

CATÁLOGO DE **SERVIÇOS**

Versão: 1.0

Você faz parte desta história!



SECRETARIA DE
PLANEJAMENTO
ORÇAMENTO E FAZENDA

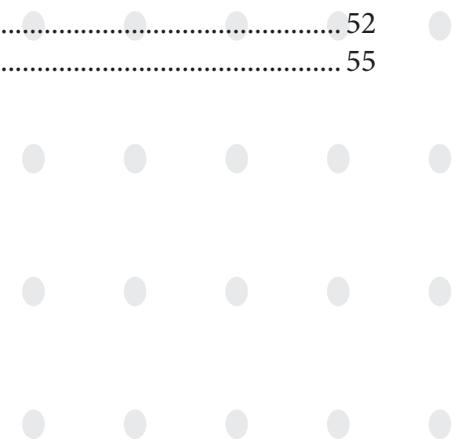
SUBSECRETARIA DE
GOVERNANÇA E GESTÃO DE
TECNOLOGIA E SISTEMAS
DE INFORMAÇÃO

A woman with long dark hair is seen from the side, working at a laptop. The image is overlaid with a semi-transparent blue filter. The text is centered on the left side of the image.

**Controle “
Monitoramento
EFICIÊNCIA**

SUMÁRIO

CATÁLOGO DE SERVIÇOS.....	1
INTRODUÇÃO.....	5
NOSSOS SERVIÇOS.....	10
CADASTRO E ACESSOS	12
SERVIÇOS DE IMPRESSÃO.....	14
SERVIÇOS DE REDE E INTERNET.....	16
APLICATIVOS E SOFTWARE	18
COMPUTADORES E PERIFÉRICOS.....	20
EVENTOS E REUNIÕES.....	22
COMITÊ GESTOR DE TI.....	24
SERVIÇOS DE TELEFONIA VOIP.....	26
PROJETOS DE DESENVOLVIMENTO.....	28
SITES E PORTAIS.....	30
SISTEMA BPM/LECOM.....	32
SISTEMA CHANNEL	34
SISTEMA GEOMARICÁ.....	36
SISTEMA MAXICAD	38
SISTEMA SGA.....	40
SISTEMA VIPRO.....	42
SISTEMA CORPORATIVOS E-CIDADE.....	44
NOTA MARICÁ.....	46
CERTIFICADO DIGITAL.....	48
PASTA COMPARTILHADA	50
GOVERNANÇA TI	52
APROVAÇÃO	55



1.

CATÁLOGO DE SERVIÇOS



INTRODUÇÃO

O objetivo do Catálogo de Serviços é trazer uma visão clara de quais serviços a SSI oferta. Ele oferece um método para requisitar os serviços publicados, viabilizando a boa governança em que os principais termos, condições e controles definidos nele, estejam integrados aos processos de prestação de serviço da organização. Ele permite que a organização melhore o planejamento, a entrega e o suporte aos serviços.

CAMPOS DOS SERVIÇOS



- ✓ **Solicitações:** Nome das solicitações dos serviços;
- ✓ **Descrição:** Descrição das solicitações dos serviços;
- ✓ **Quem pode solicitar:** informações dos grupos de quem podem solicitar determinado serviço.

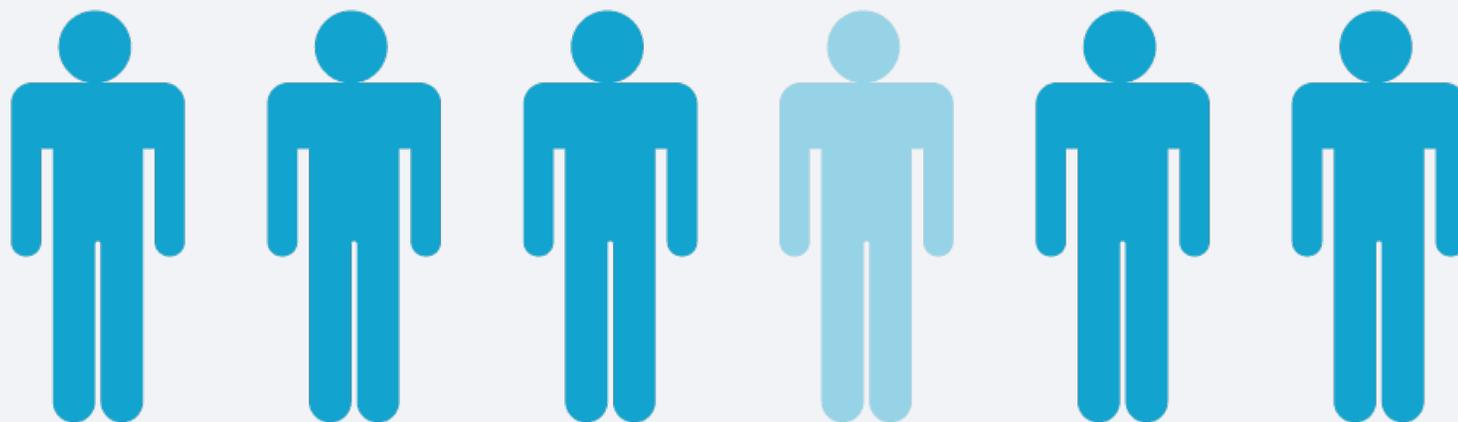
01 Gestores: Gestor da área/setor solicitante do serviço;

