5932517 08620.014042/2018-70

MINISTÉRIO DOS POVOS INDÍGENAS
FUNDAÇÃO NACIONAL DOS POVOS INDÍGENAS
COORDENAÇÃO DE GABINETE

# CATÁLOGO DE SERVIÇO DE TIC

| Data | Versão | Descrição | Autor |
|---|---|---|---|
| 16.10.2023 | V1 | Aprovação da versão 1.0 do Catálogo de Serviço de TIC | Equipe de elaboração do Catálogo de Serviço de TIC |

**FUNDAÇÃO NACIONAL DOS POVOS INDÍGENAS**

JOENIA WAPICHANA
**Presidenta**

MISLENE METCHACUNA MARTINS MENDES
**Diretora de Administração e Gestão**

MARIANA GALVÃO DE CARVALHO
**Coordenadora-Geral de Tecnologia da Informação e Comunicações**

**EQUIPE DE ELABORAÇÃO**
PEDRO DE ALBUQUERQUE CAVALCANTI
CLEDSON CORRÊA DA COSTA CORDEIRO
VIRGÍNIA DE OLIVEIRA RABELO

**COLABORADORES**
THIAGO SANTOS DA SILVA
MÁRCIO LUIZ GOMES VIEIRA
LINDEMBERG NOGUEIRA LYRA
LUCIMÁRIO DOS SANTOS LIMA
CHARLES ALVES FONSECA

**SUMÁRIO**

1. INTRODUÇÃO
- 1.1. Objetivo do Catálogo de Serviço de TIC
- 1.2. Abrangência do CSTIC
- 1.3. Período de revisão do CSTIC
- 1.4. Ferramentas utilizadas para gestão do Catálogo de Serviço de TIC

2. TERMOS E ABREVIAÇÕES

3. CLIENTES DA CGTIC
- 3.1. Clientes Internos
- 3.2. Clientes Externos

4. CONCEITOS
- 4.1. Central de Serviço de Tecnologia da Informação e Comunicações
- 4.2. Banco de Dados de Gerenciamento de Configuração
- 4.3. Acordo de Nível de Serviço
- 4.4. Unidade de Serviço Técnico – UST

5. CENTRAL DE SERVIÇOS DE SUPORTE AO USUÁRIO DE TIC DA FUNAI
- 5.1. Como funciona a central de serviços de suporte ao usuário
- 5.2. Níveis de Suporte ao Usuário de TIC
- 5.3. Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicações

6. CLASSIFICAÇÃO DOS CHAMADOS
- 6.1. Critérios para definição do impacto das solicitações:
- 6.2. Critérios para Definição da Urgência das Solicitações:
- 6.3. Matriz de Definição da Prioridade no Atendimento:
- 6.4. Tempo de Inicio de tratamento e tempo máximo para a solução da requisição de acordo com a prioridade

7. CATÁLOGO DE SERVIÇOS
- 7.1. Acesso à internet
- 7.2. Rede corporativa
- 7.3. Preparação Salas de reuniões e Conferencias
- 7.4. Armazenamento de dados
- 7.5. Salvaguarda de dados
- 7.6. Atualização do ambiente de TIC
- 7.7. Serviço de Banco de dados
- 7.8 Central de serviços
- 7.9. Correio eletrônico
- 7.10. Segurança
- 7.11. Serviço de comunicação de rede (Switchs)
- 7.12. Suporte a hardware
- 7.13. Servidores de rede
- 7.14. Storage
- 7.15. Desenvolvimento de sistemas
- 7.16. Suporte técnico a portais
- 7.17. Suporte a sistemas
- 7.18. Suporte a software
- 7.19. Telefonia Corporativa
- 7.20. Impressão corporativa

8. FATORES CRÍTICOS PARA A IMPLANTAÇÃO DO CSTIC

9. CONCLUSÃO

## APRESENTAÇÃO

O Catálogo de Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicações (CSTIC) da Fundação Nacional dos Povos Indígenas (Funai) tem por finalidade apresentar de forma clara e estruturada os principais serviços prestados pela Coordenação-Geral de Tecnologia da Informação e Comunicações (CGTIC) da autarquia, para os clientes internos e externos da Funai, procurando, ainda, atender aos requisitos de Governança de TIC.

A CGTIC é uma Coordenação-Geral vinculada a Diretoria de Administração e Gestão (Dages) da Fundação Nacional dos Povos Indígenas, cujas atribuições, presentes no art. 114 a 123 da Portaria nº 666/PRES, de 17/07/2017, incluem a responsabilidade por propor, acompanhar, avaliar e implementar novas tecnologias nas áreas de telefonia, internet, redes de computadores, bancos de dados, sistemas de gestão, manutenção e aquisição de equipamentos de TIC, provedor de identidade e suporte ao usuário, além de elaborar e instruir processos de contratação de bens e serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação nas modalidades licitatórias previstas em lei.

A CGTIC atua, ainda, na elaboração e acompanhamento do Plano Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação - PETIC, do Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação - PDTIC, da Política de Segurança da Informação e Comunicação - POSIC e demais normativos de TIC que visam garantir os investimentos e ações em tecnologia alinhados aos objetivos estratégicos institucionais.

O público alvo (clientela base da CGTIC) são servidores, setores internos e unidades descentralizadas (Museu do Índio, Coordenações Regionais, Coordenações Técnicas Locais e Coordenações de Frente de Proteção Etnoambiental) da autarquia.

Já no que se atine à estrutura da CGTIC, cumpre informar que esta é atualmente composta por uma Coordenação de Infraestrutura, Segurança, Sistemas e Serviços de TIC – Cotic e Serviços, conforme organograma abaixo:

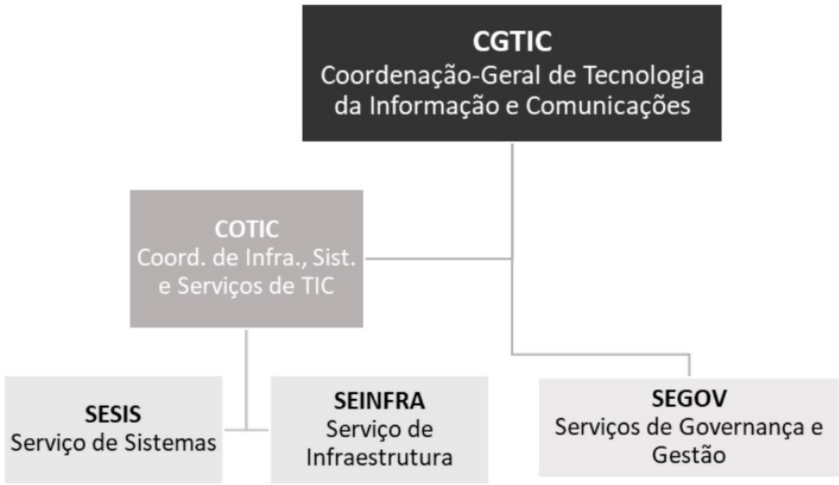



*Imagem 1: Organograma da CGTIC*

Demais informações referentes à competência e estrutura da referida Coordenação-Geral se encontram detalhadas no Regimento Interno, aprovado pela Portaria nº 666/Pres de 2017.

Seus subsetores desenvolvem e operam um conjunto de serviços que visam atender às diversas necessidades internas e externas à CGTIC, tais como:

- Central de Serviços
- Desenvolvimento de Software
- Infraestrutura de TIC
- Internet
- Intranet
- Área Administrativa
- Suporte e Manutenção de TIC
- Telefonia
- Serviços de Rede

Por fim, ressalte-se que a CGTIC conta atualmente com 11 (onze) servidores e e uma empresa prestadora de serviço na área de infraestrutura e suporte técnico, com 07 (sete) técnicos alocados na sede e 6 (seis) técnicos para atendimento de 1º nível "call center" em home office, que mantêm os serviços de suporte ao usuário e redes de computadores. Esta equipe é responsável por atender aproximadamente 3.000 (três mil) usuários (servidores e colaboradores).

## 1. INTRODUÇÃO

A Fundação Nacional dos Povos Indígenas - Funai é autarquia pública instituída em conformidade com a Lei nº 5.371, de 05 de dezembro de 1967, vinculada ao Ministério dos Povos Indígenas, tem sede e foro no Distrito Federal, jurisdição em todo o território nacional e prazo de duração indeterminado.

A Funai tem como missão institucional proteger e promover os direitos dos povos indígenas, coordenando o processo de formulação e implementação da política indigenista do Estado brasileiro, garantida a participação indígena, com vistas ao reconhecimento da autonomia, do direito originário desses povos e a valorização de suas culturas.

O alcance dessa missão demanda a busca por soluções tecnológicas inteligentes que permitam o aprimoramento das atividades desenvolvidas por seus servidores e colaboradores, dando continuidade à prestação do serviço público de qualidade e aproximando ainda mais a sociedade do cotidiano desta autarquia.

Atualmente, a Funai dispõe de diversas soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação que auxiliam no desempenho de suas atividades, tais como serviço de suporte ao usuário, serviço de telefonia fixa e móvel, serviço de internet e serviço de impressão. Todavia essas soluções não estão catalogadas, o que acaba prejudicando sua oferta aos clientes e demais partes interessadas.

Ante o exposto, o presente CSTIC/Funai foi elaborado com o intuito de cumprir as metas do Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicações e de aprimorar a prestação de serviços de TIC, mapear, documentar e organizar a estrutura de serviços de tecnologia da informação e comunicação, os seus processos relacionados que atendam aos objetivos institucionais da Funai, além de cumprir orientação formal do órgão de controle.

O método de elaboração foi baseado no conjunto de boas práticas de gerenciamento de serviços de tecnologia de informação "Information Technology Infrastructure Library –ITIL", como também na realização de um "benchmarking" de outros catálogos de serviços utilizados pela administração pública federal.

### 1.1. Objetivo do Catálogo de Serviço de TIC

O Catálogo de Serviços, de acordo com o ITIL, tem como objetivo geral fornecer informações e especificações dos serviços ativos.

O objetivo do Catálogo de Serviço de TIC da Funai é manter um documento estruturado com informações dos serviços oferecidos, para orientar os usuários (clientes do serviço) dos recursos de TIC da autarquia, atendendo, ainda, às boas práticas de gestão e às orientações dos órgãos de controle e apoiando os processos de trabalho das áreas.

No que tange aos objetivos específicos, o CSTIC visa:

- disseminar serviços oferecidos pela TIC nas unidades organizacionais;
- organizar e segmentar os serviços de TIC;
- permitir o gerenciamento de serviços de TIC;
- auxiliar o planejamento de novos serviços;
- comunicar como os serviços são providos aos clientes;
- padronizar as solicitações de serviços de TIC;
- padronizar a entrega dos serviços de TIC;
- aumentar a qualidade dos serviços TIC;
- dar suporte às necessidades dos processos de serviço de TIC da Funai; e
- padronizar e gerenciar as solicitações de serviços de TIC.

