

GCS
Gerenciamento de Catálogo de Serviços
GER-0002

Gerente de Catálogo

Agnel Povia

Ministério Público do Estado do Tocantins
Política Nacional de Tecnologia da Informação do Ministério Público
Departamento de Modernização de TI

HISTÓRICO DE REVISÕES

DATA	VERSÃO	DESCRIÇÃO	AUTOR
05/04/2018	1.0	Criado documento inicial do Catálogo de Serviços.	Diego Feitosa Cabral Silva
16/04/2018	1.0	Revisão.	Diego Feitosa Cabral Silva
16/08/2018	1.0	Revisão.	Diego Feitosa Cabral Silva

Sumário

1. INTRODUÇÃO.....	2
2. OBJETIVOS.....	2
3. ESCOPO.....	2
4. DEFINIÇÕES E ABREVIACÕES.....	3
5. CLIENTES.....	4
6. EQUIPAMENTOS INFORMÁTICOS E SISTEMAS.....	4
6.1. Equipamentos Informáticos.....	4
6.2. Sistemas.....	5
7. APOIO A SERVIÇOS.....	6
7.1. Central de Serviço.....	6
7.2. Funcionamento.....	6
7.3. Níveis de Atendimento.....	7
8. CATÁLOGO DE SERVIÇOS.....	8
Responsabilidade: ACEMA.....	8
Responsabilidade: ADS/ADB.....	10
Responsabilidade: RTSI.....	11
9. REVISÃO E CONTINUIDADE.....	13
10. FUNÇÕES E RESPONSABILIDADES.....	13
11. TRABALHOS FUTUROS.....	14
12. ANEXOS.....	14
13. REFERÊNCIAS.....	14
14. ELABORAÇÃO E APROVAÇÃO.....	15

1. INTRODUÇÃO

Considerando as recomendações da resolução nº 171/2017 do CNMP que institui a Política Nacional de Tecnologia da Informação (PNTI-MP), a seção IV, no art. 23, aponta dentre outras importantes gestões a necessidade do Ministério Público do Estado do Tocantins regulamentar a Gestão dos Serviços de TI, por finalidade alinhar as práticas de governança e gestão ao negócio.

Este documento foi elaborado para atender ao inciso I da seção supracitada referente à gestão do Catálogo de Serviços e Acordo de Nível de Serviço. Para cumpri-lo foram estabelecidas equipes de trabalho, constituídas por servidores das áreas de TI e representante dos usuários, este escolhido pela Diretoria-Geral.

Com base no conjunto de boas práticas da *Information Technology Infrastructure Library* – ITIL, análises e adequações foi elaborado o Catálogo com todos os serviços oferecidos pelo DMTI ao MPTO, denominado “cliente”.

2. OBJETIVOS

Este documento tem por objetivo trazer uma visão clara dos serviços oferecidos pela DMTI e alicerçar o processo de Gerenciamento de Catálogo de Serviços no Ministério Público de Estado do Tocantins; apoiar o estabelecimento da governança, instituído pelo PNTI, e garantir controles efetivos de modo a gerar benefícios ao cliente e a sociedade.

3. ESCOPO

O Catálogo de Serviços deve ser entendido por todas as áreas do DMTI e abrange os clientes demandadores dos serviços: o MPTO (órgãos da administração, procuradorias de justiça e promotorias de justiça da capital e comarcas do interior).

