



# CARTA DE SERVIÇOS

2022

**Superintendência Estadual de  
Tecnologia da Informação e  
Comunicação - SETIC**

**SUPERINTENDENTE**

Delner Freire

**Normas de criação:**

Lei Complementar nº 965/2017  
acrescido pela Lei Complementar  
nº 1062/2020.

Lei 13.460/2017 - Dispõe sobre a  
participação, proteção e defesa dos  
direitos do usuário dos serviços  
públicos da administração pública.

Decreto 22.728/2018 - Dispõe  
sobre a simplificação do  
atendimento prestado aos usuários  
dos serviços públicos.

Lei 14.129/2021 - Dispõe sobre  
princípios, regras e instrumentos  
para o Governo Digital e para o  
aumento da eficiência pública.

Lei 13.709/2018 - Dispõe sobre a  
proteção de dados.

**Outras normas  
relacionadas à gestão e  
estrutura da Unidade:**

Portaria nº 34/2021 - Plano  
Diretor de Tecnologia da  
Informação - PDTI.

## **Sumário**

<b>1. APRESENTAÇÃO</b>	<b>6</b>
<b>2. PERFIL DA INSTITUIÇÃO</b>	<b>9</b>
<b>3. ATRIBUIÇÕES E COMPETÊNCIAS</b>	<b>11</b>
<b>4. PROPÓSITO TRANSFORMADOR MASSIVO - PTM</b>	<b>16</b>
<b>5. ORGANOGRAMA INSTITUCIONAL</b>	<b>19</b>
<b>6. COMPROMISSO SETIC COM O ATENDIMENTO</b>	<b>20</b>
<b>7. CARTA DE SERVIÇO DO GABINETE E DAS ASSESSORIAS</b>	<b>22</b>
<b>7.1 GABINETE - GAB</b>	<b>22</b>
<b>8. CARTA DE SERVIÇO DAS COORDENADORIAS</b>	<b>69</b>

# APRESENTAÇÃO

## 1. APRESENTAÇÃO

Transformar a realidade da Administração Estadual através da inclusão de conceitos de modernização da gestão pública, com acessibilidade, segurança, disponibilidade, transparência e economicidade, é o principal objetivo da **Superintendência Estadual de Tecnologia da Informação e Comunicação – SETIC**.

Neste sentido, a SETIC coordena, padroniza e organiza a Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) do Poder Executivo do Governo de Rondônia.

Ao atuar prospectando, normatizando, dando suporte à regulação e prestação de serviços técnicos na área da informática, à SETIC supervisiona e orienta estudos e propostas de arquiteturas, serviços e soluções na área da tecnologia da informação, acompanhando e avaliando o desempenho das Gerências de Informática e/ou setores congêneres do poder executivo.

Por isso os servidores da SETIC constituem seu maior ativo e são os grandes parceiros nas realizações e conquistas dos seus objetivos. A busca permanente do aperfeiçoamento é algo visado ao máximo, sendo extremamente estimulado e praticado.

A SETIC visando estar sempre à frente de suas demandas institucionais apresenta sua **Carta de Serviços** em atendimento à Lei 13.460/2017 (dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública) e ao decreto 22.728/2018 (dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários).

Com o implemento da Lei 14.129/2021 que dispõe sobre os princípios, regras e instrumentos para o governo digital, a SETIC tem o propósito de inserir a transformação digital no Governo do Estado de Rondônia por meio da digitalização e informatização dos serviços públicos.

Os dados pessoais solicitados somente serão requisitados uma única vez, e caso o solicitante seja servidor público não será preciso nenhum dado adicional, apenas o

dado que o identifique conforme dispõe a Lei nº 13.709/2018 (acerca da proteção de dados).

O presente documento visa disponibilizar às Instituições da **Administração Direta e Indireta do Estado de Rondônia**, informações acerca dos serviços prestados por este Órgão.

# **PERFIL DA INSTITUIÇÃO**

## **2. PERFIL DA INSTITUIÇÃO**

Originada pela Lei Complementar N° 965 de 20 de Dezembro de 2017, em seu artigo 114-A À Superintendência Estadual de Tecnologia da Informação e Comunicação - SETIC, Órgão de nível estratégico e tático, responsável por exercer a coordenação, supervisão, orientação técnica e controle, em nível central, das atividades de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC e transformação digital dos órgãos da Administração Pública Estadual Direta e Indireta (Dispositivo acrescido pela Lei Complementar nº 1.062, de 4/6/2020).

# **ATRIBUIÇÕES E COMPETÊNCIAS**

### **3. ATRIBUIÇÕES E COMPETÊNCIAS**

A Lei Complementar nº 1062 de 24 de julho de 2020 que altera e acrescenta dispositivos à Lei Complementar nº 965, de 20 de dezembro de 2017, dispõe em seu Art. 5º as atribuições e competências da SETIC com a seguinte redação:

“Art. 114-A À Superintendência Estadual de Tecnologia da Informação e Comunicação - SETIC, Órgão de nível estratégico e tático, responsável por exercer a coordenação, supervisão, orientação técnica e controle, em nível central, das atividades de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC e transformação digital dos órgãos da Administração Pública Estadual Direta e Indireta, compete:

Parágrafo único. Para os fins deste artigo, Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC é um conjunto de recursos tecnológicos integrados entre si, que proporcionam, por meio das funções de hardware, software e telecomunicações, a automação e comunicação dos processos de negócios.