### 1.2. Abrangência do CSTIC

O CSTIC/Funai abrange os serviços de TIC ofertados pela CGTIC a todas as unidades organizacionais da Funai, bem como aos seus clientes externos, aos parceiros e à sociedade.

### 1.3. Período de revisão do CSTIC

O CSTIC, por ser um instrumento "vivo", deve ser atualizado sempre que forem identificadas mudanças no ambiente interno ou externo da Funai, com o intuito de atender às novas necessidades que por ventura surgirem, podendo servir como base para alteração e elaboração de:

- Estrutura regimental;
- POSIC;
- PETIC;
- PDTIC; e
- Contratos de TIC;

Em campos específicos, poderá ser consultada a versão e o histórico de alterações.

### 1.4. Ferramentas utilizadas para gestão do Catálogo de Serviço de TIC

Software disponibilizados pela CGTIC para gestão de equipamentos de TI e ocorrências de suporte técnico, são ferramentas web que gerenciam recursos de hardware e software, além de permitir aos usuários a abertura de chamados para as equipes de suporte.

As ferramentas de gerenciamento de serviços de TI, a FUNAI faz uso de dois sistemas:

- OTRS (*Open-source Ticket Request System* – Sistema de Solicitações Baseado em Tíquetes), cujo papel é fornecer os serviços inerentes de tecnologias tais como: suporte para usuário, sistemas e infraestrutura.
- PaperCut, responsável pelo gerenciamento de serviços de impressões.

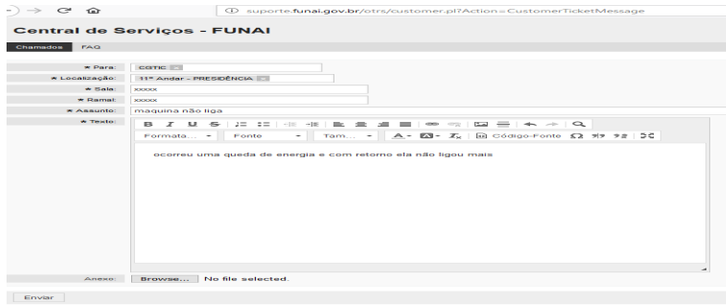



*Imagem 2: Abertura de Chamado - OTRS*

*Imagem 3: Logotipo da OTRS (esquerda) e da Papercut (direita)*

## 2. TERMOS E ABREVIAÇÕES

Os conceitos relacionados a termos técnicos e abreviações mencionadas no decorrer deste documento são apresentados na tabela abaixo:

| Termo/Abreviação | Descrição |
|---|---|
| ANS | Acordo de Nível de Serviço |
| CGTIC | Coordenação-Geral de Tecnologia da Informação e Comunicações |
| CMDB | "Configuration Management DataBase"/ Banco de Dados de Gerenciamento de Configuração |
| CSTIC | Catálogo de Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicações |
| ISO/ICE | "International Organization for Standardization"/ "International Electrotechnical Commission" |
| TIC | Tecnologia da Informação e Comunicações |
| ITIL | "Information Technology Infrastructure Library" |
| UST | Unidade de Serviço Técnico |
| SLA | Service Level Agreement |
| OTRS | "Open-source Ticket Request System" |

*Tabela 1: Termos e abreviações*

## 3. CLIENTES DA CGTIC

O CSTIC é elemento de alinhamento entre os clientes e a CGTIC. Os principais clientes da CGTIC são constituídos pelos servidores e colaboradores representantes das áreas descritas no item 3.1, além dos clientes externos expressos no item 3.2.

### 3.1. Clientes Internos

Tratam-se de clientes/usuários que prestam serviços no mesmo ambiente de TIC.

São, os clientes internos da referida Coordenação-Geral:

- servidores e colaboradores da Funai/Sede

*Imagem 4: Clientes Internos*

### 3.2. Clientes Externos

Tratam-se de clientes/usuários finais do produto, do serviço executado. É o consumidor final do produto/serviço da instituição.

Os clientes externos da CGTIC são:

- servidores e colaboradores do Museu do Índio, das Coordenações Regionais, Coordenações Técnicas Locais e Frentes de Proteção Etnoambiental;
- órgãos públicos;
- parceiros; e
- sociedade.

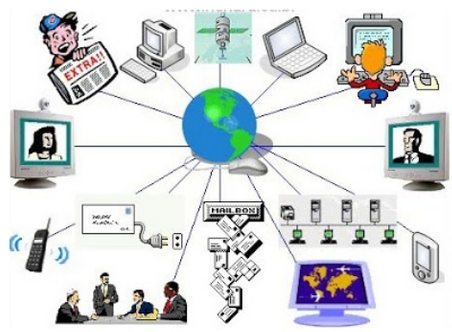



*Imagem 5: Clientes Externos*

## 4. CONCEITOS

### 4.1. Central de Serviço de Tecnologia da Informação e Comunicações

O objetivo da Central de Serviços de TIC é servir como ponto único de contato para registro e acompanhamento dos chamados dos usuários, de ativos de informação e comunicação, atuando na restauração e operação normal dos serviços com o mínimo de impacto nos negócios do cliente, submetendo-se a atender às necessidades de negócios dos setores que são diferentes devido a práticas e ramo de atuação. No âmbito do CSTIC, estão definidas prioridades para a resolução dos chamados, baseados no impacto e urgência.

Conhecida também como "Service Desk", tem como função, de acordo com a ITL, “restabelecer os serviços de sua operação normal o mais rapidamente possível, seja instalando, configurando ou removendo itens de hardware e software”, atendendo às solicitações de serviços.

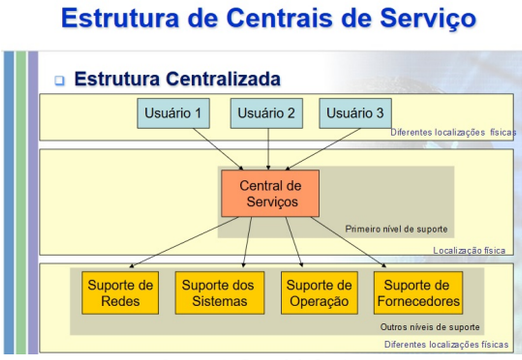



*Imagem 6: Central de Serviço*

4.2. **Banco de Dados de Gerenciamento de Configuração**

Com a grande quantidade de programas utilizados pela Funai, é preciso que todos os dados gerados pelas aplicações sejam alocados em recipientes próprios e seguros. O banco de dados é o local mais adequado para armazenar informações corporativas de maneira consistente e organizada.

Constitui-se, pois, o Banco de Dados de Gerenciamento de Configuração (CMDB), como um repositório de informações relacionadas a todos os itens de configuração na infraestrutura de TIC.

Sendo o componente fundamental do processo de gerenciamento de configuração do ITIL, trata-se de uma fonte confiável de informação sobre configuração de todo e qualquer componente do ambiente de TIC, incluindo servidores de rede, roteadores, desktop, impressoras, telefones, software etc.

A equipe que gerencia esses bancos de dados tem o objetivo de garantir que todas as informações institucionais estejam seguras, isto é, com consistência, confidencialidade, integridade e disponibilidade de todas as informações. É fato que esse trabalho envolve grande conhecimento técnico e também estratégico da organização, já que para integrar todos esses dados é necessário conhecer desde o trabalho realizado por uma secretária até como esse dado deve ser guardado para tornar, por exemplo, uma consulta no sistema mais rápida.

A agilidade conta muito para um administrador de banco de dados, já que diversos sistemas interagem direta ou indiretamente com os munícipes e tudo aquilo que é feito por cada funcionário será armazenado em um local específico.

Essa área técnica e estratégica, consegue diariamente resguardar uma enorme quantidade de dados, garantindo segurança e um grande bem que é fruto do trabalho de todos, tal seja, a informação.

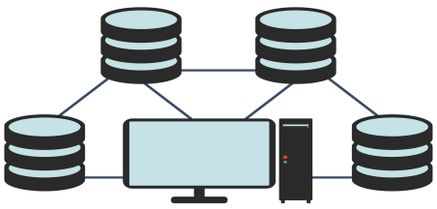


*Imagem 7: CMDB*

4.3. **Acordo de Nível de Serviço**

Um acordo de Nível de Serviço (ANS ou SLA, do inglês "Service Level Agreement") é um acordo firmado entre as áreas demandantes e a unidade de TIC, que descreve as metas de nível de serviço. É o acordo que deve equilibrar demandas e ofertas, benefícios e custos entre a área de Tecnologia da Informação e Comunicação e a área de negócio, com obrigações e direitos de ambas as partes, como a medição da disponibilidade dos serviços e a medição do tempo de atendimento de um chamado.

Segundo a norma brasileira ABNT NBR ISO/IEC 20000-1, o ANS deve ser acordado entre os requisitantes ou interessados em um serviço de TIC e o responsável pelos serviços de TIC da organização, e deve ser revisado periodicamente para certificar-se de que continua adequado ao atendimento das necessidades de negócio da organização.

*Imagem 8: ANS*

5. **CENTRAL DE SERVIÇOS DE SUPORTE AO USUÁRIO DE TIC DA FUNAI**

5.1. **Como funciona a central de serviços de suporte ao usuário**

A Central de Serviço de Suporte ao Usuário de TIC da Funai funciona na CGTIC e seu horário de funcionamento é das 8h às 19h, horário de Brasília/DF, em dias úteis.

Alguns serviços podem ser executados em horários especiais para não comprometer o funcionamento da autarquia.

As demandas são abertas através de chamados técnicos gerados diretamente no OTRS ou por meio do SEI, tendo também o "call center" para apoio de primeiro nível, de forma remota.

A central de serviços é gerenciada pela CGTIC, que conta com auxílio de prestadores de serviços de empresa terceirizada contratada para controle, execução e acompanhamento das demandas.

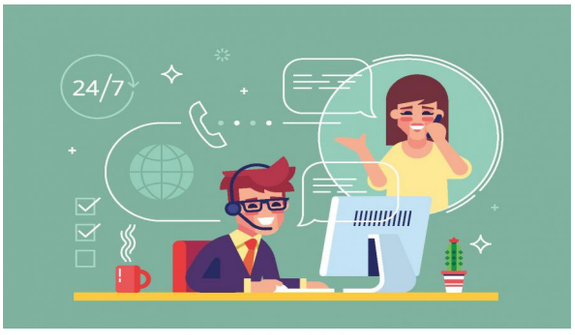



*Imagem 9: Central de Serviço*

Os usuários/colaboradores têm três formas de abrir um chamado na central de serviços da FUNAI:

| Modo de acesso | Descrição |
|---|---|
| OTRS | Acessar o sistema OTRS - endereço suporte.funai.gov.br |
| | Ligar no telefone 61 3247-6515/6516 que direciona para o 0800, ou ligar diretamente no 0800 942 1990 |
| | Acessar o SEI, gerar um e-mail e encaminhá-lo para o endereço otrs@funai.gov.br |

*Tabela 2: Modo de acesso e descrição*

5.2. **Níveis de Suporte ao Usuário de TIC**

Para melhor gestão e controle, a Central de Suporte ao Usuário de TIC foi dividida em 3 (três) níveis de suporte com papéis e responsabilidades diferentes: 1º nível, 2º nível e 3º nível.

