



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MJSP - POLÍCIA FEDERAL
GRUPO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO - GTIC/DPF/FIG/PR

ANEXO H

GLOSSÁRIO

Base de Conhecimento – é um banco de informações de históricos e soluções adotadas para a resolução de problemas. É uma biblioteca de solução de problemas, ou seja, um repositório contendo os problemas e dúvidas apresentados pelos usuários, bem como as soluções anteriormente utilizadas. Seu uso se faz através de uma ferramenta de busca dentro da base possibilitando aos técnicos, agilidade na solução dos chamados.

Chamados: são classificados como solicitações de auxílio sobre determinado procedimento técnico, solicitações de equipamentos ou registro de ocorrências por parte dos usuários da PF que podem ser realizados por meio de ligações telefônicas, correio eletrônico, memorandos e acesso ao sistema de apoio ao usuário na intranet. Os chamados podem compreender um ou mais eventos.

COBIT: do inglês, Control Objectives for Information and related Technology, é um guia, formulado como framework, dirigido para a gestão de tecnologia de informação (TIC). Recomendado pelo ISACA (Information Systems Audit and Control Foundation), possui uma série de recursos que podem servir como um modelo de referência para gestão da TIC, incluindo um sumário executivo, um "framework", controle de objetivos, mapas de auditoria, ferramentas para a sua implementação e principalmente, um guia com técnicas de gerenciamento. Especialistas em gestão e institutos independentes recomendam o uso do CobiT como meio para otimizar os investimentos de TIC, melhorando o retorno sobre o investimento (ROI) percebido, fornecendo métricas para avaliação dos resultados (KPIs, KGIs e CSFs).

CRM – Customer Relationship Management – conjunto de boas práticas de relacionamento com consumidores, prevendo o aumento de satisfação e retenção de clientes.

Eventos: são descritos como ações que deverão ser tomadas e realizadas pela CONTRATADA para resolução de um problema, requisição de serviços e apoio a usuários TIC.

CGTI – Coordenação Geral de Tecnologia da Informação – Órgão Central da PF responsável pela área de Tecnologia da Informação.

Help Desk: termo inglês que designa o serviço de apoio à usuários para suporte e resolução de problemas técnicos em informática, telefonia e tecnologias de informação. Este apoio pode ser tanto dentro de uma empresa (profissionais que cuidam da manutenção de equipamentos e instalações dentro da empresa), quanto externamente (prestação de serviços a usuários).

HMM – Hora de Maior Movimento, significa os momentos de pico de uso de um determinado sistema ou solução de TIC.

Informação Sigilosa – Toda e qualquer informação escrita ou oral, revelada a outra parte, contendo ou não a expressão confidencial e/ou reservada. O termo informação abrangerá toda informação escrita, verbal, ou em linguagem computacional em qualquer nível, ou de qualquer outro modo apresentada, tangível ou intangível, podendo incluir, mas não se limitando a: know-how, técnicas, metodologia, projetos, especificações, relatórios, compilações, código fonte e código objeto de programas de computador na íntegra ou em partes, artefatos diversos, fórmulas, desenhos, cópias, modelos, amostras de ideias, aspectos financeiros e econômicos, definições, informações sobre as atividades da PF ou quaisquer informações técnicas/comerciais relacionadas/resultantes ou não da prestação dos serviços objetos do Termo de Referência a que, diretamente ou pelos seus empregados, a CONTRATADA venha a ter acesso, conhecimento ou que venha a lhe ser confiada durante e em razão das atuações de execução do dos serviços previstos no Termo de Referência.

ITIL - Information Technology Infrastructure Library (ITIL) é uma biblioteca de boas práticas nos serviços de tecnologia da informação (TIC), desenvolvida no final dos anos 80 pela CCTA (Central Computer and Telecommunications Agency) e atualmente sob custódia da OGC (Office for Government Commerce) da Inglaterra. A ITIL busca promover a gestão com foco no cliente e na qualidade dos serviços de tecnologia da informação (TIC). A ITIL endereça estruturas de processos para a gestão de uma organização de TIC apresentando um conjunto abrangente de processos e procedimentos gerenciais, organizados em disciplinas, com os quais uma organização pode fazer sua gestão tática e operacional em vista de alcançar o alinhamento estratégico com os negócios.

Níveis de serviços: São critérios objetivos e mensuráveis estabelecidos pela PF com a finalidade de aferir e avaliar diversos fatores relacionados com os serviços a serem contratados. Para mensurar esses fatores são utilizados indicadores relacionados com a natureza e característica dos respectivos serviços.

NR17 do Ministério do Trabalho e Emprego – Estabelece parâmetros mínimos para o trabalho em atividades de tele atendimento/telemarketing nas diversas modalidades desse serviço, de modo a proporcionar um máximo de conforto, segurança, saúde e desempenho eficiente.

