



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO RIO GRANDE DO NORTE
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

ATA DE REUNIÃO N. 21/2019

I. Identificação da Reunião

Data	Horário		Local	Coordenador
	Início	Término		
25.07.2019	13h30	17h30	STIC	Marcos Flávio Nascimento Maia

II. Objetivo

Reunião do CETIC para tratar dos seguintes assuntos:

1. Validação da Minuta da Portaria da Presidência que institui a gestão de serviços de TIC
2. Validação do Catálogo de Serviços de TIC
3. Validação do Plano de Capacitação de TIC - Versão 2.0
4. Validação do Plano de Contratações de TIC - Versão 4.0
5. Validação do Portfólio de Iniciativas de TIC - Versão 3.0

III. Participantes

Nome	Lotação	Assinatura
Marcos Flávio Nascimento Maia	STIC	
Carlos Magno do Rozário Câmara	CIT	
Osmar Fernandes de Oliveira Júnior	CS	
Tyronne Dantas de Medeiros	CLE	
Dina Márcia de Vasconcelos Maranhão da Câmara	GAPSTIC	
Jussara de Gois Borba Melo Diniz	GAPSTIC	
Ana Karla Tomaz Costa	GAPSTIC	

IV. Discussão da Pauta

Nº	Descrição/Decisão	Responsável
01	Medidas de segurança com relação a bens de TIC - PAE 9620/2017 Foi discutida a necessidade de ajustes nas medidas de segurança de instalação de bens de TIC, principalmente, em relação a notebooks, referente ao PAE 9620/2017, despacho de fl. 15, item 5. Carlos Magno confirmou que a SSP está ciente da mudança na rotina de instalação de equipamentos no COJE, principalmente os notebooks, necessitando que o NSPRES seja sempre avisado quando da instalação desses equipamentos.	Dina / Marcos Maia / Carlos Magno



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO RIO GRANDE DO NORTE
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

IV. Discussão da Pauta

Nº	Descrição/Decisão	Responsável
02	<p>Validação da Minuta da Portaria da Presidência que institui a gestão de serviços de TIC</p> <p>Após analisada a minuta ajustada pela CIT, os presentes sugeriram algumas mudanças no texto, concluindo que a presente minuta trata-se da política inicial de implantação da gestão de serviços, devendo conter todos os processos necessários ao amadurecimento da gestão de serviços de TIC do TRE/RN. Deste modo foi aprovada a minuta da portaria a ser encaminhada, conforme o Anexo 1 desta Ata.</p>	Todos os presentes
03	<p>Validação do Catálogo de Serviços de TIC</p> <p>Foi novamente apresentado o Catálogo de Serviços de TIC, após revisão e padronização das informações, validado por todos os presentes. O Catálogo de Serviços será instituído pela mesma portaria que institui o Sistema de Gestão de Serviços de TIC (Anexo 2 desta Ata).</p>	Todos os presentes
04	<p>Validação do Plano de Capacitação de TIC - Versão 2.0</p> <p>Foi apresentada a versão 2.0 do Plano de Capacitação, com os ajustes dos cursos do GAPSTIC (Alura e Capacitação em Contratações de TIC) e a inclusão desses cursos para 01(um) servidor na CLE e SAR (respectivamente). O Plano foi aprovado conforme Anexo 3 desta ata</p>	Todos os participantes
05	<p>Validação do Plano de Contratações de TIC - Versão 4.0</p> <p>Foi apresentada a versão 4.0 do Plano de Contratações, sendo explicado os ajustes, principalmente as demandas que foram previstas com valor acima do que está sendo executado, gerando sobras que serão deslocadas para aquisição de bens permanentes de TI. Após ajustes nos quantitativos e valores de referências dos itens para renovação do parque computacional, o Plano foi aprovado conforme Anexo 4 desta ata.</p>	Todos os participantes
06	<p>Validação do Portfólio de Iniciativas de TIC - Versão 3.0</p> <p>Foi apresentada a versão 3.0 do Portfólio, validando-se, em complemento à reunião CETIC anterior, os portfólios ajustados pela CLE, CIT e GAPSTIC, conforme Anexo 5 desta ata.</p>	Todos os participantes

V. Fechamento da Ata

Data	Nome do relator	Assinatura
25.07.2019	Dina Márcia de Vasconcelos Maranhão da Câmara	



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO RIO GRANDE DO NORTE
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

ANEXO 1



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO RIO GRANDE DO NORTE

MINUTA - PORTARIA Nº XXX/2019 - PRES

Dispõe sobre a gestão dos serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC, no âmbito da Justiça Eleitoral do Rio Grande do Norte.

O DESEMBARGADOR-PRESIDENTE DO TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO RIO GRANDE DO NORTE, no uso das atribuições que lhe são conferidas pelo artigo 20, inciso XIX, da Resolução nº 09/2012 – TRE/RN, e

CONSIDERANDO os objetivos estratégicos “Prover soluções efetivas de TIC”, “Promover a adoção de padrões tecnológicos, a interoperabilidade e a integração dos sistemas” e “Primar pela satisfação dos usuários de TIC”, visando a padronização tecnológica, com base no MNI (Modelo Nacional de Interoperabilidade) e demais boas práticas, e garantir à melhoria da satisfação dos usuários internos e externos, estabelecido no Plano Estratégico de Tecnologia da Informação (PETIC) - 2016/2020, instituído pela Resolução nº 03/2016 do TRE/RN.

CONSIDERANDO a necessidade de adotar as boas práticas da biblioteca ITIL (Information Technology Infrastructure Library), referência técnica mundial para o gerenciamento de serviços de tecnologia da informação;

CONSIDERANDO a importância da Tecnologia da Informação nos processos de trabalho da Justiça Eleitoral do Rio Grande do Norte e a necessidade de aprimoramento de seu sistema de governança,

RESOLVE:

Art. 1º Instituir o Sistema de Gestão dos Serviços de Tecnologia da Informação, que se constitui, inicialmente, dos seguintes processos:

- I. Gerenciamento de Catálogo de Serviços;
- II. Gerenciamento de Nível de Serviço;
- III. Gerenciamento de Configuração e de Ativo de Serviço;
- IV. Gerenciamento de Mudanças;
- V. Gerenciamento de Liberação e Implantação;
- VI. Gerenciamento de Requisições de Serviços de TIC;
- VII. Gerenciamento de Incidente;
- VIII. Gerenciamento de Problema;
- IX. Gerenciamento de Acesso.

Art. 2º Para os efeitos desta portaria aplicam-se as seguintes definições dos processos :

I – O processo de Gerenciamento de Catálogo de Serviços tem como objetivo fornecer uma única fonte consistente de informações sobre todos os serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação, com garantia de integridade, fornecendo detalhes de cada serviço e componentes e, concomitantemente, dando a visão geral dos processos e sistemas envolvidos.

II – O processo de Gerenciamento de Nível de Serviço é responsável por garantir que todos os serviços atuais e planejados sejam entregues nas metas atingíveis acordadas. Trata do conjunto de atividades que negocia, concorda e documenta metas de serviços de TI adequadas aos objetivos institucionais, assim como monitora e produz relatórios sobre a entrega do nível de serviço acordado, tendo a finalidade de assegurar que todos os serviços operacionais e seu desempenho sejam medidos de uma forma consistente e que os serviços e os relatórios produzidos atendam às necessidades da Instituição e dos demandantes, bem como pelo fomento de ações para corrigir e melhorar o nível de serviço entregue.

III – O processo Gerenciamento de Configuração e de Ativo de Serviço tem a função de identificar e definir os componentes que fazem parte de um serviço de TI, bem como registrar e informar o estado desses componentes e das solicitações de mudança a eles associados. Adicionalmente, verifica se os dados relacionados foram todos fornecidos e se estão corretos, proporcionando o suporte necessário para a boa consecução dos objetivos dos demais processos da ITIL.

IV – O processo Gerenciamento de Mudanças, que trata da adição, modificação ou remoção autorizada de um serviço, é responsável por garantir que métodos e procedimentos padronizados sejam usados para avaliar, aprovar, implantar e revisar todas as mudanças na infraestrutura e desenvolvimento de TI de maneira eficiente, a fim de minimizar o impacto relacionado aos serviços e aos clientes.

V – O processo Gerenciamento de Liberação e Implantação é responsável por garantir que os métodos e procedimentos padronizados sejam usados para planejar, agendar e controlar a construção, teste e implantação de liberações, para entregar novas funcionalidades requeridas pelo negócio, protegendo a integridade dos serviços existentes.

VI – O processo Gerenciamento de Requisições de Serviços de TIC é responsável por planejar e controlar, com base nas boas práticas preconizadas pela ITIL, as atividades que garantam o atendimento de requisições de serviços de TIC, no tempo e na forma definidos pelo respectivo Catálogo de serviços.

VII – O processo Gerenciamento de Incidente é responsável por planejar e controlar, com base nas boas práticas preconizadas pela ITIL, as atividades que garantam o restabelecimento do serviço prestado pela área de TIC o mais rápido possível, minimizando o impacto negativo no funcionamento do negócio, no tempo e na forma definidos pelo respectivo Catálogo de serviço.

VIII – O processo Gerenciamento de Problema é responsável por planejar e controlar o ciclo de vida de todos os problemas, desde sua identificação inicial até sua eventual remoção, passando pela investigação e documentação. Busca a causa raiz dos incidentes, documenta e comunica erros conhecidos e inicia ações para melhorar ou corrigir a situação. Aplica-se tanto a problemas que estão causando ou já causaram incidentes (gestão reativa de problemas) quanto a problemas potenciais que poderão causar impactos no futuro se não forem diagnosticados e tratados a tempo (gestão proativa de problemas).

IX – O processo Gerenciamento de Acesso é um conjunto de procedimentos, recursos e meios utilizados com a finalidade de supervisionar, conceder, ajustar ou restringir o acesso aos ativos de informação aos usuários com base nas políticas e ações definidas no gerenciamento de segurança da informação.

Art. 3º. Os processos do Sistema de Gestão dos Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação terão gestores indicados pelo Secretário de Tecnologia da Informação e Comunicação, tendo como atribuição manter, acompanhar, avaliar e melhorar de forma contínua os serviços.

Art. 4º. Institui a Central de Serviços, vinculada à Coordenadoria de Infraestrutura Tecnológica, responsável pelo suporte aos processos do Sistema de Gestão de Serviços de Tecnologia da Informação.

§ 1º À Central de Serviços de TIC caberá atender às solicitações de 1º nível requeridas pelas diversas áreas do Tribunal e acompanhar as ocorrências até o encerramento.

§ 2º Nas atividades da área de Tecnologia da Informação, todos os incidentes e requisições deverão ser registrados, através de abertura de chamados em sistema específico.

§ 3º Todos os usuários internos da Justiça Eleitoral do Rio Grande do Norte terão acesso à Central de Serviços de TIC.

Art. 5º. Instituir o Catálogo de Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação que compreende todos os serviços ativos que podem ser oferecidos aos atuais e futuros clientes da organização, conforme anexo I desta Portaria.

§1º À Central de Serviços de TIC caberá a realização de atividades com vistas à solução de incidentes e ao atendimento de requisições relativas aos serviços oferecidos no Catálogo de Serviços de TIC.

§ 2º Eventuais ajustes no Catálogo de Serviços serão analisados e validados previamente pelo Comitê Executivo de TIC (CETIC) com posterior publicação de versão atualizada no site internet deste Regional.

Art. 6º. O detalhamento dos processos listados no Art. 1º será descrito em ato normativo específico.

Art. 7º A presente Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

COMUNIQUE-SE, PUBLIQUE-SE E CUMPRA-SE.

Gabinete da Presidência do Tribunal Regional Eleitoral do Rio Grande do Norte, aos xx de xx de 2019.

Desembargador **Glauber Antonio Nunes Rêgo**



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO RIO GRANDE DO NORTE
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

ANEXO 2



CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

Categoria: Equipamentos de microinformática							
Serviço: Resolução de Falha				Tipo: Incidente			
Descrição: Estabilizador				Gestor: SSP			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SSP	1 d	5 d	30 d	-	--

Categoria: Equipamentos de microinformática							
Serviço: Resolução de Falha				Tipo: Incidente			
Descrição: Estação de trabalho				Gestor: SSP			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SSP	3 d	5 d	30 d	-	--

Categoria: Equipamentos de microinformática							
Serviço: Resolução de Falha				Tipo: Incidente			
Descrição: Gravador DVD				Gestor: SSP			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SSP	1 d	5 d	30 d	-	--

Categoria: Equipamentos de microinformática							
Serviço: Resolução de Falha				Tipo: Incidente			
Descrição: HD externo				Gestor: SSP			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SSP	1 d	5 d	30 d	-	--

Categoria: Equipamentos de microinformática							
Serviço: Resolução de Falha				Tipo: Incidente			
Descrição: HD interno				Gestor: SSP			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SSP	1 d	5 d	30 d	-	--



CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

Categoria: Equipamentos de microinformática							
Serviço: Resolução de Falha				Tipo: Incidente			
Descrição: Impressora				Gestor: SSP			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SSP	1 d	5 d	30 d	-	--

Categoria: Equipamentos de microinformática							
Serviço: Resolução de Falha				Tipo: Incidente			
Descrição: Kit biométrico				Gestor: SSP			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SSP	1 d	5 d	30 d	-	--

Categoria: Equipamentos de microinformática							
Serviço: Resolução de Falha				Tipo: Incidente			
Descrição: Microfone				Gestor: SSP			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SSP	1 d	5 d	30 d	-	--

Categoria: Equipamentos de microinformática							
Serviço: Resolução de Falha				Tipo: Incidente			
Descrição: Monitor				Gestor: SSP			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SSP	1 d	5 d	30 d	-	--

Categoria: Equipamentos de microinformática							
Serviço: Resolução de Falha				Tipo: Incidente			
Descrição: Nobreak				Gestor: SSP			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SSP	1 d	5 d	30 d	-	--



CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

Categoria: Equipamentos de microinformática							
Serviço: Resolução de Falha				Tipo: Incidente			
Descrição: Notebook				Gestor: SSP			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SSP	3 d	5 d	30 d	-	--

Categoria: Equipamentos de microinformática							
Serviço: Resolução de Falha				Tipo: Incidente			
Descrição: Projetor multimídia				Gestor: SSP			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SSP	3 d	5 d	30 d	-	--

Categoria: Equipamentos de microinformática							
Serviço: Resolução de Falha				Tipo: Incidente			
Descrição: Scanner				Gestor: SSP			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SSP	1 d	5 d	30 d	-	--

Categoria: Equipamentos de microinformática							
Serviço: Resolução de Falha				Tipo: Incidente			
Descrição: Switch não gerenciável				Gestor: SSP			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SSP	1 d	5 d	30 d	-	--

Categoria: Equipamentos de microinformática							
Serviço: Resolução de Falha				Tipo: Incidente			
Descrição: Teclado				Gestor: SSP			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SSP	1 d	5 d	30 d	-	--



CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

Categoria: Equipamentos de microinformática							
Serviço: Resolução de Falha				Tipo: Incidente			
Descrição: Telefone IP (VOIP)				Gestor: SSP			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SSP	1 d	5 d	30 d	-	--

Categoria: Equipamentos de microinformática							
Serviço: Resolução de Falha				Tipo: Incidente			
Descrição: Vídeoconferência				Gestor: SSP			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SSP	3 d	5 d	30 d	-	--

Categoria: Equipamentos de microinformática							
Serviço: Resolução de Falha				Tipo: Incidente			
Descrição: Webcam				Gestor: SSP			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SSP	1 d	5 d	30 d	-	--

Categoria: Equipamentos de microinformática							
Serviço: Instalação				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: Estabilizador				Gestor: SSP			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SSP	1 d	5 d	30 d	-	--

Categoria: Equipamentos de microinformática							
Serviço: Instalação				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: Estação de trabalho				Gestor: SSP			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SSP	3 d	5 d	30 d	-	--



CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

Categoria: Equipamentos de microinformática							
Serviço: Instalação				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: Gravador DVD				Gestor: SSP			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SSP	1 d	5 d	30 d	-	--

Categoria: Equipamentos de microinformática							
Serviço: Instalação				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: HD externo				Gestor: SSP			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SSP	1 d	5 d	30 d	-	--

Categoria: Equipamentos de microinformática							
Serviço: Instalação				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: HD interno				Gestor: SSP			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SSP	1 d	5 d	30 d	-	--

Categoria: Equipamentos de microinformática							
Serviço: Instalação				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: Impressora				Gestor: SSP			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SSP	2 d	5 d	30 d	-	--

Categoria: Equipamentos de microinformática							
Serviço: Instalação				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: Kit biométrico				Gestor: SSP			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SSP	2 d	5 d	30 d	-	--



CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

Categoria: Equipamentos de microinformática							
Serviço: Instalação				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: Monitor				Gestor: SSP			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SSP	1 d	5 d	30 d	-	--

Categoria: Equipamentos de microinformática							
Serviço: Instalação				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: Nobreak				Gestor: SSP			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SSP	1 d	5 d	30 d	-	--

Categoria: Equipamentos de microinformática							
Serviço: Instalação				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: Notebook				Gestor: SSP			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SSP	3 d	5 d	30 d	-	--

Categoria: Equipamentos de microinformática							
Serviço: Instalação				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: Projetor multimídia				Gestor: SSP			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SSP	1 d	5 d	30 d	-	--

Categoria: Equipamentos de microinformática							
Serviço: Instalação				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: Scanner				Gestor: SSP			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SSP	1 d	5 d	30 d	-	--



CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

Categoria: Equipamentos de microinformática							
Serviço: Instalação				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: Switch não gerenciável				Gestor: SSP			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SSP	1 d	5 d	30 d	-	--

Categoria: Equipamentos de microinformática							
Serviço: Instalação				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: Telefone IP (VOIP)				Gestor: SSP			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SSP	2 d	5 d	30 d	-	--

Categoria: Equipamentos de microinformática							
Serviço: Instalação				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: Vídeoconferência				Gestor: SSP			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SSP	3 d	5 d	30 d	-	--

Categoria: Equipamentos de microinformática							
Serviço: Instalação				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: Webcam				Gestor: SSP			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SSP	1 d	5 d	30 d	-	--

Categoria: Equipamentos de microinformática							
Serviço: Substituição				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: Estabilizador				Gestor: SSP			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SSP	1 d	5 d	30 d	-	--



CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

Categoria: Equipamentos de microinformática							
Serviço: Substituição				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: Estação de trabalho				Gestor: SSP			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SSP	3 d	5 d	30 d	-	--

Categoria: Equipamentos de microinformática							
Serviço: Substituição				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: Gravador DVD				Gestor: SSP			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SSP	1 d	5 d	30 d	-	--

Categoria: Equipamentos de microinformática							
Serviço: Substituição				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: HD externo				Gestor: SSP			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SSP	1 d	5 d	30 d	-	--

Categoria: Equipamentos de microinformática							
Serviço: Substituição				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: HD interno				Gestor: SSP			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SSP	2 d	5 d	30 d	-	--

Categoria: Equipamentos de microinformática							
Serviço: Substituição				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: Impressora				Gestor: SSP			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SSP	2 d	5 d	30 d	-	--



CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

Categoria: Equipamentos de microinformática							
Serviço: Substituição				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: Kit biométrico				Gestor: SSP			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SSP	2 d	5 d	30 d	-	--

Categoria: Equipamentos de microinformática							
Serviço: Substituição				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: Monitor				Gestor: SSP			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SSP	1 d	5 d	30 d	-	--

Categoria: Equipamentos de microinformática							
Serviço: Substituição				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: Nobreak				Gestor: SSP			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SSP	1 d	5 d	30 d	-	--

Categoria: Equipamentos de microinformática							
Serviço: Substituição				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: Notebook				Gestor: SSP			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SSP	3 d	5 d	30 d	-	--

Categoria: Equipamentos de microinformática							
Serviço: Substituição				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: Projetor multimídia				Gestor: SSP			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SSP	2 d	5 d	30 d	-	--



CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

Categoria: Equipamentos de microinformática							
Serviço: Substituição				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: Scanner				Gestor: SSP			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SSP	1 d	5 d	30 d	-	--

Categoria: Equipamentos de microinformática							
Serviço: Substituição				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: Switch não gerenciável				Gestor: SSP			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SSP	1 d	5 d	30 d	-	--

Categoria: Equipamentos de microinformática							
Serviço: Substituição				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: Telefone IP (VOIP)				Gestor: SSP			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SSP	1 d	5 d	30 d	-	--

Categoria: Equipamentos de microinformática							
Serviço: Substituição				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: Webcam				Gestor: SSP			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SSP	1 d	5 d	30 d	-	--

Categoria: Equipamentos de microinformática							
Serviço: Substituição				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: Mouse				Gestor: SSP			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SSP	3 h	5 d	30 d	-	--



CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

Categoria: Equipamentos de microinformática							
Serviço: Substituição				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: Caixa de som				Gestor: SSP			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SSP	1 d	5 d	30 d	-	--

Categoria: Equipamentos de microinformática							
Serviço: Substituição				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: Teclado				Gestor: SSP			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SSP	4 h	5 d	30 d	-	--

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Instalação de aplicativo				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: 7Zip				Gestor: SAR			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SAR	2 h	--	--	-	--

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Configuração de aplicativo				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: 7Zip				Gestor: SAR			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SAR	2 h	--	--	-	--

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Esclarecimento de dúvidas sobre aplicativo				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: 7Zip				Gestor: SAR			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SAR	1 h	--	--	-	--



CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Instalação de aplicativo				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: Acesso Cliente				Gestor: SAR			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SAR	2 h	--	--	-	--

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Configuração de aplicativo				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: Acesso Cliente				Gestor: SAR			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SAR	2 h	--	--	-	--

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Esclarecimento de dúvidas sobre aplicativo				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: Acesso Cliente				Gestor: SAR			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SAR	1 h	--	--	-	--

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Instalação de aplicativo				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: Adobe Acrobat Reader DC - Português				Gestor: SAR			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SAR	2 h	--	--	-	--

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Configuração de aplicativo				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: Adobe Acrobat Reader DC - Português				Gestor: SAR			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SAR	2 h	--	--	-	--



CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Esclarecimento de dúvidas sobre aplicativo				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: Adobe Acrobat Reader DC - Português				Gestor: SAR			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SAR	1 h	--	--	-	--

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Instalação de aplicativo				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: Adobe Flash Player 32 NPAPI				Gestor: SAR			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SAR	2 h	--	--	-	--

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Configuração de aplicativo				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: Adobe Flash Player 32 NPAPI				Gestor: SAR			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SAR	2 h	--	--	-	--

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Esclarecimento de dúvidas sobre aplicativo				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: Adobe Flash Player 32 NPAPI				Gestor: SAR			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SAR	1 h	--	--	-	--

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Instalação de aplicativo				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: Adobe Refresh Manager				Gestor: SAR			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SAR	2 h	--	--	-	--



CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Configuração de aplicativo				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: Adobe Refresh Manager				Gestor: SAR			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SAR	2 h	--	--	-	--

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Esclarecimento de dúvidas sobre aplicativo				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: Adobe Refresh Manager				Gestor: SAR			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SAR	1 h	--	--	-	--