02 RH: Área de Recursos Humanos TI: Área de TI

03 Todos: Qualquer colaborador.

 **Forma de Solicitação:** Meio de abertura do chamado. Algumas solicitações podem ser realizadas através de formulários específicos.

 **Prazo de Atendimento:** É o Acordo de Nível de Serviço (ANS) para a solicitação, ou seja, tempo de atendimento para realizar a atividade solicitada.



**DEFINIÇÕES
DE TEMPO DE
TRIAGEM,
RESPOSTA E
EXECUÇÃO**

1

TEMPO DE TRIAGEM

Atendimento na Central de Serviços

2

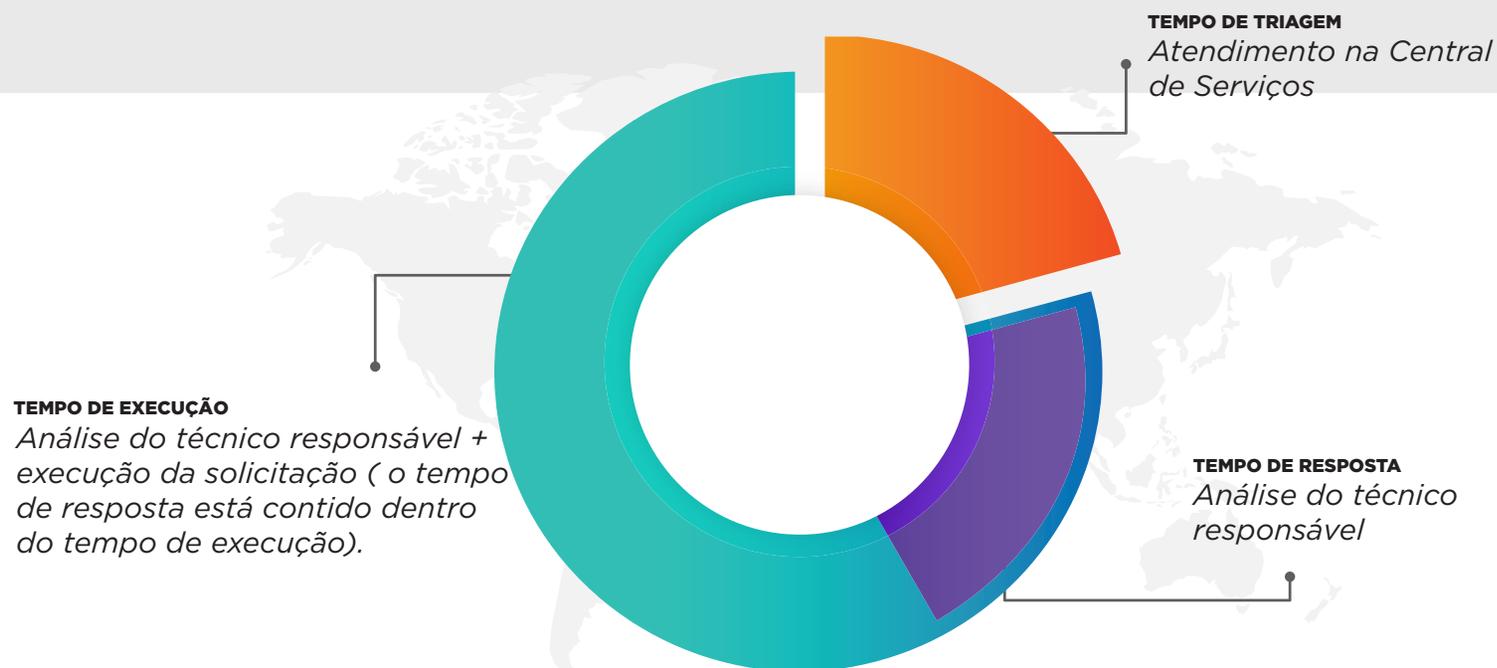
TEMPO DE RESPOSTA

Análise do técnico responsável

3

TEMPO DE EXECUÇÃO

Análise do Técnico responsável +
Execução da solicitação



Buscando “ as Melhores **PRÁTICAS**



OS 3 MODELOS DE ATENDIMENTO

Confira o descritivo dos três níveis existentes de atendimento na área de TI.

