – impacto causado no serviço digital ou rotina administrativa;
- IX – contato para retorno e validação.

Área

Equipe responsável pela administração dos sistemas Conta Angra, desenvolvimento, suporte a sistemas, banco de dados, infraestrutura ou segurança da informação, conforme a natureza da demanda.

responsável:

Prioridade

Média, podendo ser Alta ou Crítica quando houver indisponibilidade de serviço digital relevante, impacto ao cidadão, falha em autenticação, prazo institucional, risco de segurança ou interrupção de funcionalidade essencial.

inicial:

Prazo

Até 3 dias úteis para análise inicial. O prazo de solução dependerá da complexidade, necessidade de correção, envolvimento de desenvolvimento, banco de dados, infraestrutura, integração ou segurança da informação.

estimado:

Observações:

I – Falhas relacionadas a microsserviços poderão depender de análise conjunta entre desenvolvimento, infraestrutura, banco de dados e segurança da informação.

II – Problemas recorrentes poderão subsidiar manutenção corretiva, melhoria, refatoração ou revisão da arquitetura da solução.

III – Demandas de evolução ou nova funcionalidade deverão ser tratadas conforme os procedimentos do Grupo 13 – Desenvolvimento de Sistemas e Soluções Digitais.

Serviço 14.6 – Apoio Técnico a Integrações do Ecosistema Conta Angra

Descrição

do

serviço:

Consiste no apoio técnico relacionado às integrações existentes ou necessárias entre sistemas, módulos, microsserviços e bases de dados vinculadas ao Ecosistema Conta Angra, bem como à comunicação com sistemas internos, externos ou serviços digitais municipais.

O serviço poderá envolver análise de falhas de integração, testes, verificação de dados trafegados, autenticação, APIs, logs, inconsistências, indisponibilidades, ajustes técnicos e encaminhamento para manutenção corretiva ou evolutiva.

P ú b l i c o - a l v o :
Áreas técnicas, gestores de serviços digitais, unidades administrativas, equipe de desenvolvimento, responsáveis por sistemas integrados e fornecedores autorizados, quando aplicável.

Forma

de

solicitação:

A solicitação deverá ser formalizada por canal oficial da Secretaria de Tecnologia, contendo descrição da integração, sistemas envolvidos e impacto identificado.

Quando envolver dados pessoais, dados sensíveis, acesso externo ou compartilhamento de informações, poderá ser exigida autorização da unidade responsável pela informação e análise de segurança.

Informações necessárias para atendimento:
A solicitação deverá conter:

- I – sistemas, módulos ou microsserviços envolvidos;
- II – finalidade da integração;
- III – descrição da falha, ajuste ou necessidade;
- IV – dados trafegados ou afetados, quando conhecidos;
- V – data e horário da ocorrência;
- VI – evidências disponíveis, como prints, logs, mensagens de erro ou retorno de API;
- VII – impacto causado;
- VIII – responsável técnico ou administrativo pela demanda;
- IX – prazo desejado;
- X – autorização da unidade responsável, quando aplicável.

Área responsável:
Equipe de desenvolvimento, sistemas Conta Angra, banco de dados, infraestrutura, segurança da informação ou área equivalente da Secretaria de Tecnologia.

Prioridade inicial:
Média, podendo ser Alta quando a integração impactar serviço digital essencial, atendimento ao cidadão, autenticação, comunicação entre sistemas críticos ou prazo institucional.

Prazo estimado:
Prazo definido conforme complexidade, sistemas envolvidos, necessidade de testes, análise de logs, segurança, validação da unidade demandante e eventual correção de código.

Observações:

- I – Integrações entre microsserviços exigem atenção especial quanto à disponibilidade, segurança, versionamento, autenticação e consistência dos dados.
- II – Alterações em integrações existentes poderão impactar outros sistemas consumidores ou dependentes.

III – Quando necessário, a demanda poderá ser tratada como manutenção corretiva, manutenção evolutiva ou projeto de desenvolvimento.