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Instalação de aplicativo				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: BDE Versão 5.2.0.2 (64 bits)				Gestor: SAR			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SAR	2 h	--	--	-	--

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Configuração de aplicativo				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: BDE Versão 5.2.0.2 (64 bits)				Gestor: SAR			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SAR	2 h	--	--	-	--

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Esclarecimento de dúvidas sobre aplicativo				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: BDE Versão 5.2.0.2 (64 bits)				Gestor: SAR			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SAR	1 h	--	--	-	--



CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Instalação de aplicativo				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: Bizagi Modeler				Gestor: SAR			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SAR	2 h	--	--	-	--

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Configuração de aplicativo				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: Bizagi Modeler				Gestor: SAR			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SAR	2 h	--	--	-	--

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Esclarecimento de dúvidas sobre aplicativo				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: Bizagi Modeler				Gestor: SAR			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SAR	1 h	--	--	-	--

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Instalação de aplicativo				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: CDBurnerXP				Gestor: SAR			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SAR	2 h	--	--	-	--

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Configuração de aplicativo				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: CDBurnerXP				Gestor: SAR			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SAR	2 h	--	--	-	--



CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Esclarecimento de dúvidas sobre aplicativo				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: CDBurnerXP				Gestor: SAR			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SAR	1 h	--	--	-	--

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Instalação de aplicativo				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: Central de Configurações 1.0				Gestor: SAR			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SAR	2 h	--	--	-	--

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Configuração de aplicativo				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: Central de Configurações 1.0				Gestor: SAR			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SAR	2 h	--	--	-	--

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Esclarecimento de dúvidas sobre aplicativo				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: Central de Configurações 1.0				Gestor: SAR			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SAR	1 h	--	--	-	--

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Instalação de aplicativo				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: DT-210/230 Printer Driver version 1.0.2.6				Gestor: SAR			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SAR	2 h	--	--	-	--



CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Configuração de aplicativo				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: DT-210/230 Printer Driver version 1.0.2.6				Gestor: SAR			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SAR	2 h	--	--	-	--

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Esclarecimento de dúvidas sobre aplicativo				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: DT-210/230 Printer Driver version 1.0.2.6				Gestor: SAR			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SAR	1 h	--	--	-	--

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Instalação de aplicativo				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: Exodus Client 10				Gestor: SAR			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SAR	2 h	--	--	-	--

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Configuração de aplicativo				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: Exodus Client 10				Gestor: SAR			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SAR	2 h	--	--	-	--

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Esclarecimento de dúvidas sobre aplicativo				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: Exodus Client 10				Gestor: SAR			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SAR	1 h	--	--	-	--



CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Instalação de aplicativo				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: Flash Player				Gestor: SAR			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SAR	2 h	--	--	-	--

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Configuração de aplicativo				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: Flash Player				Gestor: SAR			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SAR	2 h	--	--	-	--

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Esclarecimento de dúvidas sobre aplicativo				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: Flash Player				Gestor: SAR			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SAR	1 h	--	--	-	--

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Instalação de aplicativo				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: Giesecke & Devrient GmbH StarSign CUT				Gestor: SAR			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SAR	2 h	--	--	-	--

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Configuração de aplicativo				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: Giesecke & Devrient GmbH StarSign CUT				Gestor: SAR			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SAR	2 h	--	--	-	--



CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Esclarecimento de dúvidas sobre aplicativo				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: Giesecke & Devrient GmbH StarSign CUT				Gestor: SAR			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SAR	1 h	--	--	-	--

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Instalação de aplicativo				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: GIMP				Gestor: SAR			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SAR	2 h	--	--	-	--

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Configuração de aplicativo				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: GIMP				Gestor: SAR			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SAR	2 h	--	--	-	--

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Esclarecimento de dúvidas sobre aplicativo				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: GIMP				Gestor: SAR			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SAR	1 h	--	--	-	--

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Instalação de aplicativo				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: Google Chrome				Gestor: SAR			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SAR	2 h	--	--	-	--



CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Configuração de aplicativo				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: Google Chrome				Gestor: SAR			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SAR	2 h	--	--	-	--

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Esclarecimento de dúvidas sobre aplicativo				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: Google Chrome				Gestor: SAR			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SAR	1 h	--	--	-	--

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Instalação de aplicativo				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: HP USB Smart Card Keyboard				Gestor: SAR			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SAR	2 h	--	--	-	--

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Configuração de aplicativo				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: HP USB Smart Card Keyboard				Gestor: SAR			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SAR	2 h	--	--	-	--

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Esclarecimento de dúvidas sobre aplicativo				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: HP USB Smart Card Keyboard				Gestor: SAR			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SAR	1 h	--	--	-	--



CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Instalação de aplicativo				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: IrfanView 4.52 (32-bit)				Gestor: SAR			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SAR	2 h	--	--	-	--

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Configuração de aplicativo				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: IrfanView 4.52 (32-bit)				Gestor: SAR			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SAR	2 h	--	--	-	--

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Esclarecimento de dúvidas sobre aplicativo				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: IrfanView 4.52 (32-bit)				Gestor: SAR			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SAR	1 h	--	--	-	--

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Instalação de aplicativo				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: Java 8 Update 131				Gestor: SAR			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SAR	2 h	--	--	-	--

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Configuração de aplicativo				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: Java 8 Update 131				Gestor: SAR			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SAR	2 h	--	--	-	--



CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Esclarecimento de dúvidas sobre aplicativo				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: Java 8 Update 131				Gestor: SAR			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SAR	1 h	--	--	-	--

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Instalação de aplicativo				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: LibreOffice 6.0.7.3				Gestor: SAR			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SAR	2 h	--	--	-	--

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Configuração de aplicativo				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: LibreOffice 6.0.7.3				Gestor: SAR			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SAR	2 h	--	--	-	--

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Esclarecimento de dúvidas sobre aplicativo				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: LibreOffice 6.0.7.3				Gestor: SAR			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SAR	1 h	--	--	-	--

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Instalação de aplicativo				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: Microsoft Access 2000 SR-1 Runtime				Gestor: SAR			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SAR	2 h	--	--	-	--



CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Configuração de aplicativo				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: Microsoft Access 2000 SR-1 Runtime				Gestor: SAR			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SAR	2 h	--	--	-	--

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Esclarecimento de dúvidas sobre aplicativo				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: Microsoft Access 2000 SR-1 Runtime				Gestor: SAR			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SAR	1 h	--	--	-	--

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Instalação de aplicativo				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: Microsoft PowerPoint Viewer				Gestor: SAR			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SAR	2 h	--	--	-	--

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Configuração de aplicativo				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: Microsoft PowerPoint Viewer				Gestor: SAR			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SAR	2 h	--	--	-	--

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Esclarecimento de dúvidas sobre aplicativo				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: Microsoft PowerPoint Viewer				Gestor: SAR			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SAR	1 h	--	--	-	--



CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Instalação de aplicativo				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: Modulo Downloader Leitor Digital - PontoEletronico				Gestor: SAR			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SAR	2 h	-	-	-	--

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Configuração de aplicativo				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: Modulo Downloader Leitor Digital - PontoEletronico				Gestor: SAR			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SAR	2 h	-	-	-	--

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Esclarecimento de dúvidas sobre aplicativo				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: Modulo Downloader Leitor Digital - PontoEletronico				Gestor: SAR			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SAR	1 h	-	-	-	--

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Instalação de aplicativo				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: Mozilla Firefox 60.5.2 ESR (x86 pt-BR)				Gestor: SAR			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SAR	2 h	--	--	-	--

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Configuração de aplicativo				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: Mozilla Firefox 60.5.2 ESR (x86 pt-BR)				Gestor: SAR			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SAR	2 h	--	--	-	--



CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Esclarecimento de dúvidas sobre aplicativo				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: Mozilla Firefox 60.5.2 ESR (x86 pt-BR)				Gestor: SAR			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SAR	1 h	--	--	-	--

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Instalação de aplicativo				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: NITGEN eNBSP SDK for .NET				Gestor: SAR			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SAR	2 h	--	--	-	--

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Configuração de aplicativo				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: NITGEN eNBSP SDK for .NET				Gestor: SAR			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SAR	2 h	--	--	-	--

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Esclarecimento de dúvidas sobre aplicativo				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: NITGEN eNBSP SDK for .NET				Gestor: SAR			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SAR	1 h	--	--	-	--

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Instalação de aplicativo				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: NITGEN eNBSP SDK Professional				Gestor: SAR			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SAR	2 h	--	--	-	--



CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Configuração de aplicativo				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: NITGEN eNBSP SDK Professional				Gestor: SAR			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SAR	2 h	--	--	-	--

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Esclarecimento de dúvidas sobre aplicativo				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: NITGEN eNBSP SDK Professional				Gestor: SAR			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SAR	1 h	--	--	-	--

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Instalação de aplicativo				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: Notepad++ (32-bit x86)				Gestor: SAR			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SAR	2 h	--	--	-	--

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Configuração de aplicativo				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: Notepad++ (32-bit x86)				Gestor: SAR			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SAR	2 h	--	--	-	--

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Esclarecimento de dúvidas sobre aplicativo				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: Notepad++ (32-bit x86)				Gestor: SAR			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SAR	1 h	--	--	-	--



CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Instalação de aplicativo				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: Oracle Client 11g 64 bits				Gestor: SAR			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SAR	2 h	-	-	-	--

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Configuração de aplicativo				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: Oracle Client 11g 64 bits				Gestor: SAR			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SAR	2 h	-	-	-	--

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Esclarecimento de dúvidas sobre aplicativo				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: Oracle Client 11g 64 bits				Gestor: SAR			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SAR	1 h	-	-	-	--

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Instalação de aplicativo				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: Paint.NET				Gestor: SAR			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SAR	2 h	--	--	-	--

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Configuração de aplicativo				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: Paint.NET				Gestor: SAR			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SAR	2 h	--	--	-	--



CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Esclarecimento de dúvidas sobre aplicativo				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: Paint.NET				Gestor: SAR			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SAR	1 h	--	--	-	--

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Instalação de aplicativo				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: pje-office-build versão 1.0.15				Gestor: SJ			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SBDS	2 h	--	--	-	--

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Configuração de aplicativo				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: pje-office-build versão 1.0.15				Gestor: SJ			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SBDS	2 h	--	--	-	--

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Esclarecimento de dúvidas sobre aplicativo				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: pje-office-build versão 1.0.15				Gestor: SJ			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SBDS	1 h	--	--	-	--

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Instalação de aplicativo				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: Samsung OCR Software				Gestor: SAR			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SAR	2 h	--	--	-	--



CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Configuração de aplicativo				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: Samsung OCR Software				Gestor: SAR			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SAR	2 h	--	--	-	--

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Esclarecimento de dúvidas sobre aplicativo				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: Samsung OCR Software				Gestor: SAR			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SAR	1 h	--	--	-	--

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Instalação de aplicativo				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: Samsung Printer Live Update				Gestor: SAR			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SAR	2 h	--	--	-	--

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Configuração de aplicativo				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: Samsung Printer Live Update				Gestor: SAR			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SAR	2 h	--	--	-	--

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Esclarecimento de dúvidas sobre aplicativo				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: Samsung Printer Live Update				Gestor: SAR			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SAR	1 h	--	--	-	--



CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Instalação de aplicativo				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: Samsung Scan Assistant				Gestor: SAR			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SAR	2 h	--	--	-	--

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Configuração de aplicativo				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: Samsung Scan Assistant				Gestor: SAR			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SAR	2 h	--	--	-	--

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Esclarecimento de dúvidas sobre aplicativo				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: Samsung Scan Assistant				Gestor: SAR			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SAR	1 h	--	--	-	--

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Instalação de aplicativo				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: Samsung Universal Scan Driver				Gestor: SAR			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SAR	2 h	--	--	-	--

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Configuração de aplicativo				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: Samsung Universal Scan Driver				Gestor: SAR			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SAR	2 h	--	--	-	--



CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Esclarecimento de dúvidas sobre aplicativo				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: Samsung Universal Scan Driver				Gestor: SAR			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SAR	1 h	--	--	-	--

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Instalação de aplicativo				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: Sistema de Jurisprudência				Gestor: SJUR			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SBDS	2 h	-	-	-	--

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Configuração de aplicativo				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: Sistema de Jurisprudência				Gestor: SJUR			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SBDS	2 h	-	-	-	--

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Esclarecimento de dúvidas sobre aplicativo				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: Sistema de Jurisprudência				Gestor: SJUR			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SBDS	1 h	-	-	-	--

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Instalação de aplicativo				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: Trend Micro OfficeScan Agent				Gestor: SAR			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SAR	2 h	-	-	-	--



CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Configuração de aplicativo				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: Trend Micro OfficeScan Agent				Gestor: SAR			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SAR	2 h	-	-	-	--

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Esclarecimento de dúvidas sobre aplicativo				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: Trend Micro OfficeScan Agent				Gestor: SAR			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SAR	1 h	-	-	-	--

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Instalação de aplicativo				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: UltraVNC				Gestor: SAR			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SAR	2 h	--	--	-	--

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Configuração de aplicativo				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: UltraVNC				Gestor: SAR			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SAR	2 h	--	--	-	--

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Esclarecimento de dúvidas sobre aplicativo				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: UltraVNC				Gestor: SAR			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SAR	1 h	--	--	-	--



CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Instalação de aplicativo				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: VLC Player				Gestor: SAR			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SAR	2 h	--	--	-	--

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Configuração de aplicativo				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: VLC Player				Gestor: SAR			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SAR	2 h	--	--	-	--

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Esclarecimento de dúvidas sobre aplicativo				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: VLC Player				Gestor: SAR			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SAR	1 h	--	--	-	--

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Instalação de aplicativo				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: WPS Office (10.2.0.6051)				Gestor: SAR			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SAR	2 h	--	--	-	--

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Configuração de aplicativo				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: WPS Office (10.2.0.6051)				Gestor: SAR			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SAR	2 h	--	--	-	--



CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Esclarecimento de dúvidas sobre aplicativo				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: WPS Office (10.2.0.6051)				Gestor: SAR			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SAR	1 h	--	--	-	--

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Instalação de aplicativo				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: Zoiper				Gestor: SAR			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SAR	2 h	--	--	-	--

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Configuração de aplicativo				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: Zoiper				Gestor: SAR			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SAR	2 h	--	--	-	--

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Esclarecimento de dúvidas sobre aplicativo				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: Zoiper				Gestor: SAR			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SAR	1 h	--	--	-	--

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Preparação de imagem para secretaria				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: Imagem				Gestor: SAR			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SAR	5 d	--	--	-	--



CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Atualização de imagem para secretaria				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: Imagem				Gestor: SAR			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SAR	2 d	--	--		--

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Preparação de imagem para zona eleitoral				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: Imagem				Gestor: SAR			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SAR	6 d	--	--		--

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Atualização de imagem para zona eleitoral				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: Imagem				Gestor: SAR			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SAR	3 d	--	--		--

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Esclarecimento de Dúvida				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: Sistema de Administração de Controle de Acessos (ADMSCA)				Gestor: SDS			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SDS	--	--	--	-	--

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Indisponibilidade				Tipo: Incidente			
Descrição: Sistema de Administração de Controle de Acessos (ADMSCA)				Gestor: SDS			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	1 h	SBDS	--	--	--	-	--



CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Resolução de Falha				Tipo: Incidente			
Descrição: Sistema de Administração de Controle de Acessos (ADMSCA)				Gestor: SDS			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	48 h	SDS	--	--	--	-	--

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Esclarecimento de Dúvida				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: Sistema de Agendamento de Atendimentos (AGENDAMENTO)				Gestor: ZONAS			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	ZONAS	--	--	--	SDS	1 h

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Indisponibilidade				Tipo: Incidente			
Descrição: Sistema de Agendamento de Atendimentos (AGENDAMENTO)				Gestor: ZONAS			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SDS	1 h	--	--	SBDS	1 d

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Resolução de Falha				Tipo: Incidente			
Descrição: Sistema de Agendamento de Atendimentos (AGENDAMENTO)				Gestor: ZONAS			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SDS	5 d	--	--	-	--

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Esclarecimento de Dúvida				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: Sistema de Gerenciamento de Atas de Registro de Preços (ARP)				Gestor: CMP			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	CMP	--	--	--	SDS	1 h



CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Indisponibilidade				Tipo: Incidente			
Descrição: Sistema de Gerenciamento de Atas de Registro de Preços (ARP)				Gestor: CMP			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SDS	1 h	--	--	SBDS	1 d

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Resolução de Falha				Tipo: Incidente			
Descrição: Sistema de Gerenciamento de Atas de Registro de Preços (ARP)				Gestor: CMP			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SDS	5 d	--	--	-	--

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Esclarecimento de Dúvida				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: Sistema de Gerenciamento de Informações de Agentes Públicos (COMPOSIÇÃO)				Gestor: SRF			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SRF	--	--	--	SDS	1 h

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Indisponibilidade				Tipo: Incidente			
Descrição: Sistema de Gerenciamento de Informações de Agentes Públicos (COMPOSIÇÃO)				Gestor: SRF			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SDS	1 h	--	--	SBDS	1 d

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Resolução de Falha				Tipo: Incidente			
Descrição: Sistema de Gerenciamento de Informações de Agentes Públicos (COMPOSIÇÃO)				Gestor: SRF			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SDS	5 d	--	--	-	--



CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Esclarecimento de Dúvida				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: Sistema de Controle de Urnas (CONTROLEURNAS)				Gestor: SUE			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SUE	--	--	--	SDS	1 h

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Indisponibilidade				Tipo: Incidente			
Descrição: Sistema de Controle de Urnas (CONTROLEURNAS)				Gestor: SUE			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SDS	1 h	--	--	SBDS	1 d

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Resolução de Falha				Tipo: Incidente			
Descrição: Sistema de Controle de Urnas (CONTROLEURNAS)				Gestor: SUE			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SDS	5 d	--	--	-	--

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Esclarecimento de Dúvida				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: Sistema de Diárias (DIARIAS)				Gestor: SCC			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SCC	--	--	--	SDS	1 h

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Indisponibilidade				Tipo: Incidente			
Descrição: Sistema de Diárias (DIARIAS)				Gestor: SCC			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SDS	1 h	--	--	SBDS	1 d



CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Resolução de Falha				Tipo: Incidente			
Descrição: Sistema de Diárias (DIARIAS)				Gestor: SCC			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SDS	5 d	--	--	-	--

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Esclarecimento de Dúvida				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: Sistema de Informações Eleitorais (DISQUELEITOR)				Gestor: OE			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	OE	--	--	--	SDS	1 h

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Indisponibilidade				Tipo: Incidente			
Descrição: Sistema de Informações Eleitorais (DISQUELEITOR)				Gestor: OE			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SDS	1 h	--	--	SBDS	1 d

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Resolução de Falha				Tipo: Incidente			
Descrição: Sistema de Informações Eleitorais (DISQUELEITOR)				Gestor: OE			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SDS	5 d	--	--	-	--

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Esclarecimento de Dúvida				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: Sistema de Escolha do E-mail Institucional (ESCOLHEEMAIL)				Gestor: SRI			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SRI	1 h	--	--	SDS	1 h



CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Indisponibilidade				Tipo: Incidente			
Descrição: Sistema de Escolha do E-mail Institucional (ESCOLHEEMAIL)				Gestor: SRI			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SDS	1 h	--	--	SBDS	1 d

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Resolução de Falha				Tipo: Incidente			
Descrição: Sistema de Escolha do E-mail Institucional (ESCOLHEEMAIL)				Gestor: SRI			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SDS	5 d	--	--	-	--

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Esclarecimento de Dúvida				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: Sistema de Gerenciamento de Estágios (ESTAGIARIO)				Gestor: SLD			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SLD	--	--	--	SDS	1 h

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Indisponibilidade				Tipo: Incidente			
Descrição: Sistema de Gerenciamento de Estágios (ESTAGIARIO)				Gestor: SLD			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SDS	1 h	--	--	SBDS	1 d

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Resolução de Falha				Tipo: Incidente			
Descrição: Sistema de Gerenciamento de Estágios (ESTAGIARIO)				Gestor: SLD			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SDS	5 d	--	--	-	--



CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Esclarecimento de Dúvida				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: Sistema de Gestão de Contratos (GESTAOCONTRATOS)				Gestor: SGC			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SGC	--	--	--	SDS	1 h

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Indisponibilidade				Tipo: Incidente			
Descrição: Sistema de Gestão de Contratos (GESTAOCONTRATOS)				Gestor: SGC			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SDS	1 h	--	--	SBDS	1 d

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Resolução de Falha				Tipo: Incidente			
Descrição: Sistema de Gestão de Contratos (GESTAOCONTRATOS)				Gestor: SGC			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SDS	5 d	--	--	-	--

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Esclarecimento de Dúvida				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: Processo Administrativo Eletrônico (PAE)				Gestor: Comitê Gestor do PAE			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	Comitê Gestor do PAE	--	--	--	SDS	1 h

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Indisponibilidade				Tipo: Incidente			
Descrição: Processo Administrativo Eletrônico (PAE)				Gestor: Comitê Gestor do PAE			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SDS	1 h	--	--	SBDS	1 d



CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Resolução de Falha				Tipo: Incidente			
Descrição: Processo Administrativo Eletrônico (PAE)				Gestor: Comitê Gestor do PAE			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SDS	5 d	--	--	-	--

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Esclarecimento de Dúvida				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: Processo Administrativo Eletrônico - Consultas Externas (PAE)				Gestor: Comitê Gestor do PAE			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	Comitê Gestor do PAE	--	--	--	SDS	1 h

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Indisponibilidade				Tipo: Incidente			
Descrição: Processo Administrativo Eletrônico - Consultas Externas (PAE)				Gestor: Comitê Gestor do PAE			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SDS	1 h	-	-	SBDS	1 d

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Resolução de Falha				Tipo: Incidente			
Descrição: Processo Administrativo Eletrônico - Consultas Externas (PAE)				Gestor: Comitê Gestor do PAE			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SDS	5 d	-	-	-	--

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Esclarecimento de Dúvida				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: Sistema de Batida de Ponto Eletrônico (PONTOELETRONICO)				Gestor: SRF			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SRF	--	--	--	SDS	1 h



CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Indisponibilidade				Tipo: Incidente			
Descrição: Sistema de Batida de Ponto Eletrônico (PONTOELETRONICO)				Gestor: SRF			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SDS	1 h	-	-	SBDS	1 d

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Resolução de Falha				Tipo: Incidente			
Descrição: Sistema de Batida de Ponto Eletrônico (PONTOELETRONICO)				Gestor: SRF			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SDS	5 d	-	-	-	--

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Esclarecimento de Dúvida				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: Sistema de Gerenciamento do Portifólio de Projetos (PORTIFOLIOPROJETOS)				Gestor: CS			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	CS	1 h	-	-	SDS	1 h

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Indisponibilidade				Tipo: Incidente			
Descrição: Sistema de Gerenciamento do Portifólio de Projetos (PORTIFOLIOPROJETOS)				Gestor: CS			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SDS	1 h	-	-	SBDS	1 d