GTIC – Grupo de Tecnologia da Informação e Comunicação. Núcleo responsável pela execução das atividades relacionadas à implementação, ao funcionamento e à manutenção dos sistemas de telecomunicações e informática no âmbito da circunscrição da Superintendência Regional da PF.

OTRS – sigla inglesa para *Open-source Ticket Request System* – É um software open-source para gestão de Service Desk, utilizado por milhares de organizações, em todo o mundo, permitindo transparência e colaboração entre as equipes de suporte e usuários. Na versão OTRS ISTM, com base nas melhores práticas de ITIL, fornece ferramentas de gerenciamento para solicitações e gerenciamento de incidentes, gerenciamento de problemas, gerenciamento de mudanças e gerenciamento de versão.

Service Desk - Com a evolução do Help Desk, surgiu o *Service Desk*. O *Service Desk* possui uma abrangência e qualidade maior. O objetivo do *Service Desk* é prover aos usuários de TIC um Ponto Único de Contato (PUC) ou Single Point of Contact (SPOC), vital para uma comunicação efetiva entre os usuários e as equipes de TIC. A missão principal do *Service Desk* é o restabelecimento da operação normal dos serviços dos usuários o mais rápido possível, minimizando o impacto nos negócios causados por falhas de TIC. Para um provimento de serviços de *Service Desk* com qualidade, este *Service Desk* poderá utilizar as melhores práticas ITIL ou outras metodologias atualmente utilizadas. Ferramentas de Gestão de Serviços de TIC bem estruturadas, também são vitais para o provimento de um bom serviço. Para que sejam alcançadas todas as expectativas do cliente, interno ou externo, deve-se estabelecer Acordos de Nível de Serviço (ANS). O ANS é que definirá em quanto tempo e de que forma o serviço será prestado.

SGSD (Sistema de Gestão de Service Desk) – Sistema utilizado para o gerenciamento da Central de Serviços e para o registro e acompanhamento dos chamados efetuados pelos usuários, o qual atribui, a cada incidente ou solicitação, um identificador (chamado ticket) e é usado para armazenar todo o histórico do tratamento dado ao incidente ou solicitação. Essa ferramenta é usada para a contabilização dos serviços com vista à gerência dos ANS, e é responsabilidade da CONTRATADA manter seus registros atualizados em tempo real. O SGSD equivale ao Sistema de Controle de Ordens de Serviço e o ticket, a sua numeração.

SMS (Short Message Service) – tecnologia de envio de pequenas mensagens de texto por meio de aparelhos celulares.

Tecnologia CTI – Computer Telephony Integration, é uma tecnologia que permite a interação de entre um computador e um telefone. Uma CTI pode incluir a integração com sistemas de email, páginas web, fax, entre outros.

TIC – Tecnologias da Informação e Comunicação - sigla para designar a informática e sua potencialização com os recursos de comunicação. São considerados equipamentos de TIC: micro-computadores, monitores, scanners, estabilizadores, no-breaks, impressoras, projetores, webcams e demais acessórios.

UDPFS - A Unidade do Departamento de Polícia Federal de Serviços – UDPFS é a unidade básica adotada para mensuração de serviços na área de suporte à infraestrutura de TIC, representando a prestação de serviços de um profissional no período de uma hora (1 homem-hora). A UDPFS destina-se à mensuração dos serviços, e não se vincula ao número de técnicos alocados nele, vez que um profissional pode executar diversas tarefas em paralelo.

URA – Unidade de Resposta Audível, trate-se de um aparelho utilizado por empresas de call center para que possam ser digitadas opções no atendimento eletrônico. De uma forma geral, uma URA é um microcomputador convencional, ao qual se agrega um hardware específico para realizar as tarefas de telefonia (tais como atender, discar, desligar, reconhecer dígitos, falar, etc), e um software que controle este hardware de forma a atender a objetivos específicos.

VNC – Virtual Network Computing (ou somente VNC) é um protocolo desenhado para possibilitar interfaces gráficas remotas. Através deste protocolo um usuário pode conectar-se a um computador remotamente, e utilizar as suas funcionalidades visuais como se estivesse sentado em frente do computador.



Documento assinado eletronicamente por **DENIR VALENCIO DE CAMPOS, Perito(a) Criminal Federal**, em 08/07/2021, às 11:27, 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 **LIVIA MARIA BIZZOTTO CORREA, Agente de Polícia Federal**, em 08/07/2021, às 11:34, 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 **LUCI DE ANDRADE CRUZ, Gestor Financeiro**, em 08/07/2021, às 12:16, 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 **ALUIZIO ANTONIO SANTOS MIRANDA, Agente Administrativo(a)**, em 13/07/2021, às 00:44, 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.dpf.gov.br/sei/controlador_externo.php?](http://sei.dpf.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0)

[acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0](http://sei.dpf.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **19213316** e o código CRC **6E4C94FB**.