IV – A disponibilização ou alteração de integração deverá observar finalidade institucional, controle de acesso e proteção de dados.

Considerações Finais

O presente Catálogo de Serviços de TIC consolida os principais serviços prestados ou apoiados pela Secretaria de Tecnologia do Município de Angra dos Reis, estabelecendo uma referência institucional para orientação dos usuários, padronização das solicitações, organização dos atendimentos e fortalecimento da gestão dos recursos tecnológicos municipais.

A estruturação dos serviços por grupos tem por finalidade facilitar a identificação da demanda adequada, indicar os canais e informações necessárias para atendimento, esclarecer responsabilidades e contribuir para maior transparência na relação entre a Secretaria de Tecnologia e as demais unidades administrativas da Administração Pública Municipal.

Ressalta-se que este catálogo possui caráter dinâmico e deverá ser mantido permanentemente atualizado, considerando a evolução dos sistemas, mudanças na estrutura administrativa, novas demandas institucionais, alterações contratuais, avanços tecnológicos, recomendações dos órgãos de controle e necessidades de melhoria contínua dos serviços públicos digitais.

A adoção deste instrumento contribui para a melhoria da governança e da gestão de TIC, permitindo maior controle sobre os serviços prestados, melhor rastreabilidade das solicitações, maior previsibilidade no atendimento, fortalecimento da segurança da informação e aprimoramento da qualidade dos serviços tecnológicos disponibilizados ao Município.

Os casos omissos, excepcionais ou não previstos neste catálogo serão analisados pela Secretaria de Tecnologia, observadas as competências institucionais, a disponibilidade técnica e operacional, os contratos vigentes, as normas internas, os princípios da Administração Pública e as diretrizes de segurança da informação.

Por fim, recomenda-se que os órgãos, secretarias e unidades administrativas observem as orientações constantes neste documento, utilizando os canais oficiais de atendimento e fornecendo as informações mínimas necessárias para adequada análise, priorização e tratamento das demandas de TIC.

Quadro Resumido de Controle Interno dos Serviços de TIC

Os prazos abaixo possuem caráter orientativo e poderão ser ajustados conforme criticidade da demanda, disponibilidade da equipe, necessidade de autorização formal, complexidade técnica, dependência de fornecedor ou existência de contrato vigente.

Grupo 1 – Atendimento e Suporte ao Usuário

Serviço	Área responsável	Canal preferencial	Prioridade inicial	Prazo de referência	Ramal / Telefone institucional
Dúvidas, Help Desk e Suporte Técnico ao Usuário.	Suporte Técnico / Help Desk.	Sistema de chamados, ramal, e-mail institucional ou Formulário SEI, conforme o caso.	Baixa, Média, Alta ou Crítica, conforme impacto.	Crítica: prioritário; Alta: até 1 dia útil; Média: até 3 dias úteis; Baixa: até 5 dias úteis.	1273 / (24) 3365-5553

Grupo 2 – Infraestrutura de Rede e Elétrica Vinculada à TIC

Serviço	Área responsável	Canal preferencial	Prioridade inicial	Prazo de referência	Ramal / Telefone institucional
Análise técnica de infraestrutura para instalação de recursos de TIC	Infraestrutura	Formulário SEI	Média	Até 5 dias úteis para análise inicial	1276 / (24) 3365-5553
Apoio à implantação ou adequação de pontos lógicos de rede	Infraestrutura / Redes	Formulário SEI	Média, podendo ser Alta	Até 5 dias úteis para análise inicial	1276 / (24) 3365-5553

Organização e apoio técnico em racks, salas técnicas e ambientes de TIC	Infraestrutura	Formulário SEI	Média, podendo ser Alta	Até 5 dias úteis para análise inicial	1276 / (24) 3365-5553
Apoio técnico à alimentação elétrica de equipamentos de TIC	Infraestrutura	Formulário SEI	Média, podendo ser Alta	Até 5 dias úteis para análise inicial	1276 / (24) 3365-5553
Apoio à instalação, remanejamento ou mudança de ambientes de trabalho	Infraestrutura	Formulário SEI	Média, podendo ser Alta	Após análise da quantidade de equipamentos e infraestrutura	1276 / (24) 3365-5553