4. DEFINIÇÕES E ABREVIACIONES

TERMO	DEFINIÇÃO
ANS/SLA	Acordo definido entre a unidade de TI e os usuários da instituição, que descreve condições e garantias na prestação dos serviços de TI, além de documentar metas de qualidade e especificar as responsabilidades da unidade de TI e dos usuários.
Boas práticas	São atividades ou processos realizados com sucesso pela organização. A ITIL é um exemplo de boas práticas.
Catálogo de Serviços	É uma fonte de informação que contém detalhes de todos os serviços entregues ao cliente.
Central de Serviço	Área do DMTI responsável pelo tratamento das requisições e incidentes requisitados pelos clientes.
Cliente	Exerce uma responsabilidade tática e estratégica dentro do relacionamento entre TI e Negócio. Para o DMTI, trata-se dos usuários de tecnologia do MPTO.
DMTI	Departamento de Modernização da Tecnologia da Informação responsável pela gestão de TI.
ITIL	A ITIL é um conjunto de publicações sobre melhores práticas para gerenciamento de serviços de TI mais adotado mundialmente.
PNTI	Política Nacional de Tecnologia da Informação do Ministério Público. Trata-se da Resolução 171/2017 do Conselho Nacional do Ministério Público.
Serviço	Um serviço é um meio de entregar valor para o cliente facilitando os resultados que ele deseja atingir sem a responsabilidade direta sobre os custos e riscos específicos.

Tabela 01 – Definições e Abreviações

5. CLIENTES

Os clientes da Central de Serviço estão distribuídos em 42 comarcas (capital e interior) em todo estado do Tocantins que, diariamente, utilizam equipamentos informáticos como **ferramentas essenciais** no cumprimento dos interesses fundamentais da sociedade.

A tabela 02 especifica quais são os clientes que usufruem dos serviços prestados pela Central:

Clientes (MPTO)	Quantidade	Descrição
Servidores Ativos	725	Servidores e Membros solicitam diariamente serviços diversos de TI, a fim de buscar solução adequada para problemas identificados nos equipamentos informáticos e/ou orientação sobre utilização de sistemas corporativos.
Estagiários	60	Utilizadores de equipamentos informáticos e requisitadores de serviços a TI.
Voluntários	37	Utilizadores de equipamentos informáticos e requisitadores de serviços a TI, por exemplo a recepção.
Terceirizados	155	Utilizadores de equipamentos informáticos e requisitadores de serviços a TI, por exemplo a recepção.
-	*977	-



Tabela 02 – Clientes MPTO
*Dados do dia 06/04/2018

6. EQUIPAMENTOS INFORMÁTICOS E SISTEMAS

6.1. Equipamentos Informáticos

O MPTO possui parque computacional heterogêneo, composto por: computadores, Notebook, impressoras, equipamentos de roteamento e interconexão, sistemas de proteção elétrica (no-break e estabilizadores), servidores de rede, links de Internet e *software*.

	Gerenciamento de Catálogo de Serviços	Nº	GER-0002
		Versão:	1.0
		Data:	05/04/2018
		Página:	5/15

A tabela 03 especifica quais equipamentos a Central de Serviço presta suporte ou manutenção:

Equipamentos Informáticos	Quantidade	Descrição
Estações de Trabalho	905	A Central possui serviços relacionados a manutenção e suporte das estações de trabalho, servidores de rede do interior, switches, impressoras, roteadores e notebooks e institucionais e/ou patrimoniados.
Notebooks	120	
Impressoras	345	
Servidores de Arquivos do Interior	10	
Switches	76	
Roteadores	45	
-	*1501	
Links de Internet	42	Importantes para uso dos sistemas do MPTO e Internet. A Central de Serviço, em caso de indisponibilidade pode se antecipar ao cliente e providenciar suporte/ manutenção dos links à empresa de telecomunicação contratada.

Tabela 03 – Equipamentos Informáticos
*Dados do dia 06/04/2018

Obs.: Os equipamentos de responsabilidade gerencial do RTSI como: servidores de rede da sede e equipamentos de telefonia, não fizeram parte deste levantamento.