1º NÍVEL

É o início do atendimento e se caracteriza em dois grupos: Solucionador e Direcionador.

Solucionador – Nessa frente de atendimento há um grupo de atendentes focados em resolver o problema no primeiro contato do usuário. Esses atendentes se utilizam de ferramentas complementares para dar suporte. O objetivo é que o atendente encerre a ligação ou a conversa(whatsapp e e-mail) positivamente sem a necessidade de passar o atendimento a outro profissional.

Direcionador – Ainda no primeiro nível, a frente direcionadora tem como tarefa recepcionar o cliente e registrar a solicitação. Isso significa que este profissional irá descrever os detalhes e direcionar para a área adequada que irá solucionar a questão.

3º NÍVEL

O terceiro nível é composto de especialistas ou um nível interno mais especializado na área. Pode ser fabricantes, consultores e outros profissionais capacitados para resolver questões que não foram resolvidas nos níveis anteriores.

2º NÍVEL

Representa o atendimento mais aprofundado, ou seja, um atendimento realizado quando o primeiro nível não consegue resolver o problema. O segundo nível também pode ser caracterizado por um atendimento realizado por uma equipe de campo (deskside) que se desloca até o usuário para solucionar a questão. Geralmente acontece quando se trata de um problema que não pode ser resolvido pelo canal de comunicação.

2.

**NOSSOS
SERVIÇOS**





PREFEITURA DE
MARICÁ

COORDENADORIA
GERAL DE TECNOLOGIA
DA INFORMAÇÃO



VOCÊ CONHECE

A NOVA **CENTRAL** **DE SERVIÇOS**

Mais agilidade e tranquilidade!

VEJA MAIS
AQUI



Canais de atendimento



21 3731-1196



Ramal: 1196

21 96675-3231



centraldeservicos@marica.rj.gov.br

DÚVIDAS

Entre em **contato** em
nossos **Canais** de
Atendimento





2.01

CADASTROS E **ACESSOS**

O objetivo deste serviço é realizar os cadastros, alterações, exclusões de usuários e permissões na rede corporativa, sistemas, e-mail, entre outros.

Exemplos: Novo usuário na rede; alterações de senha; permissões de acesso a sistemas, cancelamento de cadastros.



Solicitação	Descrição	Quem pode solicitar	Forma de solicitação	Tempo de execução
Novo cadastro	Solicitação de novo cadastro de usuário na rede, sistemas, e-mail, pasta compartilhada. Endereço para solicitação: www.marica.rj.gov.br/formulários	Todos	Formulário	Até 1 dia útil
			Intranet	
Alteração de cadastro	Procedimento para alteração de dados cadastrais de usuários na rede, sistemas e e-mail.	Todos	Central de Serviços	Até 1 dia útil
Liberação de permissão	Concessão da permissão de acesso na rede, sistemas, VPNS e catracas.	Gestores/ RH	Central de Serviços	Até 1 dia útil
Cancelamento de acesso	Cancelamento do cadastro ou acesso de usuário na rede, sistemas, e-mail e catracas.	Gestores/ RH	Central de Serviços	Até 6 horas úteis
Alteração da senha de acesso	Procedimento para alterar senha da rede, e-cidade, vipro, email institucional, SGA do colaborador ou em algum outro sistema administrado pela SSI.	Todos	Central de Serviços	Até 10 min úteis
Desbloqueio de senha	Desbloqueio da senha de acesso a rede, sistemas ou e-mail.	Todos	Central de Serviços	Até 5 min úteis



2.2

SERVIÇOS DE **IMPRESSÃO**

O objetivo deste serviço é gerenciar os recursos de impressão e digitalização de documentos.

Exemplos: Instalar nova impressora; Problema na impressão de documentos.



SERVIÇOS DE IMPRESSÃO

Você faz parte desta história!