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Resolução de Falha				Tipo: Incidente			
Descrição: Sistema de Gerenciamento do Portifólio de Projetos (PORTIFOLIOPROJETOS)				Gestor: CS			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SDS	5 d	-	-	-	--



CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Esclarecimento de Dúvida				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: Sistema de Apoio às Eleições (SAE)				Gestor: SSAE			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SSAE	6 h	-	-	SDS	1 h

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Indisponibilidade				Tipo: Incidente			
Descrição: Sistema de Apoio às Eleições (SAE)				Gestor: SSAE			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SDS	1 h	-	-	SBDS	1 d

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Resolução de Falha				Tipo: Incidente			
Descrição: Sistema de Apoio às Eleições (SAE)				Gestor: SSAE			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SDS	5 d	-	-	-	--

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Esclarecimento de Dúvida				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: Sistema de Gerenciamento de Serviços Extraordinários (SERVICOEXTRAORDINARIO)				Gestor: GABDG			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	GABDG	--	--	--	SDS	1 h

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Indisponibilidade				Tipo: Incidente			
Descrição: Sistema de Gerenciamento de Serviços Extraordinários (SERVICOEXTRAORDINARIO)				Gestor: GABDG			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SDS	1 h	-	-	SBDS	1 d



CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Resolução de Falha				Tipo: Incidente			
Descrição: Sistema de Gerenciamento de Serviços Extraordinários (SERVICOEXTRAORDINARIO)				Gestor: GABDG			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SDS	5 d	-	-	-	--

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Esclarecimento de Dúvida				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: Sistema de Gestão de Autoridades Eleitorais (SGAE)				Gestor: SGAE			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SGAE	--	--	--	SDS	1 h

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Indisponibilidade				Tipo: Incidente			
Descrição: Sistema de Gestão de Autoridades Eleitorais (SGAE)				Gestor: SGAE			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SDS	1 h	-	-	SBDS	1 d

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Resolução de Falha				Tipo: Incidente			
Descrição: Sistema de Gestão de Autoridades Eleitorais (SGAE)				Gestor: SGAE			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SDS	5 d	-	-	-	--

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Esclarecimento de Dúvida				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: Sistema de Controle de Frequência (SGRHFREQUENCIA)				Gestor: SRF			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SRF	--	--	--	SDS	1 h



CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Indisponibilidade				Tipo: Incidente			
Descrição: Sistema de Controle de Frequência (SGRHFREQUENCIA)				Gestor: SRF			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SDS	1 h	--	--	SBDS	1 d

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Resolução de Falha				Tipo: Incidente			
Descrição: Sistema de Controle de Frequência (SGRHFREQUENCIA)				Gestor: SRF			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SDS	5 d	--	--	-	--

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Esclarecimento de Dúvida				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: Sistema de Inscrições de Pessoal (SIP)				Gestor: GAPSGP			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SGP	--	--	--	SDS	1 h

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Indisponibilidade				Tipo: Incidente			
Descrição: Sistema de Inscrições de Pessoal (SIP)				Gestor: GAPSGP			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SDS	1 h	--	--	SBDS	1 d

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Resolução de Falha				Tipo: Incidente			
Descrição: Sistema de Inscrições de Pessoal (SIP)				Gestor: GAPSGP			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SDS	5 d	--	--	-	--



CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Esclarecimento de Dúvida				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: Sistema de Numeração de Documentos (SISD)				Gestor: GABDG			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	GABDG	--	--	--	SDS	1 h

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Indisponibilidade				Tipo: Incidente			
Descrição: Sistema de Numeração de Documentos (SISD)				Gestor: GABDG			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SDS	1 h	--	--	SBDS	1 d

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Resolução de Falha				Tipo: Incidente			
Descrição: Sistema de Numeração de Documentos (SISD)				Gestor: GABDG			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SDS	5 d	--	--	-	--

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Esclarecimento de Dúvida				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: Sistema de Gerenciamento de Transportes (TRANSPORTE)				Gestor: STAP			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	STAP	--	--	--	SDS	1 h

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Indisponibilidade				Tipo: Incidente			
Descrição: Sistema de Gerenciamento de Transportes (TRANSPORTE)				Gestor: STAP			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SDS	1 h	--	--	SBDS	1 d



CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Resolução de Falha				Tipo: Incidente			
Descrição: Sistema de Gerenciamento de Transportes (TRANSPORTE)				Gestor: STAP			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SDS	5 d	--	--	-	--

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Esclarecimento de Dúvida				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: Sistema de Gerenciamento de Visitantes (VISITANTES)				Gestor: NSPRES			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	NSPRES	--	--	--	SDS	1 h

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Indisponibilidade				Tipo: Incidente			
Descrição: Sistema de Gerenciamento de Visitantes (VISITANTES)				Gestor: NSPRES			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SDS	1 h	--	--	SBDS	1 d

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Resolução de Falha				Tipo: Incidente			
Descrição: Sistema de Gerenciamento de Visitantes (VISITANTES)				Gestor: NSPRES			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SDS	5 d	--	--	-	--

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Resolução de Falha				Tipo: Incidente			
Descrição: Atendimento da SAO Administração e Operação (AtendimentoSAO)				Gestor: SCP			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SCP	--	--	--	-	--



CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Esclarecimento de Dúvida				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: Atendimento da SAO Administração e Operação (AtendimentoSAO)				Gestor: SCP			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SCP	--	--	--	-	--

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Resolução de Falha				Tipo: Incidente			
Descrição: Atendimento da SAO Cliente (AtendimentoSAO)				Gestor: SCP			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SCP	--	--	--	-	--

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Esclarecimento de Dúvida				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: Atendimento da SAO Cliente (AtendimentoSAO)				Gestor: SCP			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SCP	--	--	--	-	--

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Resolução de Falha				Tipo: Incidente			
Descrição: Banco de Talentos Administração (TALENTOS)				Gestor: SLD			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SBDS	1 d	--	--	-	--

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Esclarecimento de Dúvida				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: Banco de Talentos Administração (TALENTOS)				Gestor: SLD			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	TSE	1 d	--	--	-	--



CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Resolução de Falha				Tipo: Incidente			
Descrição: Banco de Talentos Cliente (TALENTOS)				Gestor: SLD			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SBDS	1 d	--	--	-	--

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Esclarecimento de Dúvida				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: Banco de Talentos Cliente (TALENTOS)				Gestor: SLD			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	TSE	1 d	--	--	-	--

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Resolução de Falha				Tipo: Incidente			
Descrição: Base de conhecimento STI Operação (ConhecimentoSTI)				Gestor: SAR			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SPE	6 h	--	--	-	--

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Esclarecimento de Dúvida				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: Base de conhecimento STI Operação (ConhecimentoSTI)				Gestor: SAR			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SAR	2 h	--	--	-	--

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Resolução de Falha				Tipo: Incidente			
Descrição: Diário de Justiça Eletrônico Módulo Editor (DJE-Editor)				Gestor: SFP			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SBDS	3 h	--	--	-	--



CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Esclarecimento de Dúvida				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: Diário de Justiça Eletrônico Módulo Editor (DJE-Editor)				Gestor: SFP			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	TSE	2 h	--	--	-	--

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Resolução de Falha				Tipo: Incidente			
Descrição: Diário de Justiça Eletrônico - Módulo Remessa (DJE-Remessa)				Gestor: SFP			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SBDS	1 d	--	--	-	--

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Esclarecimento de Dúvida				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: Diário de Justiça Eletrônico - Módulo Remessa (DJE-Remessa)				Gestor: SFP			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	TSE	1 d	--	--	-	--

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Resolução de Falha				Tipo: Incidente			
Descrição: Inteiro Teor dos Acórdãos Operador (ITAR)				Gestor: SJDP			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SBDS	1 d	--	--	-	--

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Solicitação de Acesso				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: Inteiro Teor dos Acórdãos Operador (ITAR)				Gestor: SJDP			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SBDS	1 d	--	--	-	--



CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Desinstalação				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: Inteiro Teor dos Acórdãos Operador (ITAR)				Gestor: SJDP			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SBDS	1 d	--	--	-	--

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Instalação				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: Inteiro Teor dos Acórdãos Operador (ITAR)				Gestor: SJDP			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SBDS	1 d	--	--	-	--

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Esclarecimento de Dúvida				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: Inteiro Teor dos Acórdãos Operador (ITAR)				Gestor: SJDP			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SBDS	1 d	--	--	-	--

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Resolução de Falha				Tipo: Incidente			
Descrição: Moodle				Gestor: SFA			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SRI	2 d	--	--	-	--

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Esclarecimento de Dúvida				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: Moodle				Gestor: SFA			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SRI	1 h	--	--	-	--



CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Resolução de Falha				Tipo: Incidente			
Descrição: Mural Eletrônico				Gestor: SFP			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SBDS	3 h	--	--	-	--

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Esclarecimento de Dúvida				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: Mural Eletrônico				Gestor: SFP			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SBDS	1 d	--	--	-	--

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Resolução de Falha				Tipo: Incidente			
Descrição: Portal da Biometria - Operador (Biometria)				Gestor: SPE			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SPE	6 h	--	--	-	--

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Esclarecimento de Dúvida				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: Portal da Biometria - Operador (Biometria)				Gestor: SPE			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SPE	2 h	--	--	-	--

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Resolução de Falha				Tipo: Incidente			
Descrição: Sistema de Biometria				Gestor: SPE			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SPE	6 h	--	--	-	--



CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Esclarecimento de Dúvida				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: Sistema de Biometria				Gestor: SPE			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SPE	2 h	--	--	-	--

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Resolução de Falha				Tipo: Incidente			
Descrição: Sistema de Ouvidoria				Gestor: SPE			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SPE	6 h	--	--	-	--

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Esclarecimento de Dúvida				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: Sistema de Ouvidoria				Gestor: OE			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SPE	2 h	--	--	-	--

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Resolução de Falha				Tipo: Incidente			
Descrição: Portal da Internet - Operador (Internet)				Gestor: SPE			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SPE	6 h	--	--	TSE	2 d

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Esclarecimento de Dúvida				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: Portal da Internet - Operador (Internet)				Gestor: SPE			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SPE	2 h	--	--	-	--



CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Resolução de Falha				Tipo: Incidente			
Descrição: Portal da Intranet - Operador (Intranet)				Gestor: SPE			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SPE	6 h	--	--	-	--

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Esclarecimento de Dúvida				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: Portal da Intranet - Operador (Intranet)				Gestor: SPE			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SPE	2 h	--	--	-	--

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Resolução de Falha				Tipo: Incidente			
Descrição: Portal das Eleições - Operador (Eleições)				Gestor: SPE			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SPE	6 h	--	--	-	--

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Esclarecimento de Dúvida				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: Portal das Eleições - Operador (Eleições)				Gestor: SPE			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SPE	2 h	--	--	-	--

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Resolução de Falha				Tipo: Incidente			
Descrição: Portal Extranet				Gestor: SPE			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SPE	6 h	--	--	-	--



CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Esclarecimento de Dúvida				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: Portal Extranet				Gestor: SPE			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SPE	2 h	--	--	-	--

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Resolução de Falha				Tipo: Incidente			
Descrição: Registro de Ocorrências da Urna Eletrônica - Módulo OcorrueBR (OCORRUEBR)				Gestor: Infraestrutura - TSE			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SBDS	--	--	--	-	--

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Esclarecimento de Dúvida				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: Registro de Ocorrências da Urna Eletrônica - Módulo OcorrueBR (OCORRUEBR)				Gestor: Infraestrutura - TSE			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SBDS	--	--	--	-	--

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Resolução de Falha				Tipo: Incidente			
Descrição: Registro de Ocorrências de Prisões (OCORRE_JE)				Gestor: Infraestrutura - TSE			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SBDS	--	--	--	-	--

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Esclarecimento de Dúvida				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: Registro de Ocorrências de Prisões (OCORRE_JE)				Gestor: Infraestrutura - TSE			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SBDS	--	--	--	-	--



CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Resolução de Falha				Tipo: Incidente			
Descrição: SGRH Frequência				Gestor: SGP			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SDS	--	--	--	-	--

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Solicitação de Acesso				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: SGRH Frequência				Gestor: SGP			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SDS	--	--	--	-	--

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Atualização de Versão				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: SGRH Frequência				Gestor: SGP			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SDS	--	--	--	-	--

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Instalação				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: SGRH Frequência				Gestor: SGP			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SDS	--	--	--	-	--

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Desinstalação				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: SGRH Frequência				Gestor: SGP			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SDS	--	--	--	-	--



CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Esclarecimento de Dúvida				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: SGRH Frequência				Gestor: SGP			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SDS	--	--	--	-	--

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Resolução de Falha				Tipo: Incidente			
Descrição: SIAC-SIAFI				Gestor: SGC			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SBDS	1 d	--	--	-	--

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Esclarecimento de Dúvida				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: SIAC-SIAFI				Gestor: SGC			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	TSE	1 d	--	--	-	--

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Resolução de Falha				Tipo: Incidente			
Descrição: Sistema ASI (ASI-WEB)				Gestor: SPAT/SALM			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SBDS	3 h	--	--	-	--

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Esclarecimento de Dúvida				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: Sistema ASI (ASI-WEB)				Gestor: SPAT/SALM			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	Linkdata	1 d	--	--	-	--



CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Resolução de Falha				Tipo: Incidente			
Descrição: Sistema de Acompanhamento das Sessões Plenárias (IPLENO)				Gestor: SACT			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SBDS	2 h	--	--	-	--

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Solicitação de Acesso				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: Sistema de Acompanhamento das Sessões Plenárias (IPLENO)				Gestor: SACT			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SBDS	1 d	--	--	-	--

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Esclarecimento de Dúvida				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: Sistema de Acompanhamento das Sessões Plenárias (IPLENO)				Gestor: SACT			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	TRE-SE	1 d	--	--	-	--

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Resolução de Falha				Tipo: Incidente			
Descrição: Sistema de Acompanhamento de Contratos (SIAC)				Gestor: SGC			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SBDS	1 d	--	--	-	--

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Solicitação de Acesso				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: Sistema de Acompanhamento de Contratos (SIAC)				Gestor: SGC			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SBDS	1 d	--	--	-	--



CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Esclarecimento de Dúvida				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: Sistema de Acompanhamento de Contratos (SIAC)				Gestor: SGC			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	TSE	1 d	--	--	-	--

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Resolução de Falha				Tipo: Incidente			
Descrição: Sistema de Acompanhamento de Documentos e Processo (SADP)				Gestor: Comitê Gestor			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SBDS	3 h	--	--	-	--

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Solicitação de Acesso				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: Sistema de Acompanhamento de Documentos e Processo (SADP)				Gestor: Comitê Gestor			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	TSE	1 d	--	--	-	--

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Esclarecimento de Dúvida				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: Sistema de Acompanhamento de Documentos e Processo (SADP)				Gestor: Comitê Gestor			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	CGS	1 d	--	--	-	--

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Resolução de Falha				Tipo: Incidente			
Descrição: Sistema de Apoio às Eleições (SAE)				Gestor: SDS			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SSAE	6 h	--	--	-	--



CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Solicitação de Acesso				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: Sistema de Apoio às Eleições (SAE)				Gestor: SDS			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SSAE	6 h	--	--	-	--

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Cadastro de rotas da ECT				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: Sistema de Apoio às Eleições (SAE)				Gestor: SDS			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SSAE	6 h	--	--	-	--

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Esclarecimento de Dúvida				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: Sistema de Apoio às Eleições (SAE)				Gestor: SDS			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SSAE	6 h	--	--	-	--

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Resolução de Falha				Tipo: Incidente			
Descrição: Sistema de Concurso de Remoção (SICRO)				Gestor: CP			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SDS	--	--	--	-	--

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Solicitação de Acesso				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: Sistema de Concurso de Remoção (SICRO)				Gestor: CP			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SDS	--	--	--	-	--



CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Esclarecimento de Dúvida				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: Sistema de Concurso de Remoção (SICRO)				Gestor: CP			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SDS	--	--	--	-	--

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Resolução de Falha				Tipo: Incidente			
Descrição: Sistema de Correspondência de Autoridades (CORRESPONDENCIA)				Gestor: ASCOM			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SDS	--	--	--	-	--

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Esclarecimento de Dúvida				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: Sistema de Correspondência de Autoridades (CORRESPONDENCIA)				Gestor: ASCOM			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SDS	--	--	--	-	--

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Resolução de Falha				Tipo: Incidente			
Descrição: Sistema de Distribuição de Material (SIDMAT)				Gestor: SPE			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SPE	6 h	--	--	-	--

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Esclarecimento de Dúvida				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: Sistema de Distribuição de Material (SIDMAT)				Gestor: SALM			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SALM	-	--	--	-	--



CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Resolução de Falha				Tipo: Incidente			
Descrição: Sistema de Folha de Pagamento (FOLHA)				Gestor: SFP			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SBDS	3 h	--	--	-	--

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Esclarecimento de Dúvida				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: Sistema de Folha de Pagamento (FOLHA)				Gestor: SFP			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	TSE	6 h	--	--	-	--

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Resolução de Falha				Tipo: Incidente			
Descrição: Sistema de Folha de Pagamento - FOPAJE (RELFOPAJE)				Gestor: SFP			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SBDS	5 d	--	--	-	--

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Esclarecimento de Dúvida				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: Sistema de Folha de Pagamento - FOPAJE (RELFOPAJE)				Gestor: SFP			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	TSE	1 d	--	--	-	--

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Resolução de Falha				Tipo: Incidente			
Descrição: Sistema de Gerenciamento de Dados Partidários (SGIP3)				Gestor: SJDP			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SBDS	1 d	--	--	-	--



CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Esclarecimento de Dúvida				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: Sistema de Gerenciamento de Dados Partidários (SGIP3)				Gestor: SJDP			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	TSE	1 d	--	--	-	--

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Resolução de Falha				Tipo: Incidente			
Descrição: Sistema de Gestão das Solicitações de Justificativa Eleitoral pela Internet (INTEGRA-WS)				Gestor: CRE			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SBDS	--	--	--	-	--

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Esclarecimento de Dúvida				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: Sistema de Gestão das Solicitações de Justificativa Eleitoral pela Internet (INTEGRA-WS)				Gestor: CRE			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SBDS	--	--	--	-	--

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Resolução de Falha				Tipo: Incidente			
Descrição: Sistema de Gestão de Proposta Orçamentária (SIGEPRO)				Gestor: SPOF			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	TSE	1 d	--	--	-	--

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Solicitação de Acesso				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: Sistema de Gestão de Proposta Orçamentária (SIGEPRO)				Gestor: SPOF			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SSAE	1 d	--	--	-	--



CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Esclarecimento de Dúvida				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: Sistema de Gestão de Proposta Orçamentária (SIGEPRO)				Gestor: SPOF			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	TSE	1 d	--	--	-	--

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Resolução de Falha				Tipo: Incidente			
Descrição: Sistema de Gestão de Recursos Humanos (SGRH2)				Gestor: Comissão SGRH			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SBDS	3 h	--	--	-	--

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Esclarecimento de Dúvida				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: Sistema de Gestão de Recursos Humanos (SGRH2)				Gestor: Comissão SGRH			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	TSE	1 d	--	--	-	--

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Resolução de Falha				Tipo: Incidente			
Descrição: Sistema de Informações Eleitorais - Administração (SIEL)				Gestor: CRE			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SBDS	1 d	--	--	-	--

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Esclarecimento de Dúvida				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: Sistema de Informações Eleitorais - Administração (SIEL)				Gestor: CRE			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	TRE-RS	1 d	--	--	-	--



CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Resolução de Falha				Tipo: Incidente			
Descrição: Sistema de Informações Eleitorais - Cliente (SIEL)				Gestor: CRE			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SBDS	1 d	--	--	-	--

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Esclarecimento de Dúvida				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: Sistema de Informações Eleitorais - Cliente (SIEL)				Gestor: CRE			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	TRE-RS	1 d	--	--	-	--

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Resolução de Falha				Tipo: Incidente			
Descrição: Sistema de Jurisprudência (SJUR)				Gestor: SJDP			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SBDS	1 d	--	--	-	--

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Solicitação de Acesso				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: Sistema de Jurisprudência (SJUR)				Gestor: SJDP			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	TSE	1 d	--	--	-	--

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Esclarecimento de Dúvida				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: Sistema de Jurisprudência (SJUR)				Gestor: SJDP			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SJDP	2 d	--	--	-	--



CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Resolução de Falha				Tipo: Incidente			
Descrição: Sistema de Planejamento e Gestão Orçamentária (PGO)				Gestor: SPE			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SPE	6 h	--	--	-	--

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Esclarecimento de Dúvida				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: Sistema de Planejamento e Gestão Orçamentária (PGO)				Gestor: SPOF			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SPOF	-	--	--	-	--

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Resolução de Falha				Tipo: Incidente			
Descrição: Sistema Integrado de Gerenciamento de Atividades (SIGA)				Gestor: SPE			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SPE	6 h	--	--	-	--

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Esclarecimento de Dúvida				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: Sistema Integrado de Gerenciamento de Atividades (SIGA)				Gestor: ASPLAN			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	ASPLAN	--	--	--	-	--

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Resolução de Falha				Tipo: Incidente			
Descrição: Sistema Pardal - Administração (PARDAL)				Gestor: Infraestrutura - TSE			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SBDS	--	--	--	-	--



CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Esclarecimento de Dúvida				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: Sistema Pardal - Administração (PARDAL)				Gestor: Infraestrutura - TSE			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SBDS	--	--	--	-	--

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Resolução de Falha				Tipo: Incidente			
Descrição: Sistema INFODIP - Administração (INFODIP)				Gestor: CDCE			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SBDS	3 h	--	--	-	--

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Esclarecimento de Dúvida				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: Sistema INFODIP - Administração (INFODIP)				Gestor: CDCE			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	TRE-PR	1 d	--	--	-	--

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Resolução de Falha				Tipo: Incidente			
Descrição: Sistema INFODIP - Cliente (INFODIP)				Gestor: CDCE			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SBDS	3 h	--	--	-	--

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Esclarecimento de Dúvida				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: Sistema INFODIP - Cliente (INFODIP)				Gestor: CDCE			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	TRE-PR	1 d	--	--	-	--



CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Resolução de Falha				Tipo: Incidente			
Descrição: Sistema Processo Judicial Eletrônico (PJE)				Gestor: Suporte PJE			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SBDS	2 h	--	--	-	--

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Esclarecimento de Dúvida				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: Sistema Processo Judicial Eletrônico (PJE)				Gestor: SACT			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	TSE	6 h	--	--	-	--

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Resolução de Falha				Tipo: Incidente			
Descrição: SICEL				Gestor: CRE			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SBDS	--	--	--	TSE	2 d

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Esclarecimento de Dúvida				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: SICEL				Gestor: CRE			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SBDS	--	--	--	TSE	2 d

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Resolução de Falha				Tipo: Incidente			
Descrição: ELO				Gestor: SSAE			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SSAE	6 h	--	--	TSE	2 d



CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Instalação				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: ELO				Gestor: TSE			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SSAE	6 h	--	--	-	--

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Desinstalação				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: ELO				Gestor: TSE			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SSAE	6 h	--	--	-	--