6.2. Sistemas

Com aproximadamente cinquenta sistemas, o órgão conta com a Central de Serviço para atender as solicitações referentes a manutenção/suporte e orientação. A tabela 04 apresenta, de maneira sintética, os sistemas usados por várias áreas do MPTO:

Sistemas	Quantidade	Descrição
WEB e Dependentes	≈10	A Central possui serviços relacionados a manutenção e suporte de sistemas que dão apoio as áreas do MPTO.
Áreas-Meio	≈10	
Core do Athenas	≈10	
Gestão de Pessoas	≈10	

e Folha de Pagamento		
Área Finalística	≈ 10	
-	* ≈ 50	-

Tabela 04 – Sistemas
*Dados do dia 06/04/2018

7. APOIO A SERVIÇOS

7.1. Central de Serviço

“Do inglês Service Desk, é uma função dentro da TI que tem como objetivo ser o ponto único de contato (SPOC – *Single Point of Contact*) entre os usuários e clientes e o departamento de TI” (ITIL v3 Fundamentos, 2012, p. 122). Oferece vantagem aos usuários, propiciando um suporte melhor e mais ágil, e mais eficiência para a equipe de TI, pois o técnico especialista não é mais interrompido pelas chamadas diretas de usuários.

Principais objetivos e responsabilidades:

- Restaurar os serviços sempre que possível;
- Prover suporte com qualidade para atender aos objetivos do negócio;
- Gerenciar todos os incidentes até o seu encerramento;
- Aumentar a satisfação do usuário.
- Receber e gravar TODAS as chamadas dos usuários.
- Monitorar e escalar incidentes por ANS.
- Encerrar os incidentes com confirmação.
- Manter os usuários informados sobre o progresso de suas requisições.
- Coordenar os grupos de suporte de 2º e 3º nível.
- Prover informações gerenciais.
- Identificar necessidades de treinamento dos usuários.
- Contribuir com a identificação de problemas.

7.2. Funcionamento

	Gerenciamento de Catálogo de Serviços	Nº	GER-0002
		Versão:	1.0
		Data:	05/04/2018
		Página:	7/15

A Central de Serviço disponibiliza três canais de comunicação para o cliente: telefone, e-mail e portal. Os atendimentos são realizados nos dias úteis, das 8h às 18h, ou em horários especiais por determinação do órgão.

 Telefone	(63) 3216-8888
 E-mail	suporte.ti@mpto.mp.br
 Intranet (SIATU)	https://athenas.mpto.mp.br/athenas/
 Whatsapp	-

Tabela 05 – Canais de Comunicação

7.3. Níveis de Atendimento

Primado pela melhor gestão e controle efetivo, a Central de Serviço está estruturada em dois níveis específicos de atendimento, a saber:

Nível 1 (N1): Refere-se ao primeiro contato do cliente com a área. As funções e responsabilidades características deste nível são:

- Registrar e classificar TODAS as requisições dos clientes;
- Prover suporte com qualidade seja de manutenção, suporte ou orientação;
- Controlar e monitorar o ANS/SLA;
- Realizar os atendimentos, por meio de suporte técnico remoto ou *in-loco*;
- Aplicar solução prevista na base de conhecimento ou solução de contorno;
- Encerrar requisições após confirmação com o cliente.

Nível 2 (N2): Formado por especialista das áreas RTSI, ADB e ADS, são acionados para auxiliar na resolução das requisições não resolvidas pelo N1. As funções e responsabilidades características deste nível são:

- Atender as requisições encaminhadas pelo N1;
- Investigar / diagnosticar incidente;
- Solucionar / Restaurar os incidentes;

- Encerrar “sub-requisições”.

8. CATÁLOGO DE SERVIÇOS

Apresenta-se a estrutura com informações sobre os serviços de TI **ativos** e suas características definidas em: Serviço, Subserviços, Descrição, Quem pode solicitar, Entrada da solicitação, Prazo de atendimento (ANS), Objeto do ANS e Prioridade.

Responsabilidade: ACEMA

Serviço: **Computadores e periféricos**

Relacionado ao suporte de equipamentos de tecnologia da informação.

