

---

## Anexo I - Catálogo de Serviços

Projeto: *Helpdesk*

Processo: 15414.608644/2017-11

---

### 1. Objetivo do Catálogo de Serviços

O objetivo deste catálogo é enumerar as **categorias de chamado** que podem ser invocadas pelos usuários da Susep em seu sistema de Central de Serviços de TI.

O Catálogo de Serviços constitui o instrumento de classificação das solicitações de usuários para fins de registro no SCS da Susep, para aferição de quantidades de USTs consumidas mensalmente e gestão contratual.

O catálogo de serviços, por definição, é um documento vivo, que poderá receber novos serviços na medida em que tais serviços de TI forem identificados como meio de se criar valor ao negócio da Susep. Analogamente, serviços podem sair do catálogo ao longo da contratação, se for identificado como desnecessário, face sua obsolescência ao ambiente da Susep.

### 2. Como o catálogo está organizado

A **CGETI** (Coordenação-Geral de Tecnologia da Informação) possui 4 coordenações, a saber:

- I. **COSIS** – Coordenação de Suporte à Infraestrutura e Segurança de TI;
- II. **COINF** – Coordenação de Sistemas Internos;
- III. **COMEC** – Coordenação de Metodologias, Processos e Contratos; e
- IV. **COSUP** – Coordenação de Suporte Operacional de TI.

Cada coordenação possui sua própria área de atuação no contexto da TI da Susep e possui seu próprio catálogo de serviços. Portanto, o catálogo de serviços de TI da Susep será apresentado “por coordenação”.

Os serviços apresentados correspondem ao catálogo oferecido aos usuários a partir do início da execução da contratação de *Service Desk* para a autarquia.

### 3. O Catálogo de Serviços da COSIS.

As categorias de chamado a princípio oferecidas aos usuários da Susep e disponíveis no SCS (Sistema de Central de Serviços) de competência da CGETI/COSIS são abaixo enumeradas com seus respectivos valores em UST.

## Anexo I - Catálogo de Serviços

Projeto: Helpdesk

Processo: 15414.608644/2017-11

#ID	Categorias de Chamados - COSIS		UST
1	Login de Rede	Criação de Usuário	1,5
2	Login de Rede	Reset de Senha	1,5
3	Login de Rede	Erro/Falha	1,5
4	Login de Rede	Bloqueio de Usuário	1,5
5	Login de Rede	Desbloqueio de usuário	1,5
6	Compartilhamento de Arquivos (Rede)	Concessão de Acesso	1,5
7	Compartilhamento de Arquivos (Rede)	Revogação de Acesso	1,5
8	Compartilhamento de Arquivos (Rede)	Alteração de Permissão ou de Pasta	1,5
9	Compartilhamento de Arquivos (Rede)	Quota Excedida	1,5
10	Backup/Restauração	Restaurar Backup	1,5
11	Telefonia Celular	Solicitar Aparelho	0,5
12	Telefonia Celular	Configuração de acesso a e-mail corporativo.	1,5
13	Telefonia Celular	Habilitar Roaming Internacional	0,5
14	VPN	Concessão de Acesso	0,5
15	VPN	Revogação de Acesso	0,5
16	Cabeamento	Instalação de Ponto Novo	0,5
17	Cabeamento	Manutenção de Ponto de Rede	0,5
18	Cabeamento	Habilitação de Ponto de Rede	0,5
19	Certificado Digital	Emissão	0,5
20	Certificado Digital	Renovação	0,5
21	Certificado Digital	Revogação	0,5
22	E-mail	Exclusão de Conta	0,5
23	E-mail	Criação de Nova Conta	0,5
24	E-mail	Dúvida de Usuário	0,5
25	E-mail	Erro/Falha	0,5
26	FiltroWeb	Liberação de conteúdo web bloqueado	0,5
27	FiltroWeb	Bloqueio de conteúdo web	0,5

## Anexo I - Catálogo de Serviços

Projeto: Helpdesk

Processo: 15414.608644/2017-11

28	AntiSpam	Bloquear de e-mail(s) indesejado(s)	0,5
29	AntiSpam	Liberação de e-mail(s) legítimo(s)	0,5
30	Imprensa Nacional	Concessão de Acesso	0,5
31	Imprensa Nacional	Geração de Certificado	0,5
32	Imprensa Nacional	Reset de Senha	0,5

Essas categorias de chamado podem assim ser detalhadas:

#ID	Categorias de Chamados - COSIS		UST
1	Login de Rede	Criação de Usuário	1,5

### Descritivo:

- Serviço relacionado à criação de conta de usuários na rede corporativa da Susep (*Active Directory*).

### Critérios de qualidade e desempenho:

- Tempo de resposta < 30 minutos (VIP: 15 minutos);
- Tempo de atendimento < 4h (VIP: 2h);
- A solicitação foi aberta pelo Gestor Responsável ou foi recebida autorização deste por e-mail para criação da conta?
- Foi informado ao usuário que a senha inicial fora encaminhada por e-mail ao Gestor?
- Usuário conseguiu logar-se pela primeira vez?

**Qualificação profissional especial:** Certificação Profissional MCSA: Windows Server 2012

#ID	Categoria de Chamado - COSIS		UST
2	Login de Rede	Reset de Senha	1,5

### Descritivo:

## Anexo I - Catálogo de Serviços

Projeto: Helpdesk

Processo: 15414.608644/2017-11

Gerar nova senha de acesso à rede corporativa da Susep (Active Directory).

### **Critérios de qualidade e desempenho:**

- Tempo de resposta < 30 minutos (VIP: 15 minutos);
- Tempo de atendimento < 4h (VIP: 2h);
- O chamado fora aberto pelo Superior imediato do Solicitante?
- Foram informados previamente ao usuário quais os critérios (minúsculas, maiúsculas, caracteres especiais etc) para a geração de nova senha?
- Foi enviada nova senha para o e-mail do superior Imediato do solicitante?

**Qualificação profissional especial:** Certificação Profissional MCSA: Windows Server 2012

#ID	Categoria de Chamado - COSIS		UST
3	Login de Rede	Erro/Falha	1,5

### **Descritivo:**

#### **Critérios de qualidade e desempenho:**

- Tempo de resposta < 30 minutos (VIP: 15 minutos);
- Tempo de atendimento < 4h (VIP: 2h);
- Foi confirmado se previamente ao fechamento do chamado, usuário conseguiu logar-se normalmente?

**Qualificação profissional especial:** Certificação Profissional MCSA: Windows Server 2012

#ID	Categoria de Chamado - COSIS		UST
4	Login de Rede	Bloqueio de Usuário	1,5

### **Descritivo:**

## Anexo I - Catálogo de Serviços

Projeto: Helpdesk

Processo: 15414.608644/2017-11

Serviço relacionado ao cancelamento de conta de usuários na rede corporativa da Susep (*Active Directory*)

### **Critérios de qualidade e desempenho:**

- Tempo de resposta < 30 minutos (VIP: 15 minutos);
- Tempo de atendimento < 4h (VIP: 2h);
- O chamado fora aberto por Gestor Responsável ou foi anexado ao chamado documento oficial originário da Corpe em caso de bloqueio (vacância, aposentadoria, cessão etc.) em se tratando de servidor da Susep?

**Qualificação profissional especial:** Certificação Profissional MCSA: Windows Server 2012

#ID	Categoria de Chamado - COSIS		UST
5	Login de Rede	Desbloqueio de usuário	1,5

### **Descritivo:**

Serviço relacionado ao desbloqueio de conta de usuários na rede corporativa da Susep (*Active Directory*)

### **Critérios de qualidade e desempenho:**

- Tempo de resposta < 30 minutos (VIP: 15 minutos);
- Tempo de atendimento < 4h (VIP: 2h);
- O chamado fora aberto por Gestor Responsável ou foi anexado ao chamado documento oficial originário da Corpe em caso de reversão de licença em se tratando de servidor da Susep?
- Central de Serviço confirmou se usuário conseguiu logar-se normalmente?

**Qualificação profissional especial:** Certificação Profissional MCSA: Windows Server 2012

#ID	Categoria de Chamado - COSIS		UST
-----	------------------------------	--	-----

## Anexo I - Catálogo de Serviços

Projeto: Helpdesk

Processo: 15414.608644/2017-11

6	Compartilhamento de Arquivos (Rede)	Concessão de Acesso	1,5
---	-------------------------------------	---------------------	-----

### Descritivo:

Serviço relacionado ao permissionamento de acesso aos dados armazenados nos servidores de arquivo da Susep.

### Crítérios de qualidade e desempenho:

- Tempo de resposta < 30 minutos (VIP: 15 minutos);
- Tempo de atendimento < 4h (VIP: 2h);
- A solicitação foi aberta pelo gestor responsável ou foi recebida autorização deste por E-mail para concessão de acesso?

**Qualificação profissional especial:** Certificação Profissional MCSA: Windows Server 2012

#ID	Categoria de Chamado - COSIS		UST
7	Compartilhamento de Arquivos (Rede)	Revogação de Acesso	1,5

### Descritivo:

Serviço relacionado à retirada de permissionamento de acesso aos dados armazenados nos servidores de arquivo da Susep.

### Crítérios de qualidade e desempenho:

- Tempo de resposta < 30 minutos (VIP: 15 minutos);
- Tempo de atendimento < 4h (VIP: 2h);
- Foi verificado pelo atendente quem é o gestor responsável pelo recurso?
- A solicitação foi aberta pelo gestor responsável ou foi recebida autorização deste por E-mail para revogação de acesso?

**Qualificação profissional especial:** Certificação Profissional MCSA: Windows Server 2012.

## Anexo I - Catálogo de Serviços

Projeto: Helpdesk

Processo: 15414.608644/2017-11

#ID	Categoria de Chamado - COSIS		UST
8	Compartilhamento de Arquivos (Rede)	Alteração de Permissão ou de Pasta	1,5

### Descritivo:

Serviço relacionado à alteração de permissionamento de acesso aos dados armazenados nos servidores de arquivo da Susep.

### CrITÉrios de qualidade e desempenho:

- Tempo de resposta < 30 minutos (VIP: 15 minutos);
- Tempo de atendimento < 4h (VIP: 2h);
- A solicitação foi aberta pelo gestor responsável ou foi recebida autorização deste por E-mail para alteração de acesso?

**Qualificação profissional especial:** Não há.

#ID	Categoria de Chamado - COSIS		UST
9	Compartilhamento de Arquivos (Rede)	Quota Excedida	1,5

### Descritivo:

Serviço relacionado ao armazenamento de dados da Susep com a devida administração de quotas e diretórios.

### CrITÉrios de qualidade e desempenho:

- Tempo de resposta < 30 minutos (VIP: 15 minutos);
- Tempo de atendimento < 4h (VIP: 2h);
- A solicitação foi aberta pelo gestor responsável ou foi recebida autorização deste por E-mail para eventual alteração de quota?
- Foi enviado ao gestor responsável relatório sobre eventual ocupação desnecessária (imagens, vídeo, arquivos duplicados etc) ?

