



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MJSP - POLÍCIA FEDERAL
NÚCLEO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO - NTI/SR/PF/TO

ANEXO III – CATÁLOGO DE SERVIÇOS E FLUXO DE ATENDIMENTO DE CHAMADOS

1. O catálogo de serviço contendo o tipo de atendimento, serviço, atividade, tipo de demanda, equipe responsável pela execução da atividade (OITIC ou AUTIC) e o tempo máximo de solução (TMS) respectivamente são apresentados na tabela abaixo. Ressalta-se que o tempo de início de tratativa (TIT) é de 10 (dez) minutos para todos os tipos de atendimento, seja para operação de infraestrutura e/ou para atendimento de usuários de TIC.
2. Na coluna TD, são marcadas para quais atividades são aplicáveis o Tempo de Deslocamento (TD), cujas horas são quantificadas no Anexo IX, variáveis de acordo com a localidade.

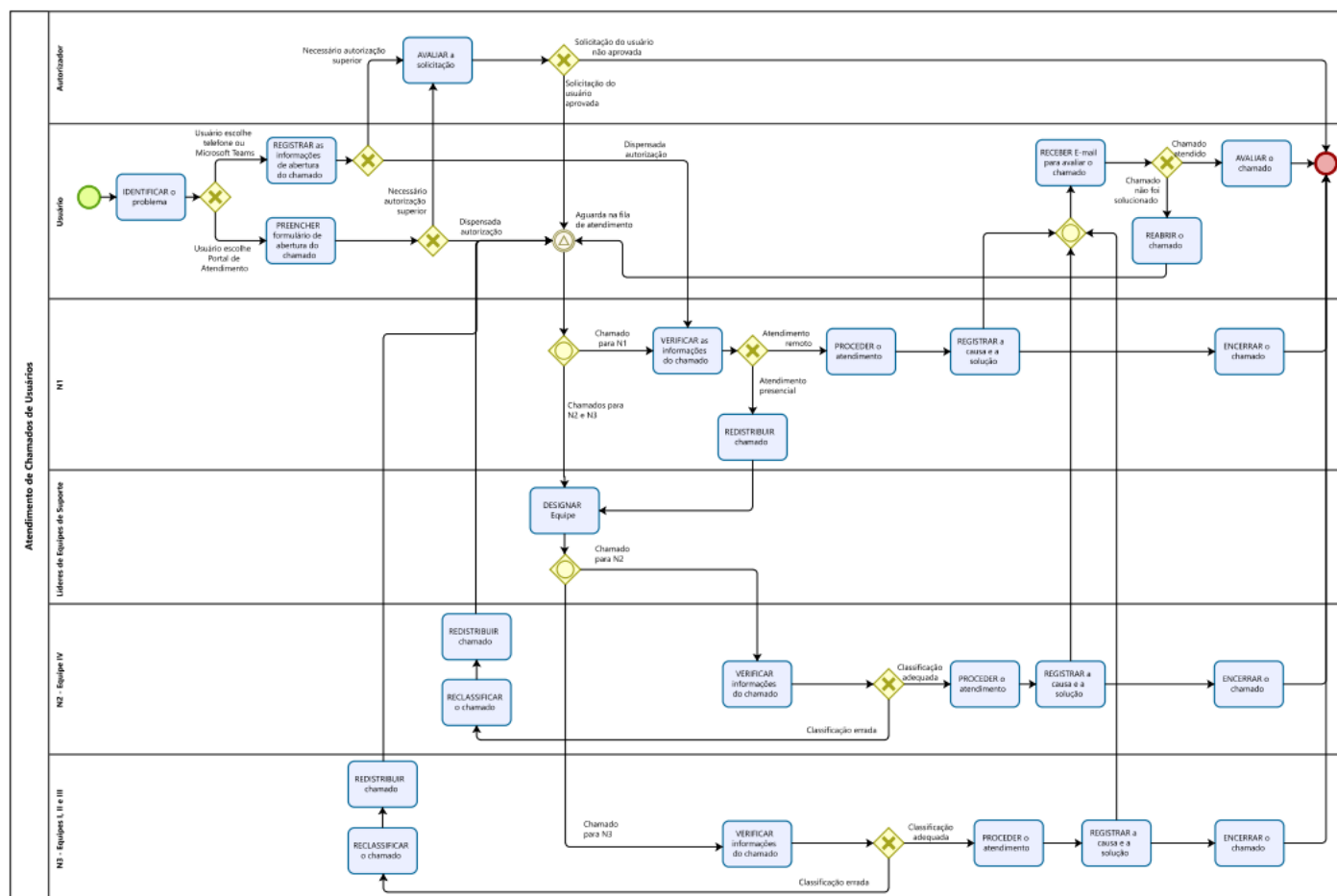
TIPO DE ATENDIMENTO	SERVIÇO	ATIVIDADE	TIPO DE DEMANDA	OITIC	AUTIC	TMS	TD
Atendimento a Usuários de TIC	Acesso à Internet	Dúvidas sobre acesso à internet	Requisição	X	X	8h	
		Tratar indisponibilidade em wi-fi	Incidente	X	X	2h	X
		Conceder acesso a rede wi-fi	Requisição	X	X	8h	
		Tratar falha no acesso a Internet	Incidente	X	X	2h	X
	Acesso remoto - VPN	Dúvidas acesso remoto - VPN	Requisição	X	X	8h	
		Tratar falha de acesso à VPN	Incidente	X	X	1h	
	Aplicativos (Softwares)	Atualizar softwares homologados	Requisição	X	X	2h	X
		Configurar softwares homologados	Requisição	X	X	8h	X
		Corrigir falha em software	Incidente	X	X	8h	X
		Dúvidas sobre softwares	Requisição	X	X	24h	
		Instalar softwares homologados	Requisição	X	X	2h	X
	Contas e Perfis de Acesso	Alterar senha de rede	Requisição	X		4h	
		Certificado Digital Erro/Dúvidas	Requisição	X	X	8h	X
		Desbloquear senha de rede	Requisição	X		4h	
		Habilitar/Movimentar conta de usuário	Requisição	X		8h	
	Desktops/ Notebooks e Periféricos	Ativar ponto de rede	Requisição	X	X	4h	X
		Conectar cabo de rede	Requisição	X	X	4h	X
		Dúvidas de Desktops/ Notebooks e Periféricos	Requisição	X	X	8h	
		Emitir laudo de equipamento	Requisição	X	X	24h	X
		Orientar gravação de dados em unidade portátil de armazenamento	Requisição	X	X	8h	