O suporte 1º nível compreende por ser o primeiro contato do usuário com a Central de Suporte. As principais funções desse nível são registrar e classificar o chamado, tirar dúvidas e realizar o atendimento inicial da demanda. Este nível poderá realizar alguns atendimentos de forma remota (à distância).

Já o 2º nível é responsável por ir até o local do usuário para resolver os chamados que não foram solucionados pelo 1º nível e foram direcionados para o 2º.

O último nível de suporte, o 3º nível, é formado por especialistas em determinadas tecnologias e por fornecedores que têm contatos de garantia técnica e assistência técnica com a FUNAI. Especialistas externos, consultores terceiros e similares serão envolvido nesse momento.

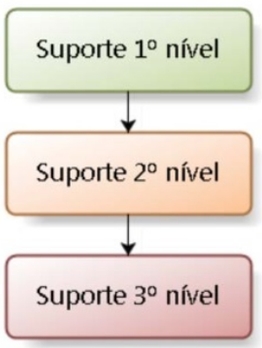



*Imagem 10: Ilustração de níveis de serviço*

5.3. **Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicações**

A seguir, na tabela abaixo, encontram-se colacionados os principais serviços prestados pela CGTIC. Tais serviços estão descritos de forma mais ampla no "Item 7. CATÁLOGO DE SERVIÇOS", bem como localizam-se de forma detalhada nos fluxogramas anexados a este Catálogo.

| Número | Serviço | Detalhamento | Quem pode Solicitar | Forma de solicitação | Abrangência |
|---|---|---|---|---|---|
| 1. | Credenciamento de acesso a REDE/E-MAIL/INTRANET | • Criar login ou reativação na rede/sistemas<br>• Alterar perfil de acesso/intranet<br>• Criar e-mail institucional<br>• Acesso à impressora<br>• Desabilitação/Exclusão | Coordenador do setor | SEI | FUNAI |
| 2. | Empréstimo de equipamento de TIC | • Empréstimos de projetores e notebooks. | Servidor | SEI | SEDE FUNAI |
| 3. | Solicitação de alteração no portal intranet. | • Inclusão<br>• Alteração<br>• Exclusão | Coordenador do setor | SEI | FUNAI |
| 4. | Concessão de telefone, modem, ou tablet. | • Serviço de telecomunicações | • Presidente<br>• Diretores<br>• Coordenadores-Regionais<br>• Outros servidores autorizados pelo Presidente | SEI | FUNAI |
| 5. | Devolução de aparelhos (celular/tablet/modem) | • Serviço de Telecomunicações | • Usuário responsável | SEI | FUNAI |
| 6. | Liberação de Telefone fixo para ligação local, celular e/ou DDD | • Serviço de Telecomunicações | Coordenador do Setor ou Superiores | SEI | SEDE FUNAI |
| 7. | Alteração de Senha de Rede e Outras | • Serviço de Suporte ao Usuário | Servidor | E-mail | FUNAI |
| 8. | Solicitação de telefone fixo e computador | • Serviço de Suporte ao Usuário | Coordenador do setor | SEI | FUNAI |
| 9. | Solicitação de instalação de programa não homologado | • Serviço de Suporte ao Usuário | Servidor | E-mail | SEDE FUNAI |
| 10. | Serviços Diversos | • Instalação de programas homologados;<br>• Configuração de impressora(preto e branco);<br>• Configuração e instalação de telefones;<br>• Instalação e manutenção de computadores; | Servidor | SEI<br>E-mail | SEDE FUNAI |

*Tabela 3: Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicações*

## 6. CLASSIFICAÇÃO DOS CHAMADOS

Os chamados serão classificados segundo sua criticidade, sendo que o grau de urgência de determinado chamado sobrepõe o ANS previsto no catálogo de serviços, em função do impacto para o negócio da autarquia.

Caso o ANS previsto para o serviço seja menor que o previsto na Classificação de Chamados de TIC, deve ser levado em consideração o menor tempo.

6.1. **Critérios para definição do impacto das solicitações:**

| Impacto | Fatos Determinantes |
|---|---|
| **Altíssimo** | • Incidentes ou problemas que causem impacto negativo generalizado e que prejudiquem a imagem institucional da Funai.<br>• Qualquer incidente ou problema relativo à indisponibilidade ou mal funcionamento de um ou mais equipamentos, serviços ou sistemas críticos de uso coletivo, tais como: serviços de correio eletrônico, servidor de banco de dados, servidor de aplicação, servidor de domínio, servidor de arquivo, servidor de proxy, etc.<br>• Qualquer incidente ou problema cujo não atendimento comprometa os serviços de TIC prestados à comunidade externa.<br>• Trata-se de usuários definidos como prioritários. |
| **Alto** | • Incidentes ou problemas que impeçam ou inviabilizem os trabalhos de uma área ou unidade da organização (Gabinete, Diretoria, Coordenação Geral, Coordenação, Serviços e etc.)<br>• Indisponibilidade em serviços internos não críticos, mas que afetam todos os usuários internos. |
| **Elevado** | • A falha impossibilita o trabalho diário de um ou mais usuários (ex. problema em um equipamento ou sistema específico não crítico, falha no funcionamento do acesso à rede em uma sala ou setor, indisponibilidade da estação de trabalho do usuário).<br>• O equipamento ou serviço fornecido está operacional, mas apresenta algumas funções principais, ou partes delas, com erros, provocando assim uma queda na qualidade do trabalho normal. |
| **Médio** | • A falha afeta o trabalho diário de um ou mais usuários.<br>• O equipamento ou serviço de uso coletivo encontra-se operado de modo normal, mas algumas funções secundárias apresentam falhas ou lentidão.<br>• Trata-se de requisição de serviço cujo não atendimento imediato não impeça o trabalho principal do usuário. |
| **Baixo** | • O equipamento ou serviço apresenta falha, mas por necessidade do usuário não há possibilidade de intervenção imediata ou de paralisação.<br>• O serviço afetado está operando, mas no modo de contingência.<br>• A requisição pode ser atendida em algum horário posterior sem que haja prejuízo do desempenho das atividades do usuário.<br>• A solicitação é uma requisição de mudança programada. |

*Tabela 4: Critérios para definição do impacto das solicitações*

6.2. **Critérios para Definição da Urgência das Solicitações:**

| Urgência | Fatos Determinantes |
|---|---|
| **Crítica** | • O equipamento ou o serviço precisa ser estabelecido imediatamente.<br>• O dano ou o impacto causado pela falha aumenta significativamente com o tempo.<br>• A área de atividade ou sistema que opera o requisitante são críticos.<br>• Trata-se de usuários definidos como prioritários. |
| **Alta** | • O equipamento ou o serviço precisa ser restabelecido o mais rápido possível.<br>• Definido para serviços de grande importância. |
| **Média** | • O equipamento ou o serviço deve ser restabelecido assim que possível.<br>• Definido para usuário comum. |
| **Baixa** | • Por necessidade do cliente não possibilidade de intervenção imediata.<br>• O serviço pode ser agendado para uma data específica, a posteriori. |

*Tabela 5: Critérios para Definição da Urgência das Solicitações*

6.3. **Matriz de Definição da Prioridade no Atendimento:**

| | URGÊNCIA | | | |
|---|---|---|---|---|
| **IMPACTO** | **Baixa** | **Média** | **Alta** | **Crítica** |
| **Altíssimo** | 3 | 2 | 1 | 1 |
| **Alto** | 3 | 2 | 2 | 1 |
| **Elevado** | 4 | 3 | 2 | 2 |
| **Médio** | 4 | 4 | 3 | 2 |
| **Baixo** | 5 | 4 | 3 | 3 |

*Tabela 6: Matriz de Definição da Prioridade no Atendimento*

6.4. **Tempo de Inicio de tratamento e tempo máximo para a solução da requisição de acordo com a prioridade**

| Prioridade | Tempo de Início do Tratamento do chamado(TIT) | Tempo Máximo para a Solução do chamado (TMS) |
|---|---|---|
| 1 | Em até 10min | Em até 1H |
| 2 | Em até 10MIN | Em até 2H |
| 3 | Em até 20MIN | Em até 4H |
| 4 | Em até 20MIN | Em até 12H |
| 5 | Em até 30MIN | Em até 24H ou em data posterior específica ou programada. |

*Tabela 7: Tempo de Inicio de Tratamento e Tempo Máximo para a Solução do chamado*

## 7. CATÁLOGO DE SERVIÇOS

O catalogo de serviços da CGTIC é composto por três tipos de atividades:

- **Rotineiras: t**arefas previamente definida para execução. Elas englobam atividades intrínsecas a continuidade dos ambientes de TIC, mantendo a característica proativa na prestação dos serviços;
- **Suporte:** tarefas não rotineiras requisitadas a qualquer tempo, sem periodicidade definida. Visam atender necessidades de correções técnicas ou atualizações tecnológicas e solicitações, além de atender aos usuários quanto à acessibilidade ou utilização de recursos de TIC que requeiram atendimento imediato; e
- **Demanda:** tarefas requisitadas a qualquer tempo, sem periodicidade de execução definida. Tem por finalidade atender as necessidades de estudos e projetos estratégicos.

Para cada serviço do CSTIC foram definidas algumas características como: nome, descrição, tarefas. Para cada tarefa, foi definida a quantidade de Unidade de Serviço Técnico – UST necessária para sua realização e seu Acordo de Nível de Serviço – ANS.

### 7.1. Acesso à internet

Serviço relacionado ao acesso à rede internet através da Infovia/Serpro e segurança com o filtro de conteúdo.

7.1.1. Detalhamento do serviço:

- Liberar acesso à rede para visitantes;
- Liberar acesso à rede administrativa;
- Liberar perfil de navegação;
- Criar ou bloquear acesso a "site" específico;
- Criar ou bloquear acesso a serviço específico;
- Manter "link" com a internet; e
- Manter "link" com a Infovia.

### 7.2. Rede corporativa (Servidor Microsoft Active Directory)

Serviço relacionado à concessão de acesso e permissões aos usuários da rede corporativa da Funai.

7.2.1. Detalhamento do serviço:

- Criar, alterar, excluir usuários;
- Resetar a senha de usuário;
- Desbloquear senha;
- Criar, alterar, excluir grupo de usuários; e
- Criar, alterar, excluir unidades organizacionais.

7.3. **Preparação Salas de reuniões e Conferencias**

Serviço relacionado preparação de salas de reuniões à concessão de acesso e permissões aos usuários da rede corporativa da Funai.

7.3.1. Detalhamento do serviço:

- Preparar audioconferências por meio de telefonia corporativa;
- Preparar audioconferências por meio de "Teams" ou similar;
- Preparar videoconferência por meio de "Teams" ou similar;
- Preparar videoconferência por meio de equipamento de vídeo;
- Instalar e configurar equipamento de áudio conferência; e
- Instalar e configurar equipamento de reunião.