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Permissão de acesso				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: ELO				Gestor: TSE			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SSAE	6 h	--	--	-	--

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Configuração Interna				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: ELO				Gestor: SSAE			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SSAE	6 h	--	--	TSE	2 d

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Cadastro de Locais de Votação				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: ELO				Gestor: SSAE			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
SSAE	6 h	TSE	2 d	--	--	-	--



CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Cadastro MRJ				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: ELO				Gestor: SSAE			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
SSAE	6 h	TSE	2 d	--	--	-	--

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Cadastro de Centrais de atendimento				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: ELO				Gestor: SSAE			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
SSAE	6 h	TSE	2 d	--	--	-	--

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Esclarecimento de Dúvida Técnica				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: ELO				Gestor: SSAE			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SSAE	6 h	--	--	TSE	2 d

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Resolução de Falha				Tipo: Incidente			
Descrição: ELO 6				Gestor: TSE			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SSAE	6 h	--	--	TSE	2 d

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Esclarecimento de Dúvida Técnica				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: ELO 6				Gestor: SSAE			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SSAE	6 h	--	--	TSE	2 d



CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Cadastro de usuário				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: ODIN				Gestor: SSAE			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
SSAE	6 h	TSE	2 d	--	--	-	--

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Permissão de acesso				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: ODIN				Gestor: SSAE			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
SSAE	6 h	TSE	2 d	--	--	-	--

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Configuração de Sistema				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: ODIN				Gestor: SSAE			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
SSAE	6 h	TSE	2 d	--	--	-	--

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Resolução de Falha				Tipo: Incidente			
Descrição: FíliaWeb				Gestor: SSAE			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
SSAE	6 h	TSE	2 d	--	--	-	--

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Esclarecimento de Dúvida				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: FíliaWeb				Gestor: SSAE			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
SSAE	6 h	TSE	2 d	--	--	-	--



CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Resolução de Falha				Tipo: Incidente			
Descrição: Sistema de Apoio às Eleições (SAE)				Gestor: SSAE			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
SSAE	6 h	SDS	--	--	--	-	--

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Esclarecimento de Dúvida				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: Sistema de Apoio às Eleições (SAE)				Gestor: SSAE			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
SSAE	6 h	SDS	--	--	--	-	--

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Resolução de Falha				Tipo: Incidente			
Descrição: AudiTSE				Gestor: Auditoria			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SBDS	1 d	--	--	-	--

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Esclarecimento de Dúvida				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: AudiTSE				Gestor: Auditoria			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	TSE	2 d	--	--	-	--

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Resolução de Falha				Tipo: Incidente			
Descrição: Gestcom				Gestor: SFA			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SBDS	1 d	--	--	-	--



CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Esclarecimento de Dúvida				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: Gestcom				Gestor: SFA			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	UFPA	2 d	--	--	-	--

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Resolução de Falha				Tipo: Incidente			
Descrição: GLPI				Gestor: SAR			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SBDS	2 h	--	--	-	--

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Esclarecimento de Dúvida				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: GLPI				Gestor: SAR			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SBDS	1 d	--	--	-	--

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Resolução de Falha				Tipo: Incidente			
Descrição: LogusWeb				Gestor: SUE			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SBDS	3 h	--	--	-	--

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Esclarecimento de Dúvida				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: LogusWeb				Gestor: SUE			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	TSE	1 d	--	--	-	--



CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Resolução de Falha				Tipo: Incidente			
Descrição: Metabase				Gestor: SBDS			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SBDS	1 d	--	--	-	--

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Esclarecimento de Dúvida				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: Metabase				Gestor: SBDS			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SBDS	2 d	--	--	-	--

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Resolução de Falha				Tipo: Incidente			
Descrição: Transparencia				Gestor: COBEP			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SBDS	1 d	--	--	-	--

Categoria: Sistemas e serviços							
Serviço: Esclarecimento de Dúvida				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: Transparencia				Gestor: COBEP			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	TSE	2 d	--	--	-	--

Categoria: Redes e conectividade de dados							
Serviço: Instalação de elementos ativos				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: Ativos de rede				Gestor: SRI			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SRI	3 h	--	--	-	--



CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

Categoria: Redes e conectividade de dados							
Serviço: Configuração de elementos ativos				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: Ativos de rede				Gestor: SRI			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SRI	3 h	--	--	-	--

Categoria: Redes e conectividade de dados							
Serviço: Ativação de ponto de rede				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: Ativos de rede				Gestor: SRI			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SRI	1 h	--	--	-	--

Categoria: Redes e conectividade de dados							
Serviço: Resolução de falhas				Tipo: Incidente			
Descrição: Ativos de rede				Gestor: SRI			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SRI	2 h	--	--	-	--

Categoria: Redes e conectividade de dados							
Serviço: Resolução de falhas				Tipo: Incidente			
Descrição: Servidores				Gestor: SRI			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SRI	4 h	--	--	-	--

Categoria: Redes e conectividade de dados							
Serviço: Instalação de servidor físico				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: Servidores				Gestor: SRI			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SRI	5 d	--	--	-	--



CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

Categoria: Redes e conectividade de dados							
Serviço: Instalação de servidor virtual				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: Servidores				Gestor: SRI			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SRI	2 d	--	--	-	--

Categoria: Redes e conectividade de dados							
Serviço: Configuração de servidor de rede				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: Servidores				Gestor: SRI			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SRI	2 d	--	--	-	--

Categoria: Redes e conectividade de dados							
Serviço: Atualização de software de servidor de rede				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: Servidores				Gestor: SRI			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SRI	1 d	--	--	-	--

Categoria: Redes e conectividade de dados							
Serviço: Migração de servidor de rede				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: Servidores				Gestor: SRI			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SRI	3 d	--	--	-	--

Categoria: Redes e conectividade de dados							
Serviço: Relatório de monitoramento do storage				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: Servidores				Gestor: SRI			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SRI	1 d	--	--	-	--



CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

Categoria: Redes e conectividade de dados							
Serviço: Alteração das cotas de disco dos setores				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: Servidores				Gestor: SRI			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SRI	3 h	--	--	-	--

Categoria: Redes e conectividade de dados							
Serviço: Liberação de acesso a arquivos /pastas				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: Servidores				Gestor: SRI			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SRI	1 h	--	--	-	--

Categoria: Redes e conectividade de dados							
Serviço: Configuração de servidor de aplicação				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: Servidores				Gestor: SRI			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SRI	3 h	--	--	-	--

Categoria: Redes e conectividade de dados							
Serviço: Análise de logs				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: Logs				Gestor: SRI			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SRI	2 d	--	--	-	--

Categoria: Redes e conectividade de dados							
Serviço: Cadastro de usuário				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: Active Directory				Gestor: SRI			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SRI	1 h	--	--	-	--



CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

Categoria: Redes e conectividade de dados							
Serviço: Desativação de usuário				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: Active Directory				Gestor: SRI			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SRI	1 h	--	--	-	--

Categoria: Redes e conectividade de dados							
Serviço: Ajuste de conta de usuário				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: Active Directory				Gestor: SRI			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SRI	1 h	--	--	-	--

Categoria: Redes e conectividade de dados							
Serviço: Resolução de falhas				Tipo: Incidente			
Descrição: Active Directory				Gestor: SRI			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SRI	2 h	--	--	-	--

Categoria: Redes e conectividade de dados							
Serviço: Configuração do Active Directory				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: Active Directory				Gestor: SRI			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SRI	2 h	--	--	-	--

Categoria: Redes e conectividade de dados							
Serviço: Resolução de falhas				Tipo: Incidente			
Descrição: VOIP				Gestor: SRI			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SRI	2 h	--	--	-	--



CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

Categoria: Redes e conectividade de dados							
Serviço: Instalação de central voip				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: VOIP				Gestor: SRI			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SRI	2 d	--	--	-	--

Categoria: Redes e conectividade de dados							
Serviço: Instalação de ramal voip				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: VOIP				Gestor: SRI			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SRI	1 h	--	--	-	--

Categoria: Redes e conectividade de dados							
Serviço: Configuração de ramal voip				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: VOIP				Gestor: SRI			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SRI	1 h	--	--	-	--

Categoria: Redes e conectividade de dados							
Serviço: Cadastro de usuário em banco de dados				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: Banco de dados				Gestor: SBDS			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SBDS	1 d	--	--	-	--

Categoria: Redes e conectividade de dados							
Serviço: Configuração de permissões de usuário				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: Banco de dados				Gestor: SBDS			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SBDS	3 h	--	--	-	--



CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

Categoria: Redes e conectividade de dados							
Serviço: Criação de base de dados				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: Banco de dados				Gestor: SBDS			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SBDS	6 h	--	--	-	--

Categoria: Redes e conectividade de dados							
Serviço: Execução de scripts SQL				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: Banco de dados				Gestor: SBDS			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SBDS	6 h	--	--	-	--

Categoria: Redes e conectividade de dados							
Serviço: Avaliação de performance de consultas				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: Banco de dados				Gestor: SBDS			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SBDS	5 d	--	--	-	--

Categoria: Redes e conectividade de dados							
Serviço: Modelagem de base de dados				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: Banco de dados				Gestor: SBDS			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SBDS	5 d	--	--	-	--

Categoria: Redes e conectividade de dados							
Serviço: Criação de objetos de banco de dados				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: Banco de dados				Gestor: SBDS			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SBDS	3 h	--	--	-	--



CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

Categoria: Redes e conectividade de dados							
Serviço: Resolução de falhas				Tipo: Incidente			
Descrição: Banco de dados				Gestor: SBDS			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SBDS	3 h	--	--	-	--

Categoria: Redes e conectividade de dados							
Serviço: Liberação de sites internet				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: Administração de internet e intranet				Gestor: SRI			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SRI	2 d	--	--	-	--

Categoria: Redes e conectividade de dados							
Serviço: Bloqueio de sites internet				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: Administração de internet e intranet				Gestor: SRI			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SRI	2 d	--	--	-	--

Categoria: Redes e conectividade de dados							
Serviço: Atualização do site intranet				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: Administração de internet e intranet				Gestor: SPE			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SPE	6 h	--	--	-	--

Categoria: Redes e conectividade de dados							
Serviço: Atualização do site internet				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: Administração de internet e intranet				Gestor: SPE			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SPE	6 h	--	--	-	--



CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

Categoria: Redes e conectividade de dados							
Serviço: Gerência do canal Youtube				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: Administração de internet e intranet				Gestor: ASCOM			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	ASCOM	6 h	-	-	-	--

Categoria: Redes e conectividade de dados							
Serviço: Resolução de falhas em páginas da Intranet/internet				Tipo: Incidente			
Descrição: Administração de internet e intranet				Gestor: SPE			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SPE	6 h	--	--	TSE	2 d

Categoria: Redes e conectividade de dados							
Serviço: Treinamento para sistemas desenvolvidos pela seção para Intranet/internet				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: Administração de internet e intranet				Gestor: SPE			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SPE	6 h	--	--	-	--

Categoria: Suporte presencial a eventos							
Serviço: Suporte presencial a eventos				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: Solicitação de suporte técnico presencial				Gestor: SSP			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SSP	--	--	--	-	--

Categoria: Suporte presencial a eventos							
Serviço: Suporte presencial a eventos				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: Suporte às Eleições comunitárias				Gestor: SUE			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SUE	9 h	--	--	-	--



CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

Categoria: Dúvidas, informações e orientações							
Serviço: Geração de lista de eleitores para eleições oficiais e não-oficiais				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: Informações Eleitorais				Gestor: SSAE			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
SSAE	6 h	TSE	2 d	--	--	-	--

Categoria: Dúvidas, informações e orientações							
Serviço: Geração de resultado de Eleições				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: Informações Eleitorais				Gestor: SSAE			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
SSAE	6 h	TSE	2 d	--	--	-	--

Categoria: Dúvidas, informações e orientações							
Serviço: Geração de estatísticas do Cadastro de Eleitores				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: Informações Eleitorais				Gestor: SSAE			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
SSAE	6 h	TSE	2 d	--	--	-	--

Categoria: Dúvidas, informações e orientações							
Serviço: Geração de estatísticas das Eleições				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: Informações Eleitorais				Gestor: SSAE			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
SSAE	6 h	TSE	2 d	--	--	-	--

Categoria: Dúvidas, informações e orientações							
Serviço: Elaboração de pesquisa histórica				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: Informações Eleitorais				Gestor: TSE			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SSAE	6 h	--	--	-	--



CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

Categoria: Dúvidas, informações e orientações							
Serviço: Geração de relatórios de logs de urna				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: Informações Eleitorais				Gestor: SUE			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SUE	--	--	--	-	--

Categoria: Dúvidas, informações e orientações							
Serviço: Elaboração de edital				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: Orientações para processo licitatório				Gestor: SAR			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SAR	90 d	--	--	-	--

Categoria: Dúvidas, informações e orientações							
Serviço: Apoio consultivo a pregões eletrônicos				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: Orientações para processo licitatório				Gestor: SAR			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SAR	24 h	--	--	-	--

Categoria: Dúvidas, informações e orientações							
Serviço: Orientações sobre licenciamento de software de servidores de rede				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: Licenciamento de software				Gestor: SRI			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SRI	1 d	--	--	-	--

Categoria: Dúvidas, informações e orientações							
Serviço: Orientações sobre licenciamento de software de estações de trabalho				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: Licenciamento de software				Gestor: SAR			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SAR	1 h	--	--	-	--



CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

Categoria: Dúvidas, informações e orientações							
Serviço: Elaboração de relatórios e consultas a banco de dados				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: Relatórios e consultas a banco de dados				Gestor: SBDS			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SBDS	--	--	--	-	--

Categoria: Restauração de dados							
Serviço: Restauração de arquivos de servidores de rede				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: Backup				Gestor: SRI			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SRI	7 d	--	--	-	--

Categoria: Restauração de dados							
Serviço: Cópia de segurança de arquivos/pastas de servidores				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: Backup				Gestor: SRI			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SRI	7 d	--	--	-	--

Categoria: Restauração de dados							
Serviço: Restauração de caixa postal				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: Backup				Gestor: SRI			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SRI	7 d	--	--	-	--

Categoria: Restauração de dados							
Serviço: Restauração de base de dados				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: Backup				Gestor: SRI			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SRI	7 d	--	--	-	--



CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

Categoria: Serviços relacionados às eleições							
Serviço: Resolução de falhas em urnas (simulado)				Tipo: Requisição/Incidente			
Descrição: Manutenção de Urnas Eletrônicas				Gestor: SUE			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Suporte - Simulado	30 min	SUE	30 min	--	--	Contratada	30 d

Categoria: Serviços relacionados às eleições							
Serviço: Resolução de falhas em urnas (período eleitoral)				Tipo: Requisição/Incidente			
Descrição: Manutenção de Urnas Eletrônicas				Gestor: SUE			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SUE	30 min	--	--	Contratada	48 h

Categoria: Serviços relacionados às eleições							
Serviço: Instalação dos Sistemas Eleitorais (GEDAI, Transportador, Preparação, Gerenciamento)				Tipo: Requisição/Incidente			
Descrição: Eleição Oficial				Gestor: SSAE			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SSAE	6 h	--	--	TSE	--

Categoria: Serviços relacionados às eleições							
Serviço: Suporte aos Sistemas Eleitorais (GEDAI, Transportador, Preparação, Gerenciamento)				Tipo: Requisição/Incidente			
Descrição: Eleição Oficial				Gestor: SSAE			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
SSAE	6 h	TSE	2 d	--	--	-	--

Categoria: Serviços relacionados às eleições							
Serviço: Disponibilização de Urnas Eletrônicas para as Eleições				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: Eleição Oficial				Gestor: SUE			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
SUE	-	SUE	--	--	--	SUE	até 60 dias do pleito



CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

Categoria: Serviços relacionados às eleições							
Serviço: Eleição comunitária				Tipo: Requisição de Serviço			
Descrição: Empréstimo de Urnas Eletrônicas				Gestor: SUE			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
SUE	30 d	SUE	--	--	--	SUE	--

Categoria: Serviços relacionados às eleições							
Serviço: Suporte aos Sistemas Eleitorais (GEDAI, Transportador, Preparação, Gerenciamento)				Tipo: Requisição/Incidente			
Descrição: Eleições Suplementares				Gestor: SSAE			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
SSAE	6 h	TSE	--	--	--	-	--

Categoria: Serviços relacionados às eleições							
Serviço: Suporte aos Sistemas Eleitorais (GEDAI, Transportador, Preparação, Gerenciamento)				Tipo: Requisição/Incidente			
Descrição: Simulados				Gestor: SSAE			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
SSAE	6 h	TSE	--	--	--	-	--



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO RIO GRANDE DO NORTE
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

ANEXO 3



ANEXO II.1 - GAPSTIC/STIC

TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO RIO GRANDE DO NORTE
 PLANEJAMENTO DE CAPACITAÇÃO DO GABINETE E APOIO A PLANEJAMENTO E GESTÃO/STIC - ANO 2019
 VERSÃO 2.0

ITEM	CURSO	JUSTIFICATIVA	PÚBLICO ALVO (SETOR)	QUANTIDADE DE SERVIDORES	CARGA HORÁRIA/PERÍODO DE REALIZAÇÃO	MODALIDADE/LOCAL	DESPESAS COM INSCRIÇÃO /INSTRUTOR (por pessoa)	DESPESAS COM DIÁRIAS (por pessoa)	DESPESAS COM PASSAGENS (por pessoa)	CUSTO TOTAL INDIVIDUAL	TOTAL DA DESPESA
1	Mapeamento, Modelagem e Melhoria de Processos	O Mapeamento e Modelagem de Processos oferecem um conjunto de elementos que reúnem simplicidade e robustez técnica, permitindo documentar diversos tipos de processos em diferentes níveis de detalhe. Assim, atende tanto aos profissionais de análise de negócios quanto da tecnologia da informação. Nesta perspectiva, a utilização de tais ferramentas da Gestão de Processos é capaz de maximizar os resultados e o desempenho dos processos, e, com isso, fazer com que as organizações tenham melhores performances em suas atividades.	GAPSTIC GAPSTIC e STIC	5	24 horas	Presencial EAD	R\$ 900,00	R\$ -	R\$ -	R\$ 900,00	R\$ 4.500,00
2	Curso de Imersão em PowerBI	Utilizar a ferramenta de PowerQuery para organizar e higienizar os dados importados. Importar e higienizar dados das fontes de dados mais comuns que existem (Excel, TXT, Access, SQL e PDF).	GAPSTIC	1	32 horas	Presencial	R\$ 4.000,00	R\$ 2.800,00	R\$ 1.600,00	R\$ 8.400,00	R\$ 8.400,00
3	Gestão de Riscos de TI - (Escola Superior de Redes RNP)	Obter conhecimentos para a melhoria das atividades de segurança da informação, de modo a tratar e mitigar os riscos neste Tribunal. Além de aprender a identificar ameaças, vulnerabilidades e riscos associados à segurança da informação e sua aplicação na metodologia de gestão e análise de riscos.	GAPSTIC	1	40 horas	Presencial	R\$ 2.560,00	R\$ 3.220,00	R\$ 1.600,00	R\$ 7.380,00	R\$ 7.380,00
4	COBIT 5.0	Auxilia no entendimento da governança corporativa e gerenciamento de TI, fornece, uma visão da governança dos negócios da TI, refletindo, assim, o papel central da informação e da tecnologia na criação de valor. Os princípios, práticas, modelos e ferramentas analíticas encontrados no COBIT 5.0 incorporam Planejamento e Organização; Aquisição e Implementação; Entrega e Suporte; e Monitoramento.	GAPSTIC	1	16 horas	Presencial	R\$ 1.500,00	R\$ 1.960,00	R\$ 1.600,00	R\$ 5.060,00	R\$ 5.060,00
5	Contratações de Bens e Serviços na Área de Tecnologia da Informação	Há necessidade constante de atualização dos servidores execução do planejamento da contratação, seleção de fornecedores e fiscalização do contrato de serviços e bens de tecnologia da informação, além de atendimento às exigências dos órgãos de controle externo.	GAPSTIC	1	21 horas	Presencial	R\$ 2.590,00	R\$ 1.960,00	R\$ 1.600,00	R\$ 6.150,00	R\$ 6.150,00
										R\$ 31.490,00	
Parâmetros: Passagem aérea (ida e volta): R\$ 1.600,00 Diárias Capital: R\$ 420,00 Diárias do Interior: R\$ 336,00 Auxílio Deslocamento (somente em deslocamentos aéreos): R\$ 280,00 Auxílio Alimentação (por dia útil): R\$ 41,37											



ANEXO II.2 - CIT/STIC

TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO RIO GRANDE DO NORTE
 PLANEJAMENTO DE CAPACITAÇÃO DA COORDENADORIA DE INFRAESTRUTURA TECNOLÓGICA/STIC - ANO 2019
 VERSÃO 2.0

ITEM	CURSO	JUSTIFICATIVA	PÚBLICO ALVO (SETOR)	QUANTIDADE DE SERVIDORES	CARGA HORÁRIA/PERÍODO DE REALIZAÇÃO	MODALIDADE/LOCAL	DESPESAS COM INSCRIÇÃO /INSTRUTOR (por pessoa)	DESPESAS COM DIÁRIAS (por pessoa)	DESPESAS COM PASSAGENS (por pessoa)	CUSTO TOTAL INDIVIDUAL	TOTAL DA DESPESA
1	Treinamento Commvault (Backup)	Capacitação dos servidores na nova ferramenta adquirida pelo Tribunal no final de 2018, de forma a permitir a implantação das políticas de backup definidas.	SRI	2	40 horas	Presencial	R\$ 13.900,00	R\$ 3.010,00	R\$ 1.600,00	R\$ 18.510,00	R\$ 37.020,00
2	Treinamento Nutanix (Infraestrutura Hiperconvergente)	Capacitação dos servidores na nova infraestrutura de armazenamento adquirida pelo Tribunal no final de 2018, de forma a permitir a instalação dessa infraestrutura seguindo as melhores práticas do fabricante	SRI	2	40 horas	Presencial	R\$ 14.900,00	R\$ 3.010,00	R\$ 1.600,00	R\$ 19.510,00	R\$ 39.020,00
3	Treinamento RHEV (Virtualização)	Capacitação de um dos servidores na infraestrutura que ainda irá continuar em operação nesse tribunal, de forma a permitir atualizações e correções com rapidez. Adquirido em 2018	SRI	1	40 horas	Presencial	Despesa já paga em exercício anterior	R\$ 3.010,00	R\$ 1.600,00	R\$ 4.610,00	R\$ 4.610,00
4	Treinamento Wireless (Aruba)	Capacitação de dois servidores na infraestrutura atualmente instalada de rede sem fio adquirida por esse tribunal do final de 2017, e instalada em meados de 2018, de forma a permitir a manutenção e correções com rapidez, seguindo as melhores práticas do fabricante. Adquirido em 2018	SRI	2	40 horas	Presencial	Despesa já paga em exercício anterior	R\$ 3.010,00	R\$ 1.600,00	R\$ 4.610,00	R\$ 9.220,00
5	Treinamento Switches (Aruba)	Capacitação de dois servidores na infraestrutura atualmente instalada de switches adquirida por esse tribunal do final de 2017, e instalada em meados de 2018, de forma a permitir a manutenção e correções com rapidez, seguindo as melhores práticas do fabricante. Adquirido em 2018	SRI	2	40 horas	Presencial	Despesa já paga em exercício anterior	R\$ 3.010,00	R\$ 1.600,00	R\$ 4.610,00	R\$ 9.220,00
6	Treinamento em GLPI - Help Desk e Service Desk Open Source	Capacitação dos servidores da STIC para implementação, gerenciamento e utilização de nova ferramenta de help desk a ser implantada em 2019.	CIT	15	18 horas	Presencial*	R\$ 9.215,00	R\$ -	R\$ -	R\$ 614,33	R\$ 9.215,00
7	ITIL V3 2011 FUNDAMENTOS	Capacitação de servidores da CIT para o conhecimento da biblioteca de melhores práticas de serviços de TI, de forma que os setores responsáveis pelo suporte de TI possam adotar as melhores práticas utilizadas no mercado.	SAR/SSP	2	16 horas	Presencial	R\$ 1.000,00	R\$ 1.750,00	R\$ 1.600,00	R\$ 4.350,00	R\$ 8.700,00
8	COBIT	Capacitação de servidores da CIT para adoção de boas práticas de gestão e governança de TI, objetivando alinhar as estratégias de gestão e governança corporativa	SAR/SSP/CIT	3	16 horas	Presencial	R\$ 1.500,00	R\$ 1.750,00	R\$ 1.600,00	R\$ 4.850,00	R\$ 14.550,00
9	Contratações de Bens e Serviços na Área de Tecnologia da Informação	Há necessidade constante de atualização dos servidores execução do planejamento da contratação, seleção de fornecedores e fiscalização do contrato de serviços e bens de tecnologia da informação, além de atendimento às exigências dos órgãos de controle externo.	SAR	1	21 horas	Presencial	R\$ 2.590,00	R\$ 1.960,00	R\$ 1.600,00	R\$ 6.150,00	R\$ 6.150,00
										R\$ 137.705,00	