I - exercer, na condição de Órgão central do Sistema Operacional de Governança Digital - SISDIG, a normatização, supervisão, coordenação e orientação técnica das atividades de tecnologia da informação e comunicação e do uso de recursos de tecnologia das unidades de TIC setoriais, tecnicamente subordinadas, em todos os Órgãos;

II - criar e disponibilizar instruções normativas, portarias e regulamentos a respeito das atividades de tecnologia da informação e comunicação, serviços digitais, sites institucionais e portais, bem como fiscalizar e notificar qualquer descumprimento de algum destes dispositivos;

III - elaborar, acompanhar e avaliar, sistematicamente, a implementação da Política de Governança de Tecnologia da Informação e do Plano Diretor de Tecnologia da Informação - PDTI, assim como dos modelos de governança, dos planos de ação, da gestão, do uso e resultados inerentes à tecnologia da informação e serviços digitais;

IV - elaborar, coordenar, apoiar a implantação pelos Órgãos e supervisionar a

conformidade das políticas de segurança da informação e comunicação da Administração Pública Estadual, podendo realizar testes preventivos pré-definidos em regulamentação;

V - monitorar, fiscalizar, avaliar e notificar as unidades de tecnologia da informação e comunicação dos demais Órgãos governamentais, quando detectadas inconformidades;

VI - definir, padronizar e promover a auditoria dos sistemas de informação, processos tecnológicos, ativos e serviços de tecnologia da informação e comunicação do Governo, desenvolvidos, locados, alugados ou em comodato pelas unidades de TIC setoriais, visando atender a Administração Pública Estadual, bem como aos cidadãos;

VII - estabelecer políticas, padronizar, recomendar e emitir parecer prévio quanto à viabilidade e às especificações técnicas nos processos para aquisição ou contratação de bens e serviços relacionados à tecnologia da informação e comunicação no âmbito da Administração Pública Estadual Direta e Indireta;

VIII - propor investimentos em tecnologia da informação e comunicação visando atualização tecnológica e modernização de todo o parque computacional dos Órgãos do Poder Executivo Estadual, como também a melhoria da hospedagem e disponibilização de serviços de tecnologia do Governo do Estado de Rondônia;

IX - concentrar, orientar e aprovar o planejamento estratégico e orçamentário nos assuntos relacionados à tecnologia da informação e comunicação, incluindo os projetos de Plano Plurianual - PPA, Lei Orçamentária Anual - LOA e de Lei de Diretrizes Orçamentárias - LDO, do Poder Executivo Estadual;

X - propor políticas de capacitação e adequada utilização dos recursos humanos relacionados à tecnologia da informação e comunicação;

XI - manter uma infraestrutura de rede óptica estadual de comunicações, construída para fornecer aos Órgãos do Governo um conjunto de serviços e funcionalidades em

ambiente seguro, de alta performance e de alta disponibilidade, proporcionando a redução de custos de comunicação;

XII - planejar, estruturar e manter a infraestrutura tecnológica e operacional do Governo do Estado de Rondônia, bem como operar e controlar sua estrutura de datacenter e interconexão de redes, mantendo a disponibilidade de seus ativos e garantindo a segurança das credenciais de acesso, da comunicação de dados e voz;

XIII - fixar, coordenar e fiscalizar metodologias e regulamentações de boas práticas para desenvolvimento, arquitetura e integração de sistemas, garantindo qualidade e rigor técnico, apoiando a melhoria e promovendo a transformação digital do Governo do Estado de Rondônia;

XIV - desenvolver e aprimorar sistemas de informação para uso do Governo do Estado de Rondônia, servindo-se de metodologia de priorização para o atendimento escalonado das demandas que se apresentarem;

XV - analisar os sistemas desenvolvidos no âmbito do Governo do Estado de Rondônia e propor o registro da propriedade intelectual, objetivando proteger o patrimônio do Estado;

XVI - identificar processos que impactem nos resultados do Governo, focando na automatização, resolução de problemas críticos e modernização, propondo alterações em fluxos e simplificação dos processos de trabalho;

XVII - definir diretrizes, metodologias e ferramentas de gestão de processos, dimensionamento da força de trabalho, modernização administrativa, inovação pública, organização, sistemas e métodos, podendo prestar consultoria de viabilidade de projeto;

XVIII - estabelecer diretrizes técnicas, orientar, monitorar e deliberar sobre as propostas de criação e estruturação organizacional da Administração Direta, autárquica e fundacional;

XIX - gerir a alocação e a atuação dos integrantes da carreira de Gestão Governamental, bem como coordenar as ações para o seu desenvolvimento técnico e profissional;

XX - integrar, expandir a oferta e automatizar os serviços públicos acessados de forma remota pelo cidadão;

XXI - aprimorar controles, agilizar rotinas e melhorar a qualidade das informações governamentais disponíveis ao público interno e externo; e

XXII - atender a demandas especiais do Governador do Estado em matérias relacionadas ao Sistema Operacional de Governança Digital.”

# **IDENTIDADE ORGANIZACIONAL**

#### **4. PROPÓSITO TRANSFORMADOR MASSIVO - PTM**

O propósito transformador massivo, não é uma declaração de "Missão", mas uma mudança cultural que move o ponto focal de uma equipe da política interna para o impacto externo.

JARDIM (2021), significa uma declaração de objetivo da empresa, se trata de um slogan ambicioso que apresenta um fator central de meta institucional.

Este propósito fideliza a prospecção dos clientes, desenvolve um ambiente seguro a equipe de trabalho, define uma estratégia clara, melhora a visão da instituição para corrigir erros e tomar decisões.

Dessa forma, reuniu-se o superintendente, diretor, coordenadores e os demais servidores a fim de colaborarem com o Slogan do propósito transformador massivo, o qual obteve-se o seguinte resultado:

*“Prover soluções digitais para conectar pessoas ao Estado”*

Com esse propósito transformador elaborou-se os valores organizacionais que são atitudes e comportamentos que a organização espera dos colaboradores.

#### **VALORES**

Os valores traduzem princípios que indicam o que realmente é importante. Devem servir de referência para as atitudes diárias de cada membro da equipe SETIC, tanto em suas relações interpessoais de trabalho como em seu posicionamento institucional. Ao orientar os comportamentos, posturas e relacionamentos, os valores ajudam a moldar a cultura organizacional da maneira correta. Adicionalmente, os valores são empregados com ótimos resultados no recrutamento e seleção de

pessoas.