Vistoria técnica para novas instalações ou ampliação de infraestrutura de TIC	Infraestrutura / Redes	Formulário SEI	Média / Alta	Até 10 dias úteis para vistoria ou análise inicial	1276 / (24) 3365-5553
Apoio técnico em nobreaks e proteção elétrica de ativos de TIC	Infraestrutura / Suporte Técnico	Formulário SEI	Média, podendo ser Alta	Até 5 dias úteis para análise inicial	1276 / (24) 3365-5553

Grupo 3 – Rede Corporativa, Usuários de Domínio e Pastas Compartilhadas

Serviço	Área responsável	Canal preferencial	Prioridade inicial	Prazo de referência	Ramal / Telefone institucional
Criação de usuário de rede para acesso a computadores da Rede Municipal	Administração de Rede	Formulário SEI	Média, podendo ser Alta	Até 3 dias úteis	9927 / (24) 3377-8892

Alteração de usuário de rede	Administração de Rede	Formulário SEI	Média	Até 3 dias úteis	9927 / (24) 3377-8892
Inativação de usuário de rede	Administração de Rede	Formulário SEI	Alta em desligamentos ou risco de acesso indevido; Média nos demais casos	Até 1 dia útil para prioritários; até 3 dias úteis para ordinários	9927 / (24) 3377-8892
Criação de pasta de rede compartilhada	Administração de Rede	Formulário SEI	Média	Até 5 dias úteis	9927 / (24) 3377-8892

Habilitação de acesso à pasta de rede compartilhada	Administração de Rede	Formulário SEI	Média	Até 3 dias úteis	9927 / (24) 3377-8892
Revogação de acesso à pasta de rede compartilhada	Administração de Rede	Formulário SEI	Alta em risco de acesso indevido; Média nos demais casos	Até 1 dia útil para prioritários; até 3 dias úteis para ordinários	9927 / (24) 3377-8892
Revisão de acessos a recursos compartilhados	Administração de Rede	Formulário SEI	Média, podendo ser Alta	Conforme volume de usuários e pastas	9927 / (24) 3377-8892

Grupo 4 – Sistema de GED – Gestão Eletrônica de Documentos

Serviço	Área responsável	Canal preferencial	Prioridade inicial	Prazo de referência	Ramal / Telefone institucional
Criação de usuário no Sistema de GED	Administração de Sistemas	Formulário SEI	Média, podendo ser Alta	Até 3 dias úteis	1273 / (24) 3377-8892

Alteração e permissionamento de usuário no Sistema de GED	Administração de Sistemas	Formulário SEI	Média, podendo ser Alta	Até 3 dias úteis	1273 / (24) 3377- 8892
Inativação de usuário no Sistema de GED	Administração de Sistemas	Formulário SEI	Alta em desligamentos ou risco de acesso indevido; Média nos demais casos	Até 1 dia útil para prioritários; até 3 dias úteis para ordinários	1273 / (24) 3377- 8892

Grupo 5 – SEI!Angra

Serviço	Área responsável	Canal preferencial	Prioridade inicial	Prazo de referência	Ramal / Telefone institucional
Criação de usuário no SEI!Angra	Administração do SEI!Angra	Formulário SEI	Média, podendo ser Alta	Até 3 dias úteis	1275 / (24) 3377-8892
Alteração de usuário no SEI!Angra	Administração do SEI!Angra	Formulário SEI	Média, podendo ser Alta	Até 3 dias úteis	1275 / (24) 3377-8892
Criação de unidade protocoladora no SEI!Angra	Administração do SEI!Angra	Formulário SEI	Média, podendo ser Alta	Até 5 dias úteis	1275 / (24) 3377-8892
Alteração de unidade protocoladora no SEI!Angra	Administração do SEI!Angra	Formulário SEI	Média	Até 5 dias úteis	1275 / (24) 3377-8892