		Orientar - Instalar/configurar computador	Requisição	X	X	8h	X
		Orientar - Substituir/instalar e configurar periféricos	Requisição	X	X	8h	X
		Recolher desktop/notebooks e periféricos	Requisição	X	X	4h	X
		Tratar falha ou indisponibilidade de computador	Incidente	X	X	8h	X
	E-mail	Configurar Outlook	Requisição	X	X	8h	
		Dúvidas sobre e-mail	Requisição	X	X	8h	
	Impressoras/ Multifuncionais/ Scanners	Dúvidas de Impressoras/Multifuncionais/Scanners	Requisição	X	X	8h	
		Instalar ou configurar impressora/ multifuncional/ scanner	Requisição	X	X	8h	X
		Recolher impressoras/multifuncionais/scanners	Requisição	X	X	4h	X
		Tratar falhas em impressora/scanner	Incidente	X	X	4h	X
		Tratar indisponibilidade	Incidente	X	X	2h	X
		Trocar insumos de impressora	Requisição	X	X	8h	X
	Pasta de rede	Conceder acesso	Requisição	X		4h	
		Criar pasta de rede	Requisição	X		4h	
		Dúvidas de Pasta de rede	Requisição	X	X	8h	
		Mapear pasta de rede	Requisição	X	X	8h	
		Restaurar dados de pasta	Requisição	X		4h	
	Ponto Eletrônico	Configurar/Habilitar relógio de ponto	Requisição	X	X	8h	X
		Dúvidas de Ponto Eletrônico	Requisição	X	X	8h	
		Reprocessar digital/batida de ponto	Requisição	X	X	8h	
		Transferir digital	Requisição	X	X	8h	
	Projetores de vídeo e Câmera de Vigilância	Dúvidas de Projetores de vídeo e Câmera de vigilância	Requisição	X	X	8h	
		Instalar, configurar e movimentar Projetores de vídeo e Câmera de vigilância	Requisição	X	X	8h	X
		Tratar falha/indisponibilidade em Projetor de Vídeo e Câmera de Vigilância	Incidente	X	X	2h	X
	Sistemas Corporativos e Portais	Tratar falha ou indisponibilidade do SISCART	Incidente	X		1h	
	Telefonia	Dúvidas de Telefonia	Requisição	X	X	8h	
		Instalar ramal	Requisição	X		8h	X
		Liberar permissão de ligações (DDD ou DDI)	Requisição	X		8h	
		Realizar configurações ou alterações na telefonia	Requisição	X	X	24h	X
		Remanejar ramal	Requisição	X	X	8h	X
		Tratar falhas no ramal	Incidente	X	X	8h	X
		Adicionar cliente	Requisição	X		4h	
		Alocar volume do storage	Requisição	X		24h	
		Atualizar backup	Requisição	X		24h	
		Atualizar storage	Requisição	X		24h	