Solicitação	Descrição	Quem pode solicitar	Forma de solicitação	Tempo de execução
Instalação de impressora	Instalação da impressora para o ambiente de trabalho.	Todos	Central de Serviços	Até 2 dias úteis
Suporte a impressora	Ajuste da impressão, calibragem, troca de toner/cartucho, limpeza, além de manutenção da impressora quando detectado a falha de impressão.	Todos	Central de Serviços	Até 1 dia útil
Configuração de impressora	Configuração da impressora no computador.	Todos	Central de Serviços	Até 1 dia útil
Digitalização de arquivos	Configuração da impressora para digitalização dos arquivos.	Todos	Central de Serviços	Até 6 horas úteis
Remoção de Impressora	Remoção da impressora do ambiente de trabalho.	Todos	Central de Serviços	Até 1 dia útil
Remanejamento de Impressora	Remanejamento da impressora do ambiente de trabalho.	Todos	Central de Serviços	Até 2 dias úteis



2.3

SERVIÇOS DE REDE E INTERNET

O objetivo deste serviço é ofertar as solicitações relacionadas aos recursos de rede e Internet.

Exemplos: Instalação de internet, Liberações e Bloqueios de acessos a sites; Compartilhamento de pastas na rede; Problemas de conexões.



SERVIÇOS DE REDE E INTERNET

Você faz parte desta história!

Solicitação	Descrição	Quem pode solicitar	Forma de solicitação	Tempo de execução
Novo	Instalação de internet e ponto de rede para unidades fixas.	Todos	Central de Serviços	Até 7 dias úteis
Instalação de roteador (Wi-fi Interno)	Um ponto de acesso a internet	Gestores	Central de Serviços	Até 2 dias úteis
Bloqueio de acesso ao site	Bloqueio de site de acordo com a política da prefeitura.	TI/Gestores	Central de Serviços	Até 6 horas úteis
Liberação de acesso ao site	Liberação de site de acordo com a política da prefeitura.	TI/Gestores	Central de Serviços	Até 6 horas úteis
Suporte/Manutenção	Solicitação quando a rede/internet apresenta problemas que interferem na operação dos mesmos, bem com a sua indisponibilidade.	Todos	Central de Serviços	Até 4 horas úteis



2.4.4

APLICATIVOS E **SOFTWARE**

O serviço de aplicativos é o responsável por todos os programas instalados nos computadores dos usuários ou solicitados para a TI, a fim de que possam executar suas atividades.



Solicitação	Descrição	Quem pode solicitar	Forma de solicitação	Tempo de execução
Instalação de aplicativo on-site	Instalação de aplicativo homologado pela TI no qual o técnico vai no local realizar a instalação nas máquinas.	Todos	Central de Serviços	Até 1 dia útil
Instalação de aplicativo off-site	Instalação de aplicativo homologado pela TI no qual o usuário leva a máquina na TI para realizar a instalação nas máquinas físicas.	Todos	Central de Serviços	Até 1 dia útil
Dúvida	Esclarecimento quanto ao acesso, operação e mais detalhes sobre o aplicativo	Todos	Central de Serviços	Até 1 dia útil
Suporte/Manutenção	Solicitação quando o aplicativo/software apresenta problemas que interferem na operação dos mesmos, bem como a sua indisponibilidade.	Todos	Central de Serviços	Até 4 horas úteis



2.5

COMPUTADORES E **PERIFÉRICOS**

Neste serviço, encontram-se todas as solicitações disponíveis referentes á estação de trabalho e seus periféricos.

Exemplos: Instalação de computador; mudança de local de computador; testes de equipamentos.



COMPUTADORES E PERIFÉRICOS

Você faz parte desta história!

Solicitação	Descrição	Quem pode solicitar	Forma de solicitação	Tempo de execução
Instalação (Novo)	Instalação ou substituição de computador, monitor, dispositivos elétricos, periféricos ou peças	Gestores	Central de Serviços	Até 3 dias úteis
Remanejamento	Procedimento para mudança física de equipamentos de informática, como CPU, monitor entre outros.	Todos	Central de Serviços	Até 1 dia útil
Suporte/manutenção on site	Manutenção preventiva de equipamentos de informática ou dispositivos elétricos(O técnico vai até o cliente realizar a manutenção na máquina).	Todos	Central de Serviços	Até 1 dia útil
Suporte/Manutenção off site	Manutenção preventiva de equipamentos de informática ou dispositivos elétricos (O cliente leva a máquina física para a manutenção na TI).	Todos	Central de Serviços	Até 2 dias úteis
Remoção	Procedimento para remoção do equipamento no ambiente de trabalho.	Todos	Central de Serviços	Até 1 dia útil
Suporte/Manutenção	Solicitação quando o equipamento apresenta problemas que interferem na operação dos mesmos, bem como a sua indisponibilidade.	Todos	Central de Serviços	Até 4 horas úteis



2.6

EVENTOS E **REUNIÕES**

Este serviço é a atividade realizada pela TI dando apoio técnico em reuniões ou eventos.