7.4. **Armazenamento de dados (Servidor de Arquivos)**

Serviço relacionado ao armazenamento de dados com a criação e administração de quotas e diretórios.

7.4.1. Detalhamento do serviço:

- Criar, alterar, excluir de quotas para armazenamento em discos; e
- Criar, alterar, excluir controle de acesso a diretórios.

7.5. **Salvaguarda de dados (Backup)**

Serviço relacionado a cópia de segurança dos sistemas e informações.

7.5.1. Detalhamento do serviço:

- Criar, alterar, excluir "jobs" de "backup/restore";
- Criar, alterar, excluir "scripts";
- Restaurar arquivos;
- Verificar "log" de "backup"; e
- Gestão de fitoteca, retirar fitas "cheias" acondicionando-as em local seguro e adicionando fitas já expiradas para serem novamente utilizadas.

7.6. **Atualização do ambiente de TIC**

Serviço relacionado à atualização do ambiente com atualização de versão de "softwares", "patches", "hotfixes", "service packs" etc.

7.6.1. Detalhamento do serviço:

- Atualizar servidores;
- Atualizar "softwares" aplicativos; e
- Homologar novas atualizações.

7.7. **Serviço de Banco de Dados**

Serviço relacionado ao armazenamento de informações nos SGBDs

7.7.1. Detalhamento do serviço:

- Criar, excluir e alterar recursos do banco de dados;
- Analisar "logs" do banco de dados;
- Importar e exportar base de dados;
- Instalar banco de dados; e
- Analisar modelagem de banco de dados.

7.8. **Central de serviços**

Serviço relacionado a tirar dúvidas iniciais dos usuários internos e externos.

7.8.1. Detalhamento do serviço:

- Tirar dúvida dos usuários;
- Registrar chamados; e
- Fazer o primeiro atendimento.

7.9. **Correio eletrônico (Microsoft Exchange 2010 e Exchange Online)**

Serviço relacionado à troca de mensagens por meio do correio eletrônico (e-mail).

7.9.1. Detalhamento do serviço:

- Criar, alterar e excluir conta de e-mail;
- Criar, alterar e excluir de grupo de e-mail;
- Configurar e-mail no celular;
- Criar, alterar e excluir catálogo de endereço;
- Administrar servidor de correio eletrônico; e
- Administração do serviço de antispam.

7.10. **Segurança**

Serviço relacionado a utilização do firewall do Serpro e antivirus para a proteção da rede corporativa e das informações contra ameaças e vulnerabilidades.

7.10.1. Detalhamento do serviço:

- Bloquear e liberar "site";
- Criar, alterar, excluir e checar antispam;
- Criar, alterar e excluir filtros de conteúdo;
- Criar, alterar e excluir VPN;
- Analisar ataques e acessos não autorizados;
- Verificar "logs";
- Ajustar e atualizar as configurações do antivírus;
- Configurar regras e filtros de antivírus e antispam; e
- Verificar e remover vírus.

7.11. **Serviço de comunicação de rede (Switchs)**

Serviço relacionado a disponibilização de rede corporativa.

7.11.1. Detalhamento do serviço:

- Habilitar ponto de rede;
- Ligar equipamento à rede local;
- Configurar "switch de borda";
- Configurar "switch de core";
- Criar VLAN6;
- Configurar DHCP;
- Configurar DNS;
- Criar entrada de nome no DNS; e
- Reservar IP no DHCP.

7.12. **Suporte a hardware**

Serviço relacionado ao suporte de equipamento de tecnologia da informação.

7.12.1. Detalhamento do serviço:

- Instalar e configurar computadores;
- Instalar e configurar monitores;
- Instalar e configurar notebook;
- Instalar e configurar projetor; e
- Instalar e configurar impressora.

7.13. **Servidores de rede**

Serviço relacionado à servidor de rede corporativo.

7.13.1. Detalhamento do serviço:

- Instalar e configurar servidor de rede;
- Configurar DNS;
- Delegação de subdomínios;
- Configuração de VPN; e
- Analisar "log" de servidor.

7.14. **Storage**

Serviço relacionado à criação e administração do storage.

7.14.1. Detalhamento do serviço:

- Criar, alterar e excluir LUN.

7.15. **Desenvolvimento de sistemas**

Serviço relacionado ao desenvolvimento de novas soluções ou evolução de soluções existentes.

7.15.1. Detalhamento do serviço:

- Instalar sistema;
- Desenvolver sistema; e
- Avaliar sistema.

7.16. **Suporte técnico a portais**

Serviço relacionado à sustentação dos portais da internet, intranet e hotsite.

7.16.1. Detalhamento do serviço:

- Criar, alterar e excluir portais;
- Instalar e configurar serviço de publicação web.

7.17. **Suporte a sistemas**

Serviço relacionado à sustentação de sistemas e aplicativos corporativos.

7.17.1. Detalhamento do serviço:

| Sistema | URL | Sigla Identificação | Status |
|---|---|---|---|
| CGGEODOC | http://10.0.0.34/sist_documentos | Documentos da CGGEO | Ativo |
| SII | http://sii.funai.gov.br/funai_sii | Sistema Indigenista de Informações | Ativo |
| Intranet Funai | https://intranet.funai.gov.br/?p=3558 | Intranet Funai | Ativo |
| Sistema Eletrônico de Informação | http://sei.funai.gov.br | SEI - Produção | Ativo |
| Sistema Eletrônico de Informação | http://treinamento.sei.funai.gov.br | SEI - Treinamento | Ativo |
| TOMCAT7-CGGEO | http://geoserver.funai.gov.br/geoserver/web | TOMCAT7-CGGEO | Ativo |
| Suporte ao usuário | http://suporte.funai.gov.br/otrs/customer.pl | Sistema OTRS | Ativo |
| CGGEO-EXT1 | http://mapas2.funai.gov.br | CGGEO-EXT1 | Ativo |
| APACHE-CGGAM | http://cggamgati.funai.gov.br | APACHE-CGGAM | Ativo |
| Biblioteca | http://biblioteca.funai.gov.br | Biblioteca | Ativo |
| GEPNET | http://gepnet2.funai.gov.br/ | Gestor de Escritórios de Projetos | Ativo |
| SI3RC | http://si3rc.intranet.funai.gov.br/login | Sistema de Informações sobre Povos Indígenas Isolados e de Recente Contato no Brasil | Ativo |
| LimeSurvey | https://limesurvey.funai.gov.br/ | Sistema de Questionarios online | Ativo |
| CMR | https://cmr.funai.gov.br/ | Centro de Monitoramento Remoto | Ativo |
| Ajuda Funai | http://ajuda.funai.gov.br/ | Central de Ajuda Funai | Ativo |

*Tabela 8: Suporte a sistemas*

7.18. **Suporte a software**

Serviço relacionado ao suporte de sistemas e aplicativos.

7.18.1. Detalhamento do serviço:

- Instalar e configurar software; e
- Instalar e configurar plug-in.

7.19. **Telefonia Corporativa**

Serviço relacionado à telefonia corporativa.

7.19.1. Detalhamento do serviço:

- Instalar e configurar aparelhos;
- Desbloqueio/bloqueio de ramal para ligações externas;
- Instalar e configurar mensageria instantânea; e
- Criar, alterar e excluir regra na central.

7.20. **Impressão corporativa**

Serviço relacionado à disponibilização de impressão corporativa.

7.20.1. Detalhamento do serviço:

- Administração do servidor de impressão e PaperCut;
- Liberação de perfil de impressão;
- Atendimento inicial para resolução de possíveis problemas; e
- Troca de toners e solicitação de novos toners.

## 8. FATORES CRÍTICOS PARA A IMPLANTAÇÃO DO CSTIC

Os fatores críticos de sucesso são requisitos necessários para alcançar o sucesso na execução do CSTIC. A ausência de um ou vários desses requisitos, ou mesmo sua presença de forma precária, gerará impacto na execução do catálogo e, consequentemente, nos serviços oferecidos à Funai.

Os fatores abaixo descritos devem ser observados, tornando-se condições fundamentais a serem cumpridas para que o CSTIC alcance seus objetivos:

- Aprovação do CSTIC;
- Divulgação do CSTIC para a Funai;
- Comprometimento de alta administração;
- Participação ativa do Comitê Estratégico de TIC no monitoramento do CSTIC;
- Conscientização das áreas demandantes da importância do CSTIC;
- Realização de revisões periódicas do CSTIC para contemplar mudanças na estrutura do documento;
- Disponibilidade orçamentaria;
- Força de trabalho de TIC adequada; e
- Promoção de relacionamento e comunicação entre a CGTIC e as áreas demandantes do serviço.