Inativação de unidade protocoladora no SEI!Angra	Administração do SEI!Angra	Formulário SEI	Média, podendo ser Alta	Até 5 dias úteis	1275 / (24) 3377-8892
Reativação de unidade protocoladora no SEI!Angra	Administração do SEI!Angra	Formulário SEI	Média, podendo ser Alta	Até 5 dias úteis	1275 / (24) 3377-8892
Inativação de usuário no SEI!Angra	Administração do SEI!Angra	Formulário SEI	Alta em desligamentos ou risco de acesso indevido; Média nos demais casos	Até 1 dia útil para prioritários; até 3 dias úteis para ordinários	1275 / (24) 3377-8892
Designação de ponto focal do SEI!Angra	Administração do SEI!Angra	Formulário SEI	Média	Até 3 dias úteis	1275 / (24) 3377-8892

Remoção de ponto focal do SEI!Angra	Administração do SEI!Angra	Formulário SEI	Média, podendo ser Alta	Até 3 dias úteis	1275 / (24) 3377-8892
Gerenciamento de acessos à unidade protocoladora	Administração do SEI!Angra	Formulário SEI	Média, podendo ser Alta	Até 3 dias úteis	1275 / (24) 3377-8892
Adição de acesso à unidade para usuário	Administração do SEI!Angra	Formulário SEI	Média, podendo ser Alta	Até 3 dias úteis	1275 / (24) 3377-8892

Grupo 6 – PRODATA – Sistema Integrado de Gestão Pública Municipal

Serviço	Área responsável	Canal preferencial	Prioridade inicial	Prazo de referência	Ramal / Telefone institucional
Criação de usuário no PRODATA	Administração de Sistemas	Formulário SEI	Média, podendo ser Alta	Até 3 dias úteis	1273 / (24) 3377-8892
Alteração de usuário no PRODATA	Administração de Sistemas	Formulário SEI	Média, podendo ser Alta	Até 3 dias úteis	1273 / (24) 3377-8892
Inativação de usuário no PRODATA	Administração de Sistemas	Formulário SEI	Alta em desligamentos ou risco de acesso indevido; Média nos demais casos	Até 1 dia útil para prioritários; até 3 dias úteis para ordinários	1273 / (24) 3377-8892
Gestão de organogramas disponíveis ao	Administração de Sistemas	Formulário SEI	Média, podendo ser Alta	Até 3 dias úteis	1273 / (24) 3377-8892

usuário					
Concessão de acesso a processos sigilosos	Administração de Sistemas	Formulário SEI	Média, podendo ser Alta	Até 3 dias úteis	1273 / (24) 3377-8892
Revogação de acesso a processos sigilosos	Administração de Sistemas	Formulário SEI	Alta em risco de acesso indevido; Média nos demais casos	Até 1 dia útil para prioritários; até 3 dias úteis para ordinários	1273 / (24) 3377-8892
Inclusão de organograma ao usuário	Administração de Sistemas	Formulário SEI	Média, podendo ser Alta	Até 3 dias úteis	1273 / (24) 3377-8892
Remoção de organograma de	Administração de Sistemas	Formulário SEI	Média, podendo ser Alta	Até 3 dias úteis	1273 / (24) 3377-8892

usuário					
Inativação de usuários em lote	Administração de Sistemas	Formulário SEI	Média, podendo ser Alta	Conforme volume de usuários	1273 / (24) 3377-8892
Correção de fluxo de processos no PRODATA	Administração de Sistemas / Departamento de Protocolo Municipal.	Chamado técnico ou Formulário SEI	Alta em processos críticos; Média nos demais casos	Até 3 dias úteis para análise inicial	1273 / (24) 3377-8892
Reativação de usuário no PRODATA	Administração de Sistemas	Formulário SEI	Média, podendo ser Alta	Até 3 dias úteis	1273 / (24) 3377-8892