Subserviço	Descrição	Quem pode solicitar	Entrada	ANS	Prioridade
Compartilhamento de arquivos	Criação de pasta compartilhada para acesso a arquivos de Promotorias.	Todos	Central de Serviço	-	-
Computador com mau funcionamento	Computador / Monitor / Teclado / Mouse com problemas de funcionamento adequado e desempenho insatisfatório.	Todos	Central de Serviço	-	-
Empréstimos de equipamentos	Empréstimos de projetores, discos portáteis, leitores de CD/DVD, pendrive e notebook.	Todos	Central de Serviço	-	-
Instalação de computador	Instalação de computadores e seus periféricos NOVO / USADO.	Todos	Central de Serviço	-	-
Instalação de softwares	Instalação / reinstalação de: navegadores, java, plugins, pacote office e demais para utilização no MPE-TO.	Todos	Central de Serviço	-	-
No-break / estabilizador com mau funcionamento	No-break / Estabilizador apresentando mau funcionamento como: não liga e não suporta carga entre outros.	Todos	Central de Serviço	-	-
Padronização de equipamentos	Formatação de computadores de acordo sistema operacional padronizado e demais softwares.	Todos	Central de Serviço	-	-
Recuperação de dados	Recuperação de arquivos perdidos ou apagados de computadores / mídias danificados.	Todos	Central de Serviço	-	-
Remanejamento de equipamento	Mudança de posição de equipamentos.	Todos	Central de Serviço	-	-

Serviço: Impressoras, multifuncionais e escâneres

Relacionados a suporte e instalação de impressoras multifuncionais e escâneres.

Subserviço	Descrição	Quem pode solicitar	Entrada	ANS	Prioridade
Instalação de impressora / multifuncional	Instalação de impressoras / multifuncionais NOVA / USADA seguindo orientações padrões.	Todos	Central de Serviço	-	-
Suporte e manutenção a Escâner com mau funcionamento	Escâneres com manchas na digitalização, papel preso, não liga e não puxa papel.	Todos	Central de Serviço	-	-
Suporte e manutenção a impressora / multifuncional	Impressora / Multifuncional sem toner, papel preso, manchas na impressão e não liga.	Todos	Central de Serviço	-	-

Serviço: Rede e Internet

Relacionados a suporte de rede internet.

Subserviço	Descrição	Quem pode solicitar	Entrada	ANS	Prioridade
Autenticação em rede	Script de acesso as pastas do LDAP	Todos	Central de Serviço	-	-
Falhas no acesso à rede ou Internet	Mau funcionamento de internet, acesso à pasta de arquivos na rede entre outros.	Todos	Central de Serviço	-	-
Desbloqueio de conta	Desbloqueio e resolução de problemas de acesso a conta de e-mail e outros.	Todos	Central de Serviço	-	-
Redefinição de senha	Reset da senha do usuário mediante comprovação (informações confrontadas com o sistema).	Todos	Central de Serviço	-	-
Acesso à rede sem fio	Configuração de dispositivos para acesso à rede sem fio.	Todos	Central de Serviço	-	-

Serviço: Orientações e dúvidas

Relacionados a suporte a orientações e dúvidas diversas.

Subserviço	Descrição	Quem pode solicitar	Entrada	ANS	Prioridade
------------	-----------	---------------------	---------	-----	------------

Auxílio com mídias diversas	Orientação aos usuários com utilização de mídias como: CD, DVD, discos externos, pendrive entre outros.	Todos	Central de Serviço	-	-
Auxílio de uso de Software / equipamento	Orientação aos usuários com utilização de softwares (e-mail, portal, pacote office, etc) para uso institucional e manuseio dos equipamentos de informática.	Todos	Central de Serviço	-	-
Desenvolvimentos de sistemas ou melhorias	Desenvolvimento de novos Sistemas ou melhorias.	Todos	Central de Serviço	-	-

Serviço: Sistemas Institucionais

Relacionados a suporte a sistemas institucionais.

Subserviço	Descrição	Quem pode solicitar	Entrada	ANS	Prioridade
Alteração/Correção de Dados	Manutenção de Dados.	Chefe da área	Central de Serviço	-	-

Serviços: **05**
Subserviços em produção: **21**

Responsabilidade: ADS/ADB

Serviço: Sistemas e Dependentes

Relacionados aos Sistemas Institucionais. Estes Sistemas são todos aqueles desenvolvidos ou mantidos pelo DMTI na ADS/ABD.