**Qualificação profissional especial:** Certificação Profissional MCSA: Windows Server 2012.

## Anexo I - Catálogo de Serviços

Projeto: Helpdesk

Processo: 15414.608644/2017-11

#ID	Categoria de Chamado - COSIS		UST
10	Backup/Restauração	Restaurar Backup	1,5

### Descritivo:

Serviço relacionado à restauração de cópia de segurança de arquivos armazenados em servidores de Rede da Susep.

### CrITÉrios de qualidade e desempenho:

- Tempo de resposta < 30 minutos (VIP: 15 minutos);
- Tempo de atendimento < 4h (VIP: 2h);
- A solicitação foi aberta pelo gestor responsável ou foi recebida autorização deste para restauração de Backup?
- Ao final do processo, foi verificado se o usuário conseguiu acessar o (s) arquivo (s) e/ou pasta (s).

**Qualificação profissional especial:** Certificação Profissional MCSA: Windows Server 2012.

#ID	Categoria de Chamado - COSIS		UST
11	Telefonia Celular	Solicitar Aparelho	0,5

### Descritivo:

Solicitação de telefone celular funcional.

### CrITÉrios de qualidade e desempenho:

- Tempo de resposta < 30 minutos (VIP: 15 minutos);
- Tempo de atendimento < 1h 30 min (VIP: 45 minutos);
- Central de Serviço verificou se o solicitante é ocupante de cargo DAS-4 ou superior?
- Termo de Entrega do Aparelho escaneado foi anexado ao chamado, antes do fechamento da solicitação?
- Central de Serviço confirmou com o usuário se o equipamento está funcionando normalmente?

## Anexo I - Catálogo de Serviços

Projeto: Helpdesk

Processo: 15414.608644/2017-11

**Qualificação profissional especial:** Não há.

#ID	Categoria de Chamado - COSIS		UST
12	Telefonia Celular	Configuração de acesso a e-mail corporativo.	1,5

**Descritivo:**

Configurar no aparelho celular funcional o e-mail corporativo da Susep.

**Critérios de qualidade e desempenho:**

- Tempo de resposta < 30 minutos (VIP: 15 minutos);
- Tempo de atendimento < 4h (VIP: 2h);
- Central de Serviço confirmou com o usuário se o mesmo está enviando/recebendo e-mails pelo aparelho?

**Qualificação profissional especial:** Não há.

#ID	Categoria de Chamado - COSIS		UST
13	Telefonia Celular	Habilitar Roaming Internacional	0,5

**Descritivo:**

Habilitação de serviço de itinerância em celulares funcionais.

**Critérios de qualidade e desempenho:**

- Tempo de resposta < 30 minutos (VIP: 15 minutos);
- Tempo de atendimento < 2h (VIP: 1h);
- Central de Serviço anexou ao chamado evidência de que o serviço fora habilitado?

**Qualificação profissional especial:** Não há.

## Anexo I - Catálogo de Serviços

Projeto: Helpdesk

Processo: 15414.608644/2017-11

#ID	Categoria de Chamado - COSIS		UST
14	VPN	Concessão de Acesso	0,5

### Descritivo:

Habilitar usuário da Susep (somente servidores) ao acesso remoto, via internet, à rede interna da Susep.

### CrITÉrios de qualidade e desempenho:

- Tempo de resposta < 30 minutos (VIP: 15 minutos);
- Tempo de atendimento < 2h (VIP: 1h);
- Foi verificado se o solicitante é Servidor da Susep
- A solicitação foi aberta pelo superior imediato ou foi recebida autorização deste por E-mail para acesso à VPN?
- Foi informado ao usuário sobre a existência de manual de Instalação da VPN (Virtual Private Network) na intranet?

**Qualificação profissional especial:** Não há.

#ID	Categoria de Chamado - COSIS		UST
15	VPN	Revogação de Acesso	0,5

### Descritivo:

Revogação de habilitação de usuário da Susep ao acesso remoto, via internet, à rede interna da Susep.

### CrITÉrios de qualidade e desempenho:

- Tempo de resposta < 30 minutos (VIP: 15 minutos);
- Tempo de atendimento < 2h (VIP: 1h);
- A solicitação foi aberta pelo superior imediato ou foi recebida autorização deste por E-mail para bloqueio do acesso VPN?

**Qualificação profissional especial:** Não há.

#ID	Categoria de Chamado - COSIS		UST
-----	------------------------------	--	-----

## Anexo I - Catálogo de Serviços

Projeto: Helpdesk

Processo: 15414.608644/2017-11

16	Cabeamento	Instalação de Ponto Novo	0,5
----	------------	--------------------------	-----

### Descritivo:

Solicitação de instalação de ponto de Lógica nas dependências da Susep;

### CrITÉRIOS de qualidade e desempenho:

- Tempo de resposta < 30 minutos (VIP: 15 minutos);
- Tempo de atendimento < 2h (VIP: 1h);
- A solicitação foi aberta pelo Gestor Responsável ou foi recebida autorização deste por E-mail?
- Após a instalação, usuário confirmou se acessa a rede normalmente?
- **Qualificação profissional especial:** Não há.

#ID	Categoria de Chamado - COSIS		UST
17	Cabeamento	Manutenção de Ponto de Rede	0,5

### Descritivo:

Manutenção de ponto de Lógica nas dependências da Susep, em caso de mau funcionamento;

### CrITÉRIOS de qualidade e desempenho:

- Tempo de resposta < 30 minutos;
- Tempo de atendimento < 2h;
- Após a manutenção, usuário confirmou se acessa a rede normalmente?

**Qualificação profissional especial:** Não há.

#ID	Categoria de Chamado - COSIS		UST
18	Cabeamento	Habilitação de Ponto de Rede	0,5

### Descritivo:

## Anexo I - Catálogo de Serviços

Projeto: Helpdesk

Processo: 15414.608644/2017-11

Solicitação de habilitação de ponto de Lógica já existente nas dependências da Susep.

### **Critérios de qualidade e desempenho:**

- Tempo de resposta < 30 minutos (VIP: 15 minutos);
- Tempo de atendimento < 2h (VIP: 1h);
- A solicitação foi aberta pelo Gestor Responsável ou foi recebida autorização deste por E-mail?
- Após a habilitação, usuário confirmou se acessa a rede normalmente?

**Qualificação profissional especial:** Não há.

#ID	Categoria de Chamado - COSIS		UST
19	Certificado Digital	Emissão	0,5

### **Descritivo:**

- Solicitação de Certificado Digital A3 padrão ICP Brasil.

### **Critérios de qualidade e desempenho:**

- Tempo de resposta < 30 minutos (VIP: 15 minutos);
- Tempo de atendimento < 2h (VIP: 1h);
- Na abertura do chamado, foi verificado se o solicitante possui Token Criptográfico?
- Previamente ao fechamento do chamado, usuário confirmou se certificado fora emitido?
- Foi informado ao solicitante da existência de um manual de utilização na intranet da Susep?

**Qualificação profissional especial:** Não há.

#ID	Categoria de Chamado - COSIS		UST
20	Certificado Digital	Renovação	0,5

## Anexo I - Catálogo de Serviços

Projeto: Helpdesk

Processo: 15414.608644/2017-11

### Descritivo:

- Solicitação de renovação de Certificado Digital A3 padrão ICP Brasil.

### Critérios de qualidade e desempenho:

- Tempo de resposta < 30 minutos (VIP: 15 minutos);
- Tempo de atendimento < 2h (VIP: 1h);
- Na abertura do chamado, foi verificado se o solicitante possui Token Criptográfico?
- Foi informado ao solicitante da existência de um manual de utilização na intranet da Susep?

**Qualificação profissional especial:** Não há.

#ID	Categoria de Chamado - COSIS		UST
21	Certificado Digital	Revogação	0,5

### Descritivo:

Solicitação de revogação de Certificado Digital A3 padrão ICP Brasil.

### Critérios de qualidade e desempenho:

- Tempo de resposta < 30 minutos (VIP: 15 minutos);
- Tempo de atendimento < 2h (VIP: 1h);
- Foi recebido no e-mail do solicitante a confirmação de revogação pela Autoridade Certificadora contratada pela Susep?

**Qualificação profissional especial:** Não há.

#ID	Categoria de Chamado - COSIS		UST
22	E-mail	Exclusão de Conta	0,5

## Anexo I - Catálogo de Serviços

Projeto: Helpdesk

Processo: 15414.608644/2017-11

### Descritivo:

- Exclusão de Conta de Correio Eletrônico corporativo.

### Critérios de qualidade e desempenho:

- Tempo de resposta < 30 minutos (VIP: 15 minutos);
- Tempo de atendimento < 2h (VIP: 1h);
- A solicitação foi aberta pelo Gestor Responsável ou foi recebida autorização deste por E-mail para exclusão da conta?

**Qualificação profissional especial:** Não há.

#ID	Categoria de Chamado - COSIS		UST
23	E-mail	Criação de Nova Conta	0,5

### Descritivo:

- Criação de Conta de Correio Eletrônico corporativo.

### Critérios de qualidade e desempenho:

- Tempo de resposta < 30 minutos (VIP: 15 minutos);
- Tempo de atendimento < 2h (VIP: 1h);
- A solicitação foi aberta pelo Gestor do Recurso ou foi recebida autorização deste por E-mail para criação da conta?
- O nome a conta de e-mail seguiu regras de formação do Governo Federal?

**Qualificação profissional especial:** Não há.

#ID	Categoria de Chamado - COSIS		UST
24	E-mail	Dúvida de Usuário	0,5

### Descritivo:

## Anexo I - Catálogo de Serviços

Projeto: Helpdesk

Processo: 15414.608644/2017-11

- Auxiliar em Dúvida sobre e-mail corporativo.

### **Critérios de qualidade e desempenho:**

- Tempo de resposta < 30 minutos (VIP: 15 minutos);
- Tempo de atendimento < 2h (VIP: 1h);
- Foi consultada base de dados do SysAid antes de repassar a dúvida para Equipe da Susep (3º. Nível)?

**Qualificação profissional especial:** Não há.

#ID	Categoria de Chamado - COSIS		UST
25	E-mail	Erro/Falha	0,5

### **Descritivo:**

- Proceder à triagem sobre problemas com e-mail.

### **Critérios de qualidade e desempenho:**

- Tempo de resposta < 30 minutos;
- Tempo de atendimento < 2h;
- Foi consultada base de dados do SysAid antes de repassar o problema para Equipe da Susep (3º. Nível) ?

**Qualificação profissional especial:** Não há.

#ID	Categoria de Chamado - COSIS		UST
26	Filtro Web	Liberação de conteúdo web bloqueado	0,5

### **Descritivo:**

- Solicitação de liberação de conteúdo legítimo.