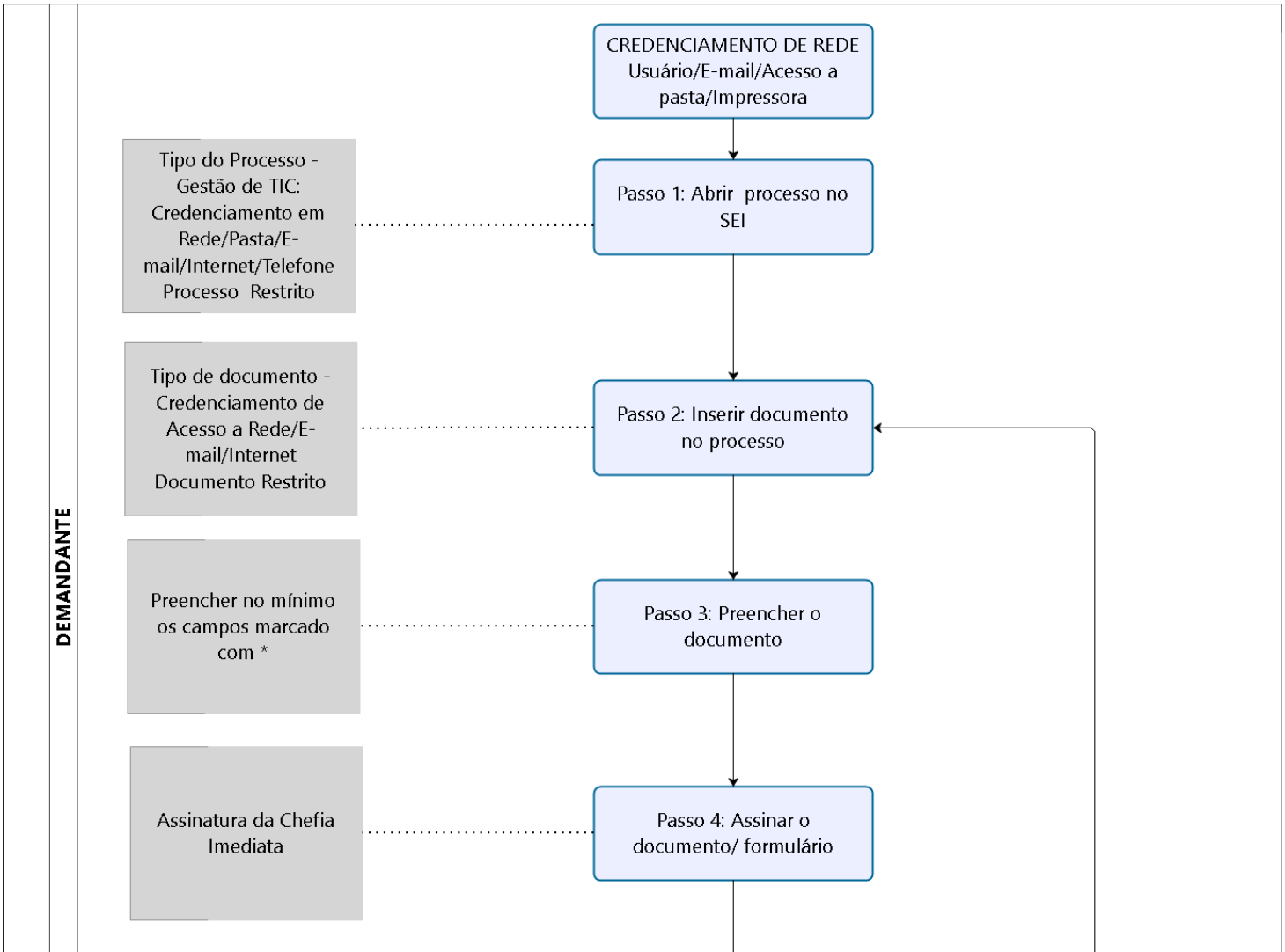
## 9. CONCLUSÃO

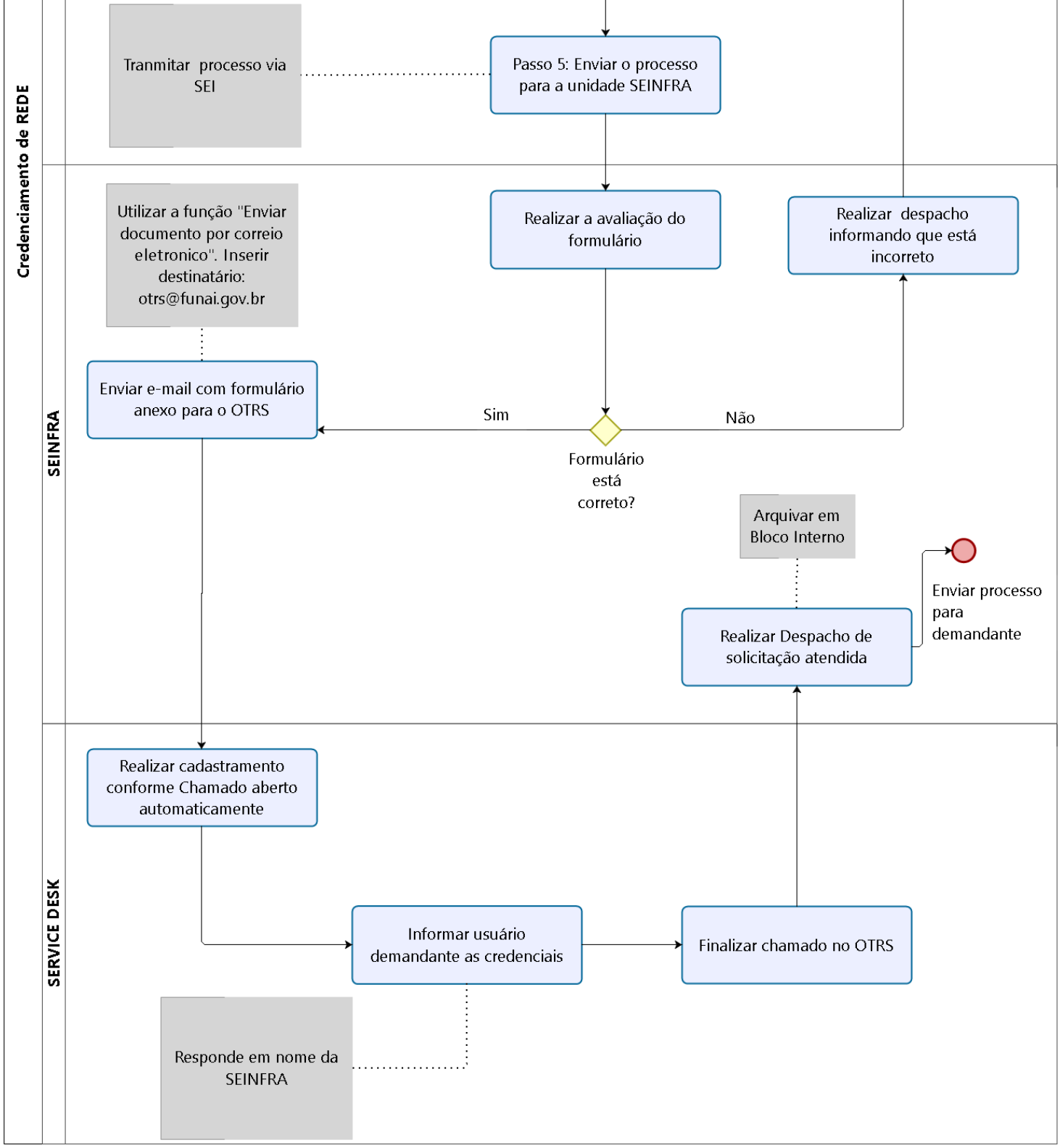
A publicação do Catálogo de Serviço de Tecnologia da Informação e Comunicações traz uma nova forma de relacionamento entre as áreas da Funai e a CGTIC.

Espera-se que com o CSTIC as unidades organizacionais tenham maior alinhamento, de modo a contribuir com o atendimento dos objetivos estratégicos da Funai.

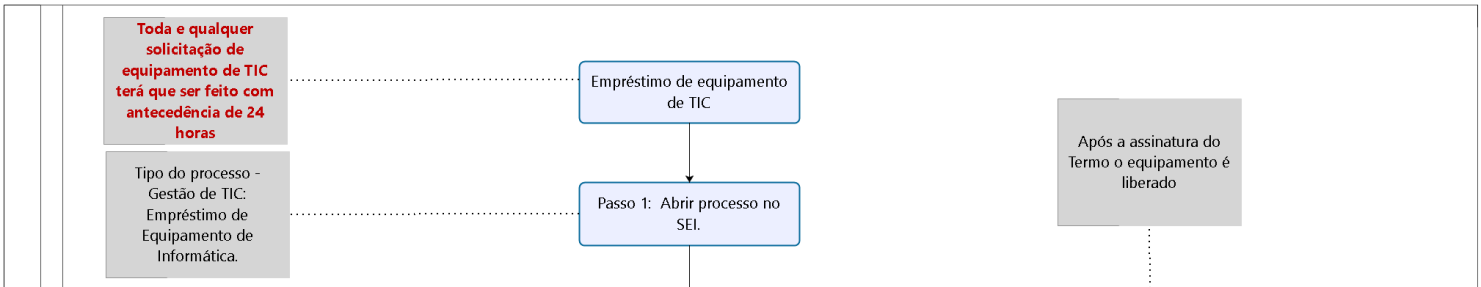
**ANEXO**

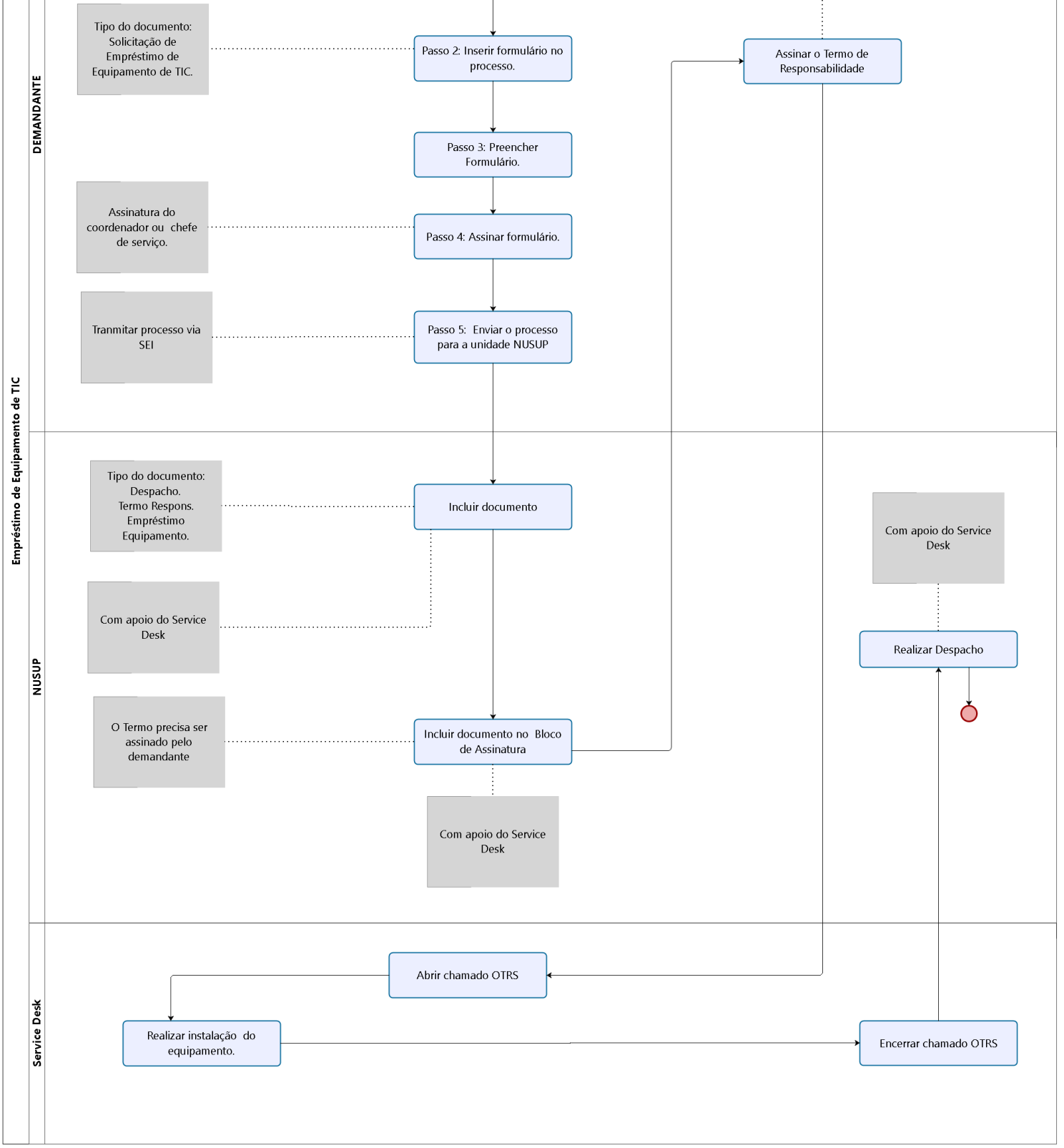
**1. Fluxograma Credenciamento de REDE**