Foram estruturados pelos servidores da SETIC os seguintes valores:

**1** TRANSPARÊNCIA

**2** COLABORAÇÃO

**3** MELHORIA CONTÍNUA

**4** COMPROMETIMENTO

**5** INOVAÇÃO

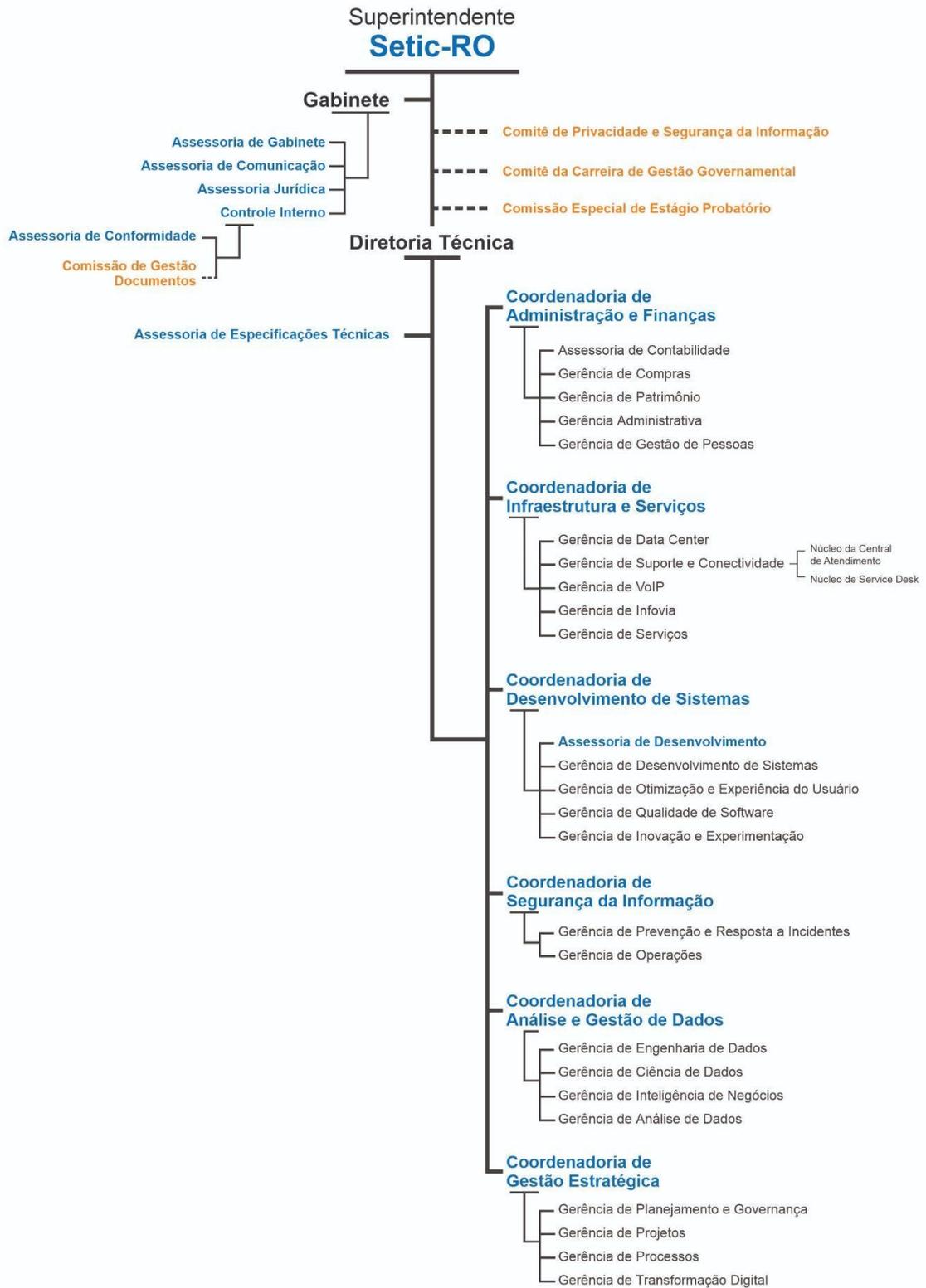
**6** SATISFAÇÃO DO CLIENTE

**7** CONFIANÇA

Os valores apresentados são essência e fonte de inspiração para esta Superintendência.

# **ORGANOGRAMA INSTITUCIONAL**

## 5. ORGANOGRAMA INSTITUCIONAL



De acordo com o regimento interno da Superintendência Estadual de Tecnologia e Comunicação.

## **6. COMPROMISSO SETIC COM O ATENDIMENTO**

Com vistas à melhoria da gestão e ao atendimento de qualidade ao usuário, a SETIC tem como compromissos:

- Trabalhar pela gestão transparente, de forma que permita aos profissionais de informática e à sociedade em geral, conhecer os atos de gestão praticados pelo SETIC.
- Receber, avaliar, encaminhar e dar o tratamento adequado às sugestões, pedidos de acesso à informação, elogios, solicitações, reclamações e denúncias sobre os serviços prestados pela SETIC, de forma a garantir soluções no menor prazo possível.
- Estabelecer e manter um canal de comunicação permanente, imparcial e transparente com os cidadãos que buscam os serviços da SETIC.
- Prestar os serviços e atender ao usuário de forma adequada, observando os princípios da regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia.
- Realizar atendimento ao usuário por equipe especializada.
- Atender o demandante sempre com urbanidade, respeito e acessibilidade, sem discriminação ou pré-julgamento, oferecendo-lhe uma resposta objetiva à questão apresentada.
- Agir com integridade, transparência, imparcialidade e justiça, zelando pelos princípios da ética, moralidade, legalidade, impessoalidade e eficiência pública.
- Restringir o acesso a dados pessoais sensíveis.
- Em caso de atendimento presencial, realizar atendimento preferencial para gestantes, lactantes ou pessoas com crianças de colo, pessoas idosas (acima de 60 anos) e portadores de necessidades especiais (Lei n.º 10.048/2000 e Lei n.º 10.741/2003). Manter uma central de

atendimento telefônico, facilitando o acesso dos usuários da SETIC.