### **Critérios de qualidade e desempenho:**

## Anexo I - Catálogo de Serviços

Projeto: Helpdesk

Processo: 15414.608644/2017-11

- Tempo de resposta < 30 minutos (VIP: 15 minutos);
- Tempo de atendimento < 2h (VIP: 1h);
- Foi realizado teste de verificação para constatar se de fato houve bloqueio de conteúdo?
- Em se constatando realmente de bloqueio de conteúdo, foi anexado **print screen** da tela ao chamado antes de repassá-lo para o 3º. Nível (Susep)?

**Qualificação profissional especial:** Não há.

#ID	Categoria de Chamado - COSIS		UST
27	Filtro Web	Bloqueio de conteúdo web	0,5

**Descritivo:**

Solicitação de Bloqueio de conteúdo inadequado.

**Critérios de qualidade e desempenho:**

- Tempo de resposta < 30 minutos (VIP: 15 minutos);
- Tempo de atendimento < 2h (VIP: 1h);
- A solicitação de bloqueio foi repassada à Coordenação Geral de TI para validação?

**Qualificação profissional especial:** Não há.

#ID	Categoria de Chamado - COSIS		UST
28	AntiSpam	Bloquear de e-mail (s) indesejado (s)	0,5

**Descritivo:**

- Bloquear e-mails não solicitados tais com *Spam, Fishing Scam* etc.

**Critérios de qualidade e desempenho:**

- Tempo de resposta < 30 minutos (VIP: 15 minutos);
- Tempo de atendimento < 2h (VIP: 1h);

## Anexo I - Catálogo de Serviços

Projeto: Helpdesk

Processo: 15414.608644/2017-11

- No chamado consta anexo em **pdf** do suposto e-mail indesejado para análise da Equipe de Terceiro Nível (Susep)?

**Qualificação profissional especial:** Não há.

#ID	Categoria de Chamado - COSIS		UST
29	AntiSpam	Liberação de e-mail (s) legítimo (s)	0,5

**Descritivo:**

- Desbloquear e-mail legítimo para recebimento pelo solicitante.

**Critérios de qualidade e desempenho:**

- Tempo de resposta < 30 minutos (VIP: 15 minutos);
- Tempo de atendimento < 2h (VIP: 1h);
- Solicitante informou na descrição do chamado corretamente o remetente supostamente bloqueado?

**Qualificação profissional especial:** Não há.

#ID	Categoria de Chamado - COSIS		UST
30	Imprensa Nacional	Concessão de Acesso	0,5

**Descritivo:**

- Obtenção de Conta para acesso ao INCOM Web.

**Critérios de qualidade e desempenho:**

- Tempo de resposta < 30 minutos (VIP: 15 minutos);
- Tempo de atendimento < 2h (VIP: 1h);
- Foram informados pelo usuário no chamado login, CPF, nome completo e e-mail funcional?

**Qualificação profissional especial:** Não há.

## Anexo I - Catálogo de Serviços

Projeto: Helpdesk

Processo: 15414.608644/2017-11

#ID	Categoria de Chamado - COSIS		UST
31	Imprensa Nacional	Geração de Certificado	0,5

### Descritivo:

- Solicitação de Certificado A1 para acesso ao Sistema INCOM WEB.

### Critérios de qualidade e desempenho:

- Tempo de resposta < 30 minutos (VIP: 15 minutos);
- Tempo de atendimento < 2h (VIP: 1h);
- Após gestor do Sistema (3º. Nível – Susep) requisitar o certificado, foi informado ao usuário para acessar o site <https://incom.in.gov.br> e baixar o certificado?
- Previamente ao fechamento, usuário informou se acessou o sistema INCOM WEB?

**Qualificação profissional especial:** Não há.

#ID	Categoria de Chamado - COSIS		UST
32	Imprensa Nacional	Reset de Senha	0,5

### Descritivo:

- Gerar nova senha de acesso ao Sistema InconWeb.

### Critérios de qualidade e desempenho:

- Tempo de resposta < 30 minutos (VIP: 15 minutos);
- Tempo de atendimento < 2h (VIP: 1h);
- O chamado fora aberto pelo Superior imediato do Solicitante?
- Foram informados previamente ao usuário quais os critérios (minúsculas, maiúsculas, caracteres especiais etc) para a geração de nova senha?
- Foi enviada nova senha para o e-mail do superior Imediato do solicitante?

## Anexo I - Catálogo de Serviços

Projeto: Helpdesk

Processo: 15414.608644/2017-11

**Qualificação profissional especial:** Não há.

### 4. O Catálogo de Serviços da COINF.

As categorias de chamado a princípio oferecidas aos usuários da Susep e disponíveis no SCS (Sistema de Central de Serviços) são abaixo enumeradas com seus respectivos valores em UST.

#ID	Categorias de Chamados - COINF		UST
1	Banco de Dados	Dúvidas / Sugestões	1
2	Banco de Dados	Permissões	0,5
3	Sistemas da Susep	Acesso / Permissão	1
4	Sistemas da Susep	Atualização de Dados	0,5
5	Sistemas da Susep	Dúvidas	1
6	Sistemas da Susep	Extração de Dados	0,5
7	Sistemas da Susep	Manutenção Corretiva	0,5
8	Sistemas da Susep	Manutenção Evolutiva / Adaptativa	0,5
9	Sistemas da Susep	Novo Desenvolvimento	0,5
10	Sistemas da Susep	Publicação de conteúdo na intranet	1
11	Sistemas da Susep	Publicação de conteúdo nos portais da Susep	1
12	Sistemas da Susep	Análise de Problemas e Verificação de Erros	0,5
13	Gerenciamento de Ambiente	Implantação de Sistemas	1

## Anexo I - Catálogo de Serviços

Projeto: Helpdesk

Processo: 15414.608644/2017-11

14	Gerenciamento de Ambiente	Avaliação e execução de scripts de banco de dados	0,5
15	Gerenciamento de Ambiente	Criação / Configuração de Job de banco de dados	0,5
16	Gerenciamento de Ambiente	Criação / Configuração de Job executável	0,5
17	Gerência de Configuração	Concessão / revogação de acessos	1
18	Gerência de Configuração	Criação / exclusão de repositório	1
19	Gerência de Configuração	Criação / exclusão de usuário	1
20	Suporte ao Mercado	FIP/SAPIEMS	0,5
21	Suporte ao Mercado	Envio de Arquivos	0,5

#ID	Categorias de Chamados - COINF			UST
1	Banco de Dados	Dúvidas / Sugestões		1

**Descritivo:** Responder dúvidas gerais dos usuários relacionadas ao banco de dados da Susep.

- Consultar fontes de informação, base de conhecimento, sistemas e banco de dados
- Responder ao usuário

### Critérios de qualidade e desempenho:

- Tempo de Resposta < 30 min
- Tempo de Resposta VIP < 15 min
- Tempo de atendimento < 3h 30 min
- Tempo de atendimento VIP < 1h 45 min
- Dúvidas respondidas adequadamente?
- Base de conhecimento atualizada?

## Anexo I - Catálogo de Serviços

Projeto: Helpdesk

Processo: 15414.608644/2017-11

**Qualificação profissional especial:** Conhecimentos de administração de banco de dados (cursos MS20462 e MS20461, MS20764 e MS20761 ou equivalente).

#ID	Categorias de Chamados - COINF			UST
2	Banco de Dados	Permissões		0,5

**Descritivo:** Conceder permissão de acesso a banco de dados

- Consultar fontes de informação, base de conhecimento, banco de dados
- Verificar e instruir o chamado corretamente
- Consultar gestores
- O usuário possui termo de responsabilidade assinado?
- Obter aprovação do gestor
- Encaminhar chamado para o 3º nível

**Critérios de qualidade e desempenho:**

- Tempo de Resposta < 30 min
- Tempo de atendimento < 3h 30 min
- Chamado possui aprovação prévia do gestor do recurso e do chefe?
- Usuário possui termo de responsabilidade assinado?

**Qualificação profissional especial:** Não há (Téc.TI s/qualificação especial).

#ID	Categorias de Chamados - COINF			UST
3	Sistemas da Susep	Acesso / Permissão		1

**Descritivo:** Conceder ou revogar permissão de acesso de usuário a sistema.

- Consultar fontes de informação, base de conhecimento
- Verificar e instruir o chamado corretamente
- Consultar gestores
- Obter aprovação do gestor
- Acessar sistema(s) de permissionamento
- Conceder permissões

**Critérios de qualidade e desempenho:**

- Tempo de Resposta < 30 min
- Tempo de Resposta VIP < 15 min

## Anexo I - Catálogo de Serviços

Projeto: Helpdesk

Processo: 15414.608644/2017-11

- Tempo de atendimento < 3h 30 min
- Tempo de atendimento VIP < 1h 45 min
- Chamado possui aprovação prévia do gestor?
- Permissões concedidas corretamente?

**Qualificação profissional especial:** Não há (Téc.TI s/qualificação especial).

#ID	Categorias de Chamados - COINF			UST
4	Sistemas da Susep	Atualização de Dados		0,5

**Descritivo:** Executar script para atualizar dados de sistema em banco de dados

- Consultar fontes de informação/base de conhecimento.
- Consultar gestores
- Obter aprovação do gestor
- Verificar e instruir o chamado corretamente
- Encaminhar chamado para o 3º nível

**Crítérios de qualidade e desempenho:**

- Tempo de Resposta < 30 min
- Tempo de Resposta VIP < 15 min
- Tempo de atendimento < 3h 30 min
- Tempo de atendimento VIP < 1h 45 min
- Chamado possui aprovação prévia do gestor?

**Qualificação profissional especial:** Não há (Téc.TI s/qualificação especial)..

#ID	Categorias de Chamados - COINF			UST
5	Sistemas da Susep	Dúvidas/ Sugestões		1

**Descritivo:** Responder dúvidas dos usuários sobre os sistemas.

- Consultar fontes de informação/ base de conhecimento.
- Responder ao usuário.

**Crítérios de qualidade e desempenho:**

- Tempo de Resposta < 30 min

## Anexo I - Catálogo de Serviços

Projeto: Helpdesk

Processo: 15414.608644/2017-11

- Tempo de Resposta VIP < 15 min
- Tempo de atendimento < 3h 30 min
- Tempo de atendimento VIP < 1h 45 min
- Dúvidas respondidas adequadamente?
- Base de conhecimento atualizada?

**Qualificação profissional especial:** Não há (Téc.TI s/qualificação especial).

#ID	Categorias de Chamados - COINF			UST
6	Sistemas da Susep	Extração de dados		0,5

**Descritivo:** Gerar e executar script para obter informações direto das bases de dados

- Consultar fontes de informação/ base de conhecimento
- Obter aprovação do gestor
- Verificar e instruir chamado corretamente
- Encaminhar chamado para o 3º nível

### CrITÉRIOS de qualidade e desempenho:

- Tempo de Resposta < 30 min
- Tempo de Resposta VIP < 15 min
- Tempo de atendimento < 3h 30 min
- Tempo de atendimento VIP < 1h 45 min
- Chamado possui aprovação prévia do gestor?