Grupo 7 – Equipamentos de Informática

Serviço	Área responsável	Canal preferencial	Prioridade inicial	Prazo de referência	Ramal / Telefone institucional
Instalação e configuração de computadores e notebooks	Suporte Técnico / Infraestrutura	Chamado técnico	Média, podendo ser Alta	Até 5 dias úteis	1265 / (24) 3365-5553
Diagnóstico de falha em equipamento de informática	Suporte Técnico	Chamado técnico	Média, podendo ser Alta	Até 3 dias úteis para análise inicial	1265 / (24) 3365-5553
Manutenção básica de equipamentos de informática	Suporte Técnico	Chamado técnico	Média, podendo ser Alta	Até 5 dias úteis para atendimento inicial	1265 / (24) 3365-5553

Instalação e configuração de impressoras e scanners	Suporte Técnico / Infraestrutura	Chamado técnico	Média, podendo ser Alta	Até 5 dias úteis	1265 / (24) 3365-5553
Remanejamento de equipamentos de informática	Suporte Técnico / Infraestrutura	Chamado técnico ou Formulário SEI	Média	Conforme quantidade de equipamentos e infraestrutura	1265 / (24) 3365-5553
Avaliação técnica para substituição de equipamento	Manutenção	Chamado técnico ou Formulário SEI	Baixa ou Média, podendo ser Alta	Até 10 dias úteis para avaliação inicial	1265 / (24) 3365-5553
Instalação de softwares autorizados	Manutenção	Chamado técnico	Média	Até 5 dias úteis	1265 / (24) 3365-5553
Suporte a periféricos e acessórios de informática	Suporte Técnico	Chamado técnico	Baixa ou Média, podendo ser Alta	Até 5 dias úteis	1265 / (24) 3365-5553

Orientação sobre uso adequado de equipamentos de informática	Suporte Técnico / Help Desk	Chamado técnico, ramal ou e-mail institucional	Baixa	Até 5 dias úteis	1265 / (24) 3365-5553
--	-----------------------------	--	-------	------------------	-----------------------

Grupo 8 – E-mail Institucional e Ferramentas de Colaboração

Serviço	Área responsável	Canal preferencial	Prioridade inicial	Prazo de referência	Ramal / Telefone institucional
Criação de e-mail institucional	Administração de E-mail	Formulário SEI	Média, podendo ser Alta	Até 3 dias úteis	9927 / (24) 3377-8892

Alteração de e-mail institucional ou redefinição de senha	Administração de E-mail	Formulário SEI	Média, podendo ser Alta	Até 3 dias úteis	9927 / (24) 3377-8892
Inativação ou exclusão de e-mail institucional	Administração de E-mail	Formulário SEI	Alta em desligamentos ou risco de acesso indevido; Média nos demais casos	Até 1 dia útil para prioritários; até 3 dias úteis para ordinários	9927 / (24) 3377-8892
Criação e gerenciamento de grupos, listas e caixas compartilhadas	Administração de E-mail	Formulário SEI	Média	Até 5 dias úteis	9927 / (24) 3377-8892
Suporte básico às ferramentas de colaboração	Suporte Técnico / Administração da Solução de Colaboração	Chamado técnico, ramal ou e-mail institucional	Baixa ou Média, podendo ser Alta	Até 5 dias úteis	9927 / (24) 3377-8892



Secretaria de
TECNOLOGIA

Grupo 9 – Segurança da Informação

Serviço	Área responsável	Canal preferencial	Prioridade inicial	Prazo de referência	Ramal / Telefone institucional
Comunicação e tratamento inicial de incidente de segurança da informação	Segurança da Informação	Ramal ou telefone em urgência, com formalização por formulário SEI	Crítica ou Alta	Atendimento prioritário	2025 / (24) 3368-4704
Análise de suspeita de conta comprometida	Segurança da Informação	Formulário SEI, ramal ou telefone em urgência	Alta ou Crítica	Atendimento prioritário	2025 / (24) 3368-4704
Análise de e-mail suspeito, phishing ou tentativa de fraude	Segurança da Informação	Formulário SEI ou e-mail institucional definido	Média ou Alta	Até 1 dia útil para prioritários; até 3 dias úteis para ordinários	2025 / (24) 3368-4704