## 7. CARTA DE SERVIÇO DO GABINETE E DAS ASSESSORIAS

### 7.1 GABINETE - GAB

Ao Gabinete, unidade organizacional diretamente subordinada ao Superintendente e coordenada pelo Chefe de Gabinete.

#### 8.1.2 Solicitação de Serviços:

#### SERVIÇO: DÚVIDAS, RECLAMAÇÕES, SUGESTÕES SOBRE OS SERVIÇOS DA SETIC

Descrição do Serviço	Requisitos	Etapas	Quem pode solicitar	Forma de Atendimento	Prioridade de Atendimento	Solicitação	Prazo de Atendimento (tempo de espera e atendimento)	Responsável	Telefone	E-mail	Horário de atendimento	Legislação
----------------------	------------	--------	---------------------	----------------------	---------------------------	-------------	--	-------------	----------	--------	------------------------	------------

							nto)					
Recebimento de dúvidas, sugestões, reclamações por meios dos canais do gabinete: e-sic, telefone, email e documento no SEI.	Os requisitos variam de acordo com a demanda recebida, mas em sua maioria são por meios digitais.	Etapa 1: Recebimento e instrução de requisitos da demanda.  Etapa 2: Análise e registro da demanda.  Etapa 3: Atendimento ou encaminhamento	Servidor ou cidadão.	Presencialmente, contatos oficiais, sistemas específicos.	Lei 10.048/2000.	Presencial.	3 dias.	Chefia de Gabinete	(69) 3212 - 9541	gab@setic.rj.gov.br	<b>07:30 às 13:30</b> (segunda a sexta-feira).	Lei Complementar nº 131 - Lei da Transparência, Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, Lei nº 12.527/2011, conhecida como



							<b>aten dime nto)</b>					
As Prefeituras contatam o gabinete para solicitar modificações ou inclusão de sites em nossa infraestrutura, ou ainda requisitar alinhamento para fornecimento de	Os requisitos variam de acordo com a demanda. O recebimento de atividades das prefeituras são majoritariamente recebidas via e-mail. Em caso	Etapa 1: Recebido ofício via email.  Etapa 2: Análise da documentação - é verificado se houve assinatura do prefeito.  Etapa 3: Registro	Gerentes de TI e servidores das prefeituras.	Presencialmente, contatos oficiais, sistemas específicos.	Lei 10.048/2000.	Presencial.	2 dias.	Chefia de Gabinete	(69) 3212 - 9541	gab@setic.ro.gov.br	<b>07:30 às 13:30</b> (segunda a sexta-feira).	Lei nº 12.527/2011, conhecida como Lei de Acesso à Informação (LAI), Lei Complementar nº1.062 - 04/06/2



		os autos.										
--	--	-----------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

**SERVIÇO: ATENDIMENTO A SERVIDORES COM PROCESSOS LIGADOS A SETIC**

Descrição do Serviço	Requisitos	Etapas	Quem pode solicitar	Forma de Atendimento	Prioridade de Atendimento	Solicitação	Prazo de Atendimento (tempo de espera e atendimento)	Responsável	Telefone	E-mail	Horário de atendimento	Legislação
Elucidamento de dúvidas, fluxo	Não há requisito ou documento		Servidor	Presencialmente, contatos oficiais,	Lei 10.048/2000.	Presencial.	1 dia.	Chefia de Gabinete	(69) 3212 - 9541	gab@setic.rgo.gov.br	<b>07:30 às 13:30</b> (segund	Lei nº 12.527/2011, conheci

processual, alinhamento para atendimento de demandas entre a SETIC e órgãos de diversas esferas.	ação necessária para essas instruções .			sistemas específicos.							a a sexta-feira).	da como Lei de Acesso à Informação (LAI), Lei Complementar nº1.062 - 04/06/2020.
--	---	--	--	-----------------------	--	--	--	--	--	--	-------------------	--

**SERVIÇO: ATENDIMENTO DE EMPRESAS COM CONTRATOS OU COM INTERESSE DE PRESTAR SERVIÇOS A SETIC**

Descrição do Serviço	Requisitos	Etapas	Quem pode solicitar	Forma de Atendimento	Prioridade de Atendimento	Solicitação	Prazo de Atendimento	Responsável	Telefone	E-mail	Horário de atendimento	Legislação
----------------------	------------	--------	---------------------	----------------------	---------------------------	-------------	----------------------	-------------	----------	--------	------------------------	------------

				ento	mento		dime nto (tem po de espe ra e aten dime nto)				mento	
Atendiment o a empresas com contrato de prestação de serviços a SETIC. Apresentaç ão de soluções	As reuniões devem ser encaminh adas via Mr. Day, e em casos específico s de dúvidas, que seja	Etapa 1: Solicitaçã o Descrição : Alinhame nto prévio com Superinte ndente e	Represe ntantes de empres as.	Contatos oficiais, Mr. Day e Sistema SEI.	Lei 10.048/ 2000.	Virtual.	2 dias.	Chefi a de Gabi nete	(69) 3212 - 9541	gab@ setic.r o.gov. br	<b>07:30</b> <b>às</b> <b>13:30</b> (segund a a sexta- feira).	Lei nº 12.527/ 2011, conheci da como Lei de Acesso à Informa ção

tecnológicas para a SETIC.	contatado os meios de comunicação do gabinete.	<p>Diretor.</p> <p>Etapa 2: Agendamento</p> <p>Descrição : É feito o agendamento da reunião.</p> <p>Etapa 3: Reunião</p> <p>Descrição : É feita a reunião para comunicar o que os requerentes</p>									(LAI), Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021.
----------------------------	--	---	--	--	--	--	--	--	--	--	---

		desejam.										
--	--	----------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