**Qualificação profissional especial:** Não há (Téc.TI s/qualificação especial).

#ID	Categorias de Chamados - COINF			UST
7	Sistemas da Susep	Manutenção Corretiva		0,5

**Descritivo:** Instruir e encaminhar ao 3º nível as solicitações de manutenção corretiva em sistemas

- Consultar sistema.
- Consultar gestores

## Anexo I - Catálogo de Serviços

Projeto: Helpdesk

Processo: 15414.608644/2017-11

- Obter aprovação do gestor
- Obter aprovação do Gestor do Sistema
- Verificar e instruir chamado corretamente
- Encaminhar chamado para o 3º nível.

### **Critérios de qualidade e desempenho:**

- Tempo de Resposta < 30 min
- Tempo de atendimento < 3h 30 min
- Chamado possui aprovação prévia do gestor da área e do gestor do sistema?

**Qualificação profissional especial:** Não há (Téc.TI s/qualificação especial).

#ID	Categorias de Chamados - COINF			UST
8	Sistemas da Susep	Manutenção Evolutiva / Adaptativa		0,5

**Descritivo:** Instruir e encaminhar ao 3º nível as solicitações de manutenção evolutiva e adaptativa em sistemas

- Consultar sistema.
- Consultar gestores
- Obter aprovação do gestor
- Obter aprovação do gestor do sistema
- Verificar e instruir chamado corretamente
- Encaminhar chamado para o 3º nível.

### **Critérios de qualidade e desempenho:**

- Tempo de Resposta < 30 min
- Tempo de atendimento < 3h 30 min
- Chamado possui aprovação prévia do gestor da área e do gestor do sistema?

**Qualificação profissional especial:** Não há (Téc.TI s/qualificação especial).

## Anexo I - Catálogo de Serviços

Projeto: Helpdesk

Processo: 15414.608644/2017-11

#ID	Categorias de Chamados - COINF			UST
9	Sistemas da Susep	Novo Desenvolvimento		0,5

**Descritivo:** Instruir e encaminhar para o 3º nível as solicitações para desenvolvimento de novo sistema

- Consultar sistema.
- Consultar gestores
- Obter aprovação do gestor
- Obter aprovação do gestor do sistema
- Verificar e instruir chamado corretamente
- Encaminhar chamado para o 3º nível.

**Critérios de qualidade e desempenho:**

- Tempo de Resposta < 30 min
- Tempo de atendimento < 3h 30 min
- Chamado possui aprovação prévia do gestor?

**Qualificação profissional especial:** Não há (Téc.TI s/qualificação especial).

#ID	Categorias de Chamados - COINF			UST
10	Sistemas da Susep	Publicação de conteúdo na intranet		1

**Descritivo:** Publicar conteúdo na Intranet da Susep

- Consultar sistema.
- Consultar gestores
- Obter aprovação do gestor
- Verificar e instruir chamado corretamente
- Realizar publicação
- Encaminhar chamado para solicitante validar (???)

**Critérios de qualidade e desempenho:**

## Anexo I - Catálogo de Serviços

Projeto: Helpdesk

Processo: 15414.608644/2017-11

- Tempo de Resposta < 30 min
- Tempo de Resposta VIP < 15 min
- Tempo de atendimento < 4h
- Tempo de atendimento VIP < 2h
- Chamado possui aprovação prévia do gestor?
- Conteúdo publicado corretamente?

**Qualificação profissional especial:** Téc.TI

#ID	Categorias de Chamados - COINF			UST
11	Sistemas da Susep	Publicação de conteúdo nos Portais da Susep		1

**Descritivo:** Publicar conteúdo no Portal da Susep

- Consultar sistema.
- Consultar gestores
- Obter aprovação do gestor
- Verificar e instruir chamado corretamente
- Realizar publicação
- Encaminhar chamado para solicitante validar (???)

**Critérios de qualidade e desempenho:**

- Tempo de Resposta < 30 min
- Tempo de Resposta VIP < 15 min
- Tempo de atendimento < 4h
- Tempo de atendimento VIP < 2h
- Chamado possui aprovação prévia do gestor?
- Conteúdo publicado corretamente?

**Qualificação profissional especial:** Téc.TI

#ID	Categorias de Chamados - COINF			UST
12	Sistemas da Susep	Análise e Verificação de Problema		0,5

## Anexo I - Catálogo de Serviços

Projeto: Helpdesk

Processo: 15414.608644/2017-11

**Descritivo:** Instruir e encaminhar chamado relativo à Análise e Verificação de Problemas de sistema para o 3º nível

- Consultar sistema.
- Obter aprovação do gestor
- Obter aprovação do Gestor do sistema
- Verificar e instruir chamado corretamente
- Encaminhar chamado ao analista de TI responsável pelo sistema.

### Critérios de qualidade e desempenho:

- Tempo de Resposta < 30 min
- Tempo de Resposta VIP < 15 min
- Tempo de atendimento < 3h 30 min
- Tempo de atendimento VIP < 1h 45 min
- Chamado possui aprovação prévia do gestor?

**Qualificação profissional especial:** Téc.TI s/qualificação especial

#ID	Categorias de Chamados - COINF			UST
13	Gerenciamento de Ambiente	Implantação de Sistemas		1

**Descritivo:** Verificar se todos os requisitos necessários para a implantação do sistema foram cumpridos

- Consultar fonte de informação/base de conhecimento
- Consultar sistema.
- Verificar e instruir chamado corretamente
- Verificar se roteiro de implantação está de acordo
- Encaminhar chamado ao 3º nível

### Critérios de qualidade e desempenho:

- Tempo de Resposta < 30 min
- Tempo de atendimento < 4h
- Roteiro de implantação estava correto?

**Qualificação profissional especial:** Conhecimentos de IIS, administração de banco de dados (curso OD10972B ou 2576A ou equivalente, Windows .

## Anexo I - Catálogo de Serviços

Projeto: Helpdesk

Processo: 15414.608644/2017-11

#ID	Categorias de Chamados - COINF			UST
14	Gerenciamento de Ambiente	Execução de scripts de banco de dados		0,5

**Descritivo:** Instruir e encaminhar os chamados de Execução de scripts em banco de dados para o 3º nível

- Consultar fontes de informação, base de conhecimento, sistemas e banco de dados
- Verificar e instruir chamado corretamente
- Encaminhar chamado para o 3º nível

### Critérios de qualidade e desempenho:

- Tempo de Resposta < 30 min
- Tempo de Resposta VIP < 15 min
- Tempo de atendimento < 3h 30 min
- Tempo de atendimento VIP < 1h 45 min

**Qualificação profissional especial:** Não há (Téc.TI s/qualificação especial).

#ID	Categorias de Chamados - COINF			UST
15	Gerenciamento de Ambiente	Criação / Configuração de Job de banco de dados		0,5

**Descritivo:** Instruir e encaminhar chamado de Configuração de job no servidor de banco de dados para o 3º nível

- Consultar fontes de informação, base de conhecimento, sistemas e banco de dados
- Verificar e instruir chamado corretamente
- Encaminhar chamado para o 3º nível

### Critérios de qualidade e desempenho:

## Anexo I - Catálogo de Serviços

Projeto: Helpdesk

Processo: 15414.608644/2017-11

- Tempo de Resposta < 30 min
- Tempo de Resposta VIP < 15 min
- Tempo de atendimento < 3h 30 min
- Tempo de atendimento VIP < 1h 45 min

**Qualificação profissional especial:** Não há (Téc.TI s/qualificação especial).

#ID	Categorias de Chamados - COINF			UST
16	Gerenciamento de Ambiente	Criação / Configuração de Job executável		0,5

**Descritivo:** Instruir e encaminhar chamado de Configuração de job executável para o 3º nível

- Consultar fontes de informação, base de conhecimento
- Verificar e instruir chamado corretamente
- Obter aprovação do gestor
- Encaminhar chamado para o 3º nível

**Crítérios de qualidade e desempenho:**

- Tempo de Resposta < 30 min
- Tempo de Resposta VIP < 15 min
- Tempo de atendimento < 3h 30 min
- Tempo de atendimento VIP < 1h 45 min

**Qualificação profissional especial:** Não há (Téc.TI s/qualificação especial).

#ID	Categorias de Chamados - COINF			UST
17	Gerência de Configuração	Concessão / revogação de acessos		1

**Descritivo:** Conceder acesso a repositório do SVN.

- Consultar fontes de informação, base de conhecimento

## Anexo I - Catálogo de Serviços

Projeto: Helpdesk

Processo: 15414.608644/2017-11

- Verificar e instruir chamado corretamente
- Obter aprovação do gestor
- Conceder acessos

### Critérios de qualidade e desempenho:

- Tempo de Resposta < 30 min
- Tempo de atendimento < 4 h
- Chamado possui aprovação prévia do chefe?
- Permissões concedidas corretamente?

**Qualificação profissional especial:** Conhecimentos de SVN / Téc.TI

#ID	Categorias de Chamados - COINF			UST
18	Gerência de Configuração	Criação / exclusão de repositório		1

**Descritivo:** Criação e/ou exclusão de repositório do SVN.

- Consultar fontes de informação, base de conhecimento
- Verificar e instruir chamado corretamente
- Chamado possui aprovação prévia do do chefe?
- Criar/excluir repositórios

### Critérios de qualidade e desempenho:

- Tempo de Resposta < 30 min
- Tempo de atendimento < 4 h
- Chamado possui aprovação prévia do gestor?
- Repositório criado / excluído com as devidas permissões ?

**Qualificação profissional especial:** Conhecimentos de SVN / Téc.TI

#ID	Categorias de Chamados - COINF			UST
19	Gerência de Configuração	Criação / exclusão de usuários		1

## Anexo I - Catálogo de Serviços

Projeto: Helpdesk

Processo: 15414.608644/2017-11

**Descritivo:** Criação e/ou exclusão de usuários no SVN.

- Consultar fontes de informação, base de conhecimento
- Verificar e instruir chamado corretamente
- Obter aprovação do gestor
- Criar / Excluir usuários

**CrITÉrios de qualidade e desempenho:**

- Tempo de Resposta < 30 min
- Tempo de atendimento < 4 h
- Chamado possui aprovação prévia do gestor?
- Criação / Exclusão de usuários foi feita corretamente?

**Qualificação profissional especial:** Conhecimentos de SVN / Téc.TI s/qualificação especial.

#ID	Categorias de Chamados - COINF			UST
20	Suporte ao mercado	FIP/SAPIEMS		0,5

**Descritivo:** Instruir e responder ou encaminhar as solicitações de suporte ao mercado relacionados ao sistema FIP/SAPIEMS.