Exemplos: Instalar , Montar e testar equipamentos de TI .



Solicitação	Descrição	Quem pode solicitar	Forma de solicitação	Tempo de execução
Instalação de link de Internet	Instalação de internet temporária para eventos e reuniões.	Todos	Central de Serviços	Até 7 Dias úteis
Instalação de wifi outdoor	Instalação de wi-fi outdoor (externo) para eventos e reuniões.	Todos	Central de Serviços	Até 7 Dias úteis
Empréstimo de equipamentos	Empréstimo de equipamentos como data show e tela para eventos e reuniões. “* Sujeito à disponibilidade de equipamento /aparelho.”	Todos	Central de Serviços	Verificar disponibilidade
Suporte para vídeo-conferência	Suporte para vídeo conferência nas plataformas como :Zoom,Google Meet ,Cisco Webex ,Google Duo e Microsoft Teams para reuniões.	Todos	Central de Serviços	Até 4 horas úteis
Apoio Técnico	Monitoramento técnico do evento ou reunião,quando aplicável, correção de falhas,suporte a conexão de participantes internos e externos.	Todos	Central de Serviços	Tempo de duração do evento

**** Serviço: Apoio técnico – Caso o tempo da solicitação desse serviço passe da jornada de trabalho do técnico (8 horas úteis) em dias úteis será necessário o solicitante arcar com o transporte ,alimentação e hospedagem do mesmo.****



2.7

COMITÊ GESTOR DE TI

Análise básica para acompanhar e promover o alinhamento dos investimentos em Tecnologia da Informação.

Exemplos: Parecer técnico referente a necessidades de TI; Avaliação/Estudo de infraestrutura, Elaboração de estudo técnico preliminar.



Solicitação	Descrição	Quem pode solicitar	Forma de solicitação	Tempo de execução
Estudo de Infraestrutura	Avaliação e elaboração do projeto de infraestrutura de TI , de forma a prover um ambiente resiliente e preparado para sustentar a continuidade dos serviços por ela suportados	Gestores	Central de Serviços	Até 15 dias úteis
Elaborar Estudo Técnico Preliminar	Demonstração da real necessidade que justifica a aquisição ou contratação dentre diversas soluções.	Gestores	Central de Serviços	Até 15 dias úteis



2.8

SERVIÇOS DE

TELEFONIA VOIP

O objetivo deste serviço é ofertar aos colaboradores o pleno funcionamento do sistema de telefonia através da internet.

Exemplos: Ativação de Ramal; Mudança de Ramal; Ramal com problema.



SERVIÇOS DE TELEFONIA VOIP

Você faz parte desta história!

Solicitação	Descrição	Quem pode solicitar	Forma de solicitação	Tempo de execução
Instalação de ramal (novo) *	Instalação de um novo ramal.	Gestores	Central de Serviços	Até 3 dias úteis
Configuração ramal	Configuração do ramal.	Gestores	Central de Serviços	Até 4 horas úteis
Remanejamento de ramal	Remanejamento de ramal no ambiente de trabalho.	Gestores	Central de Serviços	Até 1 dia útil
Remoção de ramal	Remoção de ramal do ambiente de trabalho.	Gestores	Central de Serviços	Até 1 dia útil
Suporte/Manutenção	Manutenção de ramal com defeito ou sem conseguir realizar chamadas.	Todos	Central de Serviços	Até 1 dia útil

* Sujeito à disponibilidade de equipamento / aparelho.



2.9

PROJETOS DE **DESENVOLVIMENTO**

Este serviço é o responsável pelo desenvolvimento de sistemas, portais, relatórios, formulários ou layouts para atender as demandas das áreas de negócio. Esta solicitação será submetida à análise de aprovação.

Exemplos: Desenvolvimento de Formulários; Desenvolvimento de Portal WEB, desenvolvimento de sistemas.



PROJETOS DE DESENVOLVIMENTO

Você faz parte desta história!