**SERVIÇO: INSTRUÇÃO DE SERVIDORES QUANTO À REGIMENTOS, AVISOS E DEMAIS ATIVIDADES INTERNAS OU EXTERNAS**

Descrição do Serviço	Requisitos	Etapas	Quem pode solicitar	Forma de Atendimento	Prioridade de Atendimento	Solicitação	Prazo de Atendimento (tempo de espera e atendimento)	Responsável	Telefone	E-mail	Horário de atendimento	Legislação
O Gabinete em conjunto com a	Sem requisitos ou	Etapa 1: Solicitação	Servidores, Superint	Sistema SEI e meios de	Lei 10.048/2000.	Virtual.	2 dias.	Chefia de Gabi	(69) 3212 -	gab@setic.ro.gov.	<b>07:30 às 13:30</b>	Lei nº 12.527/2011,

Assessoria de Comunicação	documentação prévia requerida.	Descrição : Recebe a solicitação da demanda.  Etapa 2: Análise Descrição : é feito a análise e edição do texto.  Etapa 3: Elaboração Descrição : É feita a confecção	endente, Diretor ou outros órgãos.	contato interno (grupos).				nete	9541	br	(segunda a sexta-feira).	conhecida como Lei de Acesso à Informação (LAI).
---------------------------	--------------------------------	--	------------------------------------	---------------------------	--	--	--	------	------	----	--------------------------	--



		selecionadas.										
--	--	---------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

**SERVIÇO: LIBERAÇÃO DE ACESSOS A SETIC EM HORÁRIOS DISTINTOS**

<b>Descrição do Serviço</b>	<b>Requisitos</b>	<b>Etapas</b>	<b>Quem pode solicitar</b>	<b>Forma de Atendimento</b>	<b>Prioridade de Atendimento</b>	<b>Solicitação</b>	<b>Prazo de Atendimento (tempo de espera e atendimento)</b>	<b>Responsável</b>	<b>Telefone</b>	<b>E-mail</b>		
A Chefe de	Necessida	Etapa 1:	Servidor	G-SEG	Lei	Virtual.	1 dia.	Chefi	(69)	gab@	<b>07:30</b>	DECRE

Gabinete e o Administrativo possuem o acesso ao sistema da Casa Militar que liberam o acesso de servidores e cidadãos ao Palácio Rio Madeira.	de de nome, CPF e telefone da pessoa a ter a liberação.	Solicitação Descrição : É feito o recebimento da demanda pelos canais de comunicação.  Etapa 2: Registro de liberação Descrição : É feito o cadastro do requerent	ou cidadão.	(Sistema da Casa Militar).	10.048/2000.			a de Gabinete	3212 - 9541	setic.r o.gov. br	às <b>13:30</b> (segunda a sexta-feira).	TO N° 25.509, DE 27 DE OUTUBRO DE 2020.
---	---	---	-------------	----------------------------	--------------	--	--	---------------	-------------	-------------------	--	---



**SERVIÇO: LIBERAÇÃO DE ENTRADA E SAÍDA DE MATERIAIS OU EQUIPAMENTOS DO CPA**

Descrição do Serviço	Requisitos	Etapas	Quem pode solicitar	Forma de Atendimento	Prioridade de Atendimento	Solicitação	Prazo de Atendimento (tempo de espera e atendimento)	Responsável	Telefone	E-mail		
A chefe de gabinete e o administrativo há	Nome do responsável, horário de	Etapa 1: Recebimento da demanda	Servidor ou cidadão.	SIMA (Sistema da SUGESP	Lei 10.048/2000.	Virtual.	1 dia.	Chefia de Gabinete	(69) 3212 - 9541	gab@setic.ro.gov.br	<b>07:30 às 13:30</b> (segund	DECRETO N° 25.509, DE 27

<p>membros do comitê gestor do Palácio Rio Madeira, que possui dentre as atribuições, a liberação de acesso de entrada e saída de materiais no âmbito do Palácio.</p>	<p>entrada/saída, telefone, descrição, quantidade e patrimônio ou nº de série.</p>	<p>pelos canais de comunicação          Descrição : O requerente solicitará liberação do equipamento desejado.           Etapa 2: Registro de liberação          Descrição : Será</p>		<p>).</p>							<p>a a sexta-feira).</p>	<p>DE OUTUBRO DE 2020.</p>
---	--	---	--	-----------	--	--	--	--	--	--	--------------------------	----------------------------

feito no sistema SIMA da SUGESP o registro de liberação.

Etapa 3: Comunicação ao requerent e  
Descrição : O requerent e será informado a respeito da sua solicitação

		o.										
--	--	----	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

**SERVIÇO: ATIVIDADES INERENTES A FUNÇÃO DE GESTÃO DO PALÁCIO NO ÂMBITO DA SETIC**

Descrição do Serviço	Requisitos	Etapas	Quem pode solicitar	Forma de Atendimento	Prioridade de Atendimento	Solicitação	Prazo de Atendimento (tempo de espera e atendimento)	Responsável	Telefone	E-mail	Horário de atendimento	Legislação
O gabinete funciona como uma	Cada atividade possui	Etapa 1: Solicitação	Servidor	SIMAP ou via	Lei 10.048/2000.	Virtual.	2 dias.	Chefia de Gabinete	(69) 3212 -	gab@setic.ro.gov.	<b>07:30 às 13:30</b>	DECRETO N° 25.509,

segunda via de atendimento às funções de gestão da SETIC em âmbito predial, sendo acionado em caso de impossibilidade do Administrativo, ou algo mais complexo.	requisitos específicos estabelecidos pela SUGESP.	<p>Descrição : Será feito o recebimento da demanda pelos canais de comunicação.</p> <p>Etapa 2: Liberação</p> <p>Descrição : Será feito o registro de liberação no sistema</p>		SEI.				nete	9541	br	(segunda a sexta-feira).	DE 27 DE OUTUBRO DE 2020.
---	---	--	--	------	--	--	--	------	------	----	--------------------------	---------------------------





							de espera e atendimento)					
Divulgação das ações da Superintendência Estadual de Tecnologia da Informação e Comunicação (Setic), por meio de matéria escrita nos	Dados do solicitante, assunto, objetivo do texto, (release), foto material base (documentos comprovatórios - link do sistema a	Etapa 1: Coleta das informações Descrição: O integrante responsável pela realização da atividade, coleta as informações	Gabinete, Gerência, Coordenações e Secom.	Via pipefy.	Lei 10.048/2000.	Virtual.	5 dias.	Chefia de Gabinete	(69) 3212 - 9541	asco m@setic.ro.gov.br	<b>07:30 às 13:30</b> (segunda a sexta-feira).	DECRETO N. 17.690, DE 04 DE ABRIL DE 2013.