- Consultar fontes de informação, base de conhecimento, sistemas e banco de dados
- Verificar e instruir chamado corretamente
- Orientar mercado ou encaminhar chamado ao setor competente ou 3º nível

**CrITÉrios de qualidade e desempenho:**

- Tempo de Resposta < 30 min
- Tempo de atendimento < 3 h 30 min

**Qualificação profissional especial:** Téc.TI s/qualificação especial.

#ID	Categorias de Chamados - COINF			UST
-----	--------------------------------	--	--	-----

## Anexo I - Catálogo de Serviços

Projeto: Helpdesk

Processo: 15414.608644/2017-11

21	Suporte ao mercado	Envio de Arquivos		1
----	--------------------	-------------------	--	---

**Descritivo:** Instruir e responder ou encaminhar as solicitações de suporte ao mercado relacionados ao sistema Envio de Arquivos.

- Consultar fontes de informação, base de conhecimento, sistemas e banco de dados
- Verificar e instruir chamado corretamente
- Orientar mercado ou encaminhar chamado ao setor competente ou 3º nível

### CrITÉrios de qualidade e desempenho:

- Tempo de Resposta < 30 min
- Tempo de atendimento < 3 h 30 min

**Qualificação profissional especial:** Téc.TI s/qualificação especial.

## 5. O Catálogo de Serviços da COSUP.

As categorias de chamado a princípio oferecidas aos usuários da Susep e disponíveis no SCS (Sistema de Central de Serviços) são abaixo enumeradas com seus respectivos dados:

- Valor em UST;
- Breve descritivo das atividades;
- Os critérios de desempenho e qualidade que caracterizam o perfeito atendimento de chamados da categoria; e
- Qualificação profissional especial, se necessária.

#ID	Categorias de Chamados - COSUP			UST
1	Equipamentos	Suprimentos para impressoras		1
2	Equipamentos	Entrega/instalação	Token	1,5
3	Equipamentos	Entrega/instalação	Computador ou notebook	2,5
4	Equipamentos	Entrega/instalação	Outros	2,5
5	Equipamentos	Recolhimento		2,5

## Anexo I - Catálogo de Serviços

Projeto: Helpdesk

Processo: 15414.608644/2017-11

6	Equipamentos	Substituição	Computador ou notebook	3
7	Equipamentos	Substituição	Outros	2
8	Equipamentos	Mudança de localização		2
9	Equipamentos	Manutenção	Impressora	1,5
10	Equipamentos	Manutenção	Estação de trabalho	2,5
11	Equipamentos	Manutenção	Notebook	2,5
12	Equipamentos	Manutenção	Monitor	2
13	Equipamentos	Manutenção	Teclado	1,5
14	Equipamentos	Manutenção	Mouse	1,5
15	Equipamentos	Manutenção	Estabilizador	2
16	Equipamentos	Manutenção	Outros	2
17	Software	Instalar		1
18	Software	Desinstalar		1
19	Software	Atualizar		1
20	Admin.Usuário	HOD Serpro/Senha-rede	Concessão de acesso	0,5
21	Admin.Usuário	HOD Serpro/Senha-rede	Revogação de acesso	0,5
22	Admin.Usuário	HOD Serpro/Senha-rede	Problemas de acesso	0,5
23	Admin.Usuário	HOD Serpro/Senha-rede	Reset de senha	0,5
24	Admin.Usuário	HOD Serpro/Sisbacen	Concessão de acesso	0,5
25	Admin.Usuário	HOD Serpro/Sisbacen	Problemas de acesso	0,5
26	Admin.Usuário	HOD Serpro/Sisbacen	Reset de Senha	0,5
27	Orientação ao Usuário	Impressoras		0,5
28	Orientação ao Usuário	Windows		0,5
29	Orientação ao Usuário	Notebooks		0,5
30	Orientação ao Usuário	Computador		0,5

## Anexo I - Catálogo de Serviços

Projeto: Helpdesk

Processo: 15414.608644/2017-11

31	Orientação ao Usuário	Scanner		0,5
32	Orientação ao Usuário	Outros		0,5
33	Orientação ao Usuário	Token		0,5
34	Orientação ao Usuário	Certificado Digital		0,5
35	Orientação ao Usuário	Software		0,5
36	TI	Criação de Base de Conhecimento		5
37	TI	Aplicar conformidade a notebooks		1,5
38	TI	Desfazimento de computador		1
39	TI	Desfazimento de notebook		1
40	TI	Desfazimento de outros equipamentos		0,5
41	TI	Transferência de conhecimento à sucessora		2
42	Landesk	Distribuir/remover software no parque		4,5
43	TI	Suporte a eventos		4,5
44	TI	Criação/alteração de formulários do Sysaid		6,5

Detalhamento:

#ID	Categorias de Chamados - COSUP			UST
1	Equipamentos	Suprimentos para impressoras		1

**Descritivo:**

- Substituir toner, unidade de imagem ou outro consumível de impressora ou multifuncional.
- Providenciar a reposição do estoque, no caso de equipamento de terceiros.

**Critérios de qualidade e desempenho:**

- Tempo de resposta < 30min (VIP: 15 min);
- Tempo de atendimento < 3h (VIP: 1h);
- Foi solicitada reposição junto à prestadora Outsourcing?

## Anexo I - Catálogo de Serviços

Projeto: Helpdesk

Processo: 15414.608644/2017-11

- Foi substituído o consumível?
- Foi feito um teste de impressão?
- Item de configuração atrelado ao chamado?

**Qualificação profissional especial:** Não há

#ID	Categoria de Chamado - COSUP			UST
2	Equipamentos	Entrega/instalação	Token	1,5

**Descritivo:**

- Habilitar usuário a assinar digitalmente usando o token.
  - Instalar driver de token;
  - Instalar cadeia de certificados raiz e intermediário;
  - Verificar o reconhecimento do token pela instalação;
  - Testar o validade do certificado através do token.

**CrITÉrios de qualidade e desempenho:**

- Tempo de resposta < 30min;
- Tempo de atendimento < 2h;
- Certificado acessível pelo token no SEI?
- Item de configuração atrelado ao chamado?

**Qualificação profissional especial:** Não há.

#ID	Categoria de Chamado - COSUP			UST
3	Equipamentos	Entrega/instalação	Computador ou notebook	2,5

**Descritivo:**

- Entregar desktop ou notebook a usuário
  - Formatar/preparar equipamento;
  - Elaborar documentação;

## Anexo I - Catálogo de Serviços

Projeto: Helpdesk

Processo: 15414.608644/2017-11

- Entregar equipamento;
- Colher assinaturas;
- Distribuir documentação.

### Critérios de qualidade e desempenho:

- Tempo de resposta < 30min;
- Tempo de atendimento < 4h;
- Equipamento testado?
- Equipamento entregue?
- TBP's assinadas?
- TBP's distribuídas?
- Item de configuração atrelado ao chamado?

**Qualificação profissional especial:** Não há.

#ID	Categoria de Chamado - COSUP			UST
4	Equipamentos	Entrega/instalação	Outros	2,5

### Descritivo:

- Entregar equipamento a usuário
  - Elaborar documentação;
  - Entregar equipamento;
  - Colher assinaturas;
  - Distribuir documentação.

### Critérios de qualidade e desempenho:

- Tempo de resposta < 30min;
- Tempo de atendimento < 4h;
- Equipamento testado?
- Equipamento entregue?
- TBP's assinadas?
- TBP's distribuídas?

**Qualificação profissional especial:** Não há.

## Anexo I - Catálogo de Serviços

Projeto: Helpdesk

Processo: 15414.608644/2017-11

#ID	Categoria de Chamado - COSUP			UST
5	Equipamentos	Recolhimento		2,5

### Descritivo:

- Recolher equipamento de usuário
  - Elaborar documentação;
  - Recolher equipamento;
  - Colher assinaturas;
  - Distribuir documentação.

### CrITÉrios de qualidade e desempenho:

- Tempo de resposta < 30min;
- Tempo de atendimento < 4h;
- Equipamento recolhido?
- TBP's assinadas?
- TBP's distribuídas?
- Item de configuração atrelado ao chamado?

**Qualificação profissional especial:** Não há.

#ID	Categoria de Chamado - COSUP			UST
6	Equipamentos	Substituição	Computador ou notebook	3

### Descritivo:

- Entregar um equipamento e recolher o do usuário. Conjunção das categorias #3 e #5.

### CrITÉrios de qualidade e desempenho:

- Tempo de resposta < 30min;
- Tempo de atendimento < 4h;
- Equipamento entregue?
- Equipamento testado?

## Anexo I - Catálogo de Serviços

Projeto: Helpdesk

Processo: 15414.608644/2017-11

- Equipamento recolhido?
- TBP's assinadas?
- TBP's distribuídas?
- Item de configuração atrelado ao chamado?

**Qualificação profissional especial:** Não há.

#ID	Categoria de Chamado - COSUP			UST
7	Equipamentos	Substituição	Outros	2

**Descritivo:**

- Entregar um equipamento e recolher o do usuário. Conjunção das categorias #4 e #5.

**Crítérios de qualidade e desempenho:**

- Tempo de resposta < 30min;
- Tempo de atendimento < 4h;
- Equipamento entregue?
- Equipamento testado?
- Equipamento recolhido?
- TBP's assinadas?
- TBP's distribuídas?
- Item de configuração atrelado ao chamado?

**Qualificação profissional especial:** Não há.

#ID	Categoria de Chamado - COSUP			UST
8	Equipamentos	Mudança de localização		2

**Descritivo:**

- Movimentar um equipamento de TI.

**Crítérios de qualidade e desempenho:**

## Anexo I - Catálogo de Serviços

Projeto: Helpdesk

Processo: 15414.608644/2017-11

- Tempo de resposta < 30min;
- Tempo de atendimento < 3h;
- Equipamento movimentado?
- TBP's assinadas?
- TBP's distribuídas?
- Item de configuração atrelado ao chamado?

**Qualificação profissional especial:** Não há.

#ID	Categoria de Chamado - COSUP			UST
9	Equipamentos	Manutenção	Impressora	1,5

**Descritivo:**

- Diagnosticar e resolver incidente em impressora ou multifuncional.
  - Invocar contratada se equipamento de terceiros

**Crítérios de qualidade e desempenho:**

- Tempo de resposta < 30min (VIP: 15 min);
- Tempo de atendimento < 3h (VIP: 1h30min);
- Houve tentativa de solução interna?
- Equipamento funcional?
- Item de configuração atrelado ao chamado?

**Qualificação profissional especial:** Não há.

#ID	Categoria de Chamado - COSUP			UST
10	Equipamentos	Manutenção	Estação de trabalho	2,5

**Descritivo:**

- Diagnosticar e resolver incidente em estação de trabalho
  - Invocar garantia se preciso.