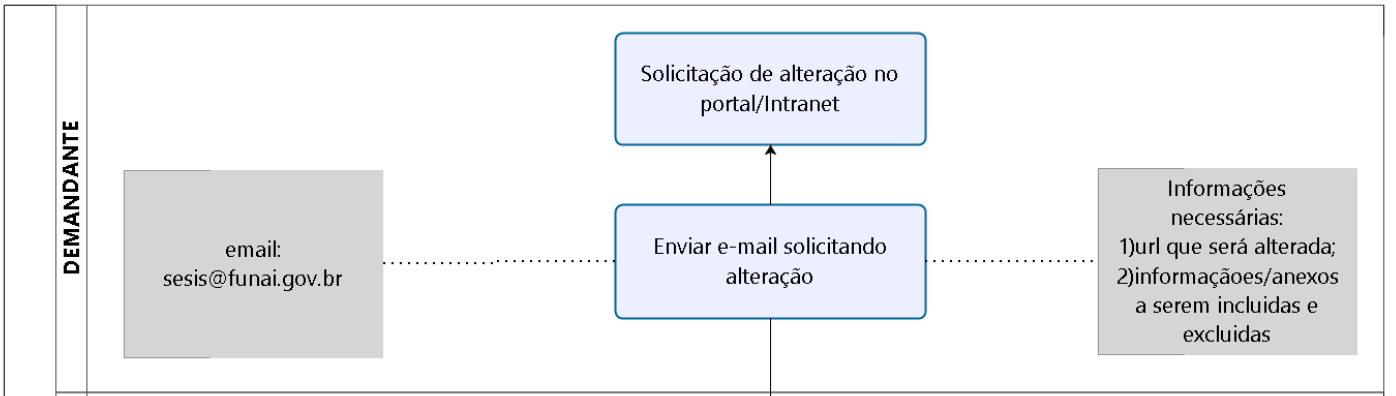


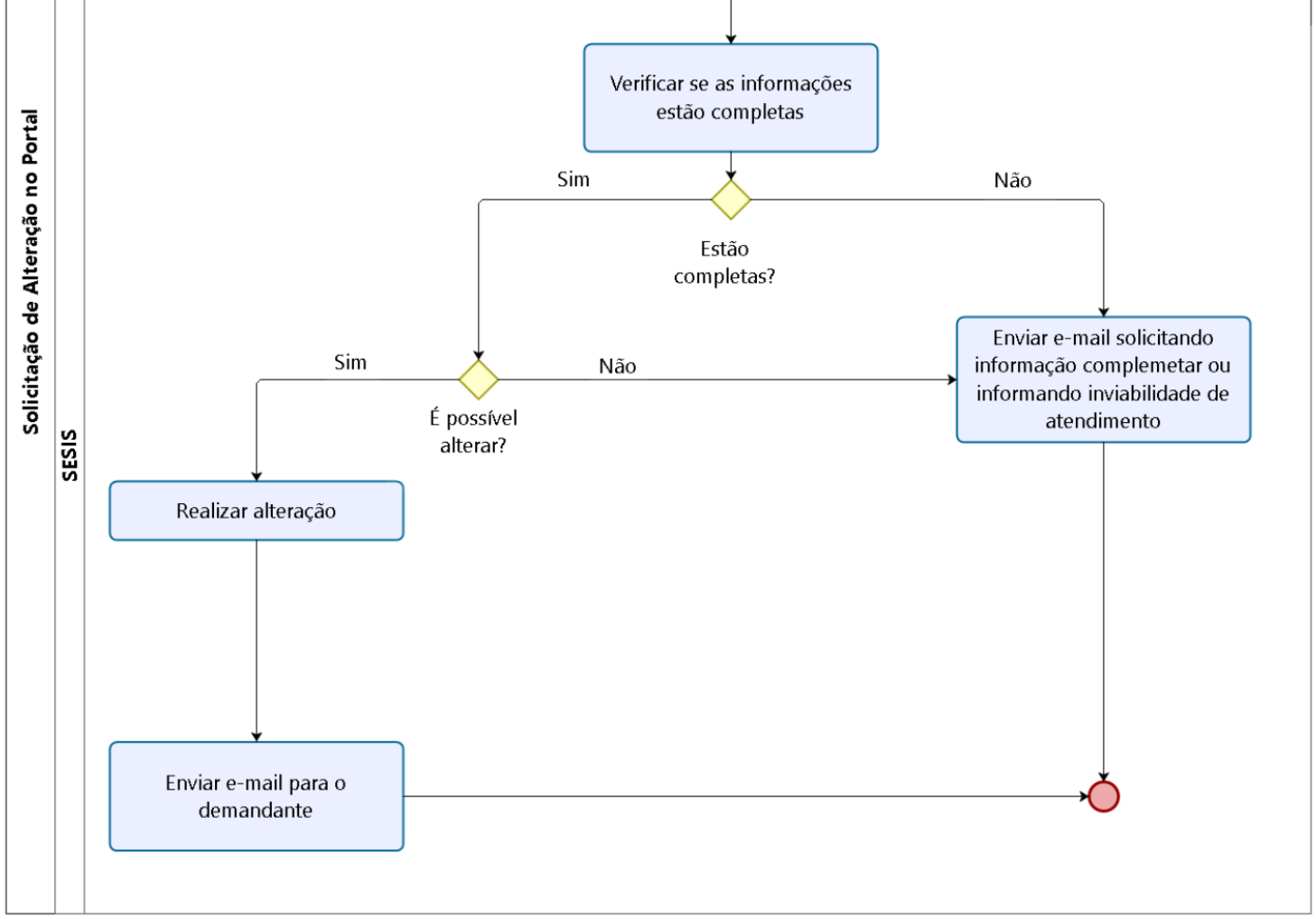

**2. Fluxograma Empréstimo de Equipamento de TIC**



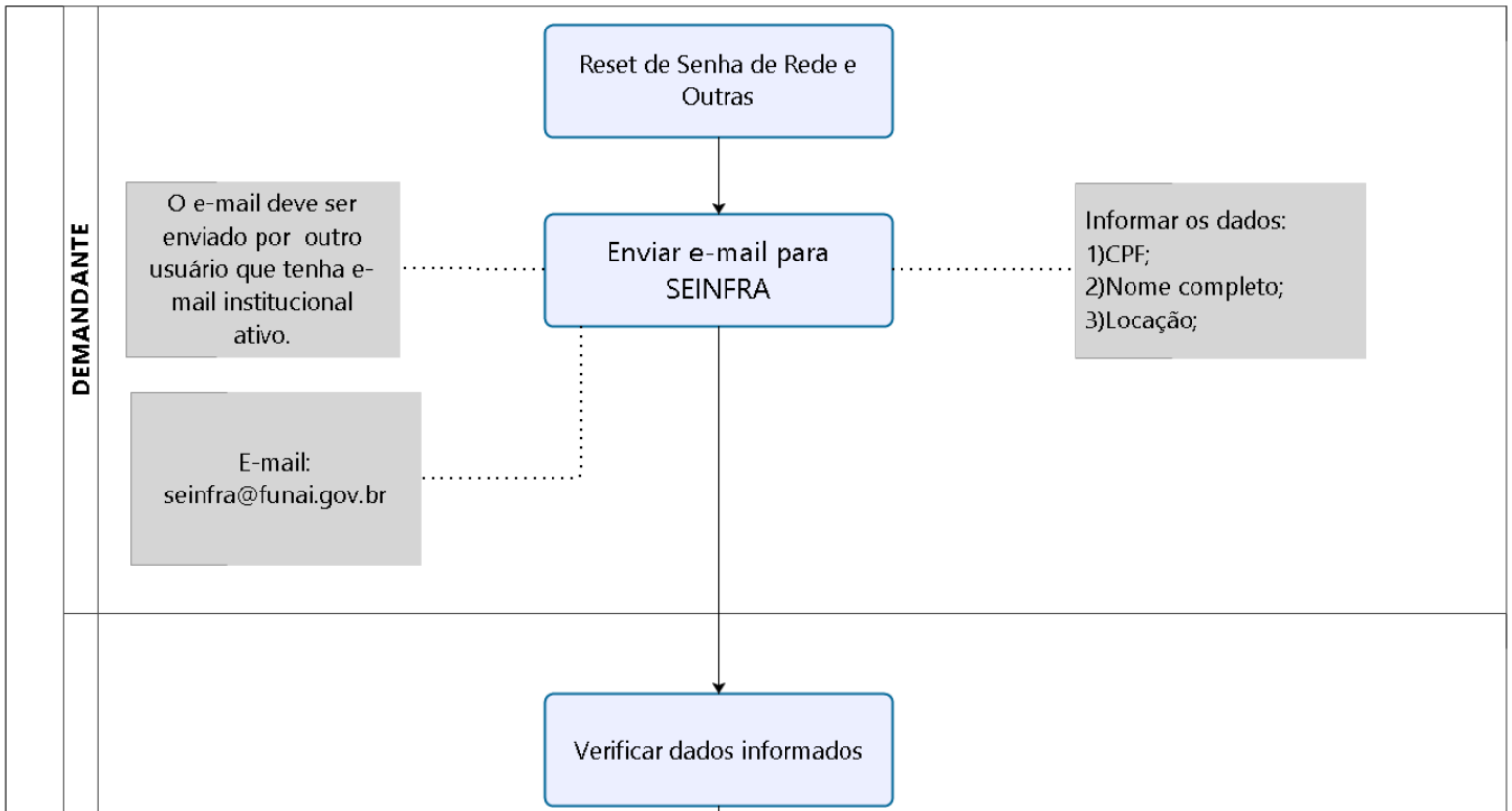


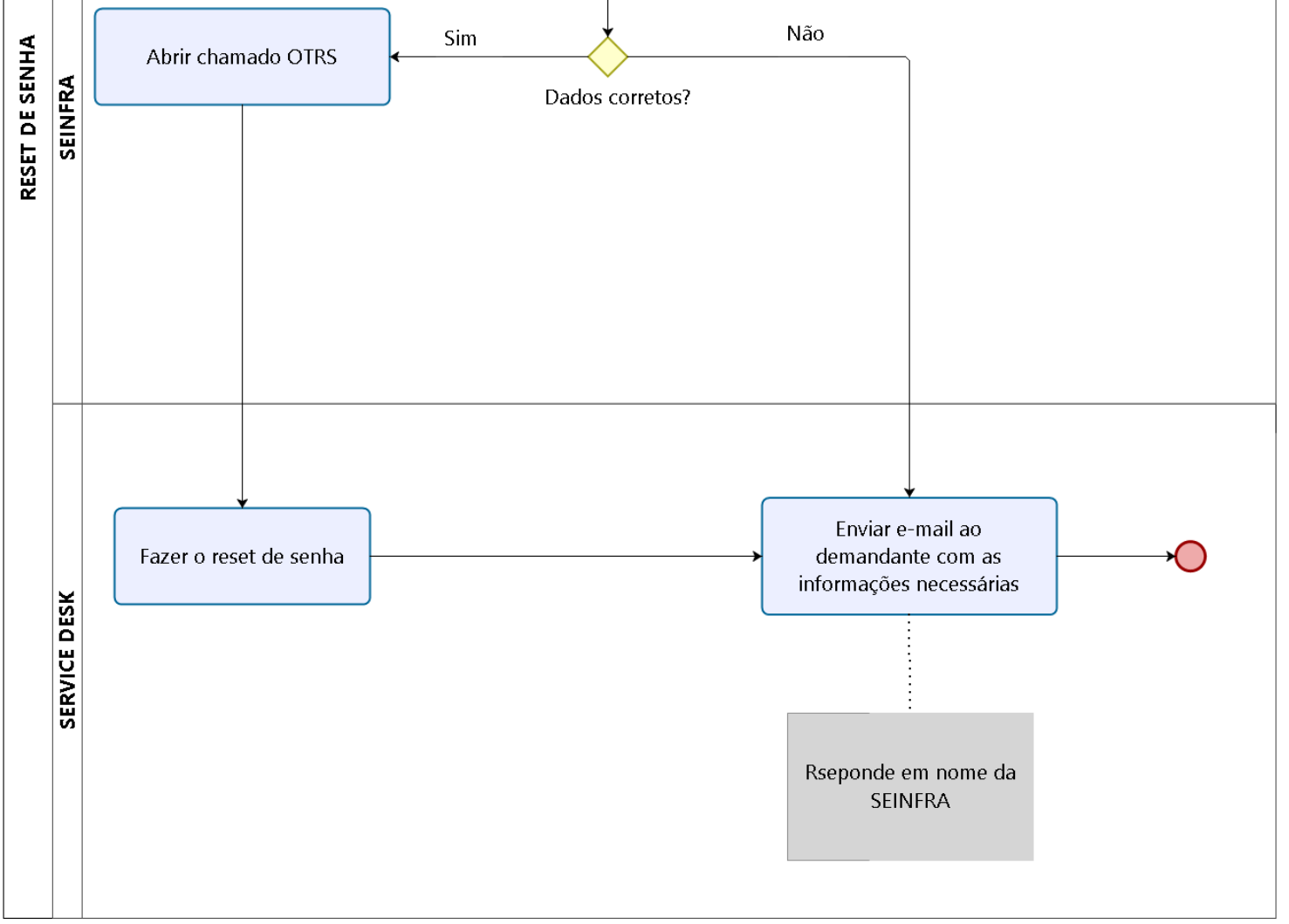

**3. Solicitação de Alteração da Intranet**



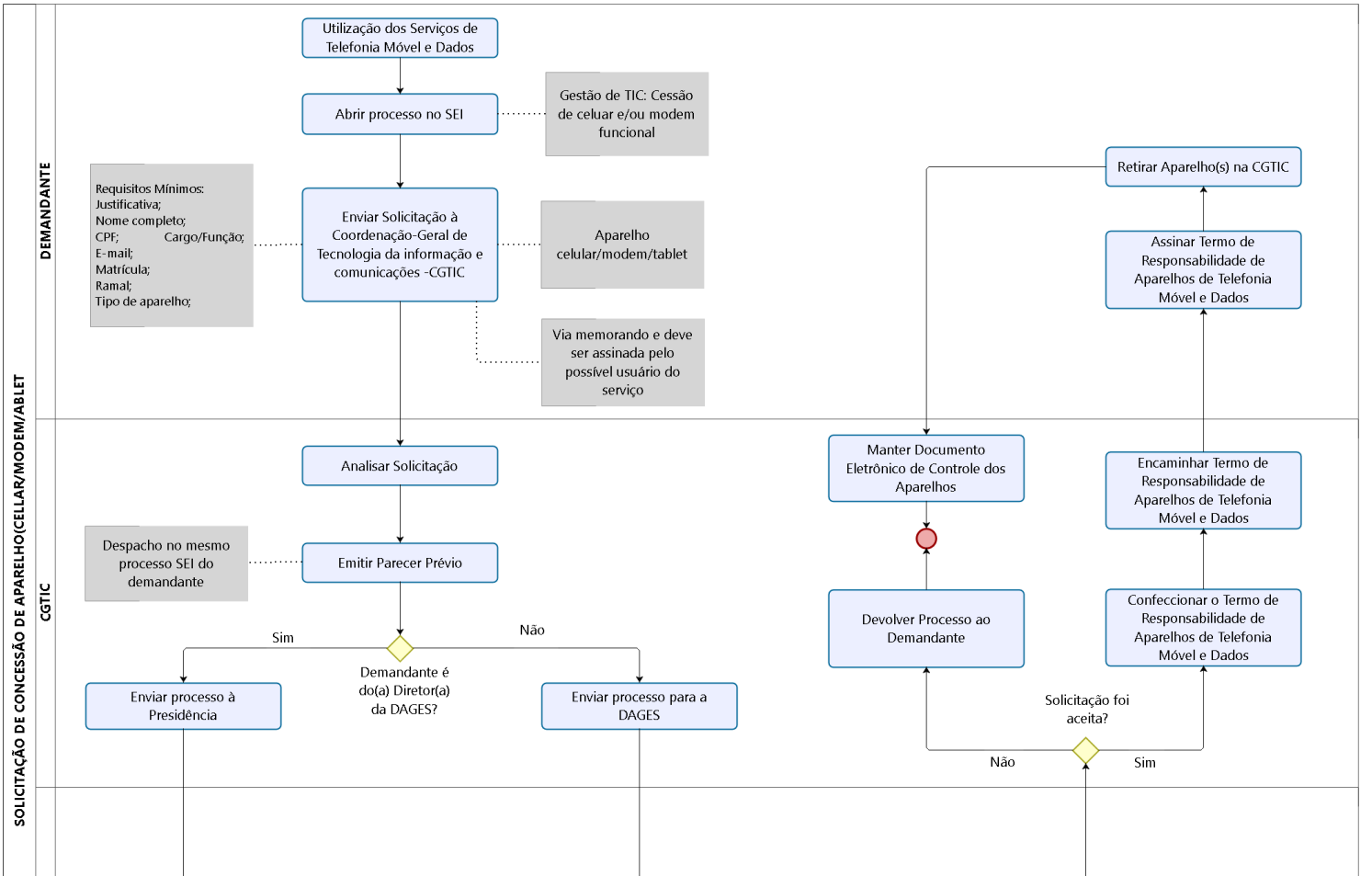


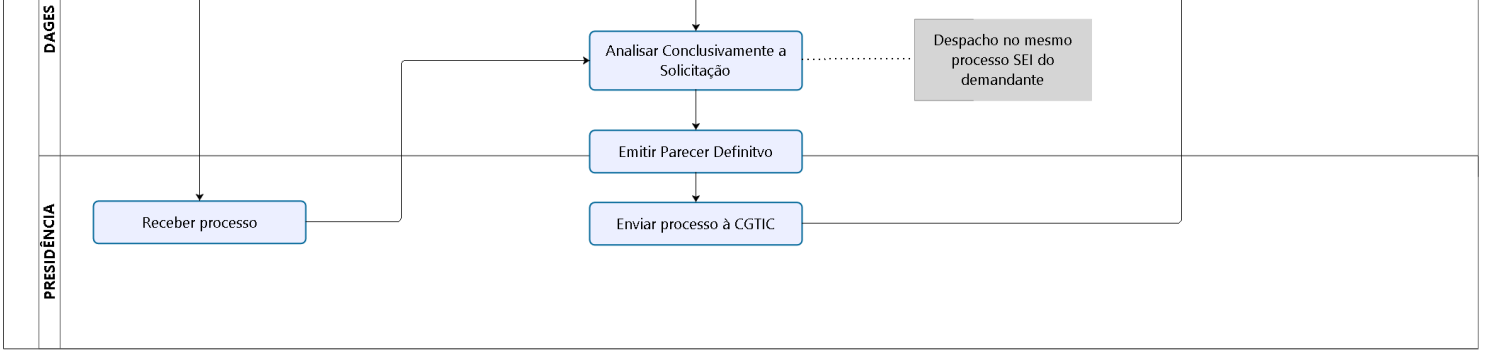

**4. Reset de senha de Rede e Outras**



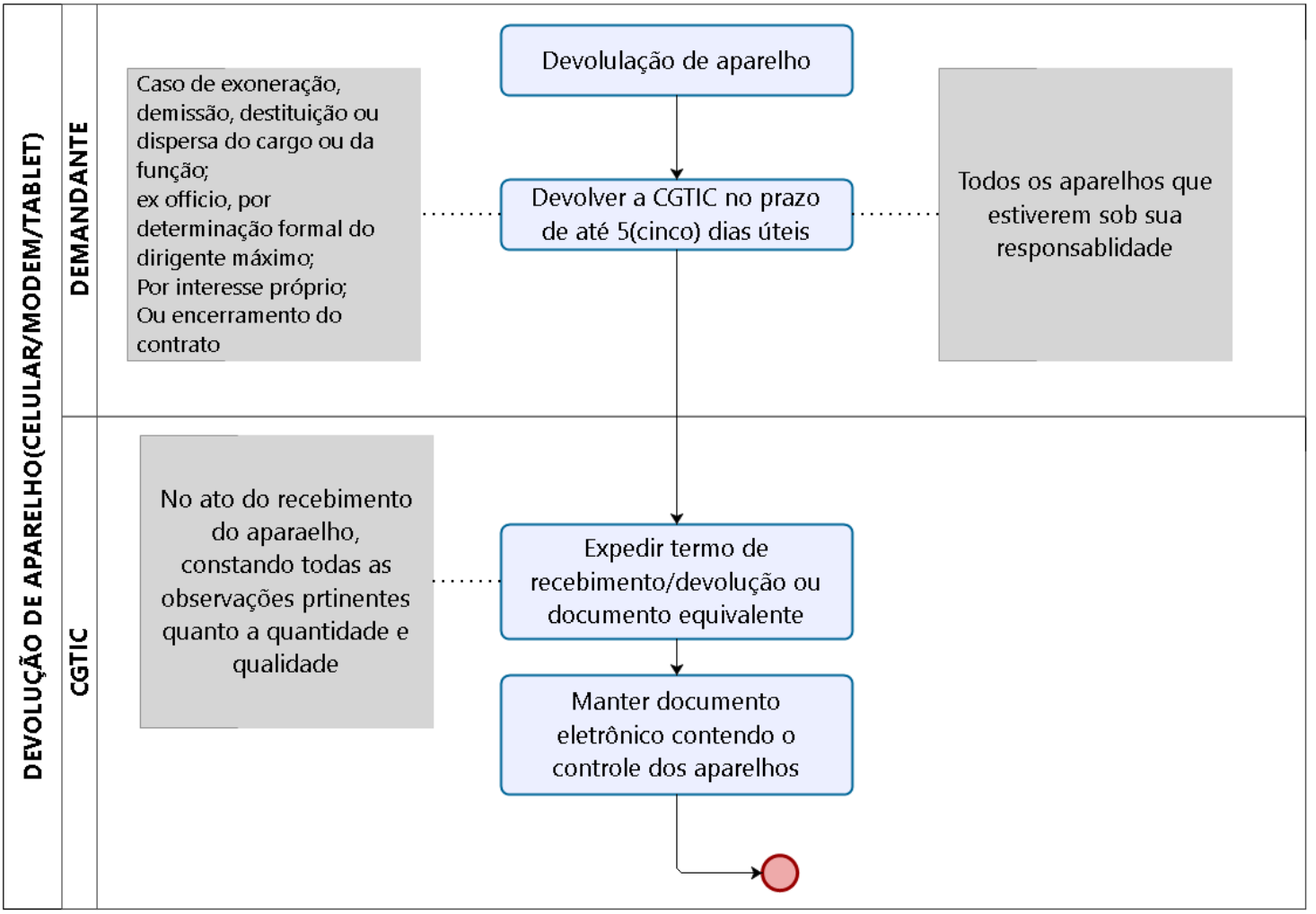



**5. Concessão de telefone ou tablet**

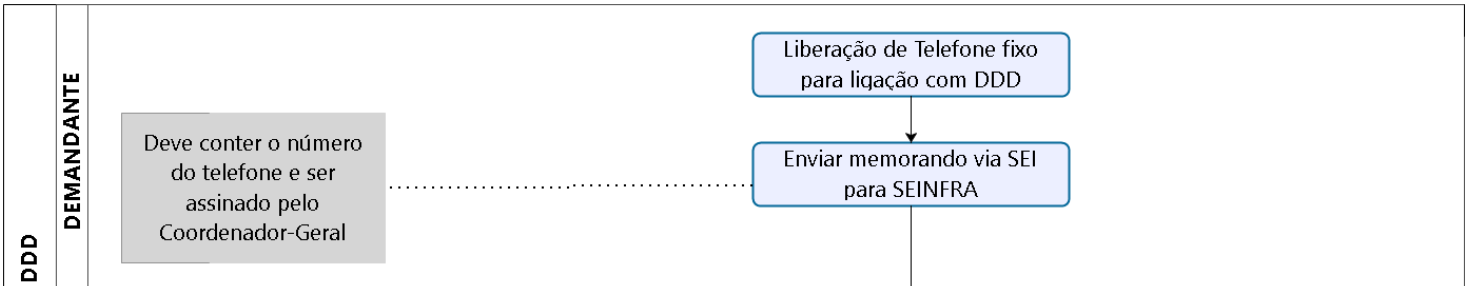


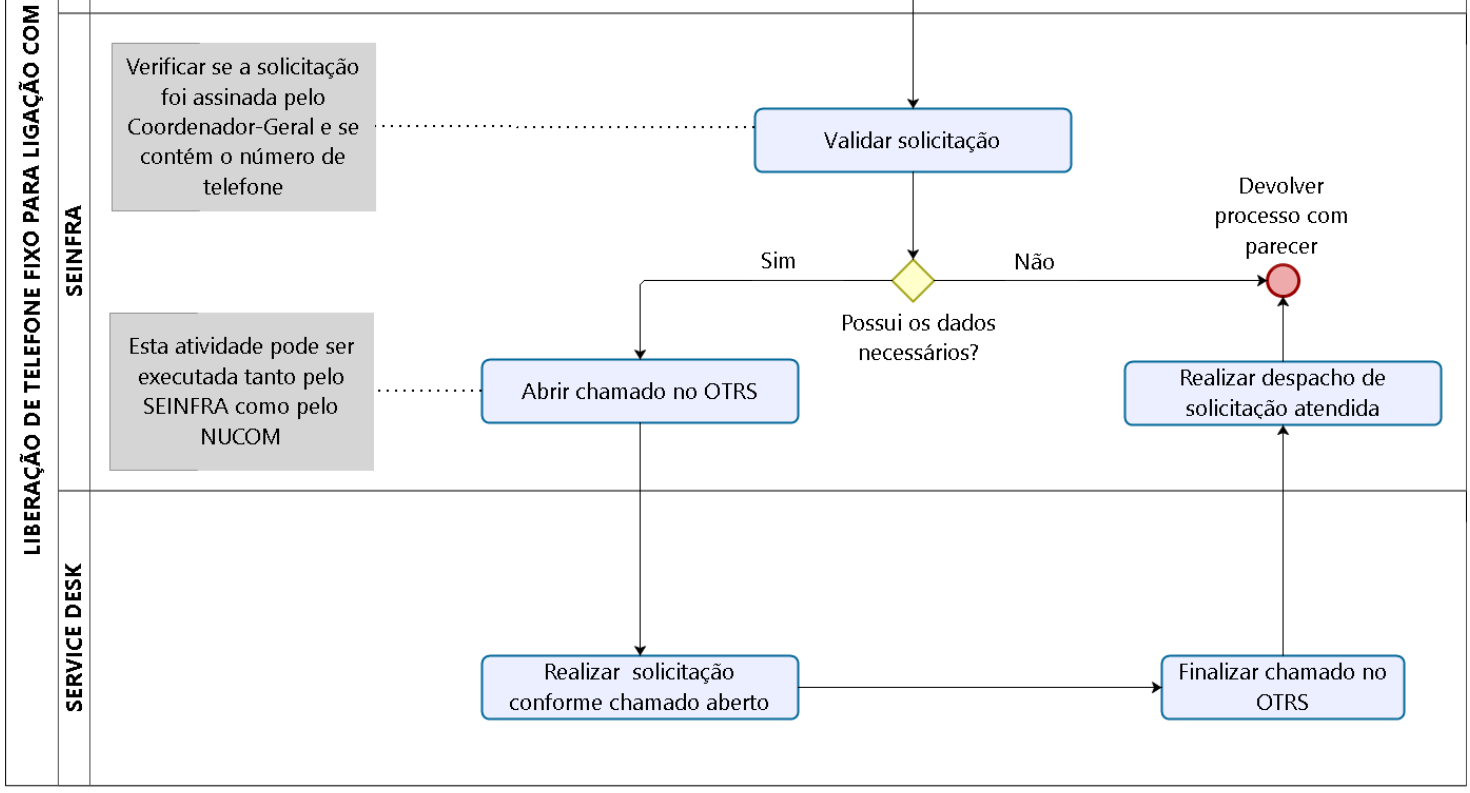



**6. Devolução de aparelho(celular/tablet/modem)**

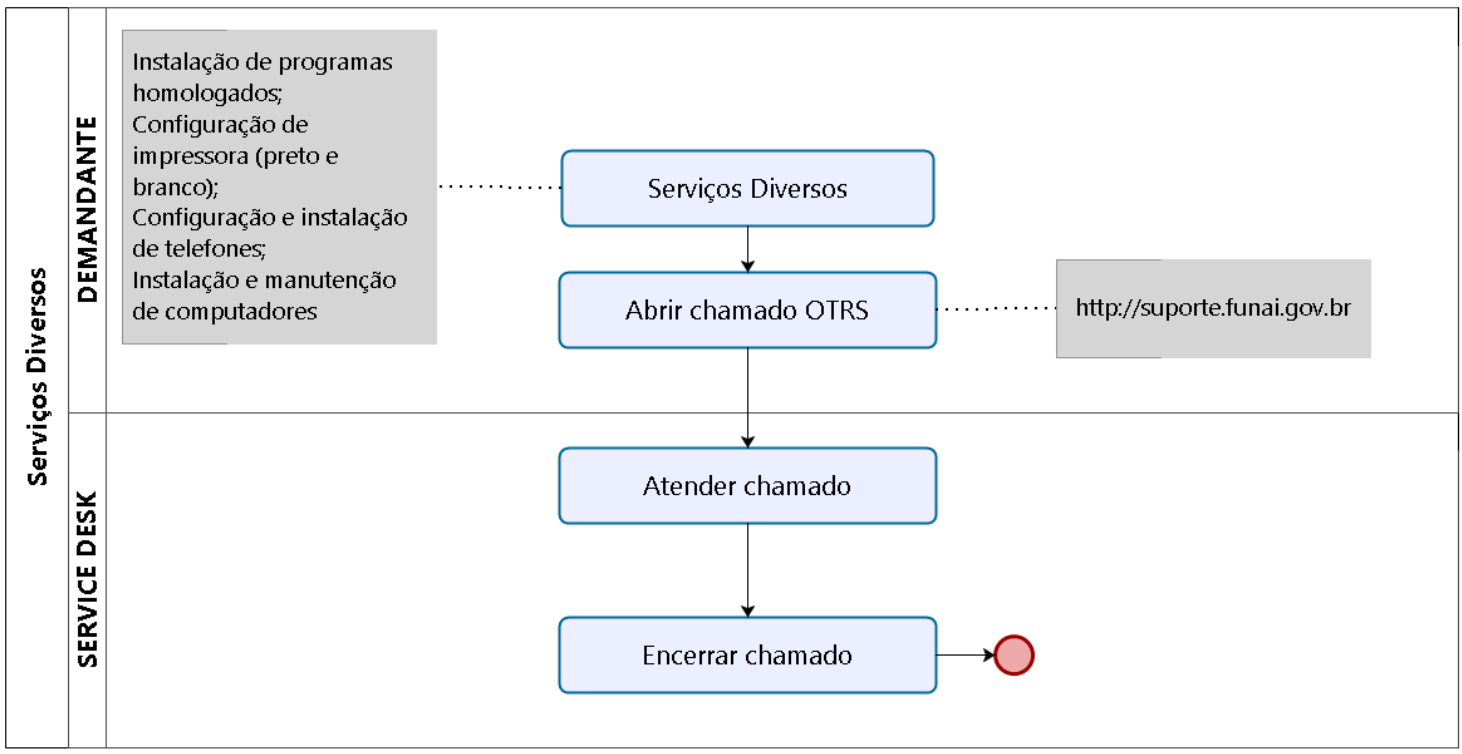