<p>canais oficiais de comunicação.</p>	<p>ser divulgado, documento oficial) data/onde (hora), prazo da publicação o/data para publicação o.</p>	<p>es necessários para o desenvolvimento da matéria.</p> <p>Etapa 2: Desenvolvimento Descrição : Desenvolvimento do texto rascunho.</p> <p>Etapa 3: Aprovação Descrição</p>									
--	--	---	--	--	--	--	--	--	--	--	--







							<b>dime nto)</b>					
Criação de logo ou ícones para os canais oficiais de comunicação, plataformas, sites, sistemas e autarquias da Setic.	Dados do solicitante, assunto e objetivo.	Etapa 1: Coleta das informações. Descrição: O integrante responsável pela realização da atividade, coleta as informações necessárias para o desenvolv	Gabinete, Gerência, Coordenações.	Via pipefy.	Lei 10.048/2000.	Virtual.	5 dias.	Chefia de Gabinete	(69) 3212 - 9541	asco m@setic.ro.gov.br	<b>07:30 às 13:30</b> (segunda a sexta-feira).	DECRETO N. 17.690, DE 04 DE ABRIL DE 2013.





Descrição do Serviço	Requisitos	Etapas	Quem pode solicitar	Forma de Atendimento	Prioridade de Atendimento	Solicitação	Prazo de Atendimento (tempo de espera e atendimento)	Responsável	Telefone	E-mail	Horário de atendimento	Legislação
Criação de Imagem para Redes Sociais e Portais oficiais de comunicação.	Dados do solicitante, assunto, objetivo do texto, (release), foto material	Etapa 1: Coleta das informações Descrição: O integrante	Gabinete, Gerência, Coordenações.	Via pipefy.	Lei 10.048/2000.	Virtual.	5 dias.	Chefia de Gabinete	(69) 3212 - 9541	asco m@setic.ro.gov.br	<b>07:30 às 13:30</b> (segunda a sexta-feira).	Manual da Marca do Governo de Rondônia

<p>Divulgação das ações da Superintendência Estadual de Tecnologia da Informação e Comunicação (Setic), nos canais oficiais de comunicação.</p>	<p>base (documentos comprovatórios - link do sistema a ser divulgado, documento oficial) data/onde /hora), prazo da publicação o/data para publicação o.</p>	<p>responsável pela realização da atividade, coleta as informações necessárias para o desenvolvimento do material.</p> <p>Etapa 2: Desenvolvimento</p> <p>Descrição:</p> <p>Desenvolvimento</p>									<p>DECRETO N. 17.690, DE 04 DE ABRIL DE 2013.</p>
---	--	---	--	--	--	--	--	--	--	--	---

do  
material  
pelo  
designer.

Etapa 3:  
Aprovaçã  
o  
Descrição  
:  
Aprovaçã  
o do  
material  
pelo  
cliente.

Etapa 4:  
Aprovaçã  
o Secom  
Descrição  
: Material

é postado  
no drive  
para  
aprovaçã  
o da  
Secom.

Etapa 5:  
Publicaçã  
o  
Descrição  
:  
Publicaçã  
o do  
material,  
nos  
portais  
oficiais do  
governo  
ou rede  
oficial.

**SERVIÇO: DOCUMENTO OFICIAL**

<b>Descrição do Serviço</b>	<b>Requisitos</b>	<b>Etapas</b>	<b>Quem pode solicitar</b>	<b>Forma de Atendimento</b>	<b>Prioridade de Atendimento</b>	<b>Solicitação</b>	<b>Prazo de Atendimento (tempo de espera)</b>	<b>Responsável</b>	<b>Telefone</b>	<b>E-mail</b>	<b>Horário de atendimento</b>	<b>Legislação</b>
-----------------------------	-------------------	---------------	----------------------------	-----------------------------	----------------------------------	--------------------	---	--------------------	-----------------	---------------	-------------------------------	-------------------

							ra e aten dime nto)					
Revisão Gráfica de Documento Oficial.	Revisa o document o oficial, a ser publicado ou disponibili zado para terceiros, no que diz respeito à diagramaç ão, formataçã o, aplicação de marca	Etapa 1: Coleta das informaçõ es Descrição : O integrante responsáv el pela realização da atividade, coleta as informaçõ es necessári	Gabinet e, Gerênci a, Coorden ações.	Via pipefy.	Lei 10.048/ 2000.	Virtual.	5 dias.	Chefi a de Gabi nete	(69) 3212 - 9541	asco m@s etic.ro .gov.b r	<b>07:30</b> <b>às</b> <b>13:30</b> (segund a a sexta- feira).	DECRE TO N. 17.690, DE 04 DE ABRIL DE 2013.