Backup e armazenamento de Dados	Backup Request	Requisição	X		24h	
	Configurar zoning	Requisição	X		24h	
	Criar Share NFS	Requisição	X		24h	
	Criar Share SMB	Requisição	X		24h	
	Criar unidade lógica em storage	Requisição	X		8h	
	Dúvidas de Backup e Armazenamento de Dados	Requisição	X		8h	
	Executar rotina diária para backup de bancos de dados	Requisição	X		8h	
	Executar rotina diária para backup de sistemas de arquivos	Requisição	X		8h	
	Executar rotina diária para backup de Sistemas Operacionais	Requisição	X		8h	
	Executar rotinas de backup	Requisição	X		8h	
	Fornecer Relatórios ou Informações	Requisição	X		8h	X
	Incluir/Alterar rotina de backup	Requisição	X		8h	
	Instalar/Configurar equipamento de backup	Requisição	X		8h	X
	Instalar/Configurar solução de backup	Requisição	X		8h	X
	Instalar/Configurar storage	Requisição	X		8h	X
	Otimizar performance de storage	Requisição	X		8h	X
	Readequar espaço físico de backup	Requisição	X		8h	
	Realizar backup de novo IC	Requisição	X		24h	X
	Realizar devolução de Unidade Lógica	Requisição	X		24h	
	Realizar expansão de volume	Requisição	X		24h	
	Realizar export de relatórios	Requisição	X		24h	
	Realizar restore do File System	Incidente	X		8h	
	Realizar troubleshoot Falha Crítica	Incidente	X		8h	
	Realocar espaço físico em storage	Requisição	X		8h	
	Restaurar dados de Banco de dados	Requisição	X		4h	
	Restaurar dados de usuários	Requisição	X		4h	
	Restaurar Imagens de Sistemas Operacionais ou de Configurações de Servidores	Requisição	X		4h	
	Solicitar Requisição Planejada	Requisição	X		8h	X
	Tratar falha em equipamento de storage	Incidente	X		4h	X
	Tratar indisponibilidade em equipamento de storage	Incidente	X		4h	X
Banco de Dados	Alterar privilégio de acesso	Requisição	X		8h	
	Criar Banco de Dados	Requisição	X		24h	
	Criar Monitoramento	Requisição	X		24h	
	Criar/remover ou alterar usuário de acesso	Requisição	X		8h	
	Dúvidas de Banco de Dados	Requisição	X		24h	
	Executar Script de Consulta	Requisição	X		24h	
	Fornecer Relatórios ou Informações	Requisição	X		24h	
	Otimizar desempenho	Requisição	X		4h	
	Relatar erro em Banco de dados	Incidente	X		1h	
	Relatar indisponibilidade ou lentidão	Incidente	X		1h	
	Remover usuário com acesso	Requisição	X		8h	
	Solicitar Dump via Agente	Requisição	X		4h	
	Solicitar requisição planejada	Requisição	X		24h	
	Configurar câmera IP	Requisição	X		8h	X
CFTV	Configurar equipamento de CFTV	Requisição	X		8h	X
	Configurar gravação/backup do sistema CFTV	Requisição	X		24h	X
	Configurar usuário e perfil de acesso ao sistema CFTV	Requisição	X		8h	X
	Dúvidas de CFTV	Requisição	X		8h	
	Extrair/Disponibilizar imagens ou vídeo do CFTV	Requisição	X		4h	X
	Fornecer Relatórios ou Informações	Requisição	X		24h	X
	Instalar equipamento de CFTV	Requisição	X		8h	X
	Solicitar Requisição Planejada	Requisição	X		24h	X
	Tratar falha / indisponibilidade em câmera IP	Incidente	X		2h	X
	Tratar falha / indisponibilidade em equipamento de CFTV	Incidente	X		2h	X
Datacenter/ Infraestrutura Física	Acompanhar terceiros no Datacenter e Salas Técnicas	Requisição	X		24h	X
	Dúvidas de Datacenter e Salas Técnicas	Requisição	X		8h	
	Fornecer relatórios ou Informações	Requisição	X		24h	X
	Instalar/conectar/reordenar cabos e pontos de acesso	Requisição	X		24h	X
	Instalar/configurar/executar teste de carga de baterias/movimentar Nobreak	Requisição	X		4h	X
	Instalar/mover/remover rack, cabos e fibra ótica	Requisição	X		8h	X
	Inventariar ativos de TI do Datacenter e Salas Técnicas	Requisição	X		24h	X
	Montar e manter um mapa de racks e ativos de TI	Requisição	X		24h	X
	Realizar atividades de instalação física no Datacenter e Salas Técnicas	Requisição	X		8h	X
	Realizar instalação/remoção de equipamentos	Requisição	X		4h	X
	Realizar manutenção corretiva em Datacenter/Sala Técnica	Incidente	X		2h	X
	Solicitar acesso à Datacenter/Sala Técnica	Requisição	X		4h	
	Solicitar confecção de cabos de rede para interconexão de equipamentos	Requisição	X		24h	X