Bloqueio preventivo de conta, acesso ou recurso tecnológico	Segurança da Informação	Formulário SEI ou ramal em urgência	Alta ou Crítica	Atendimento prioritário	2025 / (24) 3368-4704
Revisão de acessos e permissões	Segurança da Informação	Formulário SEI	Média, podendo ser Alta	Conforme volume e complexidade	2025 / (24) 3368-4704
Orientação sobre boas práticas de segurança da informação	Segurança da Informação	Formulário SEI, e-mail institucional ou reunião técnica	Baixa ou Média	Até 5 dias úteis	2025 / (24) 3368-4704

Apoio técnico à proteção de dados e informações institucionais	Segurança da Informação	Formulário SEI	Média, podendo ser Alta	Conforme complexidade	2025 / (24) 3368-4704
Apoio técnico a auditorias, logs e rastreabilidade	Segurança da Informação	Formulário SEI	Média, podendo ser Alta	Conforme disponibilidade dos registros e complexidade	2025 / (24) 3368-4704
Análise técnica para liberação, restrição ou bloqueio de recursos	Segurança da Informação	Formulário SEI	Média, podendo ser Alta	Até 5 dias úteis para análise inicial	2025 / (24) 3368-4704

Grupo 10 – Backup, Infraestrutura e Datacenter

Serviço	Área responsável	Canal preferencial	Prioridade inicial	Prazo de referência	Ramal / Telefone institucional
Solicitação de restauração de dados de backup	Manutenção	Formulário SEI	Média ou Alta	Conforme volume, disponibilidade do backup e complexidade	1265 / (24) 3365-5553

Apoio e monitoramento das rotinas de backup	Manutenção	Demanda interna, Formulário SEI	Média, podendo ser Alta	Até 5 dias úteis para análise inicial	1265 / (24) 3365-5553
Análise de indisponibilidade de servidores ou serviços centrais	Infraestrutura / Redes	Ramal ou telefone em urgência, com formalização por formulário SEI	Crítica ou Alta	Atendimento prioritário	1276 / (24) 3377-8892
Apoio técnico à infraestrutura de servidores	Infraestrutura / Redes	Formulário SEI	Média, podendo ser Alta	Conforme complexidade	1276 / (24) 3377-8892

Apoio técnico em ambiente de Datacenter	Infraestrutura / Redes	Demanda interna, formulário SEI	Alta ou Crítica em risco ao ambiente	Atendimento prioritário em situações críticas	1276 / (24) 3377-8892
Acompanhamento de equipamentos críticos de infraestrutura	Infraestrutura	Demanda interna ou Formulário SEI	Média ou Alta	Até 1 dia útil para críticos; até 5 dias úteis para ordinários	1276 / (24) 3377-8892
Solicitação de criação ou alteração de ambiente de hospedagem	Infraestrutura de TI	Formulário SEI	Média, podendo ser Alta	Após análise técnica	1276 / (24) 3377-8892

Apoio à continuidade de serviços críticos de TIC	Infraestrutura	Ramal ou telefone em urgência, com formalização por Formulário SEI	Crítica	Atendimento prioritário	1276 / (24) 3377-8892
--	----------------	--	---------	-------------------------	-----------------------

Grupo 11 – Portais, Sites e Serviços Digitais

Serviço	Área responsável	Canal preferencial	Prioridade inicial	Prazo de referência	Ramal / Telefone institucional
Publicação ou atualização de conteúdo em portal ou site institucional	Desenvolvimento	e-mail institucional autorizado ou Formulário SEI	Média, podendo ser Alta	Até 3 dias úteis para publicações simples	1274 / (24) 3368-4704