Parâmetros:

Passagem aérea (ida e volta): R\$ 1.600,00
 Diárias Capital: R\$ 420,00
 Diárias do Interior: R\$ 336,00
 Auxílio Deslocamento (somente em deslocamentos aéreos): R\$ 280,00
 Auxílio Alimentação (por dia útil): R\$ 41,37

* O curso de Treinamento em GLPI - Help Desk e Service Desk Open Source é o valor por turma fechada

Os cursos de 1 a 5 são referentes às tecnologias adquiridas para a nova (estrutura de Hiperconvergência, Wi Fi e Infraestrutura de Redes), devendo ser verificada a possibilidade de enquadrar como verba de custeio



ANEXO II.3 - CLE/STIC

TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO RIO GRANDE DO NORTE
 PLANEJAMENTO DE CAPACITAÇÃO DA COORDENADORIA DE LOGÍSTICA DE ELEIÇÕES/STIC - ANO 2019
 VERSÃO 2.0

ITEM	CURSO	JUSTIFICATIVA	PÚBLICO ALVO (SETOR)	QUANTIDADE DE SERVIDORES	CARGA HORÁRIA/PERÍODO DE REALIZAÇÃO	MODALIDADE/LOCAL	DESPESAS COM INSCRIÇÃO /INSTRUTOR (por pessoa)	DESPESAS COM DIÁRIAS (por pessoa)	DESPESAS COM PASSAGENS (por pessoa)	CUSTO TOTAL INDIVIDUAL	TOTAL DA DESPESA
1	GESTÃO DE LOGÍSTICA PÚBLICA E ARMAZENAGEM	Promover a atualização dos servidores nas técnicas de armazenagem, movimentação e controle de equipamentos e materiais correlatos. Capacitá-los para atuarem como gestores de bens e suprimentos, aplicando conhecimentos teóricos e práticos que proporcionem maior agilidade, eficiência e segurança ao processo de planejamento da logística de eleições. Bem como, capacitá-los para realização do planejamento logístico de suprimentos, por meio da utilização de conceitos e ferramentas atuais. Tópicos sugeridos: <ul style="list-style-type: none"> Entender a cadeia de suprimento na Administração Pública; Realizar o planejamento da demanda em uma organização pública; Utilizar modelos matemáticos na gestão de estoques; Realizar o planejamento de materiais, armazenagem e a localização de estoque em uma organização pública; Conhecer os tipos de contratos utilizados na aquisição de materiais por uma organização pública; Elaborar e analisar indicadores de desempenho de gestão de materiais em uma organização pública. 	SUE/CLE	5	24 horas	EAD com consultoria presencial ¹	R\$ 2.750,00	R\$ -	R\$ -	R\$ 2.750,00	R\$ 13.750,00
2	FÓRMULAS E FUNÇÕES APLICADAS E SOFTWARES DE PLANILHA ELETRÔNICA	Pré-requisito para capacitação em Business Intelligence, sendo destinado, ainda, ao aprofundamento do conhecimento nas funcionalidades de um software de planilha, a fim de aperfeiçoar a elaboração de relatórios e documentos de controle aplicados às unidades	CLE,SSAE e SUE	7	60 horas	EAD	R\$ 69,90	R\$ -	R\$ -	R\$ 69,90	R\$ 489,30
3	DADOS E ESTATÍSTICA	Necessidade de reciclagem de conhecimentos básicos de estatística, uma vez que a seção deve ser capaz de realizar análises estatísticas sobre o universo de registros das bases de eleitores e de resultados de eleições	SSAE	2	60 horas	EAD	R\$ 219,99	R\$ -	R\$ -	R\$ 219,99	R\$ 439,98
4	INTRODUÇÃO A BUSINESS INTELLIGENCE	Considerando que a CLE trabalha com dados (quantitativos, prazos, locais, etc), bem como o fato de que o órgão (TRE) tem manifestado interesse na utilização da metodologia, faz-se necessário que as unidades aptas a fornecer os dados a serem consumidos possuam conhecimento básico na área	CLE/SUE	3	32 horas	EAD ²	R\$ 2.000,00	R\$ -	R\$ -	R\$ 2.000,00	R\$ 6.000,00
5	Mapeamento, Modelagem e Melhoria de Processos	O Mapeamento e Modelagem de Processos oferecem um conjunto de elementos que reúnem simplicidade e robustez técnica, permitindo documentar diversos tipos de processos em diferentes níveis de detalhe. Assim, atende tanto aos profissionais de análise de negócios quanto da tecnologia da informação. Nesta perspectiva, a utilização de tais ferramentas da Gestão de Processos é capaz de maximizar os resultados e o desempenho dos processos, e, com isso, fazer com que as organizações tenham melhores performances em suas atividades.	CLE	1	24 horas	EAD	R\$ 900,00	R\$ -	R\$ -	R\$ 900,00	R\$ 900,00
										R\$ 21.579,28	

¹ Sugestão de realização do curso em conjunto com unidades da SAO (STAP, SPAT e SALM), a fim de baratear os custos. Poderia ser verificado junto a instituições de ensino superior local (UFRN, UnP, UNIRN) alguma modalidade de curso in company.

² Caso não seja possível realizar a capacitação por meio de instrutoria interna (CS/CTIC)



ANEXO II.4 - CS/STIC

TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO RIO GRANDE DO NORTE
PLANEJAMENTO DE CAPACITAÇÃO DA COORDENADORIA DE SISTEMAS/STIC - ANO 2019
VERSÃO 2.0

ITEM	CURSO	JUSTIFICATIVA	PÚBLICO ALVO (SETOR)	QUANTIDADE DE SERVIDORES	CARGA HORÁRIA/PERÍODO DE REALIZAÇÃO	MODALIDADE/LOCAL	DESPESAS COM INSCRIÇÃO /INSTRUTOR (por pessoa)	DESPESAS COM DIÁRIAS (por pessoa)	DESPESAS COM PASSAGENS (por pessoa)	CUSTO TOTAL INDIVIDUAL	TOTAL DA DESPESA
1	Inovação no Setor Público: Desafios para uma Prática Disruptiva	A dinâmica da área de sistemas do TRE-RN exige profissionais cada vez multidisciplinares, capazes de interagir e formar conexões com diferentes áreas do Tribunal e entender e se adaptar à dinâmica do mercado. Desenvolver visão estratégica e a capacidade de avaliar o impacto de suas decisões técnicas e negociais é fundamental para o coordenação de projetos que agregem cada vez mais valor à Instituição.	CS	1	24h	Presencial / Rio de Janeiro-RJ	R\$ 4.500,00	R\$ 2.045,89	R\$ 1.600,00	R\$ 8.145,89	R\$ 8.145,89
2	Modelagem de Processos para Automação	BPMN (Business Process Model and Notation) é atualmente a notação mais adotada pelas organizações para representar seus processos de negócio por ser clara e simples, porém com grande poder de expressão. A notação BPMN, atualmente na versão 2.0, oferece um conjunto de elementos que reúnem simplicidade e robustez técnica e permite documentar todo tipo de processo em diferentes níveis de detalhe, atendendo tanto aos profissionais de análise de negócios quanto da tecnologia da informação. O curso em questão tem por objetivo capacitar os servidores para que possam adquirir as habilidades de mapear processos e garantir que a modelagem esteja com as notações adequadas para possibilitar sua posterior automação. Além dos aspectos citados anteriormente, existe a necessidade de incorporar nos sistemas da instituição processos modelados com BPM (utilizando a notação BPMN) para que os sistemas consigam efetivamente automatizar os processos de trabalhos existentes nos nossos setores, melhorando assim os resultados obtidos. A automatização dos processos requer uma modelagem que atenda à abordagem da ferramenta escolhida. Caso a modelagem não seja feita corretamente, causará retrabalho. Devido à elevada quantidade de processos, o retrabalho pode levar a um atraso na automatização, gerando o risco de atrasar o projeto e impossibilitar garantir a agilidade e eficiência dos processos de negócio para gerar informações para o eSocial e para o EFD-Reinf.	SDS	3	16h	Presencial / Porto Alegre - RS	R\$ 1.350,00	R\$ 1.750,00	R\$ 1.600,00	R\$ 4.700,00	R\$ 14.100,00
3	Kubernetes from Basic to Advanced	Necessitamos tornar nossos sistemas auto-escaláveis e com alta disponibilidade. Atualmente utilizamos o Docker (uma plataforma de código aberto para criação, envio e execução de aplicativos dentro de contêineres) para entregar os sistemas desenvolvidos no Tribunal. O Kubernetes fornece as ferramentas necessárias para implantar e gerenciar aplicativos containerizados em escala dentro de um ambiente de cluster. Neste treinamento aprenderemos como implantar um conjunto de servidores dentro de contêineres, depois automatizar, dimensionar, gerenciar, proteger, interconectar e monitorar servidores em contêineres dentro de um cluster do Kubernetes.	SDS	4	14h	EAD	R\$ 2.100,00	R\$ -	R\$ -	R\$ 2.100,00	R\$ 8.400,00
4	Desenvolvedor React	Capacitar os servidores da SDS em um framework de desenvolvimento mobile com o intuito de fornecer aos usuários aplicativos para dispositivos móveis (ex.: celulares e tablets) que acessem os sistemas desenvolvidos pelo Tribunal (na sua totalidade ou determinadas funcionalidades) visando facilitar e agilizar o desempenho das funções laborais.	SDS	3	120h	EAD	R\$ 1.100,00	R\$ -	R\$ -	R\$ 1.100,00	R\$ 3.300,00
5	Web Front-End Avançado	Os usuários estão cada dia mais exigindo interações ágeis e flexíveis com as aplicações computacionais. Precisamos modernizar as interfaces dos sistemas desenvolvidos no Tribunal para atender essas novas demandas de IHC (interação humano-computador). Esse treinamento visa então capacitar os servidores da SDS em um framework Javascript para frontend web de vanguarda e que atenda essas necessidades.	SDS	3	160h	EAD	R\$ 1.100,00	R\$ -	R\$ -	R\$ 1.100,00	R\$ 3.300,00
6	UX e usabilidade aplicados em mobile e web	Capacitar os servidores da SPE a desenvolver aplicativos, desde a criação da ideia até um protótipo funcional, com técnicas de desenvolvimento em grupo com ferramentas estratégicas e aplicação de testes de usabilidade	SPE	2	40h	Presencial / São Paulo-SP	R\$ 2.850,00	R\$ 2.803,15	R\$ 1.600,00	R\$ 7.253,15	R\$ 14.506,30



ANEXO II.4 - CS/STIC

TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO RIO GRANDE DO NORTE
PLANEJAMENTO DE CAPACITAÇÃO DA COORDENADORIA DE SISTEMAS/STIC - ANO 2019
VERSÃO 2.0

ITEM	CURSO	JUSTIFICATIVA	PÚBLICO ALVO (SETOR)	QUANTIDADE DE SERVIDORES	CARGA HORÁRIA/PERÍODO DE REALIZAÇÃO	MODALIDADE/LOCAL	DESPESAS COM INSCRIÇÃO /INSTRUTOR (por pessoa)	DESPESAS COM DIÁRIAS (por pessoa)	DESPESAS COM PASSAGENS (por pessoa)	CUSTO TOTAL INDIVIDUAL	TOTAL DA DESPESA
7	Oracle Database 12c R2: Administration Workshop Ed 3	O banco de dados do TRE-RN é o SGBD Oracle e em 2019 será feita a migração para a versão 11g para a versão 12c, que é pré-requisito para algumas funcionalidades implementadas pelo SGRH para a geração de dados para o e-social. Além disso, a versão 12c vem com a Oracle Multitenant, uma nova arquitetura do Oracle Database 12c Enterprise Edition que ajuda a reduzir custos de TI simplificando a consolidação, provisionamento e upgrades.	SBDS	1	40h	EAD	R\$ 4.310,00	R\$ -	R\$ -	R\$ 4.310,00	R\$ 4.310,00
8	DevSecOps: Segurança em Infraestrutura e Desenvolvimento Ágil	A necessidade de entregar software de maneira rápida com qualidade está fazendo a prática DevOps se espalhar. Algo que antes parecia restrito aos protagonistas desse movimento, motivou também organizações tradicionais na busca de como criar um ambiente que permita implantar dezenas ou mesmo centenas de mudanças todos os dias. Nesse cenário, é preciso conhecer as formas que permitem estabelecer uma arquitetura de Segurança para o software desde o seu nascimento, desenhar e escrever testes de segurança automatizados e verificações no CI/CD e implantar serviços de segurança que os próprios desenvolvedores possam utilizar. A SBDS é a responsável pela infraestrutura dos sistemas desenvolvidos no TRE-RN no ambiente de produção e é necessário cada vez mais prover mecanismos de segurança neste ambiente.	SBDS	1	40h	Presencial / São Paulo-SP	R\$ 3.000,00	R\$ 2.803,15	R\$ 1.600,00	R\$ 7.403,15	R\$ 7.403,15
9	Práticas de Continuous Monitoring para uma Infraestrutura Ágil	O TRE-RN utiliza o processo de implantação DevOps com a entrega contínua. Este processo precisa ser continuamente monitorado tanto para verificar o desempenho, descobrir causa de erros e prever possíveis tentativas de ataques nos sistemas. Neste curso será possível aprender princípios básicos e melhores práticas para a construção de um sistema de monitoramento e alerta, analisar e planejar o monitoramento de projetos com práticas DevOps.	SBDS	1	40h	EAD	R\$ 6.240,00	R\$ -	R\$ -	R\$ 6.240,00	R\$ 6.240,00
10	Administração PostgreSQL com Alta Performance	Em função da escassez de recursos, os órgãos do serviço público estão procurando soluções open source. O Postgresql é um SGBD (robusto, escalável e permite alta disponibilidade. Por este motivo está sendo utilizado no PJE nos ambientes de produção e homologação. A SDS já utiliza este banco de dados no ambiente de desenvolvimento. A SBDS precisa de treinamento neste SGBD para que possa melhor gerenciá-lo e se preparar para futuras utilizações.	SBDS	4	40h	EAD	R\$ 5.720,00	R\$ -	R\$ -	R\$ 5.720,00	R\$ 22.880,00
11	Oracle Database 12c R2: Install and Upgrade Workshop	O TRE-RN precisa fazer a migração do Banco Oracle da versão 11g para a versão 12c, para que possa utilizar as mudanças feitas no sistema SGRH para o e-social. Este curso possibilitará a fazer esta migração com segurança, e a modalidade de estudo individual e sozinho possibilita um custo muito reduzido. Nesta tipo de curso a Oracle disponibiliza um ambiente na nuvem para que o aluno possa fazer a parte prática remotamente.	SBDS	1		EAD	R\$ 740,00	R\$ -	R\$ -	R\$ 740,00	R\$ 740,00
											R\$ 92.585,34

Parâmetros:

Passagem aérea (ida e volta): R\$ 1.600,00
Diárias Capital: R\$ 420,00
Diárias do Interior: R\$ 336,00
Auxílio Deslocamento (somente em deslocamentos aéreos): R\$ 280,00
Auxílio Alimentação (por dia útil): R\$ 41,37



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO RIO GRANDE DO NORTE
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

ANEXO 4



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO RIO GRANDE DO NORTE
PLANO DE CONTRATAÇÕES DE SOLUÇÕES DE TIC - ANO 2019
VERSÃO 4.0