Operação de Infraestrutura de TIC	Governança de Serviços de TI	Solicitar reparo	Incidente	X		8h	X
		Solicitar requisição planejada	Requisição	X		24h	X
		Tratar falhas pertinentes a Nobreak	Incidente	X		4h	X
		Agendar reunião junto a Líder de Governança	Requisição	X		24h	X
		Aplicar melhoria em processo, relatório ou fluxo	Requisição	X		24h	X
		Cadastro/Configuração de ativo no CMDB	Requisição	X		24h	
		Corrigir erro de atividade, fluxo ou relatório	Requisição	X		24h	X
		Criar Relatório de Incidente	Requisição	X		24h	X
		Criar/Alterar/Excluir item na base de conhecimento	Requisição	X		24h	
		Dúvidas de Governança	Requisição	X		24h	
		Fornecer Relatórios ou Informações	Requisição	X		24h	X
		Inventariar equipamentos de TI	Requisição	X		24h	X
		Levantar requisitos junto as áreas internas	Requisição	X		24h	X
		Realizar mapeamento de processo	Requisição	X		24h	X
		Registrar Problema	Requisição	X		24h	X
		Solicitar requisição planejada	Requisição	X		24h	X
		Solicitar Visita Técnica Emergencial	Incidente	X		1h	X
		Solicitar Visita Técnica Planejada	Requisição	X		24h	X
	Microsoft	Tratativa de Satisfação	Requisição	X		24h	
		Acompanhar Atividades de Terceiros	Requisição	X		24h	X
		Criar pasta de rede	Requisição	X		8h	
		Dúvidas de Microsoft	Requisição	X		8h	
		Fornecer Relatórios ou Informações	Requisição	X		24h	
		Instalar serviços Microsoft	Requisição	X		24h	
		Instalar/Configurar- Hyper-V	Requisição	X		8h	
		Instalar/Configurar Máquina Virtual	Requisição	X		8h	
		Modificar estrutura de grupos de domínio	Requisição	X		8h	
		Modificar perfil/atributo de acesso ao domínio	Requisição	X		8h	
		Movimentar de Usuário no AD	Requisição	X		4h	
		Movimentar Máquina no AD	Requisição	X		4h	
		RDM - Atualizar versão/patches e SO	Requisição	X		8h	X
		RDM - Criar/Alterar/Excluir Política de Domínio (GPO)	Requisição	X		8h	
		RDM - Modificar estrutura de Unidades Organizacionais de domínio	Requisição	X		8h	
		Realizar manutenção no AD	Incidente	X		24h	
		Realizar manutenção no Windows	Incidente	X		24h	X
		Recuperar Chave do Bitlocker	Requisição	X		4h	
		Solicitar requisição planejada	Requisição	X		24h	X
		Tratar falha/indisponibilidade de serviço	Incidente	X		8h	X
	Monitoramento	Configurar ferramenta para abertura automática de chamados	Requisição	X		8h	
		Criar novo monitoramento	Requisição	X		8h	X
		Criar usuário na ferramenta de monitoramento Zabbix	Requisição	X		8h	
		Dúvidas Monitoramento	Requisição	X		24h	
		Fornecer Relatórios ou Informações	Requisição	X		24h	X
		Monitorar a execução das Rotinas de Backup	Requisição	X		24h	
		Monitorar a infraestrutura física (Datacenter e Salas Técnicas)	Requisição	X		24h	X
		Monitorar avisos de alerta, logs e mensagens de erro de equipamentos e sistemas	Requisição	X		24h	X
		Registrar Janela de Manutenção	Requisição	X		24h	
		Retirar monitoramento/Template	Requisição	X		8h	
		Solicitar Requisição Planejada	Requisição	X		24h	X
		Tratar falha/indisponibilidade de serviço	Incidente	X		4h	X
	Redes	Acompanhar Atividades de Terceiros	Requisição	X		24h	X
		Atualizar topologia documental	Requisição	X		24h	X
		Configurar porta de switch	Requisição	X		24h	X
		Criar/Alterar projeto lógico e físico	Requisição	X		24h	X
		Definir novo layout/topologia de rede	Requisição	X		24h	X
		Dúvidas de Redes	Requisição	X		24h	
		Executar procedimento de saída de equipamentos	Requisição	X		24h	X
		Fornecer Relatórios ou Informações	Requisição	X		24h	X
		Inserir novo circuito de dados em SD-WAN	Requisição	X		24h	X
		Instalar/Configurar Equipamentos de infraestrutura de rede	Requisição	X		24h	X
		Instalar/Trocar/Remover equipamento	Requisição	X		24h	X
		Levantar informação em ambiente de rede	Requisição	X		24h	X
		Movimentar equipamento de rede	Requisição	X		8h	X
		Organizar patch painel	Requisição	X		24h	X
		RDM - Atualizar Certificado	Requisição	X		8h	
		RDM - Atualizar política de IPS	Requisição	X		24h	
		Realizar interconexão de equipamentos	Requisição	X		24h	X
		Realizar manutenção preventiva em equipamento de rede	Requisição	X		24h	X
		Regra de firewall - liberação de endereço/protocolo/porta	Requisição	X		24h	
		Relatar Erro em Rede	Incidente	X		4h	X
		Reservar endereço IP, subrede, VLAN	Requisição	X		24h	