Criação ou alteração de página institucional	Desenvolvimento	Formulário SEI	Média, podendo ser Alta	Após análise técnica	1274 / (24) 3368-4704
Correção de erro ou indisponibilidade em portal, site ou serviço digital	Desenvolvimento	Formulário SEI ou ramal em urgência	Média ou Alta	Até 1 dia útil para análise inicial em casos de impacto	1274 / (24) 3368-4704
Apoio à implantação de serviço digital	Portais	Formulário SEI	Média, podendo ser Alta	Após análise técnica	1274 / (24) 3368-4704

Criação, alteração ou apoio a formulários eletrônicos	Portais	Formulário SEI	Média, podendo ser Alta	Até 5 dias úteis para formulários simples	1274 / (24) 3368-4704
Apoio técnico à transparência digital	Portais	Formulário SEI	Média ou Alta	Até 3 dias úteis para análise inicial	1274 / (24) 3368-4704
Apoio à acessibilidade, usabilidade e padronização de canais digitais	Portais	Formulário SEI	Baixa ou Média	Conforme complexidade	1274 / (24) 3368-4704

Suporte a domínios, certificados e publicação de serviços web	Portais	Formulário SEI	Média, podendo ser Alta	Conforme complexidade, fornecedor e validações	1274 / (24) 3368- 4704
---	---------	----------------	----------------------------	---	---------------------------

Grupo 12 – Banco de Dados, Relatórios e Integrações

Serviço	Área responsável	Canal preferencial	Prioridade inicial	Prazo de referência	Ramal / Telefone institucional
Extração de dados institucionais	Sistemas / Desenvolvimento	Formulário SEI	Média, podendo ser Alta	Conforme complexidade e volume	1274 / (24) 3368-4704
Elaboração ou apoio à geração de relatórios gerenciais	Sistemas / Desenvolvimento	Formulário SEI	Média, podendo ser Alta	Após análise técnica	1274 / (24) 3368-4704
Criação ou ajuste de consulta, visão ou extração técnica	Sistemas / Desenvolvimento	Formulário SEI	Média, podendo ser Alta	Após análise técnica	1274 / (24) 3368-4704

Apoio à integração entre sistemas	Sistemas / Desenvolvimento	Formulário SEI	Média, podendo ser Alta	Após análise técnica	1274 / (24) 3368-4704
Análise de inconsistência em base de dados ou relatório	Sistemas / Desenvolvimento	Formulário SEI	Média, podendo ser Alta	Até 5 dias úteis para análise inicial	1274 / (24) 3368-4704
Apoio técnico a painéis, indicadores e dados gerenciais	Sistemas / Desenvolvimento	Formulário SEI	Média, podendo ser Alta	Após análise técnica	1274 / (24) 3368-4704
Apoio à importação ou exportação de dados entre sistemas	Sistemas / Desenvolvimento	Formulário SEI	Média, podendo ser Alta	Conforme volume, layout e validação	1274 / (24) 3368-4704

Apoio técnico à migração de dados	Sistemas / Desenvolvimento	Formulário SEI ou projeto formal	Média, podendo ser Alta	Conforme planejamento específico	1274 / (24) 3368-4704
Apoio à disponibilização de dados para transparência ou órgãos de controle	Sistemas / Desenvolvimento	Formulário SEI	Alta quando houver prazo legal ou órgão de controle	Conforme complexidade	1274 / (24) 3368-4704
Apoio técnico a fornecedores em demandas de dados ou integração	Sistemas / Desenvolvimento	Formulário SEI ou e-mail institucional autorizado	Média, podendo ser Alta	Conforme complexidade e fornecedor	1274 / (24) 3368-4704