Solicitação	Descrição	Quem pode solicitar	Forma de solicitação	Tempo de execução
Solicitação de Desenvolvimento de Sistema	Criação de um software ou aplicativo mobile. As áreas de negócio deverão ser consultadas.	Todos	Central de Serviços	De acordo com o plano do projeto aprovado
Solicitação de Desenvolvimento de Portal	Análise e execução da requisição de um novo portal a ser ou não desenvolvido. A(s) área(s) de negócio deverá(ão) ser consultada(s).	Todos	Central de Serviços	De acordo com o plano do projeto aprovado (A combinar)
Solicitação de Desenvolvimento de Relatórios	Análise e execução da requisição de um novo relatório a ser ou não desenvolvido. A(s) área(s) de negócio deverá(ão) ser consultada(s).	Todos	Central de Serviços	Até 5 dias úteis
Solicitação de Desenvolvimento de formulário	Análise e execução da requisição de um novo formulário a ser ou não desenvolvido. A(s) área(s) de negócio deverá(ão) ser consultada(s).	Todos	Central de Serviços	Até 6 dias úteis



2.10

SITES E **PORTAIS**

O serviço de sites e portais web são as páginas na internet que servem como ponto de acesso direto a um conjunto de serviços e informações, dados ao usuário, que são administrados e/ou desenvolvidos pela SSI.

Portais Suportados: Portal do servidor, Portal Passaporte, Portal Prefeitura, Portal SIM, Portal oportunidades, Portal da transparência, Portal de agendamento e Portal E-sic.



Solicitação	Descrição	Quem pode solicita	Forma de solicitação	Tempo de execução
Dúvidas (Portais Web)	Esclarecimento quanto ao acesso, operação e mais detalhes sobre os sites/portais	Todos	Central de Serviços	Até 1 dia útil
Suporte/Manutenção (Portais Web)	Solicitação quando os sites/portais apresentam problemas que interferem na operação dos mesmos, bem como a sua indisponibilidade.	Todos	Central de Serviços	Até 4 horas úteis
Publicação de Conteúdo	Solicitação de disponibilização/publicação de conteúdo em sites ou portais sob administração da SSI.	Todos	Central de Serviços	Até 2 dias úteis
Melhoria	Solicitação de melhoria nas rotinas dos Sites/Portais.	Todos	Central de Serviços	De 1 dia útil até 60 dias úteis.



2.11

SISTEMA **LECOM**

Sistema com mais autonomia e produtividade em organizar as tarefas do dia a dia de maneira ágil que são administrados ou desenvolvidos pela SSI.



Solicitação	Descrição	Quem pode solicitar	Forma de solicitação	Tempo de execução
Dúvidas	Esclarecimento quanto ao acesso, operação e mais detalhes sobre o sistema.	Todos	Central de Serviços	Até 3 dias úteis
Suporte/Manutenção	Solicitação quando o sistema apresenta problemas que interferem na operação dos mesmos, bem como a sua indisponibilidade.	Todos	Central de Serviços	Até 4 horas úteis
Erro/falha	Solicitação para resolução de um problema no Lecom.	Todos	Central de Serviços	Até 5 dias úteis
Melhoria em Processos	Solicitação de uma alteração / melhoria em um ou mais serviços do Lecom.	Gestores	Central de Serviços	De 1 a 60 dias úteis
Correção em Processos	Solicitação para um ajuste em um ou mais serviços do Lecom que não estejam funcionando como o esperado, porém, não apresenta erro ou falha.	Gestores	Central de Serviços	Até 5 dias úteis
Capacitação	Treinamento na utilização da ferramenta Lecom e/ou processos já automatizados e disponíveis em produção.	Gestores	Central de Serviços	Até 5 dias úteis



2.012

SISTEMA **CHANNEL**

Plataforma de software que suporta e integra as gestões estratégicas de portfólio, programas, projetos e operações de riscos corporativos, em um ambiente único e totalmente integrado que são administrados ou desenvolvidos pela SSI.



Solicitação	Descrição	Quem pode solicitar	Forma de solicitação	Tempo de execução
Dúvidas	Esclarecimento quanto ao acesso, operação e mais detalhes sobre o sistema.	Todos	Central de Serviços	Até 6 horas úteis
Suporte/Manutenção	Solicitação quando o sistema apresentar problemas que interferem na operação dos mesmos, bem como a sua indisponibilidade.	Todos	Central de Serviços	De 1 dia à 21 dias úteis (A combinar)

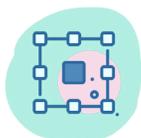


2.013

SISTEMA **GEOMARICÁ**

Serviço de plataforma de um processo informatizado de dados, que são obtidos através do georreferenciamento e são administrados e/ou desenvolvidos pela SSI.