## Anexo I - Catálogo de Serviços

Projeto: Helpdesk

Processo: 15414.608644/2017-11

### Critérios de qualidade e desempenho:

- Tempo de resposta < 30min (VIP: 15 min);
- Tempo de atendimento < 3h (VIP: 1h30min);
- Houve tentativa de solução interna?
- Equipamento funcional?
- Item de configuração atrelado ao chamado?

**Qualificação profissional especial:** Não há.

#ID	Categoria de Chamado - COSUP			UST
11	Equipamentos	Manutenção	Notebook	2,5

### Descritivo:

- Diagnosticar e resolver incidente em notebooks
  - Invocar garantia se preciso.

### Critérios de qualidade e desempenho:

- Tempo de resposta < 30min (VIP: 15 min);
- Tempo de atendimento < 3h (VIP: 1h30min);
- Houve tentativa de solução interna?
- Equipamento funcional?
- Item de configuração atrelado ao chamado?

**Qualificação profissional especial:** Não há.

#ID	Categoria de Chamado - COSUP			UST
12	Equipamentos	Manutenção	Monitor	2

### Descritivo:

- Diagnosticar e resolver incidente em monitor de vídeo
  - Invocar garantia se preciso.
  - Substituir equipamento, se preciso (#7)

## Anexo I - Catálogo de Serviços

Projeto: Helpdesk

Processo: 15414.608644/2017-11

### **Critérios de qualidade e desempenho:**

- Tempo de resposta < 30min (VIP: 15 min);
- Tempo de atendimento < 3h (VIP: 1h30min);
- Houve tentativa de solução interna?
- Equipamento funcional?
- Item de configuração atrelado ao chamado?

**Qualificação profissional especial:** Não há.

#ID	Categoria de Chamado - COSUP			UST
13	Equipamentos	Manutenção	Teclado	1,5

### **Descritivo:**

- Diagnosticar e resolver incidente em teclado
  - Invocar garantia se preciso.
  - Substituir equipamento, se preciso (#7)

### **Critérios de qualidade e desempenho:**

- Tempo de resposta < 30min (VIP: 15 min);
- Tempo de atendimento < 3h (VIP: 1h);
- Equipamento funcional?
- Item de configuração atrelado ao chamado?

#ID	Categoria de Chamado - COSUP			UST
14	Equipamentos	Manutenção	Mouse	1,5

### **Descritivo:**

- Diagnosticar e resolver incidente mouse
  - Invocar garantia se preciso.
  - Substituir equipamento, se preciso (#7)

### **Critérios de qualidade e desempenho:**

- Tempo de resposta < 30min (VIP: 15 min);

## Anexo I - Catálogo de Serviços

Projeto: Helpdesk

Processo: 15414.608644/2017-11

- Tempo de atendimento < 3h (VIP: 1h);
- Equipamento funcional?
- Item de configuração atrelado ao chamado?

**Qualificação profissional especial:** Não há.

#ID	Categoria de Chamado - COSUP			UST
15	Equipamentos	Manutenção	Estabilizador	2

### Descritivo:

- Diagnosticar e resolver incidente em estabilizador
  - Invocar garantia se preciso.
  - Substituir equipamento, se preciso (#7)

### CrITÉrios de qualidade e desempenho:

- Tempo de resposta < 30min (VIP: 15 min);
- Tempo de atendimento < 2h (VIP: 1h);
- Equipamento funcional?
- Item de configuração atrelado ao chamado?

**Qualificação profissional especial:** Não há.

#ID	Categoria de Chamado - COSUP			UST
16	Equipamentos	Manutenção	Outros	2

### Descritivo:

- Diagnosticar e resolver incidente em equipamento
  - Invocar garantia se preciso.
  - Substituir equipamento, se preciso (#7)

### CrITÉrios de qualidade e desempenho:

- Tempo de resposta < 30min (VIP: 15 min);

## Anexo I - Catálogo de Serviços

Projeto: Helpdesk

Processo: 15414.608644/2017-11

- Tempo de atendimento < 3h (VIP: 2h);
- Houve tentativa de solução interna?
- Equipamento funcional?
- Item de configuração atrelado ao chamado?

**Qualificação profissional especial:** Não há.

#ID	Categoria de Chamado - COSUP			UST
17	Software	Instalar		1

**Descritivo:**

- Instalar software solicitado por usuário.

**Crítérios de qualidade e desempenho:**

- Tempo de resposta < 30min (VIP: 15 min);
- Tempo de atendimento < 2h (VIP: 1h);
- Software instalado?
- Item de configuração atrelado ao chamado?

**Qualificação profissional especial:** Não há.

#ID	Categoria de Chamado - COSUP			UST
18	Software	Desinstalar		1

**Descritivo:**

- Desinstalar software solicitado por usuário.

**Crítérios de qualidade e desempenho:**

- Tempo de resposta < 30min (VIP: 15 min);
- Tempo de atendimento < 2h (VIP: 1h);
- Software desinstalado?
- Item de configuração atrelado ao chamado?

## Anexo I - Catálogo de Serviços

Projeto: Helpdesk

Processo: 15414.608644/2017-11

**Qualificação profissional especial:** Não há.

#ID	Categoria de Chamado - COSUP			UST
19	Software	Atualizar		1

**Descritivo:**

- Atualizar software solicitado por usuário.

**Critérios de qualidade e desempenho:**

- Tempo de resposta < 30min (VIP: 15 min);
- Tempo de atendimento < 2h (VIP: 1h);
- Software atualizado?
- Item de configuração atrelado ao chamado?

**Qualificação profissional especial:** Não há.

#ID	Categoria de Chamado - COSUP			UST
20	Admin.Usuário	HOD Serpro/Senha-rede	Concessão de acesso	0,5

**Descritivo:**

- Conceder ao usuário acesso à rede Serpro.

**Critérios de qualidade e desempenho:**

- Tempo de resposta < 30min (VIP: 15 min);
- Tempo de atendimento < 2h (VIP: 1h);
- Acesso concedido?

**Qualificação profissional especial:** Não há.

#ID	Categoria de Chamado - COSUP			UST
-----	------------------------------	--	--	-----

## Anexo I - Catálogo de Serviços

Projeto: Helpdesk

Processo: 15414.608644/2017-11

21	Admin.Usuário	HOD Serpro/Senha-rede	Revogação de acesso	0,5
----	---------------	-----------------------	---------------------	-----

### Descritivo:

- Revogar acesso de usuário à rede Serpro.

### Critérios de qualidade e desempenho:

- Tempo de resposta < 30min (VIP: 15 min);
- Tempo de atendimento < 2h (VIP: 1h);
- Acesso revogado?

**Qualificação profissional especial:** Não há.

#ID	Categoria de Chamado - COSUP			UST
22	Admin.Usuário	HOD Serpro/Senha-rede	Problemas de acesso	0,5

### Descritivo:

- Diagnosticar e restabelecer acesso de usuário à rede Serpro.

### Critérios de qualidade e desempenho:

- Tempo de resposta < 30min (VIP: 15 min);
- Tempo de atendimento < 2h (VIP: 1h);
- Acesso restabelecido?

**Qualificação profissional especial:** Não há.

#ID	Categoria de Chamado - COSUP			UST
23	Admin.Usuário	HOD Serpro/Senha-rede	Reset de senha	0,5

### Descritivo:

- Resetar senha de acesso de usuário à rede Serpro.

### Critérios de qualidade e desempenho:

- Tempo de resposta < 30min (VIP: 15 min);

## Anexo I - Catálogo de Serviços

Projeto: Helpdesk

Processo: 15414.608644/2017-11

- Tempo de atendimento < 2h (VIP: 1h);
- Senha resetada?

**Qualificação profissional especial:** Não há.

#ID	Categoria de Chamado - COSUP			UST
24	Admin.Usuário	HOD Serpro/Sisbacen	Concessão de acesso	0,5

**Descritivo:**

- Conceder a usuário acesso a sistema Sisbacen.

**Críticos de qualidade e desempenho:**

- Tempo de resposta < 30min (VIP: 15 min);
- Tempo de atendimento < 2h (VIP: 1h);
- Acesso concedido?

**Qualificação profissional especial:** Não há.

#ID	Categoria de Chamado - COSUP			UST
25	Admin.Usuário	HOD Serpro/Sisbacen	Problemas de acesso	0,5

**Descritivo:**

- Diagnosticar e restabelecer acesso a sistema Sisbacen.

**Críticos de qualidade e desempenho:**

- Tempo de resposta < 30min (VIP: 15 min);
- Tempo de atendimento < 2h (VIP: 1h);
- Acesso restabelecido?

**Qualificação profissional especial:** Não há.

#ID	Categoria de Chamado - COSUP			UST
26	Admin.Usuário	HOD Serpro/Sisbacen	Reset de Senha	0,5

## Anexo I - Catálogo de Serviços

Projeto: Helpdesk

Processo: 15414.608644/2017-11

### Descritivo:

- Resetar senha de acesso a sistema Sisbacen.

### Crítérios de qualidade e desempenho:

- Tempo de resposta < 30min (VIP: 15 min);
- Tempo de atendimento < 2h (VIP: 1h);
- Acesso restabelecido?

#ID	Categoria de Chamado - COSUP			UST
27	Orientação ao Usuário	Impressoras		0,5

### Descritivo:

- Prestar informação de suporte sobre impressoras, multifuncionais e sistema de impressão.

### Crítérios de qualidade e desempenho:

- Tempo de resposta < 30min (VIP: 15 min);
- Tempo de atendimento < 2h (VIP: 1h);
- Informação prestada e problema do usuário resolvido?
- Item de configuração atrelado ao chamado?

**Qualificação profissional especial:** Não há.

#ID	Categoria de Chamado - COSUP			UST
28	Orientação ao Usuário	Windows		0,5

### Descritivo:

- Prestar informação de suporte sobre sistema operacional Windows,

### Crítérios de qualidade e desempenho:

- Tempo de resposta < 30min (VIP: 15 min);

## Anexo I - Catálogo de Serviços

Projeto: Helpdesk

Processo: 15414.608644/2017-11

- Tempo de atendimento < 2h (VIP: 1h);
- Informação prestada e problema do usuário resolvido?

**Qualificação profissional especial:** Não há.

#ID	Categoria de Chamado - COSUP			UST
29	Orientação ao Usuário	Notebooks		0,5

**Descritivo:**

- Prestar informação de suporte sobre notebooks.

**CrITÉrios de qualidade e desempenho:**

- Tempo de resposta < 30min (VIP: 15 min);
- Tempo de atendimento < 2h (VIP: 1h);
- Informação prestada e problema do usuário resolvido?
- Item de configuração atrelado ao chamado?

**Qualificação profissional especial:** Não há.

#ID	Categoria de Chamado - COSUP			UST
30	Orientação ao Usuário	Computador		0,5

**Descritivo:**

- Prestar informação de suporte sobre desktops.