Subserviço	Descrição	Quem pode solicitar	Entrada	ANS	Prioridade
Alteração/Correção de Dados	Manutenção de Dados.	Chefe da área	Central de Serviço	-	-
Desenvolvimento de novos Sistemas ou melhoria.	Desenvolvimento de novos Sistemas ou melhoria.	CETI ou dono do produto	Central de Serviço	-	-
Emitir/Produzir Relatórios	Emitir/Produzir Relatórios.	Todos	Central de Serviço	-	-
Erro/Falha (Manutenção) de Sistemas	Identificação de erro e falha, que pode gerar Manutenção de Sistemas, e correção de erros, quando cliente denota erro claro.	Todos	Central de Serviço	-	-

Solicitação de melhorias	Solicitação de melhorias.	Dono do produto	Central de Serviço	-	-
Suporte/Orientação	Suporte/Orientação avançada em sistemas.	Todos	Central de Serviço	-	-

Serviços: **01**
Serviços em produção: **06**

Responsabilidade: RTSI

Serviço: **E-mail institucional**

Serviço de troca de mensagens eletrônicas (e-mail).

Subserviço	Descrição	Quem pode solicitar	Entrada	ANS	Prioridade
Configurações da conta	Procedimentos de aumento de cota, criação de alias e redirecionamento.	Chefe da área	Central de Serviço	-	-
Criar/alterar/excluir e-mail institucional	Criação, alteração e o cancelamento de conta.	Chefe da área	Central de Serviço	-	-
Falha no envio ou recebimento	Suporte na resolução de problemas com envio ou recebimento de e-mail.	Todos	Central de Serviço	-	-
Gerenciar grupos e listas de e-mail	Gerência de grupos: criação, inclusão e exclusão de membros; Lista de distribuição: criação e permissão de envio.	Chefe da área	Central de Serviço	-	-

Serviço: **Autenticação / Login**

Serviço de autenticação para acesso ao computador, sistemas e e-mail institucional.

Subserviço	Descrição	Quem pode solicitar	Entrada	ANS	Prioridade
Criar/alterar/excluir conta de usuário	Criação, alteração e o cancelamento das contas de usuário.	DGPPF	Central de Serviço	-	-

Serviço: **Compartilhamento de pastas**

Serviço de compartilhamento de arquivos e pastas de rede.

Subserviço	Descrição	Quem pode solicitar	Entrada	ANS	Prioridade
------------	-----------	---------------------	---------	-----	------------

Criação/alteração e configuração de pasta de rede	Criação de nova pasta de rede para um novo departamento ou área ou alteração de nomenclatura.	Chefe da Área	Central de Serviço	-	-
Falha no acesso a arquivos e pastas	Verificação de problemas de permissão de acesso aos arquivos e pastas.	Todos	Central de Serviço	-	-
Permissões de acesso	Configurar permissões de acesso à pasta compartilhada e montagem automática.	Chefe da Área	Central de Serviço	-	-