	<p>do governo, figuras, referências, anexos, lgpd, tabelas etc.</p>	<p>as para o desenvolvimento do material</p> <p>Etapa 2: Desenvolvimento</p> <p>Descrição :</p> <p>Desenvolvimento do material pelo designer</p> <p>Etapa 3: Aprovação</p> <p>o Descrição</p>										
--	---	---	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

:  
Aprovaã  
o do  
material  
pelo  
cliente

Etapa 4:  
Aprovaã  
o Secom  
Descrição  
: Material  
é postado  
no drive  
para  
aprovaã  
o da  
Secom

Etapa 5:  
Publicaçã



							po de espe ra e aten dime nto)					
Organizaçã o e assessoram ento de entregas e lançamento s promovidas pela Setic.	Dados do solicitante , assunto, objetivo do texto, (release), foto material base (documen tos comproba tórios - link do	Etapa 1: Coleta das informaçõ es Descrição : O integrante realiza a coleta de informaçã o através da solicitaçã	Gabinet e, Gerênci a, Coorden ações.	Via pipefy.	Lei 10.048/ 2000.	Virtual.	Imedi ato.	Chefi a de Gabi nete	(69) 3212 - 9541	asco m@s etic.ro .gov.b r	<b>07:30</b> <b>às</b> <b>13:30</b> (segund a a sexta- feira).	DECRE TO N. 17.690, DE 04 DE ABRIL DE 2013.

	<p>sistema a ser divulgado, documento oficial) data/onde (hora), prazo da publicação o/data para publicação o</p>	<p>o de briefing.</p> <p>Etapa 2: Produção Descrição : Produção de materiais publicitários para a divulgação do lançamento</p> <p>Etapa 3: Alinhamento Descrição</p>									
--	---	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--





		o e mercado entrevista s em imprensa externa.											
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

## 8. CARTA DE SERVIÇO DAS COORDENADORIAS

### 8.1 COORDENADORIA DE ADMINISTRAÇÃO E FINANÇAS - CAF

Compete à Coordenadoria de Administração e Finanças, subordinada à Diretoria Técnica, atuar diretamente e por meio de suas Gerências e sua Assessoria para gerir questões financeiras, orçamentárias, contábeis, operacionais, patrimoniais e administrativas da Unidade Gestora.

#### 8.1.2 Solicitação de Serviços:

#### SERVIÇO: SOLICITAÇÃO DE CAUTELA DE BENS PERMANENTES

Descrição do Serviço	Requisitos	Etapas	Quem pode	Forma de	Prioridade de	Solicitação	Prazo de	Respons	Telefone	E-mail	Horário de	Legislação
----------------------	------------	--------	-----------	----------	---------------	-------------	----------	---------	----------	--------	------------	------------

			solicitar	Atendim ento	Atendi mento		Aten dime nto (tem po de espe ra e aten dime nto)	ável			atendi mento	
O servidor solicitará o bem permanente para uso individual. Caso não possua o bem em estoque, a	Nome completo do servidor solicitante, matrícula, nome do bem, descrição,	Etapa 1: Solicitação Descrição: O servidor solicitará a cautela do bem móvel	Servidor / Estagiário interessado pelo uso do bem.	Presencial e virtual (SEI).	Alta.	<a href="http://www.sei.ro.gov.br">http://www.sei.ro.gov.br</a>	4 dias.	Gerência de Patrimônio e Almoarifado.	(69) 3212 - 9541	gab@setic.ro.gov.br	<b>07:30 às 13:30</b> (segunda a sexta-feira).	Regime Interno - SETIC, Inciso II do Art. 25.





		solicitado no Portal do Servidor.										
--	--	-----------------------------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

**SERVIÇO: TRANSFERÊNCIA INTERNA DO BEM PERMANENTE**

Descrição do Serviço	Requisitos	Etapas	Quem pode solicitar	Forma de Atendimento	Prioridade de Atendimento	Solicitação	Prazo de Atendimento (tempo de espera e atendimento)	Responsável	Telefone	E-mail		
O chefe do	Nome	Etapa 1:	Chefe	Virtual.	Alta.	<a href="http://">http://</a>	4	Gerê	(69)	gab@	<b>07:30</b>	Regime

Setor da Superintendência solicitará transferência de bens de um setor para outro.	completo do servidor solicitante, matrícula, bem solicitado, especificação do bem, quantidade, Setor de transferência do bem, nome completo do recebedor	Solicitação Descrição : O chefe do setor solicitará transferência do bem no SEI. Etapa 2: Analisar solicitação Descrição : A gerência de patrimônio	dos setores da SETIC			<a href="http://www.sei.ro.gov.br">www.sei.ro.gov.br</a>	dias.	ncia de Patrimônio e Almo xarif ado.	3212 - 9541	setic.ro.gov.br	<b>às 13:30</b> (segunda a sexta-feira).	nto interno - SETIC, Inciso I do Art. 25, do Decreto 24.041/2019 e POP de Gestão de Patrimônio/Almo xarifado.
--	--	--	----------------------	--	--	--	-------	--------------------------------------	-------------	-----------------	--	---





: A  
gerência  
de  
patrimôni  
o  
realizará  
a  
transferên  
cia interna  
do bem  
no E-  
estado.

Etapa 5:  
Aceite do  
Bem  
Descrição  
: O chefe  
do setor  
aceitará o  
bem no E-

		estado.										
--	--	---------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

**SERVIÇO: SOLICITAÇÃO DE MATERIAL DE CONSUMO**

Descrição do Serviço	Requisitos	Etapas	Quem pode solicitar	Forma de Atendimento	Prioridade de Atendimento	Solicitação	Prazo de Atendimento (tempo de espera e atendimento)	Responsável	Telefone	E-mail		
O chefe do Setor da Superintend	Nome completo do	Etapa 1: Solicitação	Chefe dos setores	Virtual.	Alta.	<a href="http://www.sei.ro.gov">http://www.sei.ro.gov</a>	4 dias.	Gerência de	(69) 3212 -	<a href="mailto:gab@setic.ro.gov">gab@setic.ro.gov</a>	<b>07:30 às 13:30</b>	Regime interno -

<p>ência solicitará os bens de consumo ou seja transferênci a interna de bem de consumo (caneta, lápis, papel e dentre outros).</p>	<p>servidor solicitante, matrícula, bem solicitado, especifica ção do bem, quantidade e, setor do solicitante.</p>	<p>Descrição : O chefe do setor solicitará o pedido de bens de consumo no SEI.</p> <p>Etapa 2: Análise da Solicitação</p> <p>Descrição : A gerência de patrimôni o</p>	<p>da SETIC.</p>				<p><u>br</u></p>		<p>Patri mônio e Almo xarif ado.</p>	<p>9541</p>	<p>br</p>	<p>(segunda a sexta-feira).</p>	<p>SETIC, Regime nto interno - SETIC, Inciso IV do Art. 26, do Decreto 24.041/ 2019 e POP de Gestão de Patrimô nio/Alm oxarifad o.</p>
---	--	--	------------------	--	--	--	------------------	--	--------------------------------------	-------------	-----------	---------------------------------	--







de  
patrimônio  
o  
realizará  
a baixa do  
bem de  
consumo  
e emitirá  
guia de  
saída do  
bem no  
no  
Sistema  
de  
Gerencia  
mento de  
Almoxarif  
ado -  
SGA.