Grupo 13 – Desenvolvimento de Sistemas e Soluções Digitais

Serviço	Área responsável	Canal preferencial	Prioridade inicial	Prazo de referência	Ramal / Telefone institucional
Análise de viabilidade para desenvolvimento de sistema ou solução digital	Desenvolvimento	Formulário SEI	Média, podendo ser Alta	Após análise preliminar	1274 / (24) 3368-4704

Levantamento de requisitos para desenvolvimento ou alteração de sistema	Desenvolvimento	Formulário SEI, reunião técnica ou chamado formal	Média, podendo ser Alta	Conforme complexidade e disponibilidade da unidade demandante	1274 / (24) 3368-4704
Desenvolvimento de novo sistema, módulo ou funcionalidade	Desenvolvimento	Formulário SEI ou projeto formal	Média, podendo ser Alta	Conforme escopo e planejamento	1274 / (24) 3368-4704
Manutenção corretiva de sistema ou aplicação	Desenvolvimento	Formulário SEI	Média ou Alta; Crítica em indisponibilidade relevante	Até 3 dias úteis para análise inicial	1274 / (24) 3368-4704
Manutenção evolutiva e melhoria de sistema	Desenvolvimento	Formulário SEI	Média, podendo ser Alta	Após análise técnica	1274 / (24) 3368-4704

Desenvolvimento de automação de processo ou rotina	Desenvolvimento	Formulário SEI	Média, podendo ser Alta	Após análise técnica	1274 / (24) 3368-4704
Homologação, testes e implantação de sistemas ou funcionalidades	Desenvolvimento	Formulário SEI ou registro de aceite	Média, podendo ser Alta	Após análise técnica	1274 / (24) 3368-4704
Sustentação de sistemas desenvolvidos ou mantidos pela Secretaria de Tecnologia	Desenvolvimento	Formulário SEI	Média, podendo ser Alta ou Crítica	Até 3 dias úteis para análise inicial	1274 / (24) 3368-4704
Apoio técnico em APIs, webservices e integrações desenvolvidas	Desenvolvimento	Formulário SEI	Média, podendo ser Alta	Após análise técnica	1274 / (24) 3368-4704

Documentação técnica de sistemas e soluções desenvolvidas	Desenvolvimento / Sistemas	Demanda interna, Formulário SEI	Baixa ou Média, podendo ser Alta	Conforme complexidade	1274 / (24) 3368-4704
---	----------------------------	---------------------------------	----------------------------------	-----------------------	-----------------------

Grupo 14 – Sistemas do Ecossistema Conta Angra

Serviço	Área responsável	Canal preferencial	Prioridade inicial	Prazo de referência	Ramal / Telefone institucional
Criação de usuário nos Sistemas do Ecossistema Conta Angra	Desenvolvimento	Formulário SEI	Média, podendo ser Alta	Até 3 dias úteis	1274 / (24) 3368-4704

Permissionamento de usuário nos Sistemas do Ecosystema Conta Angra	Desenvolvimento	Formulário SEI	Média, podendo ser Alta	Até 3 dias úteis	1274 / (24) 3368-4704
Inativação de usuário nos Sistemas do Ecosystema Conta Angra	Desenvolvimento	Formulário SEI	Alta em desligamentos ou risco de acesso indevido; Média nos demais casos	Até 1 dia útil para prioritários; até 3 dias úteis para ordinários	1274 / (24) 3368-4704

Alteração de usuário nos Sistemas do Ecossistema Conta Angra	Desenvolvimento	Formulário SEI	Média, podendo ser Alta	Até 3 dias úteis	1274 / (24) 3368-4704
Suporte técnico a sistemas, módulos e microsserviços do Ecossistema Conta Angra	Desenvolvimento	Formulário SEI	Média, podendo ser Alta ou Crítica	Até 3 dias úteis para análise inicial	1274 / (24) 3368-4704
Apoio técnico a integrações do Ecossistema Conta Angra	Desenvolvimento	Formulário SEI	Média, podendo ser Alta	Após análise técnica	1274 / (24) 3368-4704



Secretaria de
TECNOLOGIA