ANEXO III

ITEM	OBJETO DA CONTRATAÇÃO	UNIDADE DEMANDANTE	BREVE JUSTIFICATIVA	PRAZO DE ENTREGA			CLASSIFICAÇÃO DO OBJETO	FONTE DE RECURSO	ESTIMATIVA VERSÃO 1.0 (R\$)	ESTIMATIVA VERSÃO 2.0 (R\$)	ESTIMATIVA VERSÃO 3.0 (R\$)	ESTIMATIVA VERSÃO 4.0 (R\$)	VÍNCULO COM O PETIC / PEJERN	UNIDADE TÉCNICA	OBSERVAÇÃO
				DOD	ESTUDOS PRELIMINARES	TERMO DE REFERÊNCIA OU PROJETO BÁSICO									
1	Contratação de serviços de sustentação de software, em continuidade ao serviço prestado pelo contrato nº 008/2016.	Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação	Realizar atividades relacionadas à sustentação de sistemas em desenvolvimento pelas unidades da Coordenadoria de Sistemas/STIC, ou que venham a ser desenvolvidos futuramente, considerando o volume de projetos e ações previstos no Plano de Ação constante do Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação deste Tribunal.	Realizado em 2017	Realizado em 2017	Realizado em 2017	Custeio	101 - Despesa Corrente e Pessoal Ativo	595.680,00	595.680,00	595.680,00	52.860,00	PETIC 2 PETIC 9 PETIC 12	Seção de Desenvolvimento de Sistemas/CS/STIC	Contrato nº 008/2016 (vigência: 01.02.2016 a 01.08.2018) – Life Tecnologia e Consultoria (Protocolo PAE nº 759/2015 e 3956/2016). Contrato renovado até 28.02.2019 Janeiro: R\$ 28.256,80 Fevereiro: R\$ 21.564,40 Valor empenhado após pedido de repactuação: R\$ 3.309,00 – Saldo da NE 2019NE000149
2	Contratação de serviços de sustentação de software, conforme contrato nº 001/2019 – G4F.	Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação	Realizar atividades relacionadas à sustentação de sistemas em desenvolvimento pelas unidades da Coordenadoria de Sistemas/STIC, ou que venham a ser desenvolvidos futuramente, considerando o volume de projetos e ações previstos no Plano de Ação constante do Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação deste Tribunal.	Realizado em 2017	Realizado em 2017	Realizado em 2017	Custeio	101 - Despesa Corrente e Pessoal Ativo	-	-	-	475.117,00	PETIC 2 PETIC 9 PETIC 12	Seção de Desenvolvimento de Sistemas/CS/STIC	Contrato nº 01/2019 (vigência 01.03.2019 a 31.08.2021) – G4F Soluções Corporativas Planejamento: PAE 15839/2017 Seleção do fornecedor: PAE 8857/2018 Memória de cálculo para 2019: Valor pago de março a junho: R\$ 177.277,00 Estimativa julho a dezembro: 800 HSTs por mês x 6 meses x R\$ 62,05 = R\$ 297.840,00
3	Contratação de serviços de suporte às equipes de gestão de infraestrutura tecnológica da JE/RN	Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação	Garantir a continuidade na prestação do suporte técnico para as Zonas da Capital, Zonas do Interior e Secretaria.	Realizado em 2017	Realizado em 2017	Realizado em 2017	Custeio	100 - Despesa Corrente e Pessoal Ativo	691.200,00	691.200,00	691.200,00	667.142,00	PETIC 2 PETIC 6	Seção de Atendimento Remoto/CIT/STIC	Contrato nº 71/2018 (vigência 01.01.2019 a 30.06.2021) - Techcom Tecnologia e Informática Eireli Planejamento: PAE nº 6882/2017 Seleção do fornecedor: PAE nº 5152/2018 Memória de Cálculo: Valor pago de janeiro a junho: R\$321.542,00 1.200 USTs x 6 meses x R\$ 48,00 = R\$345.600 Valor descentralizado pelo TSE : R\$ 536.971,00
4	Serviço de comunicação de dados entre os prédios da Justiça Eleitoral/RN - Capital - 2 circuitos (1 de 100 Mbps e 1 de 200 Mbps)	Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação	Garantir a continuidade do fornecimento da infraestrutura de comunicação de dados adequada às atividades judiciais, administrativas e eleitorais, visando adequar as necessidades cartorárias para efetivar o atendimento ao usuário com eficiência e efetividade.	Realizado em 2017	Realizado em 2017	Realizado em 2017	Custeio	100 - Despesa Corrente e Pessoal Ativo	125.355,00	125.355,00	125.355,00	120.400,00	PETIC 2	Seção de Redes e Infraestrutura/CIT/STIC	Renovação do contrato nº 008/2015 – Aditivo nº 01 (vigência: 10.12.2017 a 10.06.2020) - BSB TIC Soluções (Protocolo PAE 1991/2017). Memória de cálculo para 2019: Valor pago de janeiro a junho 2019: R\$ 71.200,00 2 un.x 100 Mbps: R\$ 4.100 x 6 meses = R\$ 49.200,00
5	Estudo para dar continuidade ao Serviço de comunicação de dados entre os prédios da Justiça Eleitoral/RN - Capital - 2 circuitos (1 de 100 Mbps e 1 de 200 Mbps) / Interior - 66 circuitos (sendo 21 de 5 Mbps, 43 de 10 Mbps e 2 de 20 Mbps)	Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação	Garantir a continuidade do fornecimento da infraestrutura de comunicação de dados adequada às atividades judiciais, administrativas e eleitorais, visando adequar as necessidades cartorárias para efetivar o atendimento ao usuário com eficiência e efetividade.	Junho/2019	Julho a Outubro/2019	Novembro/2019	Custeio	100 - Despesa Corrente e Pessoal Ativo	0,00	0,00	0,00	0,00	PETIC 2	Seção de Redes e Infraestrutura/CIT/STIC	Estudo para dar continuidade aos serviços prestados pelos contratos - nº 008/2015 – Aditivo nº 01 (vigência: 10.12.2017 a 10.06.2020) - BSB TIC Soluções (Protocolo PAE 1991/2017). - nº 009/2015 – Aditivo nº 01 (vigência: 10.12.2017 a 10.06.2020) – Interjato (Protocolo PAE 1991/2017).
6	Serviço de comunicação de dados entre os prédios da Justiça Eleitoral/RN - Interior - 66 circuitos (sendo 21 de 5 Mbps, 43 de 10 Mbps e 2 de 20 Mbps)	Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação	Garantir a continuidade do fornecimento da infraestrutura de comunicação de dados adequada às atividades judiciais, administrativas e eleitorais, visando adequar as necessidades cartorárias para efetivar o atendimento ao usuário com eficiência e efetividade.	Realizado em 2017	Realizado em 2017	Realizado em 2017	Custeio	100 - Despesa Corrente e Pessoal Ativo	1.447.551,00	1.447.551,00	1.447.551,00	1.348.244,00	PETIC 2	Seção de Redes e Infraestrutura/CIT/STIC	Renovação do Contrato nº 009/2015 – Aditivo nº 01 (vigência: 10.12.2017 a 10.06.2020) – Interjato (Protocolo PAE 1991/2017). Memória de cálculo para 2019: Valor pago de janeiro a junho: R\$ 620.639,00 Estimado julho a dezembro: R\$ 689.310,00 + R\$ 38.295,00 (21.12 a 31.12 – restos a pagar) 21 un. x 5 Mbps: R\$ 999,00 x 6 meses 43 un. x 10 Mbps: R\$ 1.998,00 x 6 meses 02 un. x 20 Mbps: R\$ 3.996,00 x 6 meses
7	Serviço de acesso à internet - Principal (link dedicado de 100 Mbps) - instalado na sede para atender toda a JE/RN	Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação	Viabilizar e prover a comunicação em banda larga e de alta velocidade, considerando a quantidade de usuários do TRE/RN e as crescentes demandas de serviços on-line (como VPN, webmail, processo administrativo eletrônico), bem como melhorar o desempenho de atividades já existentes (como revisão eleitoral e justiça eleitoral itinerante).	Realizado em 2017	Realizado em 2017	Realizado em 2017	Custeio	100 - Despesa Corrente e Pessoal Ativo	72.458,00	72.458,00	72.458,00	69.008,00	PETIC 2	Seção de Redes e Infraestrutura/CIT/STIC	Renovação do Contrato nº 003/2015 – Aditivo nº 02 (vigência: 28.10.2017 a 27.04.2020) - Intelig Telecomunicações LTDA (Protocolo PAE 1992/2017). Memória de cálculo para 2019: Pago de janeiro a junho: R\$ 34.504,00 6 meses x R\$ 5750,64 = R\$ 34.504,00
8	Estudo para dar continuidade ao Serviço de acesso à internet - Principal (link dedicado de 100 Mbps) - instalado na sede para atender toda a JE/RN	Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação	Viabilizar e prover a comunicação em banda larga e de alta velocidade, considerando a quantidade de usuários do TRE/RN e as crescentes demandas de serviços on-line (como VPN, webmail, processo administrativo eletrônico), bem como melhorar o desempenho de atividades já existentes (como revisão eleitoral e justiça eleitoral itinerante).	Junho/2019	Julho a Outubro/2019	Novembro/2019	Custeio	100 - Despesa Corrente e Pessoal Ativo	0,00	0,00	0,00	0,00	PETIC 2	Seção de Redes e Infraestrutura/CIT/STIC	Estudo para dar continuidade ao serviço prestado pelo Contrato nº 003/2015 – Aditivo nº 02 (vigência: 28.10.2017 a 27.04.2020) - Intelig Telecomunicações LTDA (Protocolo PAE 1992/2017).
9	Serviço de acesso à internet - Redundância (link dedicado de 100 Mbps) - instalado na sede para atender toda a JE/RN	Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação	Viabilizar e prover a comunicação em banda larga e de alta velocidade, considerando a quantidade de usuários do TRE/RN e as crescentes demandas de serviços on-line (como VPN, webmail, processo administrativo eletrônico), bem como melhorar o desempenho de atividades já existentes (como revisão eleitoral e justiça eleitoral itinerante).	Realizado em 2015	Realizado em 2015	Realizado em 2015	Custeio	100 - Despesa Corrente e Pessoal Ativo	2.239,00	2.239,00	2.239,00	2.239,00	PETIC 2	Seção de Redes e Infraestrutura/CIT/STIC	Contrato nº 26/2016 (vigência: 12/7/2016 a 12/01/2019) CINETE Telecom (Protocolo PAE 3287/2015). Memória de cálculo para 2019 - referente a 12 dias: R\$ 5.598,03 x 12/30 mês (12 dias) = R\$ 2.239,20
10	Estudo para dar continuidade ao Serviço de acesso à internet - Redundância (link dedicado de 100 Mbps) - instalado na sede para atender toda a JE/RN	Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação	Viabilizar e prover a comunicação em banda larga e de alta velocidade, considerando a quantidade de usuários do TRE/RN e as crescentes demandas de serviços on-line (como VPN, webmail, processo administrativo eletrônico), bem como melhorar o desempenho de atividades já existentes (como revisão eleitoral e justiça eleitoral itinerante).	Realizado em 2018	Janeiro a Fevereiro/2019	Janeiro a Fevereiro/2019	Custeio	100 - Despesa Corrente e Pessoal Ativo	65.123,00	65.123,00	65.123,00	64.000,00	PETIC 2	Seção de Redes e Infraestrutura/CIT/STIC	Continuidade do Serviço de acesso à internet - Redundância Planejamento: PAE nº 12.601/2018 Memória de cálculo para 2019 - CUSTO ESTIMADO: R\$ 16.000,00 x 4 meses = R\$ 64.000,00
11	Manutenção do serviço de acesso à rede de bibliotecas da Justiça Eleitoral	Secretaria Judiciária	Garantir a continuidade do serviço de suporte técnico para uso do sistema ALEPH 500, solução utilizada pelos tribunais eleitorais para o gerenciamento da rede de bibliotecas da Justiça Eleitoral	Realizado em 2018	Realizado em 2018	Dispensado pela Portaria nº 111/2016 - GP	Custeio	100 - Despesa Corrente e Pessoal Ativo	3.457,00	3.457,00	3.457,00	3.457,00	PETIC 2	Seção de Publicações Eletrônicas/CS/STIC	Memória de Cálculo: [(R\$ 545,90 x 6 meses) + (10/30 mês (10 dias) = R\$ 3.457,37) Planejamento: PAE nº 1866/2018 (Renovação do contrato nº 18/2017 - EXLBR a partir de 11.07.2018 - 1º termo aditivo)
12	Estudo para dar continuidade ao serviço de manutenção de serviço de acesso à rede de bibliotecas da Justiça Eleitoral a partir de julho/2019	Secretaria Judiciária	Garantir a continuidade do serviço de suporte técnico para uso do sistema ALEPH 500, solução utilizada pelos tribunais eleitorais para o gerenciamento da rede de bibliotecas da Justiça Eleitoral	Fevereiro/2019	Março a Abril/2019	Maio/2019	Custeio	100 - Despesa Corrente e Pessoal Ativo	3.298,00	3.298,00	3.298,00	3.050,00	PETIC 2	Seção de Publicações Eletrônicas/CS/STIC	Estudo para dar continuidade ao serviço prestado pelo contrato nº 18/2017 - EXLBR a - Termo aditivo nº 02 (10.07.2019 a 10.07.2020) Planejamento: 1481/2019 Memória de Cálculo: [(R\$ 578,65 x 5 meses) + (21/30 mês (21 dias) = R\$ 3.298,30]
13	Estudo contratação de ambiente de e-mail em nuvem pública	Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação	Permitir o acesso desburocratizado do ambiente de e-mail para os servidores do TRE-RN, sem a necessidade de utilização de serviços como VPN, ou outros.	Fevereiro/2019	Março a Julho/2019	Agosto/2019	Custeio	101 - Despesa Corrente e Pessoal Ativo	0,00	0,00	0,00	0,00	PETIC 2 PETIC 3	Seção de Redes e Infraestrutura/CIT/STIC	Planejamento: PAE 2663/2019 Memória de cálculo: R\$ 320.000,00
14	Estudo para contratação de consultoria para automação de processos na ferramenta Activiti	Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação	Agilizar a transmissão de conhecimentos relativo à automação de processos de negócio no âmbito do eSocial e EFD-REINF.	Fevereiro/2019	Julho/2019	Agosto/2019	Custeio	100 - Despesa Corrente e Pessoal Ativo	30.000,00	29.978,10	29.978,10	0,00	PETIC 2	Seção de Desenvolvimento de Sistemas/CS/STIC	Planejamento: 2198/2019 Memória de cálculo: 120 horas x R\$ 249,81 = R\$ 29.978,10 Demanda cancelada
15	Serviço de desenvolvimento web / design gráfico para edição e manutenção do ambiente virtual de ensino a distância	Coordenadoria de Desenvolvimento Organizacional/SGP	Criar infraestrutura tecnológica mínima para edição e manutenção de vídeos destinados a cursos a distância, como forma de reduzir os gastos com infraestrutura, material e suporte demandados pelos eventos presenciais de capacitação.	Realizado em 2018	Realizado em 2018	Realizado em 2018	Custeio	100 - Despesa Corrente e Pessoal Ativo	67.000,00	25.450,00	25.450,00	16.825,00	PEJERN 8 PEJERN 9	Seção de Publicações Eletrônicas/CS/STIC	Planejamento: PAE 3166/2018 Seleção do fornecedor: PAE 10504/2018 Memória de cálculo (totalizando R\$ 16.825,00): 3 x R\$ 2.875,00 = R\$ 8.625,00 20 x R\$ 310,00 = R\$ 6.200,00 10 x R\$ 200,00 = R\$ 2.000,00
16	Aquisição de certificados digitais	Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação	Permitir que documentos produzidos e utilizados em sistemas como o Processo Judicial Eletrônico (PJE), Diário de Justiça Eletrônico (Dje), ComprasNet, dentre outros, possam ser assinados digitalmente de modo a garantir a sua integridade (comprovação de que não foi modificado) e autenticidade (comprovação de sua autoria).	Realizado em 2018	Realizado em 2018	Realizado em 2018	Custeio	100 - Despesa Corrente e Pessoal Ativo	33.820,00	13.564,90	13.564,90	13.565,00	PETIC 5	Coordenadoria de Sistemas/STIC	Planejamento: PAE 4230/2018 O TRE-RN atuou como copartícipe de processo licitatório realizado pelo CNJ (ARP nº 01/2019 - CNJ - PAE 2014/2019). Serão adquiridos: 600 certificados digitais A3 pessoa física x R\$19,16 = R\$11.496,00 5 certificados digitais A3 pessoa jurídica (e-CNPJ) x R\$19,14 = R\$95,70 5 certificados digitais servidor de rede SSL x R\$19,79 = R\$ 98,95 25 visitas técnicas emissão de certificados x R\$74,97 = R\$1.874,25
17	Aquisição de Tokens para uso na certificação digital	Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação	Permitir que documentos produzidos e utilizados em sistemas como o Processo Judicial Eletrônico (PJE), Diário de Justiça Eletrônico (Dje), ComprasNet, dentre outros, possam ser assinados digitalmente de modo a garantir a sua integridade (comprovação de que não foi modificado) e autenticidade (comprovação de sua autoria).	Realizado em 2018	Realizado em 2018	Realizado em 2018	Custeio	100 - Despesa Corrente e Pessoal Ativo	14.000,00	9.540,00	9.540,00	9.540,00	PETIC 5	Coordenadoria de Sistemas/STIC	Planejamento: PAE 4230/2018 O TRE-RN atuou como copartícipe de processo licitatório realizado pelo CNJ (ARP nº 01/2019 - CNJ - PAE 2014/2019). Serão adquiridos: Aquisição de 500 Tokens x R\$19,08 = R\$ 9.540,00

ITEM	OBJETO DA CONTRATAÇÃO	UNIDADE DEMANDANTE	BREVE JUSTIFICATIVA	PRAZO DE ENTREGA			CLASSIFICAÇÃO DO OBJETO	FONTE DE RECURSO	ESTIMATIVA VERSÃO 1.0 (R\$)	ESTIMATIVA VERSÃO 2.0 (R\$)	ESTIMATIVA VERSÃO 3.0 (R\$)	ESTIMATIVA VERSÃO 4.0 (R\$)	VÍNCULO COM O PETIC / PEJERN	UNIDADE TÉCNICA	OBSERVAÇÃO	
				DOD	ESTUDOS PRELIMINARES	TERMO DE REFERÊNCIA OU PROJETO BÁSICO										
18	Equipamentos de tecnologia da informação e comunicação para a renovação e melhoria do parque computacional do Tribunal	Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação	Garantir a infraestrutura tecnológica adequada às atividades judiciais, administrativas e eleitorais, tanto da Sede do Tribunal como das Zonas Eleitorais, renovando o parque computacional	Abril/2019	Maio a Junho/2019	Julho/2019	Investimento	101 - Despesa Corrente e Pessoal Ativo	0,00	0,00	710.082,00	1.095.469,00	PETIC 2	Seção de Suporte Presencial/CIT/STIC	Planejamento: PAE 4633/2019 Seleção de Fornecedor PAE 7142/2019 1. Notebook: 45 x R\$ 4.624,63 = R\$ 208.108,35 2. Microcomputador 1: 90 x R\$ 4.436,30 = R\$ 399.267,00 3. Microcomputador 2: 12 x R\$ 15.556,50 = R\$ 186.678,00 4. Monitor: 150 x R\$ 885,76 = R\$ 132.864,00 5. Estabilizador: 30 x R\$ 331,12 = R\$ 9.933,60 6. Impressora multifuncional laser: 30 x R\$ 1.888,33 = R\$ 56.649,90 7. Impressora multifuncional jato de tinta: 10 x R\$ 1.411,10 = R\$ 14.111,00 8. Impressora térmica: 3 x R\$ 4.032,03 = R\$ 12.096,09 9. Projetor: 4 x R\$ 2.064,28 = R\$ 8.257,12 10. VOIP: 50 x R\$ 428,55 = R\$ 21.427,50 11. HD Externo: 8 x R\$ 295,32 = R\$ 2.362,56 12. SSD 240Gb: 50 x R\$ 220,84 = R\$ 11.042,00 13. SSD 480Gb: 50 x R\$ 398,35 = R\$ 19.917,50 14. Leitor de ponto: 20 x R\$ 478,95 = R\$ 9.579,00 15. Gravador DVD: 20 x R\$ 158,80 = R\$ 3.176,00	
19	Solução de controle de ativos de TI através da utilização de recurso RFID	Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação	Controlar os ativos de Tecnologia da Informação do TRE/RN, objetivando a garantia da segurança e melhor aproveitamento dos equipamentos de TI.	Outubro/2018	Novembro/2018 a Março/2019	Abril/2019	Investimento	100 - Despesa Corrente e Pessoal Ativo	102.000,00	102.000,00	102.000,00	0,00	PETIC 2 PETIC 3	Seção de Suporte Presencial/CIT/STIC	Planejamento: PAE 14755/2018 Memória de Cálculo: Dispositivo RFID UHF móvel: 1 un. x R\$ 30.000,00 = R\$ 30.000,00 Dispositivo RFID UHF fixo em porta tipo 1 com software: 1 un. x R\$ 35.000,00 = R\$ 35.000,00 Plaquetas RFID UHF para Ativos de TI: 800 un. x R\$ 10,00 = R\$ 8.000,00 Configuração dos portais virtuais e homologação da solução: 2 un. x R\$ 7.000,00 = R\$ 14.000,00 Repasso de conhecimento: 1 un. x R\$ 15.000,00 = R\$ 15.000,00	
20	Estudo para aquisição de tema e layout premium para as interfaces dos sistemas informatizados desenvolvidos pelo Tribunal	Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação	Melhorar as interfaces dos sistemas informatizados desenvolvidos pelo Tribunal para atender aos quesitos de usabilidade, design e acessibilidade atualmente exigidos pelos usuários.	Fevereiro/2019	maio/2019	junho/2019	Investimento	100 - Despesa Corrente e Pessoal Ativo	3.471,00	3.471,00	3.471,00	8.386,00	PETIC 2	Seção de Desenvolvimento de Sistemas/CS/STIC	Planejamento: PAE 2197/2019 Memória de Cálculo (Total - R\$ 8.386,15): Avalon Extended License: R\$ 4.800,77 Harmony Extended License: R\$ 3.585,38	
21	Estudo para renovação das atuais licenças contratadas do Windows Server (e atualização para versão 2019) com Software Assurance	Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação	Garantir o suporte e atualização das máquinas servidoras deste Regional, bem como a continuidade do funcionamento da infraestrutura de TI, responsável pelos sistemas e serviços informatizados deste Regional.	Fevereiro/2019	Março a Julho/2019	Agosto/2019	Investimento	102 - Despesa Corrente e Pessoal Ativo	0,00	0,00	0,00	0,00	PETIC 2 PETIC 5	Seção de Redes e Infraestrutura/CIT/STIC	Planejamento: PAE 2694/2019 Estudo visando a contratação em 2020. Memória de cálculo: Valor da licença por core (nova modalidade de licenciamento): R\$4.060,00; quantidade de cores por servidor: 16. Quantidade de Servidores: 3. Total = 4.060 x 16 x 3 = R\$ 194.880,00. Valor da licença por usuário: R\$182,00; Quantidade de Usuários: 1.100; Total: 182 x 1.100 = R\$ 200.200,00. Valor total estimado: R\$ 200.200,00 + 194.880,00 = R\$ 395.080,00	
22	Estudo para aquisição de sistema de ar-condicionado de precisão para o datacenter	Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação	Garantir o resfriamento de forma precisa para o ambiente de datacenter, com a possibilidade de geração de alertas, e utilização de equipamento adequado para a infraestrutura existente.	Fevereiro/2019	Março a Julho/2019	Agosto/2019	Investimento	104 - Despesa Corrente e Pessoal Ativo	0,00	0,00	0,00	0,00	PETIC 5	Seção de Redes e Infraestrutura/CIT/STIC	Planejamento: PAE 2662/2019 Estudo visando a contratação em 2020. Memória de cálculo: Valor estimado para resfriamento de 3 racks em um sistema de 12,300 Watts: R\$ 300.000,00	
23	Estudo para aquisição de sistema de combate a incêndio para datacenter.	Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação	Garantir a supressão de incêndio através de técnicas próprias para datacenter (supressão por gás FM200, por exemplo), de forma a evitar desastres no datacenter da secretaria do TRE-RN.	Fevereiro/2019	Março a Julho/2019	Agosto/2019	Investimento	105 - Despesa Corrente e Pessoal Ativo	0,00	0,00	0,00	150.000,00	PETIC 5	Seção de Redes e Infraestrutura/CIT/STIC	Planejamento: PAE 2660/2019 Estudo visando a contratação em 2020. Memória de cálculo: Valor estimado para supressão para o volume atual do datacenter do TRE-RN: R\$ 150.000,00	
24	Estudo de solução tecnológica para a integração da autenticação entre o Oracle e o Active Directory	Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação	O objetivo desta aquisição é permitir a integração do mecanismo de autenticação do banco de dados Oracle com a base do Active Directory do TRE-RN.	Fevereiro/2019	Fevereiro a Março/2019	Abril/2019	Investimento	100 - Despesa Corrente e Pessoal Ativo	0,00	0,00	0,00	0,00	PETIC 4	Seção de Banco de Dados e Sistemas/CS/STIC	Planejamento: PAE 2584/2019	
25	Aquisição de iMACs para arte-finalização dos produtos gráficos da ASCOM	Assessoria de Comunicação Social e Cerimonial	Realizar cotidianamente um conjunto de artes-finais para produções gráficas e publicidade em redes sociais (cartazes, convites, ilustrações, peças publicitárias, marcas etc.) que exigem desempenho superior ao oferecido pelos microcomputadores existentes na ASCOM para essa atividade. A placa gráfica presente no iMac assegura, por sua alta qualidade, a fiel reprodução das cores projetadas nas criações, seja no padrão RGB ou no CMYK.	Novembro/2018	Fevereiro a Abril/2019	Maio/2019	Investimento	101 - Despesa Corrente e Pessoal Ativo	0,00	16.000,00	16.000,00	16.000,00	PETIC 9	Seção de Suporte Presencial/CIT/STIC	Planejamento: PAE 16743/2018	
26	Software de edição de vídeos (Creative cloud)	Coordenadoria de Desenvolvimento Organizacional/SGP	Aprimorar a educação corporativa do Tribunal e consequente desenvolvimento das competências necessárias ao aperfeiçoamento de servidores para o alcance dos objetivos estratégicos.	Realizado em 2018	Realizado em 2018	Realizado em 2018	Custeio	100 - Despesa Corrente e Pessoal Ativo	0,00	8.000,00	8.000,00	8.727,00	PEJERN 8	Seção de Suporte Presencial/CIT/STIC	Memória de Cálculo: 02 un. Licenças x R\$ 4.363,46 = R\$ 8.726,92 (2019NE000290) Planejamento: PAE nº 1208/2018 Seleção do fornecedor: PAE nº 11809/2018 Natureza da despesa: Locação de software (33904006)	
27	Estudo para viabilizar a melhoria da qualidade de gravação e transmissão dos vídeos das sessões plenárias deste Regional	Secretaria Judiciária	Garantir a continuidade e qualidade do gravação e transmissão dos vídeos das sessões plenárias, adequando à nova realidade de imagem de alta definição.	Realizado em 2017	Realizado em 2018	Realizado em 2018	Investimento	100 - Despesa Corrente e Pessoal Ativo	0,00	112.257,00	112.257,00	112.257,00	PEJERN 2	Seção de Atendimento Remoto/CIT/STIC	Planejamento: PAE nº 5880/2017 Seleção do fornecedor: PAE nº 14350/2018 Estudo para viabilizar a contratação em 2019. Memória de cálculo conforme valor de referência - fis 175 - PAE acima: Switcher de vídeo: 1 x R\$ 7.423,33 Mesa de controle de câmeras: 1 x R\$ 13.588,88 Codificador de vídeo com streaming: 1 x R\$ 6.263,33 Câmera HD ou superior com zoom ótico mínimo de 14X: 4 x R\$ 22.495,33 = R\$ 84.981,32	
28	Solução de Videomonitoramento para os prédios próprios dos Cartórios Eleitorais do RN	Núcleo de Segurança da Presidência	Garantir a segurança dos prédios do fórum da Capital e Cartórios Eleitorais que funcionam em imóveis próprios da JE, através da implantação de sistema de videomonitoramento	Maio/2019	Maio a Junho/2019	Julho/2019	Investimento	100 - Despesa Corrente e Pessoal Ativo	0,00	0,00	369.956,00	373.196,00	PEJERN 2	Seção de Redes e Infraestrutura/CIT/STIC	1. NVR 16 canais Poe 1080p: 20 un. x R\$ 3.400,00 = R\$ 68.000,00 2. Câmera Interna IP 1MP de resolução, WDR, 3D DNR, IR, PoE: 63 un. x R\$ 900,00 = R\$ 56.700,00 3. Câmera Externa IP 2MP Ultra-low light IR, IP67, Poe, H.265, H.265+, H.264+, H.264, Max. 1920 x 1080 @30fps: 103 un. x R\$ 1.700,00 = R\$ 175.100,00 4. Patch Panel 24 portas CAT.5e: 23 un. x R\$ 194,60 = R\$ 4.476,00 5. Régua elétrica 10 A com barramento em cobre: 23 un. x R\$ 60,00 = R\$ 1.380,00 6. HD 4 Tera SATA: 23 un. x R\$ 900,00 = R\$ 20.700,00 7. Patch Cord TCP/IP Cat 6 1,5 metros: 400 un. x R\$ 15,00 = R\$ 6.000,00 8. Câmera Interna IP 1MP de resolução, WDR, 3D DNR, IR, PoE: 14 un. x R\$ 900,00 = R\$ 12.600,00 9. Câmera Externa IP 2MP Ultra-low light IR, IP67, Poe, H.265, H.265+, H.264+, H.264, Max. 1920 x 1080 @30fps: 10 un. x R\$ 1.700,00 = 17.000,00	
29	Solução de acessibilidade em software para atender as necessidades de servidores portadores de deficiência visual	Comissão Permanente de Acessibilidade e Inclusão do TRE-RN	Promover o compromisso institucional com políticas de acessibilidade, como a eliminação de barreiras de comunicação e trabalho e a utilização adequada dos recursos de Tecnologia da Informação e Comunicação por parte dos servidores portadores de deficiência visual do quadro de pessoal deste Regional, cumprindo as disposições contidas nos artigos 16, III e IV, e 17 da Resolução 230/2016 do CNJ	Realizado em 2018	Fevereiro/2019	Agosto/2019	Investimento	100 - Despesa Corrente e Pessoal Ativo	-	-	-	10.050,00	PEJERN 2	Seção de Atendimento Remoto/CIT/STIC	Planejamento: PAE 13022/2016 Valor estimado pela SCS nos autos: R\$ 8.982,30	
									Versão 1.0	Versão 2.0	Versão 3.0	Versão 4.0				
									3.137.181,00	3.083.354,00	3.083.354,00	2.854.174,00				
									271.723,00	325.550,00	1.323.306,00	1.765.358,00				
									3.408.904,00	3.408.904,00	4.406.660,00	4.619.532,00				
									TOTAL - MANUTENÇÃO GERAL	3.408.904,00	3.408.904,00	4.406.660,00	4.619.532,00			
														Será necessário remanejamento de custeio para permanente no valor de R\$ 422.519,00		
														No COGEO de 17.07.2019 foi indicado o remanejamento de custeio para permanente no valor de R\$ 332.083,00		