		Solicitar requisição planejada	Requisição	X		24h	X
		Tratar falha / indisponibilidade em equipamento de rede	Incidente	X		4h	X
		Analisar alertas	Requisição	X		8h	
Segurança da Informação		Analisar resultados de teste de vulnerabilidade	Requisição	X		24h	
		Analisar vulnerabilidades	Requisição	X		8h	X
		Apoiar na tratativa de incidente de segurança	Incidente	X		4h	X
		Coletar logs	Requisição	X		8h	X
		Configurar equipamentos de segurança	Requisição	X		8h	X
		Configurar ferramenta de segurança da informação	Requisição	X		8h	X
		Criar credencial em equipamento/serviço legado	Requisição	X		8h	X
		Criar procedimentos de Segurança	Requisição	X		24h	X
		Criar processos para testes de vulnerabilidade	Requisição	X		24h	X
		Documentar/Avaliar processo de Segurança	Requisição	X		24h	X
		Dúvidas de Segurança da Informação	Requisição	X		8h	
		Executar teste de segurança	Requisição	X		8h	X
		Fornecer Relatórios ou Informações	Requisição	X		24h	X
		Instalar equipamentos de segurança	Requisição	X		8h	X
		Instalar ferramenta de segurança da informação	Requisição	X		8h	X
		Planejar / Conscientizar usuários	Requisição	X		8h	X
		Realizar supressão de vulnerabilidades no ambiente	Requisição	X		24h	X
		Realizar testes de vulnerabilidade	Requisição	X		24h	X
		Solicitar logs de acesso ao ambiente de TIC	Requisição	X		8h	
		Solicitar requisição planejada	Requisição	X		24h	X
Sistemas		Tratar falha / indisponibilidade em equipamento de segurança	Incidente	X		4h	X
		Conceder acesso à servidor de desenvolvimento	Requisição	X		24h	
		Configurar aplicação	Requisição	X		24h	
		Configurar Certificado Digital	Requisição	X		8h	
		Criar usuário de aplicação	Requisição	X		4h	
		Criar usuário de serviço	Requisição	X		4h	
		Dúvidas em sistemas	Requisição	X		8h	
		Fornecer Relatórios ou Informações	Requisição	X		24h	
		Instalar aplicação	Requisição	X		8h	
		Otimizar desempenho em servidor de aplicação	Requisição	X		4h	X
		RDM - Corretiva/Rollback Aplicações	Requisição	X		24h	
		RDM - Realizar configuração em servidor de aplicação	Requisição	X		24h	X
		RDM - Realizar configuração em servidor de aplicação em produção	Requisição	X		24h	X
		RDM - Realizar deploy	Requisição	X		24h	
		RDM - Reinicializar sistema ou serviço	Requisição	X		24h	X
		RDM - Remover aplicação	Requisição	X		24h	
		Realizar manutenção rotineira em servidor de aplicação	Requisição	X		24h	X
		Relatar erro em Produção	Incidente	X		2h	
		Relatar Erros/Lentidão ou indisponibilidade nos ambientes de pré-hom/hom/desenv/treinamento.	Incidente	X		8h	
		Relatar indisponibilidade ou lentidão em produção	Incidente	X		1h	
Sistemas Operacionais e		Remover aplicação	Requisição	X		24h	
		Solicitar apoio em teste de carga	Requisição	X		8h	
		Solicitar criação de CSR para certificado SSL	Requisição	X		8h	
		Solicitar Requisição planejada	Requisição	X		24h	
		Tratar falha / indisponibilidade / lentidão em sistemas	Incidente	X		8h	X
		Atualizar configuração de Servidor de aplicação	Requisição	X		24h	X
		Automação - Clone VM	Requisição	X		4h	
		Automação - Delete VM	Requisição	X		4h	
		Automação - Deploy VM	Requisição	X		4h	
		Automação - Gerência de Disco VM	Requisição	X		4h	
		Automação - Gerência de filesystems VM	Requisição	X		4h	
		Automação - Snapshot VM	Requisição	X		24h	
		Conceder/Revogar Acesso em VM	Requisição	X		24h	
		Configurar certificado digital em sistema	Requisição	X		8h	
		Configurar log remoto	Requisição	X		8h	
		Configurar servidor de aplicação	Requisição	X		24h	
		Configurar servidor de Bancos de Dados	Requisição	X		24h	
		Configurar servidor de serviço de rede corporativa	Requisição	X		24h	
		Configurar servidor físico	Requisição	X		8h	X
		Configurar servidor virtual (VM)	Requisição	X		8h	
		Criar máquina virtual	Requisição	X		8h	
		Criar monitoramento	Requisição	X		24h	
		Dúvidas de SO e Servidores	Requisição	X		8h	
		Fornecer Relatórios ou Informações	Requisição	X		24h	X
		Instalar Sistema Operacional em servidor	Requisição	X		4h	X
		Instalar Sistema Operacional em VM	Requisição	X		4h	
		Instalar/Atualizar software básico em servidor	Requisição	X		4h	X
		Manutenção em Hyper-V	Incidente	X		8h	