**CrITÉrios de qualidade e desempenho:**

- Tempo de resposta < 30min (VIP: 15 min);
- Tempo de atendimento < 2h (VIP: 1h);
- Informação prestada e problema do usuário resolvido?
- Item de configuração atrelado ao chamado?

## Anexo I - Catálogo de Serviços

Projeto: Helpdesk

Processo: 15414.608644/2017-11

**Qualificação profissional especial:** Não há.

#ID	Categoria de Chamado - COSUP			UST
31	Orientação ao Usuário	Scanner		0,5

**Descritivo:**

- Prestar informação de suporte sobre scanners e digitalização de imagens.

**CrITÉrios de qualidade e desempenho:**

- Tempo de resposta < 30min (VIP: 15 min);
- Tempo de atendimento < 2h (VIP: 1h);
- Informação prestada e problema do usuário resolvido?
- Item de configuração atrelado ao chamado?

**Qualificação profissional especial:** Não há.

#ID	Categoria de Chamado - COSUP			UST
32	Orientação ao Usuário	Outros		0,5

**Descritivo:**

- Prestar informação de suporte sobre outros equipamentos.

**CrITÉrios de qualidade e desempenho:**

- Tempo de resposta < 30min (VIP: 15 min);
- Tempo de atendimento < 2h (VIP: 1h);
- Informação prestada e problema do usuário resolvido?

**Qualificação profissional especial:** Não há.

## Anexo I - Catálogo de Serviços

Projeto: Helpdesk

Processo: 15414.608644/2017-11

#ID	Categoria de Chamado – COSUP			UST
33	Orientação ao Usuário	Token		0,5

### Descritivo:

- Prestar informação de suporte sobre tokens.

### Crítérios de qualidade e desempenho:

- Tempo de resposta < 30min (VIP: 15 min);
- Tempo de atendimento < 2h (VIP: 1h);
- Informação prestada e problema do usuário resolvido?

**Qualificação profissional especial:** Não há.

#ID	Categoria de Chamado – COSUP			UST
34	Orientação ao Usuário	Certificado Digital		0,5

### Descritivo:

- Prestar informação de suporte sobre certificados digitais.

### Crítérios de qualidade e desempenho:

- Tempo de resposta < 30min (VIP: 15 min);
- Tempo de atendimento < 2h (VIP: 1h);
- Informação prestada e problema do usuário resolvido?

**Qualificação profissional especial:** Não há.

#ID	Categoria de Chamado – COSUP			UST
35	Orientação ao Usuário	Software		0,5

### Descritivo:

- Prestar informação de suporte sobre o software informado.

## Anexo I - Catálogo de Serviços

Projeto: *Helpdesk*

Processo: 15414.608644/2017-11

### Critérios de qualidade e desempenho:

- Tempo de resposta < 30min (VIP: 15 min);
- Tempo de atendimento < 2h (VIP: 1h);
- Informação prestada e problema do usuário resolvido?

**Qualificação profissional especial:** Não há.

**As próximas categorias de chamado serão invocadas pela própria equipe de TI para o *Service Desk***

#ID	Categoria de Chamado – COSUP			UST
36	TI	Criação de Base de Conhecimento		5

### Descritivo:

- Criação dos elementos de conhecimento sobre a categoria de chamado informada. Mediante este chamado, a prestadora agendará reunião com o 3ºN para transferência de conhecimento sobre o atendimento a chamados da categoria informada. Com as informações, a contratada desenhará o fluxo de trabalho correspondente ao atendimento utilizando o Bizagi, descreverá detalhadamente as atividades no mesmo software, e também como ele, gera os roteiros de atendimento. O 3ºN valida as informações, que são gravadas em meio versionado e disponibilizadas no SCS.

### Critérios de qualidade e desempenho:

- Tempo de resposta < 30min;
- Tempo de atendimento < 5h;
- Desenho de processo feito?
- Atividades detalhadamente descritas?
- Roteiros gerados?
- Versão homologada por 3ºN?
- Versão gravada em SVN?
- Fluxos e roteiros gravados na base de conhecimento do SCS?

## Anexo I - Catálogo de Serviços

Projeto: Helpdesk

Processo: 15414.608644/2017-11

### Qualificação profissional especial:

- Certificação BPM;
- Conhecimentos em BPMN;
- Experiência com software Bizagi.

#ID	Categoria de Chamado – COSUP			UST
37	TI	Aplicar conformidade a notebooks		1,5

### Descritivo:

- Certificar que instalação de notebook está em conformidade com padrão da Susep.
  - Verificar antivírus;
  - Agentes Sysaid e Landesk;
  - Proteção de HD;
  - Versão correta do Office.

### CrITÉRIOS de qualidade e desempenho:

- Tempo de resposta < 30min;
- Tempo de atendimento < 2h;
- Agente Sysaid instalado?
- Agente Landesk instalado?
- Office 2007 removido?
- Office 2013 instalado?
- Antivirus ESET removido?
- Antivirus Symantec instalado e configurado?
- HD protegido, se notebook de fiscal?
- Equipamento no domínio "Susepbr"?
- Notebook entregue ao usuário?
- Item de configuração atrelado ao chamado?

**Qualificação profissional especial:** Não há.

## Anexo I - Catálogo de Serviços

Projeto: Helpdesk

Processo: 15414.608644/2017-11

#ID	Categoria de Chamado - COSUP			UST
38	TI	Desfazimento de computador		1

### Descritivo:

- Recolher computador e todos os seus periféricos e cabos.
- Formatar o computador (*wipe format*);
- Avaliar o estado equipamento (SLTI);
- Registrar os dados patrimoniais do equipamento na planilha de desfazimento;
- Movimentar equipamento para ambiente próprio

### CrITÉRIOS de qualidade e desempenho:

- Tempo de resposta < 30min;
- Tempo de atendimento < 4h;
- Agrupados: gabinete, teclado, mouse e monitor?
- Equipamento avaliado?
- Computador formatado (*wipe format*)?
- Computador levado à sala de desfazimento?
- Planilha SLTI preenchida?
- Item de configuração atrelado ao chamado?

**Qualificação profissional especial:** Não há.

#ID	Categoria de Chamado - COSUP			UST
39	TI	Desfazimento de notebook		1

### Descritivo:

- Recolher notebook e todos os seus acessórios (maleta, carregador, mouse, cabo de aço, etc).
- Formatar o notebook (*wipe format*);
- Avaliar o estado equipamento (SLTI);
- Registrar os dados patrimoniais do equipamento na planilha de desfazimento;

## Anexo I - Catálogo de Serviços

Projeto: Helpdesk

Processo: 15414.608644/2017-11

- Movimentar equipamento para ambiente próprio

### Critérios de qualidade e desempenho:

- Tempo de resposta < 30min;
- Tempo de atendimento < 4h;
- Agrupados: notebook e seus acessórios?
- Equipamento avaliado?
- Notebook formatado (*wipe format*)?
- Notebook levado à sala de desfazimento?
- Planilha SLTI preenchida?
- Item de configuração atrelado ao chamado?

**Qualificação profissional especial:** Não há.

#ID	Categoria de Chamado - COSUP			UST
40	TI	Desfazimento de outros equipamentos		0,5

### Descritivo:

- Identificar o equipamento
- Avaliar o estado equipamento (SLTI);
- Registrar os dados patrimoniais do equipamento na planilha de desfazimento;
- Movimentar equipamento para ambiente próprio

### Critérios de qualidade e desempenho:

- Tempo de resposta < 30min;
- Tempo de atendimento < 4h;
- Equipamento avaliado?
- Planilha SLTI preenchida?
- Equipamento levado à sala de desfazimento?
- Item de configuração atrelado ao chamado?

**Qualificação profissional especial:** Não há.

## Anexo I - Catálogo de Serviços

Projeto: Helpdesk

Processo: 15414.608644/2017-11

#ID	Categoria de Chamado - COSUP			UST
41	TI	Transferência de conhecimento à sucessora		2

### Descritivo:

- Transferir à empresa sucessora conhecimento sobre atendimento de chamados da categoria indicada.

### CrITÉrios de qualidade e desempenho:

- Tempo de resposta < 30min;
- Tempo de atendimento < 4h;
- Susep, contratada e sucessora reunidos?
- Registros da base de conhecimento apresentados à sucessora?
- Dúvidas resolvidas?

**Qualificação profissional especial:** Não há.

#ID	Categoria de Chamado - COSUP			UST
42	Landesk	Distribuir/remover software no parque		4,5

### Descritivo:

- Distribuir ou remover software indicado nos *endpoints* especificados conforme a política informada.

### CrITÉrios de qualidade e desempenho:

- Tempo de resposta < 30min;
- Tempo de atendimento < 6h;
- Pacote de distribuição criado no Landesk?
- Tarefa agendada criada no Landesk?
- Teste realizado em conjunto controlado de estações?
- Distribuição do software iniciada?

## Anexo I - Catálogo de Serviços

Projeto: Helpdesk

Processo: 15414.608644/2017-11

**Qualificação profissional especial:** Técnico com experiência em *Landesk Management Suite*.

#ID	Categoria de Chamado - COSUP			UST
43	TI	Suporte a eventos		4,5

### Descritivo:

- Apoiar e prestar suporte presencial de microinformática em reuniões, palestras, workshops e outros eventos oficiais da Susep, mediante solicitação do Gestor do Contrato com antecedência mínima de 24 h. Técnico deverá estar disponível por, no máximo, 4 horas.

### CrITÉrios de qualidade e desempenho:

- Tempo de resposta < 30min;
- Tempo de atendimento < 4h;
- Técnico este disponível no local?

**Qualificação profissional especial:** Não há.

#ID	Categoria de Chamado - COSUP			UST
44	TI	Criação/Alteração de formulários do Sysaid		6,5

### Descritivo:

- Configurar o Sysaid para apresentar o formulário especificado nas categorias de chamado indicadas.

### CrITÉrios de qualidade e desempenho:

- Tempo de resposta < 30min;
- Tempo de atendimento < 8h;
- Houve interação com demandante para confirmar os requisitos?
- O demandante homologou o formulário realizado em ambiente de homologação?
- O formulário homologado foi disponibilizado em produção?

## Anexo I - Catálogo de Serviços

Projeto: Helpdesk

Processo: 15414.608644/2017-11

**Qualificação profissional especial:** Especialista em Sysaid.

### 6. O Catálogo de Serviços da COMEC.

As categorias de chamado a princípio oferecidas aos usuários da Susep e disponíveis no SCS (Sistema de Central de Serviços) para questões afetas à COMEC são abaixo enumeradas com seus respectivos valores em UST.

#ID	Categorias de Chamados - COMEC			UST
1	Envio de Dados	FIP	Prazo de entrega	0,5

**Descritivo:**

- Informar consulente do prazo, observando o tipo de entidade;
- Consultar Base de conhecimento;
- No caso de ausência de informações, encaminhar consulta ao setor competente.