Orcamento aprovado - Custeio	3.116.904,00
Orcamento aprovado - Investimento	292.000,00
Orcamento Aprovado - Total	3.408.904,00
Suplementação Investimento - TSE	997.756,00
Remanejamento Interno (Solução de Combate a Incêndio Datacenter) - Custeio	150.000,00
Remanejamento Interno (CODES) - Custeio	9.789,00
Remanejamento Interno - Permanente	53.083,00
Após Suplementação TSE + Remanejamento - Custeio	3.276.693,00
Após Suplementação TSE+ Remanejamento- Investimento	1.342.839,00
Orcamento Total - Após Suplementação	4.619.532,00



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO RIO GRANDE DO NORTE
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

ANEXO 5



ANEXO I.1 - GAPSTIC

TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO RIO GRANDE DO NORTE PORTFÓLIO DE INICIATIVAS ESTRATÉGICAS DO GABINETE E APOIO A PLANEJAMENTO E GESTÃO/STIC - ANO 2019 VERSÃO 3.0

ITEM	ÁREA/ CÓDIGO	AÇÃO/PROJETO	DESCRIÇÃO/JUSTIFICATIVA	DEMANDANTE/ ÁREA RELACIONADA	RESPONSÁVEL	INÍCIO	TÉRMINO	OBJETIVO ESTRATÉGICO ASSOCIADO	SITUAÇÃO
1	GEST - 01	Levantamento e mapeamento dos principais processos de trabalho do GAPSTIC	Levantar e mapear os principais processos internos do gabinete, visando garantir maior controle, transparência e efetividade nas atividades da unidade.	GAPSTIC	GAPSTIC	2019/04	2019/07	PETIC 3	NÃO INICIADA EM ANDAMENTO
2	GEST - 02	Gestão de Processos de TIC	Estudar mecanismos que aprimorem o controle dos processos de trabalho das unidades da STIC (modelagem, execução, efetividade e revisão)	CETIC	GAPSTIC	2019/04	2019/08	PETIC 3	NÃO INICIADA EM ANDAMENTO
3	GEST - 03	Catálogo de Itens de GovTI do TCU	Auxiliar a revisão do catálogo contendo os itens do Levantamento de Governança de TI do TCU e CNJ, para possibilitar a medição do indicador IA34 do PEJERN 2016/2020 (IGovTIC TCU).	CETIC/ASPLAN	GAPSTIC	2019/05	2019/07	PEJERN 9 (IE 16 e IA 34)	NÃO INICIADA EM ANDAMENTO
4	GEST - 04	PDTIC 2020	Auxiliar a elaboração do Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação da Justiça Eleitoral do Rio Grande do Norte para 2020, incluindo os respectivos planos de ações/projetos, de capacitação e de contratações.	CETIC	GAPSTIC	2019/10	2019/11	PEJERN 9 / PETIC 3	NÃO INICIADA
5	GEST - 05	Avaliação de Maturidade em Governança e Gestão de TIC	Elaborar proposta de avaliação de maturidade na adoção das boas práticas mundiais de governança e gestão de tecnologia da informação e comunicação (preconizadas pelos órgãos de controle), com vistas a possibilitar a elevação do nível existente no TRE/RN.	CETIC e CDTIC	GAPSTIC	2019/08	2019/12	PEJERN 9 / PETIC 3	NÃO INICIADA
6	GEST - 06	Base de Conhecimento do GAPSTIC	Elaborar Base de Conhecimento do GAPSTIC no Plone, com o detalhamento dos procedimentos, informações, manuais e roteiros necessários ao desempenho das atividades no setor	GAPSTIC	GAPSTIC	2019/02	2019/07	PETIC 1	EM ANDAMENTO
7	GEST - 07	Ferramenta de Gestão de Atividades do setor	Estudar e testar ferramentas de gestão de atividades para melhoria do fluxo interno do gabinete.	GAPSTIC	GAPSTIC	2019/02	2019/07	PETIC 3	EM ANDAMENTO CONCLUÍDO
8	GEST - 08	Gerenciamento dos Portfólios de Iniciativa da STIC	Testar o sistema de gerenciamento de portfólio desenvolvido pela CS, que encontra-se em fase de homologação, através do cadastramento das demandas para o ano de 2019	GAPSTIC	GAPSTIC	2019/05	2019/07	PETIC 3	NÃO INICIADA EM ANDAMENTO
9	GEST - 09	Aperfeiçoamento da comunicação e divulgação da TIC	Estudar mecanismos de melhoria de comunicação, ações de transparência, divulgação das iniciativas e resultados da TIC	CETIC	GAPSTIC	2019/05	2019/07 2019/09	PETIC 3	NÃO INICIADA EM ANDAMENTO
10	GEST - 10	Apoio à modelagem do processo "Gerenciamento do Portfólio de Serviços de TI"	Auxiliar o CETIC no mapeamento da modelagem do processo que objetiva otimizar o gerenciamento do Portfólio de Serviços de TI	CETIC	GAPSTIC	2019/06 2019/08	2019/08 2019/10	PETIC 3	NÃO INICIADA



ANEXO I.2 - CIT/STIC

TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO RIO GRANDE DO NORTE
PORTFÓLIO DE INICIATIVAS ESTRATÉGICAS DA COORDENADORIA DE INFRAESTRUTURA/STIC - ANO 2019
VERSÃO 3.0

ITEM	ÁREA/ CÓDIGO	AÇÃO/PROJETO	DESCRIÇÃO/JUSTIFICATIVA	DEMANDANTE/ ÁREA RELACIONADA	RESPONSÁVEL	INÍCIO	TÉRMINO	OBJETIVO ESTRATÉGICO ASSOCIADO	SITUAÇÃO
1	INFR-03	Extensão da cobertura da rede sem fio	Ampliar a prestação do serviço de redes sem fios ao Centro de Treinamento, auditório e seções do COJE e fórum, através da aquisição de equipamentos em andamento através do PAE 10630/2014.	ZEs do interior	CIT/SRI	2018/01	2019/06	PETIC 2	EM ANDAMENTO CONCLUÍDO
2	INFR-14	Implantação da solução de infraestrutura hiperconvergente e de cópia de segurança (<i>backup</i>)	Garantir a disponibilidade e continuidade dos serviços essenciais informatizados do TRE/RN, que dependam da infraestrutura de processamento e armazenamento de dados.	JERN	CIT/SRI	2019/01	2019/08	PEJERN 9 PETIC 2	EM ANDAMENTO CONCLUÍDO
3	GEST-06	Implantação de ferramenta de gerenciamento de ativos de TIC	Implantar sistema de gestão de ativos de TIC que será desenvolvido pela SDS/CS para viabilizar o controle de ativos de TIC.	STIC	CIT/SSP/SAR/SRI	2019/01	2019/06 2019/12	PETIC 2	EM ANDAMENTO
4	INFR-06	Interligação de telefonia VoIP com outros TREs	Diminuir os gastos com ligações telefônicas entre os Regionais de todo o Brasil, utilizando a infraestrutura existente de voz sobre IP para realizar chamadas.	JERN	CIT/SRI	2017/01	2019/06	PETIC 2	CONCLUÍDO (*)
5	INFR-15	Implantação de solução de vídeo conferência nas ZEs da capital e interior	Atender determinação do da resolução 211 do CNJ	STIC	CIT/SAR/SSP	2018/09	2019/06	PEJERN 2	EM ANDAMENTO CONCLUÍDO
6	INFR-16	Estudo para aquisição de sistema de virtualização de desktops	Possibilitar o provimento de um ambiente de desktops virtuais, de forma a permitir que usuários remotos possam utilizar da infraestrutura interna do TRE-RN, sem lacunas de serviços, e sem prejudicar a segurança.	STIC	CIT/SRI	2019/4	2019/8	PETIC 2	EM ANDAMENTO
7	INFR-17	Estudo para aquisição de sistema de ar-condicionado de precisão para o datacenter	Garantir o resfriamento de forma precisa para o ambiente de datacenter, com a possibilidade de geração de alertas, e utilização de equipamento adequado para a infraestrutura existente.	STIC	CIT/SRI	2019/4	2019/8	PETIC 2	EM ANDAMENTO
8	INFR-18	Estudo para aquisição de sistema de combate a incêndio para datacenter.	Garantir a supressão de incêndio através de técnicas próprias para datacenter (supressão por gás FM200, por exemplo), de forma a evitar desastres no datacenter da secretaria do TRE-RN.	STIC	CIT/SRI	2019/6	2019/10	PETIC 2	EM ANDAMENTO
9	INFR-19	Estudo contratação de ambiente de e-mail em nuvem pública	Permitir o acesso desburocratizado do ambiente de e-mail para os servidores do TRE-RN, sem a necessidade de utilização de serviços como VPN, ou outros.	STIC	CIT/SRI	2019/1	2019/06 2019/08	PETIC 2	EM ANDAMENTO
10	INFR-20	Estudo para renovação das atuais licenças contratadas do Windows Server (e atualização para versão 2019) com Software Assurance	Garantir o suporte e atualização das máquinas servidoras deste Regional, bem como a continuidade do funcionamento da infraestrutura de TI, responsável pelos sistemas e serviços informatizados deste Regional.	STIC	CIT/SRI	2019/5	2019/8	PETIC 2	EM ANDAMENTO
11	INFR-21	Estudo para dar continuidade ao Serviço de comunicação de dados entre os prédios da Justiça Eleitoral/RN - Capital - 2 circuitos (1 de 100 Mbps e 1 de 200 Mbps) e Interior - 66 circuitos (sendo 21 de 5 Mbps, 43 de 10 Mbps e 2 de 20 Mbps)	Garantir a continuidade do fornecimento da infraestrutura de comunicação de dados adequada às atividades judiciais, administrativas e eleitorais, visando adequar as necessidades cartorárias para efetivar o atendimento ao usuário com eficiência e efetividade.	STIC	CIT/SRI	2019/07	2019/12	PETIC 2	EM ANDAMENTO
12	INFR-22	Estudo para dar continuidade ao Serviço de acesso à internet - Principal (<i>link</i> dedicado de 100 Mbps) - instalado na sede para atender toda a JE/RN	Viabilizar e prover a comunicação em banda larga e de alta velocidade, considerando a quantidade de usuários do TRE/RN e as crescentes demandas de serviços <i>on-line</i> (como VPN, webmail, processo administrativo eletrônico), bem como melhorar o desempenho de atividades já existentes (como revisão eleitoral e justiça eleitoral itinerante).	STIC	CIT/SRI	2019/07	2019/12	PETIC 2	EM ANDAMENTO
13	INFR-23	Solução de controle de ativos de TI através da utilização de recurso RFID	Controlar os ativos de Tecnologia da Informação do TRE/RN, objetivando a garantia da segurança e melhor aproveitamento dos equipamentos de TI.	STIC	CIT/SSP	2019/06	2019/12	PETIC 2 PETIC 3	CANCELADA
14	INFR-24	Estudo para implantação das boas Práticas de ITIL, nos processos de gerenciamento de Problemas, Incidentes e Requisições	Melhoria continua na prestação dos serviços de TIC, utilizando as boas práticas da biblioteca <i>ITIL</i>	STIC	CIT/SSP/SAR/SRI	2019/05	2019/11	PETIC 2 PETIC 3	EM ANDAMENTO

**ANEXO I.2 - CIT/STIC****TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO RIO GRANDE DO NORTE
PORTFÓLIO DE INICIATIVAS ESTRATÉGICAS DA COORDENADORIA DE INFRAESTRUTURA/STIC - ANO 2019
VERSÃO 3.0**

ITEM	ÁREA/ CÓDIGO	AÇÃO/PROJETO	DESCRIÇÃO/JUSTIFICATIVA	DEMANDANTE/ ÁREA RELACIONADA	RESPONSÁVEL	INÍCIO	TÉRMINO	OBJETIVO ESTRATÉGICO ASSOCIADO	SITUAÇÃO
15	INFR-25	Modelagem do processo de gerenciamento de controle de acesso lógico	Controlar as permissões de acesso a sistemas e serviços informatizados dos usuários da JERN	STIC	SAR, SRI, SBDS, S	2019/03	2019/06	PETIC 2 PETIC 3	EM ANDAMENTO CONCLUÍDO
16	INFR-26	Modelagem do processo do gerenciamento de ativos de infraestrutura e telecomunicações, inventário configurações	Planejar e controlar os itens de configuração de Infraestrutura e telecomunicações de TIC, de forma a garantir que os ativos necessários para entregar os serviços sejam adequadamente gerenciados, disponibilizando informações precisas e confiáveis sobre tais ativos quando e onde forem necessárias.	STIC	SRI/SSP	2019/05	2019/06 2019/08	PETIC 2	EM ANDAMENTO
17	INFR-27	Modelagem do processo do gerenciamento de cópias de segurança e restauração de dados.	Planejar e controlar a as cópias de segurança e de restauração de dados essenciais a manutenção do funcionamento dos sistemas utilizados no TRE/RN, abrangendo a sua elaboração, utilização e manutenção, com base nas boas práticas preconizadas pela ITIL	STIC	SRI	2019/05	2019/06 2019/08	PETIC 2	EM ANDAMENTO
18	INFR-28	Modelagem do processo do gerenciamento de eventos de TIC.	Planejar e controlar eventos por todo o seu ciclo de vida. Este ciclo de vida inclui atividades para detectar eventos, entendê-los e determinar a ação de controle apropriada.	STIC	SRI	2019/05	2019/07	PETIC 2	EM ANDAMENTO CONCLUÍDO

* Considerando a ausência do TSE em encabeçar uma interligação centralizada e a dificuldade da participação de todos os Regionais, além da aparente falta de interesse de alguns, foi criada e disponibilizada para as Infrs dos Regionais uma planilha compartilhada no Google Drive para que sejam preenchidas as informações necessárias para a interligação entre VoIPs. Até então apenas o TRE-RO e TRE-TO preencheram.

**ANEXO I.3 - CLE/STIC****TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO RIO GRANDE DO NORTE
PORTFÓLIO DE INICIATIVAS ESTRATÉGICAS DA COORDENADORIA DE LOGÍSTICA E ELEIÇÕES - ANO 2019
VERSÃO 3.0**

ITEM	ÁREA/ CÓDIGO	AÇÃO/PROJETO	DESCRIÇÃO/JUSTIFICATIVA	DEMANDANTE/ ÁREA RELACIONADA	RESPONSÁVEL	INÍCIO	TÉRMINO	OBJETIVO ESTRATÉGICO ASSOCIADO	SITUAÇÃO
1	LOGE-01	Construir o PLANO DE LOGÍSTICA DAS ELEIÇÕES-2020	Definir o modelo, elaborar a versão 2019 e apresentar o Plano de Logística das Eleições-2020 em módulos do Plano e itens atinentes à CLE e STIC e àqueles orientados pela ASPLAN do Plano Integrado das Eleições-2020, com parâmetros para a Secretaria e Cartórios Eleitorais (pólos e regiões)	STIC	CLE	2019/04	2019/11	PEJERN 5	EM ANDAMENTO
2	LOGE-02	Coordenar as ações preparatórias da execução do PLANO DE LOGÍSTICA DAS ELEIÇÕES-2020.	Prestar apoio às demandas e publicar Informativos CLE com orientações às unidades e servidores sobre a logística de TIC, visando a preparação das eleições 2020.	STIC	CLE	2019/04	2019/12	PEJERN 5	EM ANDAMENTO
3	LOGE-03	Elaborar Plano de Ação - ELEIÇÃO SUPLEMENTAR para realização integrada quando definido pela Corte.	Elaborar e coordenar no âmbito de TIC o Plano de Ação - Eleição Suplementar, conforme deliberado pela Corte Eleitoral, com dados, com parâmetros, cronograma e informações da logística da eleição como preparação e otimização de custos pelas unidades.	STIC	CLE	2019/01	2019/12	PEJERN 5	EM ANDAMENTO
4	LOGE-04	Preparar Programa de atualização permanente de COORDENADORES DE SUPORTE TÉCNICO em Logística das eleições, Sistemas eleitorais e Urnas eletrônicas, podendo ser extensivo à formação de novos Coordenadores.	Definir metodologia de suporte técnico em sistemas eleitorais e urnas eletrônicas, com video-conferências, exercícios em manuais e práticas de modo a atualizar, aperfeiçoar coordenadores, chefes de cartório, auxiliares e servidores de reforço para véspera e dia, para aperfeiçoar o suporte técnico junto às Zonas Eleitorais, visando a processo eleitoral.	CLE	SSAE/SUE	2019/09	2019/12	PEJERN 5	NÃO INICIADA
5	LOGE-05	APERFEIÇOAR O MATERIAL DE APOIO para a CAPACITAÇÃO dos AUXILIARES DE ELEIÇÕES.	Estudar e implementar melhorias no material de apoio que será utilizado pelos Auxiliares de Eleições	CLE	SSAE/SUE	2019/09	2019/12	PEJERN 5	NÃO INICIADA
6	LOGE-06	Coordenar a logística integrada dos SIMULADOS-2019, com plano de ação e gerenciamento das atividades de logística inerentes aos simulados.	Desenvolver metodologia para a realização de SIMULADOS-2019, com plano de ação com diretrizes a serem validadas pela Administração e o gerenciamento das atividades de logística integrada dos simulados, para gerenciar cada evento.	CLE	SSAE	2019/05	2019/12	PEJERN 5	EM ANDAMENTO
7	LOGE-07	Projeto de atualização permanente de CHEFES DE CARTÓRIO em Logística das eleições, Sistemas eleitorais e Urnas eletrônicas, preferencialmente por meio de vídeos instrucionais, extensivo aos substitutos e servidores.	Elaborar materiais instrutivos de logística de eleições, sistemas eleitorais e, urnas eletrônicas, como estratégias de atualização permanente de chefes de cartório, de conteúdo teórico/prático extensivos às equipes dos cartórios eleitorais.	CLE	SSAE/SUE	2019/08	2019/12	PEJERN 5	NÃO INICIADA— EM ANDAMENTO
8	LOGE-08	Plano de Ação em logística de urnas e materiais de eleições para SIMULADOS, ELEIÇÕES COMUNITÁRIAS e DIVULGAÇÃO DO VOTO com apoio da EJE.	Organizar em Plano específico ações para remeter materiais, flashes de geração de mídias específicas e preparação de urnas como estratégia de preparação de eleição.	CLE	SUE	2019/08	2019/10	PEJERN 5	NÃO INICIADA
9	LOGE-09	Realizar ciclos de exercitação (RUN IN) com produção de dados e estatísticas referentes ao status progressivo das urnas eletrônicas.	Realizar e supervisionar o Plano de trabalho para executar os ciclos de exercitação "RUN IN" das urnas eletrônicas com apoio de auxiliares contratados, gerando conhecimento com produção de dados e estatísticas.	CLE	SUE	2019/01	2019/12	PEJERN 5	EM ANDAMENTO
10	LOGE-10	Elaborar Plano de Ação - ELEIÇÃO COMUNITÁRIA, quando definido pela Administração, visando a realização integrada entre unidades.	Elaborar Plano de Logística - Eleição comunitária, conforme deliberação da Administração, com definição das urnas, validação dos sistemas próprios, treinamento de mesários, definição de auxiliares e dados e informações da logística e parâmetros para preparação pelas unidades envolvidas.	CLE	SSAE/SUE	2019/01	2019/12	PEJERN 5	EM ANDAMENTO
11	LOGE-11	Desenvolver metodologia para REVISÃO DA MODELAGEM de processos mapeados da Seção relativos a eventuais mudanças de atendimento e procedimentos relativos a Urnas eletrônicas e materiais.	Atualizar os fluxos da modelagem dos processos de urnas eletrônicas para ajustes em suporte às Zonas Eleitorais e Unidades, considerando a armazenagem, preparação, distribuição, atendimento a demandas em primeiro ou segundo nível, manualização e criar inovações.	CLE	SUE	2019/01	2019/12	PEJERN 5	EM ANDAMENTO
12	LOGE-12	Desenvolver metodologia para REVISÃO DA MODELAGEM de processos mapeados da Seção relativos a eventuais mudanças de atendimento e procedimentos dos sistemas eleitorais.	Atualizar os fluxos da modelagem dos processos dos Sistemas eleitorais relativo ao suporte às demandas das Zonas Eleitorais e Unidades de atendimento em primeiro e segundo níveis, atualizações de versões, roteiros e manualização e procedimentos para treinamento, fazer ajustes em fluxos e criar inovações.	CLE	SSAE	2019/01	2019/12	PEJERN 5	EM ANDAMENTO