Orquestração de Servidores	Otimizar desempenho em servidor de aplicação	Requisição	X		4h	X
	RDM - Corretiva/Rollback virtualização	Requisição	X		24h	
	RDM - Realizar configuração em servidor de aplicação	Requisição	X		24h	X
	RDM - Realizar manutenção rotineira em servidor de aplicação	Requisição	X		24h	X
	RDM - Remover aplicação	Requisição	X		24h	
	Realizar configuração em servidor de aplicação	Requisição	X		8h	X
	Realizar instalação lógica de Sistema Operacional em Servidores Físicos e/ou Virtuais	Requisição	X		4h	X
	Realizar manutenção corretiva em servidor físico	Incidente	X		4h	X
	Realizar manutenção corretiva em servidor virtual (VM)	Incidente	X		4h	
	Realizar manutenção preventiva em servidor físico	Requisição	X		8h	X
	Realizar manutenção preventiva em servidor virtual (VM)	Requisição	X		8h	
	Relatar erro em VM	Incidente	X		2h	
	Remover servidor de Aplicação	Requisição	X		24h	X
	Solicitar Requisição planejada	Requisição	X		24h	X
	Tratar falha / indisponibilidade / lentidão em servidor físico	Incidente	X		4h	X
	Tratar falha / indisponibilidade / lentidão em servidor virtual (VM)	Incidente	X		4h	
Telefonia	Configurar ramal	Requisição	X		8h	X
Telefonia	Dúvidas de telefonia	Requisição	X		24h	X
Telefonia	Indisponibilidade	Incidente	X		2h	X





Documento assinado eletronicamente por **PEDRO HIGOR FAUSTINO MOURA**, **Gestor de Contrato**, em 13/09/2024, às 15:09, 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 https://sei4.pf.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0&cv=36914415&crc=80D3E717.
Código verificador: **36914415** e Código CRC: **80D3E717**.

Referência: Processo nº 08297.000912/2024-91

SEI nº 36914415