Serviço: Rede e Internet

Serviço de acesso à rede MPTO e Internet

Subserviço	Descrição	Quem pode solicitar	Entrada	ANS	Prioridade
Ativação de ponto de rede	Tarefas de crimpagem de cabo de rede no patch panel, testes de conexão, identificação e ativação do ponto no switch.	Todos	Central de Serviço	-	-
Configuração de equipamento sem fio	Gerenciamento de equipamentos e rede sem fio.	Chefe da Área	Central de Serviço	-	-
Erro/ Indisponibilidade de acesso à rede interna	Falha de acesso a serviços internos.	Todos	Central de Serviço	-	-
Falha de acesso a sites	Resolução de falha no acesso a sites.	Todos	Central de Serviço	-	-
Falha no Link Internet	Investigação de falhas no serviço de Internet, verificação de equipamentos, configuração, abertura de chamados quando necessário e acompanhamento.	Todos	Central de Serviço	-	-
Liberação/bloqueio de máquina	Obter acesso total a internet (acesso privilegiado, sem filtros de conteúdo). Por período determinado. De acordo com a resolução nº 072/2011.	Chefe da área	Central de Serviço	-	-
Liberação/bloqueio de site	Liberar ou bloquear site específico de acordo com a política.	Todos	Central de Serviço	-	-
Manutenção de serviços	Suporte a serviços/servidores de rede diversos: streaming, pidgin, moodle, catraca, tarifador, ifponto, sigep, sistemas CESAF, CAOPAC, CAOMA e RH.	Todos	Central de Serviço	-	-

Serviço: Telefonia

Suporte ao serviço de telefonia.

Subserviço	Descrição	Quem	Entrada	ANS	Prioridade
------------	-----------	------	---------	-----	------------

		pode solicitar			
Configuração de ramal	Configuração de restrições de chamadas, grupos de captura, senha e identificador de chamadas.	-	Central de Serviço	-	-
Falha no serviço de telefonia	Verificação de problemas na realização de chamadas e, se necessário, abertura de chamado para empresa terceirizada.	Todos	Central de Serviço	-	-

Serviço: Segurança

Serviço de proteção as informações na rede MPTO

Subserviço	Descrição	Quem pode solicitar	Entrada	ANS	Prioridade
Problemas com spam/vírus	Verificação de e-mail suspeito e bloqueio de novos spam/vírus.	Todos	Central de Serviço	-	-
Relatórios	Emissão de relatórios com informações de acesso aos serviços, chamadas telefônicas, tráfego rede local e disponibilidade dos links de internet.	Chefe da área	Central de Serviço	-	-
Restauração de backup	Restauração de arquivos, pastas do serviço de compartilhamento e e-mail.	Todos	Central de Serviço	-	-

Serviços: **06**
Serviços em produção: **21**

9. REVISÃO E CONTINUIDADE

Este documento deve refletir o funcionamento do processo de Gerenciamento de Catálogo de Serviços e ser revisado periodicamente. As situações seguintes devem representar gatilhos para revisão do processo:

- Decisões estabelecidas em reuniões de melhorias e ajustes do processo;
- Determinação do Gerente de Catálogo de Serviço;

10. FUNÇÕES E RESPONSABILIDADES

	Gerenciamento de Catálogo de Serviços	Nº	GER-0002
		Versão:	1.0
		Data:	05/04/2018
		Página:	14/15

Os papéis definidos neste processo tem como base a ITIL e adaptados a realidade da organização:

Função	Responsabilidade
Gerente de Catálogo de Serviços	<ul style="list-style-type: none"> • Produzir e manter o Catálogo de Serviços.
Comitê Estratégico de TI - CETI	Deliberar sobre: <ul style="list-style-type: none"> • Validar o Catálogo de Serviços de TI; • Aprovar os Acordos de Níveis de Serviço.

11. TRABALHOS FUTUROS

- Definir objetos do Acordo de Nível de Serviço;
- Definir prioridade dos serviços.

12. ANEXOS

13. REFERÊNCIAS

- ITIL Fundamentos v3;
- COBIT5 – Implementação.

14. ELABORAÇÃO E APROVAÇÃO

Elaborado por:

Agnel Rosa dos Santos Povoá
Área de Manutenção de TI e Atendimento de Usuários

Camilla Ramos Nogueira
Área de Rede de Dados e Segurança da Informação

Diego Feitosa Cabral Silva
Área de Rede de Dados e Segurança da Informação

Gustavo Dettenborn
Área de Desenvolvimento de Sistemas e Banco de Dados

Aprovação:

Huan Carlos Borges Tavares
*Chefe do Departamento de Modernização e Tecnologia da Informação
Secretário do Comitê Estratégico de Tecnologia da Informação*