SISTEMA GEOMARICÁ



Solicitação	Descrição	Quem pode solicitar	Forma de solicitação	Tempo de execução
Dúvidas	Esclarecimento quanto ao acesso, operação e mais detalhes sobre o sistema.	Todos	Central de Serviços	Até 6 horas úteis
Instalação	Solicitação de instalação do sistema.	Todos	Central de Serviços	Até 1 dia útil
Suporte/Manutenção	Solicitação quando o sistema apresentar problemas que interferem na operação dos mesmos, bem como a sua indisponibilidade.	Todos	Central de Serviços	Até 1 dia útil



2.014

SISTEMA **MAXICAD**

Serviço de auxílio na mudança de sistema de recadastramento da prefeitura, que são administrados e/ou desenvolvidos pela SSI.

Solicitação	Descrição	Quem pode solicitar	Forma de solicitação	Tempo de execução
Dúvidas	Esclarecimento quanto ao acesso, operação e mais detalhes sobre o sistema.	Todos	Central de Serviços	Até 6 horas úteis
Instalação	Solicitação de instalação do sistema.	Todos	Central de Serviços	Até 2 dias úteis
Suporte/Manutenção	Solicitação quando o sistema apresentar problemas que interferem na operação dos mesmos, bem como a sua indisponibilidade.	Todos	Central de Serviços	Até 1 dia útil



2.015

SISTEMA
SGA

Serviço de geração de senhas.

Solicitação	Descrição	Quem pode solicitar	Forma de solicitação	Tempo de execução
Dúvidas	Esclarecimento quanto ao acesso, operação e mais detalhes sobre o sistema.	Todos	Central de Serviços	Até 2 horas úteis
Instalação	Solicitação de manutenção, alteração de informações ou atualização do sistema.	Todos	Central de Serviços	Até 2 dias úteis
Capacitação	Solicitação de curso de capacitações nas rotinas do sistema.	Todos	Central de Serviços	Até 6 dias úteis
Suporte/Manutenção	Solicitação quando o sistema apresentar problemas que interferem na operação dos mesmos, bem como a sua indisponibilidade	Todos	Central de Serviços	Até 2 dias úteis



2.16

SISTEMA **VIPRO**

Serviço de controle, abertura e tramitação dos processos de forma digital, que são administrados e/ou desenvolvidos pela SSI.



Solicitação	Descrição	Quem pode solicitar	Forma de solicitação	Tempo de execução
Dúvidas	Esclarecimento quanto ao acesso, operação e mais detalhes sobre o sistema.	Todos	Central de Serviços	Até 4 Horas úteis
Suporte/Manutenção	Solicitação quando o sistema apresentar problemas, que interferem na operação dos mesmos, bem como a sua indisponibilidade.	Todos	Central de Serviços	Até 4 Horas úteis
Capacitação	Solicitação de curso de capacitações nas rotinas do sistema.	Todos	Central de Serviços	Até 6 dias úteis
Melhoria	Solicitação de melhoria nas rotinas de trabalho.	Todos	Central de Serviços	De 5 dias úteis até 10 dias úteis



2.017

SISTEMA CORPORATIVO **E-CIDADE**

Um software de sistema de gestão integrada, que são administrados e/ou desenvolvidos pela SSI.

Sistemas Suportados: Agenda, agendamento, água, alimentação escolar, ambulatorial, arrecadação, biblioteca, cadastro, caixa, cemitério, certificado digital, compras, contabilidade, contratos, diversos, dívida ativa, empenho, escola, estágio probatório, farmácia, fiscal, frotas, habitação, hiperdia, inflatores, ISSQN, ITBI, Jurídico, laboratório, licitações, material, matrícula online, meio ambiente, notificações, orçamento, ouvidoria, patrimônio, pessoal, projetos, protocolo, RH, SAMU, SIGFIS (TCE/RJ), secretaria de educação, social, trânsito, transporte escolar, tributos, vacinas e veículos.



Você faz parte desta história!

Solicitação	Descrição	Quem pode solicitar	Forma de solicitação	Tempo de execução
Suporte	Esclarecimento/suporte quanto ao acesso, operação e mais detalhes sobre o sistema.	Todos	Central de Serviços	Até 1 Dia útil
Melhoria	Solicitação de melhoria nas rotinas de trabalho.	Todos	Central de Serviços	Mínimo 15 dias Máximo 180 dias úteis A combinar
Capacitação	Solicitação de curso de capacitações nas rotinas do sistema.	Todos	Central de Serviços	Até 6 dias úteis



2.18

NOTA
MARICÁ

Sistema de emissão de Nota Fiscal de Serviços eletrônica.