**7. Liberação de Telefone Fixo para ligação com DDD**






**8. Serviços Diversos**




Documento assinado eletronicamente por **Mislene Metchacuna Martins Mendes**, **Diretor(a)**, em 06/11/2023, às 17:24, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015.

Documento assinado eletronicamente por **Elena Guimaraes**, **Diretor(a) substituto(a)**, em 06/11/2023, às 18:58, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015.

Documento assinado eletronicamente por **Lucia Alberta Andrade de Oliveira**, **Diretor(a)**, em 06/11/2023, às 19:30, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015.

Documento assinado eletronicamente por **Mariana Galvão de Carvalho**, **Coordenador(a)-Geral**, em 07/11/2023, às 11:53, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015.

Documento assinado eletronicamente por **Joenia Wapichana, registrada civilmente como Joenia Batista de Carvalho**, **Presidente**, em 16/11/2023, às 13:21, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015.

Documento assinado eletronicamente por **Artur Nobre Mendes**, **Coordenador(a)-Geral**, em 16/11/2023, às 16:11, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015.

Documento assinado eletronicamente por **Maria Janete Albuquerque de Carvalho**, **Diretor(a)**, em 16/11/2023, às 17:55, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015.

A autenticidade deste documento pode ser conferida no site: http://sei.funai.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **5932517** e o código CRC **3F10069C**.