**Crítérios de qualidade e desempenho:**

- Tempo de resposta < 30min;
- Tempo de atendimento <4h;
- Consulente informado do prazo?
- Base de conhecimento consolidada?

**Qualificação profissional especial:** Não há.

#ID	Categorias de Chamados - COMEC			UST
2	Envio de Dados	FIP	Erro no programa/críticas	0,5

**Descritivo:**

- Consultar relatório de erros;
- Consultar base de conhecimento;
- Orientar o consulente ou encaminhar dúvida.

## Anexo I - Catálogo de Serviços

Projeto: Helpdesk

Processo: 15414.608644/2017-11

### Critérios de qualidade e desempenho:

- Tempo de resposta < 30min;
- Tempo de atendimento <4h;
- Consulente informado do diagnóstico/solução?
- Base de conhecimento consolidada?

**Qualificação profissional especial:** Não há.

#ID	Categorias de Chamados - COMEC			UST
3	Envio de Dados	FIP	Estado da carga/recarga Protocolos	0,5

### Descritivo:

- Consultar mapa de cargas;
- Reenviar protocolos;
- Orientar o consulente ou encaminhar dúvida.

### Critérios de qualidade e desempenho:

- Tempo de resposta < 30min;
- Tempo de atendimento <4h;
- Consulente informado do estado da carga/recarga?
- Protocolo encaminhado (se for o caso)?

**Qualificação profissional especial:** Não há.

#ID	Categorias de Chamados - COMEC			UST
4	Envio de Dados	FIP	Problemas na Transmissão	0,5

### Descritivo:

- Consultar base de conhecimento;
- Orientar o consulente ou encaminhar dúvida.

### Critérios de qualidade e desempenho:

- Tempo de resposta < 30min;

## Anexo I - Catálogo de Serviços

Projeto: Helpdesk

Processo: 15414.608644/2017-11

- Tempo de atendimento <4h;
- Consulente informado do estado da recepção do FIP?
- Base de conhecimento atualizada?

**Qualificação profissional especial:** Não há.

#ID	Categorias de Chamados - COMEC			UST
5	Envio de Dados	FIP ESTATÍSTICO	Prazo de entrega	0,5

### Descritivo:

- Consultar Base de conhecimento;
- Informar consulente do prazo, observando o tipo de entidade;
- No caso de ausência de informações, encaminhar consulta ao setor competente.

### Crítérios de qualidade e desempenho:

- Tempo de resposta < 30min;
- Tempo de atendimento <4h;
- Consulente informado do prazo?
- Base de conhecimento consolidada?

**Qualificação profissional especial:** Não há.

#ID	Categorias de Chamados - COMEC			UST
6	Envio de Dados	FIP ESTATÍSTICO	Erro no programa/críticas	0,5

### Descritivo:

- Consultar relatório de erros;
- Consultar base de conhecimento;
- Orientar o consulente ou encaminhar dúvida.

### Crítérios de qualidade e desempenho:

## Anexo I - Catálogo de Serviços

Projeto: Helpdesk

Processo: 15414.608644/2017-11

- Tempo de resposta < 30min;
- Tempo de atendimento <4h;
- Consulente informado do diagnóstico/solução?
- Base de conhecimento consolidada?

**Qualificação profissional especial:** Não há.

#ID	Categorias de Chamados - COMEC			UST
7	Envio de Dados	FIP ESTATÍSTICO	Estado da carga/recarga	0,5

### Descritivo:

- Consultar mapa de cargas;
- Reenviar protocolos;
- Orientar o consulente ou encaminhar dúvida.

### CrITÉrios de qualidade e desempenho:

- Tempo de resposta < 30min;
- Tempo de atendimento <4h;
- Consulente informado do estado da carga/recarga?
- Protocolo encaminhado (se for o caso)?

**Qualificação profissional especial:** Não há.

#ID	Categorias de Chamados - COMEC			UST
8	Envio de Dados	FIP ESTATÍSTICO	Problemas na Transmissão	0,5

### Descritivo:

- Consultar base de conhecimento;
- Orientar o consulente ou encaminhar dúvida.

### CrITÉrios de qualidade e desempenho:

- Tempo de resposta < 30min;

## Anexo I - Catálogo de Serviços

Projeto: Helpdesk

Processo: 15414.608644/2017-11

- Tempo de atendimento <4h;
- Consulente informado do estado da recepção do FIP ESTATÍSTICO?
- Base de conhecimento atualizada?

**Qualificação profissional especial:** Não há.

#ID	Categorias de Chamados - COMEC			UST
9	Envio de Dados	Seguro Garantia	Problema na carga / envio	0,5

### Descritivo:

- Consultar Blob;
- Consultar base de conhecimento;
- Orientar o consulente ou encaminhar dúvida.

### Crítérios de qualidade e desempenho:

- Tempo de resposta < 30min;
- Tempo de atendimento <4h;
- Consulente informado do diagnóstico/solução?
- Base de conhecimento atualizada?

**Qualificação profissional especial:** Não há.

#ID	Categorias de Chamados - COMEC			UST
10	Envio de Dados	Seguro Garantia	Dúvida Preenchimento / prazo	0,5

### Descritivo:

- Consultar base de conhecimento;
- Orientar o consulente ou encaminhar dúvida.

### Crítérios de qualidade e desempenho:

- Tempo de resposta < 30min;

## Anexo I - Catálogo de Serviços

Projeto: Helpdesk

Processo: 15414.608644/2017-11

- Tempo de atendimento <4h;
- Consulente orientado ou consulta encaminhada?
- Base de conhecimento atualizada?

**Qualificação profissional especial:** Não há.

#ID	Categorias de Chamados - COMEC			UST
11	Consulta Informações	Seguro Garantia	Problemas com consulta à apólice	0,5

### Descritivo:

- Conferir padrão do número;
- Consultar em base interna;
- Orientar o consulente ou encaminhar dúvida.

### CrITÉrios de qualidade e desempenho:

- Tempo de resposta < 30min;
- Tempo de atendimento <4h;
- Consulente orientado ou consulta encaminhada?
- Base de conhecimento atualizada?

**Qualificação profissional especial:** Não há.

#ID	Categorias de Chamados - COMEC			UST
12	Consulta Informações	SES	Prazo para divulgação de novo mês	0,5

### Descritivo:

- Consultar base de conhecimento;
- Orientar o consulente ou encaminhar dúvida.

### CrITÉrios de qualidade e desempenho:

## Anexo I - Catálogo de Serviços

Projeto: Helpdesk

Processo: 15414.608644/2017-11

- Tempo de resposta < 30min;
- Tempo de atendimento <4h;
- Consulente orientado ou consulta encaminhada?
- Base de conhecimento atualizada?

**Qualificação profissional especial:** Não há.

#ID	Categorias de Chamados - COMEC			UST
13	Consulta Informações	SES	Dúvida sobre resultados / valores	0,5

**Descritivo:**

- Consultar base de conhecimento;
- Orientar o consulente ou encaminhar dúvida.

**Crítérios de qualidade e desempenho:**

- Tempo de resposta < 30min;
- Tempo de atendimento <4h;
- Consulente orientado ou consulta encaminhada?
- Base de conhecimento atualizada?

**Qualificação profissional especial:** Não há.

#ID	Categorias de Chamados - COMEC			UST
14	Envio de Dados	522 (Auto/Rural/Compreensivo/DPEM/tábua/registros contábeis)	Prazo para entrega / divulgação do SCD	0,5

**Descritivo:**

- Identificar anexo e tipo de dúvida;
- Consultar base de conhecimento;
- Orientar o consulente ou encaminhar dúvida.

**Crítérios de qualidade e desempenho:**

## Anexo I - Catálogo de Serviços

Projeto: Helpdesk

Processo: 15414.608644/2017-11

- Tempo de resposta < 30min;
- Tempo de atendimento <4h;
- Consulente orientado ou consulta encaminhada?
- Base de conhecimento atualizada?

**Qualificação profissional especial:** Não há.

#ID	Categorias de Chamados - COMEC			UST
15	Envio de Dados	522 (Auto/Rural/Compreensivo/DPEM/tábua/registros contábeis)	Problemas na Transmissão	0,5

**Descritivo:**

- Identificar anexo e tipo de dúvida;
- Consultar base de conhecimento e/ou sistema;
- Orientar o consulente ou encaminhar dúvida.

**Critérios de qualidade e desempenho:**

- Tempo de resposta < 30min;
- Tempo de atendimento <4h;
- Consulente informado do estado da recepção da carga?
- Base de conhecimento atualizada?

**Qualificação profissional especial:** Não há.

#ID	Categorias de Chamados - COMEC			UST
16	Envio de Dados	522 (Auto/Rural/Compreensivo/DPEM/tábua/registros contábeis)	Dúvida Preenchimento	0,5

**Descritivo:**

- Identificar anexo e tipo de dúvida;
- Consultar base de conhecimento;
- Orientar o consulente ou encaminhar dúvida.

## Anexo I - Catálogo de Serviços

Projeto: Helpdesk

Processo: 15414.608644/2017-11

### Critérios de qualidade e desempenho:

- Tempo de resposta < 30min;
- Tempo de atendimento <4h;
- Dúvida esclarecida?
- Base de conhecimento atualizada?

**Qualificação profissional especial:** Não há.

#ID	Categorias de Chamados - COMEC			UST
17	Envio de Dados	522 (Auto/Rural/Compreensivo/DPEM/tábua/registros contábeis)	Erro no programa/SCD (Críticas)	0,5

### Descritivo:

- Identificar anexo e tipo de dúvida;
- Consultar base de conhecimento;
- Orientar o consulente ou encaminhar dúvida.

### Critérios de qualidade e desempenho:

- Tempo de resposta < 30min;
- Tempo de atendimento <4h;
- Dúvida esclarecida?
- Base de conhecimento atualizada?

**Qualificação profissional especial:** Não há.

## 7. Fonte das informações.

Os dados foram enviados pelos coordenadores das coordenações citadas em e-mail de 20/04/2017 e 19/05/2017, destinado ao integrante técnico da Equipe de Planejamento.

Rio de Janeiro, 22 de maio de 2017.

---

**Anexo I - Catálogo de Serviços**Projeto: *Helpdesk*Processo: 15414.608644/2017-11

---

Assinaturas
<b>Responsáveis pelo provimento de informações das coordenações da CGETI:</b>
Pela CGETI/COSIS, seu coordenador <b>Paulo Roberto Schenkel de Carvalho</b>  _____
Pela CGETI/COINF, sua coordenadora <b>Carla Dila Lessa Mendes</b>  _____
Pela CGETI/COMEC, seu coordenador <b>Daniel da Silva Duarte</b>  _____
Pela CGETI/COSUP, seu coordenador <b>Leandro Martins das Neves</b>  _____
<b>Responsável pela aglutinação de todos os dados e redação deste documento:</b>
Integrante Técnico da Equipe de Planejamento da Contratação, servidor <b>Leandro Martins das Neves</b>  _____