**ANEXO I.3 - CLE/STIC****TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO RIO GRANDE DO NORTE
PORTFÓLIO DE INICIATIVAS ESTRATÉGICAS DA COORDENADORIA DE LOGÍSTICA E ELEIÇÕES - ANO 2019
VERSÃO 3.0**

ITEM	ÁREA/ CÓDIGO	AÇÃO/PROJETO	DESCRIÇÃO/JUSTIFICATIVA	DEMANDANTE/ ÁREA RELACIONADA	RESPONSÁVEL	INÍCIO	TÉRMINO	OBJETIVO ESTRATÉGICO ASSOCIADO	SITUAÇÃO
13	LOGE-13	Desenvolver estudos para elaboração de PROJETO DE REFORMA do GALPÃO DO COJE, devendo criar área exclusiva por meio de estudo de lay-out, opções de pavimentos, privilegiando soluções de climatização de bancadas e urnas eletrônicas e materiais e acesso da SUE ao galpão, e sistema de segurança.	Desenvolver projeto de Reforma do Galpão do COJE, com o apoio da Engenharia, podendo pesquisar como referência os galpões dos TREs de PR, MT e TO, a fim de desenvolver estudos para elaboração de projeto destinado à climatização das bancadas de UEs e repavimentação do galpão de armazenagem de urnas, criação de novos espaços para possíveis compartimentos de espaço não exclusivo de urnas e materiais. Esses estudos poderão ser incluídos no plano de obras de 2020, ou preparar todo o processo para licitação para aproveitar as aberturas de crédito suplementar em 2019.	CLE	SUE	2019/01	2019/12	PEJERN 5	EM ANDAMENTO
14	LOGE-14	Selecionar e descrever as demandas de suporte e respectivas respostas, que possam ser resolvidas pela Central de Serviços de TIC em primeiro nível	Inserir na plataforma própria, disponibilizada pela SAR, as demandas de suporte e respectivas respostas, a fim de que possam ser resolvidas pela Central de Serviços de TIC em primeiro nível	CLE	SSAE/SUE	2019/02	2019/12	PEJERN 5	EM ANDAMENTO
15	LOGE-15	Modelar o processo "Manutenção Corretiva de Urna Eletrônica no Período Eleitoral".	Elaborar o fluxo do processo, identificando os atores envolvidos e proceder à modelagem do mesmo, utilizando a metodologia adotada neste Regional, bem como produzir o respectivo manual da modelagem.	CLE	SUE	2019/06	2019/06	PEJERN 5	EM ANDAMENTO CONCLUÍDA
16	LOGE-16	Modelar o processo "Atividades da SSAE no rezonamento".	Elaborar o fluxo do processo, identificando os atores envolvidos e proceder à modelagem do mesmo, utilizando a metodologia adotada neste Regional, bem como produzir o respectivo manual da modelagem.	CLE	SSAE	2019/07	2019/07	PEJERN 5	NÃO INICIADA EM ANDAMENTO
17	LOGE-17	Modelar o processo "Logística de distribuição e recolhimento de urnas eletrônicas e materiais correlatos".	Elaborar o fluxo do processo, identificando os atores envolvidos e proceder à modelagem do mesmo, utilizando a metodologia adotada neste Regional, bem como produzir o respectivo manual da modelagem.	CLE	SUE	2019/08	2019/08	PEJERN 5	NÃO INICIADA
18	LOGE-18	Modelar o processo "Atividades da SSAE no controle de pendências biométricas do ELO".	Elaborar o fluxo do processo, identificando os atores envolvidos e proceder à modelagem do mesmo, utilizando a metodologia adotada neste Regional, bem como produzir o respectivo manual da modelagem.	CLE	SSAE	2019/09	2019/09	PEJERN 5	NÃO INICIADA



ANEXO I.4 - CS/STIC

TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO RIO GRANDE DO NORTE
PORTFÓLIO DE INICIATIVAS ESTRATÉGICAS DA COORDENADORIA DE SISTEMAS/STIC - ANO 2019
VERSÃO 3.0

ITEM	ÁREA/CÓDIGO	AÇÃO/PROJETO	DESCRIÇÃO/JUSTIFICATIVA	DEMANDANTE/ÁREA RELACIONADA	RESPONSÁVEL	INÍCIO	TÉRMINO	OBJETIVO ESTRATÉGICO ASSOCIADO	SITUAÇÃO	ANDAMENTO	OBSERVAÇÕES
1	CS-SIST-169	Elaboração de mecanismo de publicação do Plano de Gestão da Presidência	Permitir acompanhamento dos projetos, ações e atividades que integram o Plano de Gestão definido pela Presidência	PRES	SPE	2018/12	2019/01	PETIC 2	CONCLUÍDO	100%	
2	CS-SIST-171	Implantação do sistema de gestão de ativos e chamados GLPI	Migração do GLPI para o ambiente de Produção	STIC	SBDS	2019/01	2019/01	PETIC 2	CONCLUÍDO	100%	
3	CS-SIST-113	Evolução no Sistema de Diárias incluindo as funcionalidades relativas à Passagens Aéreas - MODULO I	Permitir o tratamento de diárias fora do PAE, incorporando recursos de ressarcimento de passagens. O escopo deste projeto vai até o cálculo de diárias.	SGP e SAO	SDS	2017/12	2019/02	PETIC 2	CONCLUÍDO	100%	Cálculo do INSS na OS da G4F de Abril
4	CS-SIST-170	Implantação do hot site PortCRE, desenvolvido pelo TRE-RO	Permitir o acompanhamento de estatísticas processuais	SJ e CRE	SBDS	2019/01	2019/02	PETIC 2	CONCLUÍDO	100%	
5	CS-SIST-099	Ajuste no PAE - Adequação aos requisitos de gestão documental	Realizar ajustes evolutivos no sistema PAE visando adequá-lo aos requisitos de gestão documental, conforme PAE n.º 17895/2016.	SJ	SDS	2018/05	2019/04	PETIC 2	CONCLUÍDO	100%	
6	CS-SIST-148	Desenvolvimento de hot site para a Residência de TI	Elaboração de um hot site na Intranet do Tribunal compartilhando informações aos servidores referente aos sistemas e projetos de desenvolvimento.	TRE-RN	SPE	2018/06	2019/04	PETIC 2	EM ANDAMENTO CONCLUÍDO	70% 100%	
7	CS-SIST-162	Ajuste no SGRH Frequência e Ponto Eletrônico	Realização de ajustes para adequar os sistemas à nova norma publicada pelo TRE-RN.	SGP	SDS	2019/01	2019/04	PETIC 2	CONCLUÍDO	100%	
8	CS-SIST-164	Desenvolvimento de formulário para recadastramento de servidores	Permitir o recadastramento dos dados pessoais dos servidores, via Intranet, para fins de atualização para o e-Social	COBEP/SGP	SPE	2018/11	2019/05	PETIC 2	EM ANDAMENTO CONCLUÍDO	20% 100%	
9	CS-SIST-167	Ajustes evolutivos no Sistema Fale Conosco	Implementação de ajustes solicitados pela Ouvidoria Eleitoral	OE	SPE	2019/01	2019/05	PETIC 2	EM ANDAMENTO CONCLUÍDO	95% 100%	
10	CS-SIST-172	Elaboração do Portal das Eleições 2020	Implementação do portal das Eleições adaptado para as Eleições Municipais 2020	ASPLAN	SPE	2019/05	2019/05	PETIC 2	NÃO INICIADA CONCLUÍDO	100%	
11	CS-SIST-020	Implantação do Módulo Ambulatorial do SGRH para controle dos prontuários médicos dos servidores.	Gerenciar eletronicamente os dados dos prontuários médicos dos servidores.	SGP/CODES/SAMS	SBDS	2018/08	2019/06	PETIC 2	EM ANDAMENTO CONCLUÍDO	10% 100%	O sistema foi implantado e apresentado aos médicos do TRE-RN.
12	CS-SIST-175	Implantação de site institucional em versão mobile (TRE/SE)	Implantação e configuração da solução utilizada pelo TRE/SE no site institucional em versão mobile	ASPLAN	SPE/SBDS	2019/05	2019/07	PETIC 2	NÃO INICIADA CANCELADO		O STI do TRE-SE informou via Ofício que o sistema foi descontinuado por se tratar de uma solução obsoleta e fora dos padrões.
13	CS-SIST-181	Atualizar a versão do Dje Editor	Realizar manutenção evolutiva no sistema Dje, liberada pelo TSE.	SJ/CADPP/SPF	SBDS	2019/05	2019/07	PETIC 2	EM ANDAMENTO	80%	Aguardando a realização de testes pela área de negócio.
14	CS-SIST-182	Atualizar versão do sistema INFODIP	Realizar manutenção evolutiva no sistema INFODIP, liberada pelo TRE-PR.	CRE	SBDS	2019/05	2019/07	PETIC 2	EM ANDAMENTO	80%	
15	CS-SIST-183	Elaboração do hot site de Business Intelligence do TRE-RN	Desenvolvimento do hot site destinado à publicação na Intranet dos dashboards públicos elaborados pelas equipes de BI da Residência de TI, referentes à SAO e SGP.	TRE-RN	SPE	2019/05	2019/07	PETIC 2	CONCLUÍDO	100%	
16	CS-SIST-184	Ajustar arquitetura da informação do site do Tribunal na Internet	Refatorar a arquitetura e a disposição de conteúdos no site do Tribunal na Internet, atualizando-o com vistas a melhoria da Transparência de informações.	TRE-RN	SPE	2019/05	2019/07	PETIC 2	EM ANDAMENTO	80%	
17	CS-SIST-185	Desenvolver hot site para arrecadação de doações para Comunidade da África	Permitir o recebimento de doações, vinculado à Comissão de Qualidade de Vida no Trabalho (CQVT)	CQVT	SPE	2019/08	2019/08	PETIC 2	NÃO INICIADA		
18	CS-SIST-166	Implantação do módulo de Gestão de Consultas do SGRH para agendamento de consultas médicas	Permitir que os servidores, magistrados, dependentes e estagiários possam realizar o agendamento de atendimento médico e odontológico no SAMS do Tribunal.	SGP/CODES/SAMS	SBDS	2019/01	2019/08	PETIC 2	NÃO INICIADA INICIADA	30%	A SBDS está avaliando junto ao SAMS a utilização do módulo Gestão de Consultas, do SGRH.
19	CS-SIST-027	Migração do Sistema SICRO para Plataforma Java	Atualização da plataforma operacional do sistema.	SGP/COPES/SRF	SDS	2019/01	2019/08	PETIC 2	EM ANDAMENTO	15% 30%	O desenvolvimento está sendo realizado por Adriano Benício.
20	CS-SIST-163	Evolução no Sistema de Diárias - MODULO II	Reserva de veículos; emissão de parecer jurídico; autorização; lançamento automatizado dos afastamentos no SGRH; ressarcimento de passagens terrestres; ateste de viagens; etc.	TRE-RN	SDS	2019/01	2019/08	PETIC 2	EM ANDAMENTO	15% 40%	Projeto sendo tocado por George e a equipe de sustentação da G4F.
21	CS-SIST-176	Consolidação das bases do SADP e Pje para fins de estatísticas no PortCRE	Ajustar a extração dos dados do SADP e do Pje para fins do PortCRE	SJ e CRE	SBDS	2019/04	2019/08	PETIC 2	NÃO INICIADA EM ANDAMENTO	40%	
22	CS-SIST-177	Implantação da Infraestrutura BPMS	Preparação da estrutura de dados para execução do BPMS utilizando Activiti. Desenvolvimento de um front-end para gerenciamento de tarefas de usuário/grupo.	SGP	SDS	2019/05	2019/08	PETIC 2	NÃO INICIADA EM ANDAMENTO	70%	Projeto ficou suspenso de fevereiro a março/2019 em virtude de adaptações no sistema de ponto eletrônico e no SGRH Frequência.
23	CS-SIST-119	Relatórios parametrizados - Sistema de Folha de Pagamento e SGRH	Permitir a criação de relatórios parametrizados da base de dados do Sistema de Folha de Pagamento e do SGRH, objetivando o atendimento de diversas demandas que surgem cotidianamente na COPAG, como CNJ em números, consultas do TCU e do TSE.	SGP/COPES	SBDS	2019/05	2019/08	PETIC 2	NÃO INICIADA EM ANDAMENTO	10%	A COBEP não pode iniciar o projeto por estar envolvida em outras atividades.



ANEXO I.4 - CS/STIC

TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO RIO GRANDE DO NORTE
PORTFÓLIO DE INICIATIVAS ESTRATÉGICAS DA COORDENADORIA DE SISTEMAS/STIC - ANO 2019
VERSÃO 3.0

ITEM	ÁREA/CÓDIGO	AÇÃO/PROJETO	DESCRIÇÃO/JUSTIFICATIVA	DEMANDANTE/ ÁREA RELACIONADA	RESPONSÁVEL	INÍCIO	TÉRMINO	OBJETIVO ESTRATÉGICO ASSOCIADO	SITUAÇÃO	ANDAMENTO	OBSERVAÇÕES
24	CS-SIST-195	Implementação de dashboards relativos à área socioambiental do TRE-RN.	Permitir o acompanhamento de insumos referentes à área socioambiental do TRE-RN, através da implementação de dashboards na ferramenta Metabase. Os dados serão disponibilizados no Portal de BI do TRE-RN.	ASPLAN	SPE	2019/07	2019/08	PETIC 2	EM ANDAMENTO	40%	
25	CS-SIST-192	Implantar o sistema Geplanes	Permitir o controle na gestão do Planejamento Estratégico relacionado às ações e projetos realizados no âmbito da EJE.	EJE	SBDS	2019/08	2019/08	PETIC 2	NÃO INICIADA		
26	CS-SIST-196	Implementação do hot site do Encontro do Colégio de Presidentes	Implementação de hot site destinado ao recebimento das inscrições dos participantes no evento.	PRES	SPE	2019/07	2019/08	PETIC 2	INICIADA	10%	
27	CS-SIST-174	Implantação de SELESP - Sistema de Eleição Parametrizada (TRE/CE)	Implantação do sistema SELESP desenvolvido pelo TRE/CE	CLE/STIC	SBDS	2019/05	2019/06	PETIC 2	NÃO INICIADA EM ANDAMENTO		A agregação de seções é atualmente realizada via planilhas. As demais funcionalidades de SELESP conflitam com o SAE. Resta verificar se de fato há necessidade de manter o projeto.
28	CS-SIST-143	Desenvolvimento do Sistema de Inscrição de Juizes para Biênio	Sistema que será utilizado pelos magistrados para realização de inscrição em biênios, a partir do site do Tribunal na Intranet.	SGP/COPE/SGAE	SPE	2018/03	2019/06 2019/09	PETIC 2	EM ANDAMENTO	70%	
29	CS-SIST-173	Migração do Oracle da máquina RN1 da versão 11g para 12c	Migração evolutiva do servidor de banco de dados	STIC	SBDS	2019/04 2019/08	2019/06 2019/09	PETIC 2	NÃO INICIADA		
30	CS-SIST-006	Unificação da Base de Dados de Resultado de Eleições, de 1945 a 1986 - Etapa 1	Facilitar consulta aos resultados históricos de eleições. Etapa 1 contempla as três primeiras eleições a partir de 1945	TRE-RN	SBDS	2019/04	2019/06 2019/09	PETIC 2	EM ANDAMENTO	75%	O projeto atrasou pois a SBDS está aguardando a conferência dos dados da Eleição de 1945 pelo Centro de Memória. A SBDS está aguardando esta conferência para prosseguir.
31	CS-SIST-178	Implantação do Pje no 1º grau	Implantação e configuração da versão do Pje destinada ao 1º grau em ambiente de homologação e desenvolvimento	TRE-RN	SPE/SBDS	2019/05	2019/09	PETIC 2	NÃO INICIADA CONCLUÍDO	100%	
32	CS-SIST-110	Aplicação de bugfixes no Plone, atualização do Sistema Operacional dos servidores	Realizar ajustes evolutivos e corretivos no servidor Plone.	STIC e ASCOM	SPE	2018/06	2019/07 2019/09	PETIC 2	EM ANDAMENTO	50%	A aplicação dos bugfixes está quebrando a página de capa da Intranet. Será necessário estudar uma alternativa.
33	CS-SIST-127	Desenvolvimento de Sistema de Gestão de Digitalização de Processos Arquivados	Disponibilizar aos servidores do TRE/RN o acesso aos processos arquivados e digitalizados	SJ/CGI/SA	SDS	2018/07	2019/06 2019/09	PETIC 2	EM ANDAMENTO	60% 70%	Solução unificada para consulta de todos os processos arquivados digitalizados. O desenvolvimento está sendo realizado por Thompson.
34	CS-SIST-003	Alteração da Autenticação dos Sistemas do TSE pelo campo "título"	Permitir a autenticação de sistemas do TSE pelo campo "título".	TRE-RN	SBDS	2019/07	2019/09	PETIC 2	REINICIADO EM ANDAMENTO	40% 45%	
35	CS-SIST-186	Atualizar versão do sistema AUDITSE	Realizar manutenção evolutiva no sistema AUDITSE, liberada pelo TSE.	AUDI	SBDS	2019/08	2019/09	PETIC 2	NÃO INICIADA		
36	CS-SIST-187	Desenvolvimento de solução para disponibilização automatizada de dados externos	Permitir o consumo de dados abertos publicizados pelo Tribunal, via web services.	TRE-RN	SDS	2019/08	2019/09	PETIC 2	NÃO INICIADA		
37	CS-SIST-096	Desenvolvimento do Sistema de Gestão de Ativos de TIC	Permitir a gerência e o monitoramento, assim como o registro e acompanhamento da localização de cada ativo de TIC do Tribunal.	STIC/CIT	SDS	2018/05	2019/06 2019/10	PETIC 2	EM ANDAMENTO	75%	Aguardando retorno de Denilson com a definição do escopo do projeto.
38	CS-SIST-188	Desenvolvimento do Sistema de Transporte	Permite o gerenciamento da base de veículos, motoristas, deslocamentos, kilometragem, horários de saída e chegada, além do controle do contrato.	STAP	SDS	2019/06	2019/10	PETIC 2	EM ANDAMENTO	50%	Foi necessário o desenvolvimento deste sistema em virtude do módulo de reserva de veículo oficial, no sistema de Diárias (Módulo II).
39	CS-SIST-179	Manutenção evolutiva do sistema SIGA	Ajustes evolutivos no sistema	ASPLAN	SPE	2019/07	2019/10	PETIC 2	NÃO INICIADA		
40	CS-SIST-193	Reestruturar o site da Escola Judiciária do RN	Melhorar a organização das informações apresentadas no site da EJE-RN.	EJE	SPE	2019/08	2019/10	PETIC 2	NÃO INICIADA		
41	CS-SIST-189	Desenvolver o Sistema de Acompanhamento de Contratações	Permitir o acompanhamento das fases de contratação	SAO/CMP	SPE	2019/08	2019/11	PETIC 2	NÃO INICIADA		
42	CS-SIST-141	Projeto eSocial - Sistema de Colaboradores	Desenvolvimento de um sistema destinado ao controle dos colaboradores do Tribunal, à luz dos requisitos do eSocial.	TRE-RN	SDS	2019/01 2019/10	2019/12	PETIC 2	NÃO INICIADA		Subgrupo de Cadastro do e-Social ainda não definiu quais serão os tipos de colaboradores que não estão nem no Composição nem no SGRH.
43	CS-SIST-132	Projeto PAE BPM - Implementação do processo Solicitação de Adicional de Qualificação	Implementação do processo de trabalho mapeado Solicitação de Adicional de Qualificação no PAE BPM.	SGP	SDS	2019/03 2019/07	2019/12	PETIC 2	EM ANDAMENTO	5%	Depende da infraestrutura BPMS funcionando.
44	CS-SIST-142	Projeto eSocial - Integrador eSocial	Desenvolvimento de um sistema exportador de dados capaz de vincular os sistemas negociais desenvolvidos pelo Tribunal aos conectores do eSocial desenvolvidos pelo TSE, em virtude do eSocial.	TRE-RN	SDS e SBDS	2019/05	2019/12	PETIC 2	NÃO INICIADA		O TSE atrasou os projetos Conectividade eSocial, necessário para o desenvolvimento dos conectores em nosso Regional. O Projeto Gerencial e-social ainda não foi repassado pelo TSE. De acordo com o grupo de discussão do tema no Whatsapp, não há previsão do TSE para a entrega.
45	CS-SIST-131	Projeto PAE BPM - Implementação do processo Alteração de Férias	Implementação do processo de trabalho mapeado Alteração de Férias no PAE BPM.	SGP	SDS	2019/05	2019/12	PETIC 2	NÃO INICIADA EM ANDAMENTO		
46	CS-SIST-180	Projeto PAE BPM - Implementação do processo Progressão Funcional	Implementação do processo de trabalho mapeado Progressão Funcional	SGP	SDS	2019/07	2019/12	PETIC 2	NÃO INICIADA EM ANDAMENTO		



ANEXO I.4 - CS/STIC

TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO RIO GRANDE DO NORTE
PORTFÓLIO DE INICIATIVAS ESTRATÉGICAS DA COORDENADORIA DE SISTEMAS/STIC - ANO 2019
VERSÃO 3.0

ITEM	ÁREA/CÓDIGO	AÇÃO/PROJETO	DESCRIÇÃO/JUSTIFICATIVA	DEMANDANTE/ ÁREA RELACIONADA	RESPONSÁVEL	INÍCIO	TÉRMINO	OBJETIVO ESTRATÉGICO ASSOCIADO	SITUAÇÃO	ANDAMENTO	OBSERVAÇÕES
47	CS-SIST-190	Projeto Workflow - Implementação dos processos descritos na Portaria nº 90/GP - TRE/RN	Implementação dos processos de trabalho mapeados: licenças gestante, adotante, paternidade, bem como a ausência do serviço para doação de sangue, alistamento eleitoral ou recadastramento eleitoral, júri, casamento e para falecimento, no Sistema Workflow.	SGP	SDS	2019/08	2019/12	PETIC 2	NÃO INICIADA		
48	CS-SIST-194	Projeto Workflow - Implementação do processo Marcação de Férias - Sem Escala	Implementação do processo de trabalho mapeado Marcação de Férias no sistema Workflow.	SGP	SDS	2019/08	2019/12	PETIC 2	NÃO INICIADA		
49	CS-SIST-191	Desenvolvimento do Sistema de Atas de Reunião	Permitir o gerenciamento das atas de reuniões realizadas pelas unidades, grupos e comitês do Tribunal.	ASPLAN	SDS	2019/10	2020/02	PETIC 2	NÃO INICIADA		
50	CS-SIST-197	Sistema de Acompanhamento de Projetos Estratégicos	Permitir o acompanhamento das etapas dos projetos estratégicos do TRE/RN para fins de monitoramento pela ASPLAN	ASPLAN	SPE	2019/09	2019/11	PETIC 2	NÃO INICIADA		