Solicitação	Descrição	Quem pode solicitar	Forma de solicitação	Tempo de execução
Suporte	Esclarecimento/suporte quanto ao acesso, operação e mais detalhes sobre o sistema.	Todos	Central de Serviços	Até 1 dia útil
Melhoria	Solicitação de melhoria nas rotinas de trabalho.	Todos	Central de Serviços	Mínimo 15 dias úteis máximo 180 dias
Sugestão/reclamação	Sugestão e reclamação quanto às rotinas do Sistema.	Todos	Central de Serviços	Até 1 dia útil
Capacitação	Solicitação de curso de capacitações nas rotinas do sistema.	Todos	Central de Serviços	Até 6 dias úteis



2.019

CERTIFICADO
DIGITAL



Instale seu certificado e passe a assinar seus documentos com segurança.



Solicitação	Descrição	Quem pode solicitar	Forma de solicitação	Tempo de execução
Instalação	Instalação do documento de identidade digital.	Todos	Central de Serviços	Até 2 Horas úteis
Dúvidas	Esclarecimento quanto ao acesso, operação e mais detalhes sobre o certificado.	Todos	Central de Serviços	Até 4 Horas úteis
Suporte/Manutenção	Solicitação quando o certificado apresentar problemas que interferem na operação do mesmo, bem como a sua indisponibilidade.	Todos	Central de Serviços	Até 4 horas úteis



2020

SERVIÇO DE **ARMAZENAMENTO EM NUVEM**

O objetivo deste serviço é salvar seus arquivos com segurança e poder compartilhar com seus colegas de trabalho



SERVIÇO DE ARMAZENAMENTO EM NUVEM

Você faz parte desta história!

SERVIÇO	Descrição	Quem pode solicitar	Forma de solicitação	Tempo de execução
Suporte/Manutenção	Solicitação quando a pasta compartilhada apresenta problemas que interferem na operação do mesmo, bem como a sua indisponibilidade.	Todos	Central de Serviços	Até 1 dia útil



2021

GOVERNANÇA TI

Serviço que auxilia a equipe técnica para desenvolver novas atividades, processos e procedimentos para melhor atender as áreas fins. Este serviço assegura que a TI agregue valor ao negócio no sentido de manter o serviço de Governança de TI sempre alinhado com as áreas de negócio.



SERVIÇO	Descrição	Quem pode solicitar	Forma de solicitação	Tempo de execução
Melhoria em Serviços	Solicitação para melhoria dos serviços oferecidos pela TI em relação a criação, alteração ou remoção de serviços para o catálogo de serviços de TI.	Todos	Central de Serviços	Até 3 dias úteis
Melhoria em Processos	Solicitação para melhoria dos processos internos da TI, incluindo os processos da Governança de TI.	Todos	Central de Serviços	Até 6 dias úteis
Dúvidas sobre processos	Esclarecimento para dúvidas relacionadas aos processos e procedimentos adotados pela TI.	Todos	Central de Serviços	Até 1 dia útil
Estratégia de Serviço	Correlacionamento dos vários serviços sistemas ou processos gerenciados ("os quês") com os modelos de negócio, estratégias ou objetivos suportados ("os porquês").	Gestores	Central de Serviços	-
Desenho de Serviço	Conversão dos objetivos estratégicos que foram definidos na etapa de estratégia em serviços no portfólio e utilizáveis pelos clientes.	Gestores	Central de Serviços	-



Você faz parte desta história!

Transição de Serviços	Garantia que os requisitos da estratégia, incluídos no desenho, sejam efetivamente realizados na operação, ao mesmo tempo controlando os riscos de falhas e interrupções.	Gestores	Central de Serviços	-
Operação de Serviços	Apoio a melhoria contínua de serviços por meio de monitoração do desempenho, análise de métricas e coleta de dados.	Gestores	Gestores Central de Serviços	-

APROVAÇÃO:

Designer por: André de Souza Buriche e Santos

Elaborado por: Melina Vargas dos Santos

Em 22 de junho de 2021

Revisado por: Victor Andrade da Silveira

Em 22 de junho de 2021

Aprovado por: Leonardo de Oliveira Alves

Em 30 de julho de 2021

NOSSA TI **AGORA**
POSSUI UMA **CENTRAL DE SERVIÇOS**

CATÁLOGO DE SERVIÇOS

Você faz parte desta história!

VEJA MAIS
AQUI



Canais de atendimento



21 3731-1196



Ramal: 1196

21 96675-3231



centraldeservicos@marica.rj.gov.br

DÚVIDAS

Entre em **contato** em
nossos **Canais** de
Atendimento