Etapa 6:



							ra e aten dime nto)					
O gestor da pasta interessado solicitará o bem permanente à SETIC.	Nome do Bem, Especificação do bem, Nome completo do Titular da Unidade Gestora Requisitante e Assinatura digital, local e data.	Etapa 1: Solicitação descrição: Gestor da Unidade Gestora solicitará o bem móvel permanente no SEI.  Etapa 2: Autorização de	Gestor da pasta interessada.	Virtual.	Alta.	<a href="http://www.sei.ro.gov.br">http://www.sei.ro.gov.br</a>	4 dias.	Gerência de Patrimônio e Almoxtarifado.	(69) 3212 - 9541	gab@setic.ro.gov.br	<b>07:30 às 13:30</b> (segunda a sexta-feira).	Regime interno - SETIC, inciso I do Art. 25.







**SERVIÇO: DOAÇÃO DE BEM PERMANENTE (Instituições da Adm Indireta)**

Descrição do Serviço	Requisitos	Etapas	Quem pode solicitar	Forma de Atendimento	Prioridade de Atendimento	Solicitação	Atendimento (tempo de espera e atendimento)	Responsável	Telefone	E-mail		
O gestor da pasta	Nome completo	Etapa 1: Solicitação	O gestor da pasta	Virtual.	Média.	<a href="http://www.sei">http://www.sei</a>	4 dias.	Gerência	(69) 3212	<a href="mailto:gab@setic.r">gab@setic.r</a>	<b>07:30 às</b>	Regimento

interessada solicitará a doação do bem permanente à SETIC.	do representante da unidade DONATÁRIA, CNPJ, finalidade da doação, nome do Bem, descrição do bem.	o Descrição : O Gestor da Unidade solicitante, realizará a elaboração de ofício destinado a gerência de Patrimônio através do SEI.  Etapa 2: Autorização da	interessada solicitará a doação do bem permanente a SETIC.			<a href="http://www.gov.br">.ro.gov.br</a>		de Patrimônio e Almoxtarifado.	- 9541	o.gov.br	<b>13:30</b> (segunda a sexta-feira).	interno - SETIC, inciso I do Art. 25.
--	---	---	--	--	--	--	--	--------------------------------	--------	----------	---------------------------------------	---------------------------------------







unidade  
para a  
outra  
unidade  
no E-  
estado.

Etapa 6:  
Doação  
do Bem  
Descrição  
: A  
gerência  
de  
patrimôni  
o  
realizará  
a doação  
do bem  
no e-  
Estado.

		<p>Etapa 7: Aceite do Bem</p> <p>Descrição : Setor de patrimônio da Unidade solicitante do bem realizará o aceite no E-estado.</p>										
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

**SERVIÇO: CEDÊNCIA DE BEM PERMANENTE (Instituições da Adm Direta e Indireta)**

Descrição do Serviço	Requisitos	Etapas	Quem pode solicitar	Forma de Atendim	Prioridade de Atendi	Solicitação	Atendimento	Responsável	Telefone	E-mail	Horário de atendi	Legislação
----------------------	------------	--------	---------------------	------------------	----------------------	-------------	-------------	-------------	----------	--------	-------------------	------------

				ento	mento		(tem po de espe ra e aten dime nto)				mento	
O gestor da pasta interessada solicitará empréstimo do bem permanente. O prazo de cessão é de 1 ano, prorrogado por igual período.	Unidade Gestora requisitante, nome do bem, descrição do bem, justificativa, local, data.	Etapa 1: Solicitação Descrição: O Gestor da Unidade interessada realizará a solicitação	Gestor da pasta interessada.	Virtual.	Média.	<a href="http://www.sei.ro.gov.br">http://www.sei.ro.gov.br</a>	2 dias	Gerência de Patrimônio e Almoxtarifado.	(69) 3212 - 9541	<a href="mailto:gab@setic.ro.gov.br">gab@setic.ro.gov.br</a>	<b>07:30 às 13:30</b> (segunda a sexta-feira).	Regime interno - SETIC, inciso I do Art. 25.









O servidor solicitará veículo para realização de atividades externas.	Nome completo do servidor, local, horário, data, justificativa.	Etapa 1: Solicitação Descrição: O Servidor realizará a solicitação verbal informando as devidas informações: local, horário, data, justificativa.  Etapa 2:	Gerente Administrativo da SETIC.	Virtual.	Média.	<a href="http://frota.sistemas.ro.gov.br/entrar">http://frota.sistemas.ro.gov.br/entrar</a>	1 dia.	Gerência de Administração.	(69) 98446-0001	administrativ@setic.ro.gov.br	<b>07:30 às 13:30</b> (segunda a sexta-feira).	Regimento interno - SETIC, Art. 25, V.
---	---	--	----------------------------------	----------	--------	---	--------	----------------------------	-----------------	-------------------------------	--	--











		veículo.										
--	--	----------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

**SERVIÇO: SOLICITAÇÃO DE ACESSO AO PRÉDIO DE SERVIDORES OU VISITANTES A PARTIR 13:30**

Descrição do Serviço	Requisitos	Etapas	Quem pode solicitar	Forma de Atendimento	Prioridade de Atendimento	Solicitação	Atendimento (tempo de espera e atendimento)	Responsável	Telefone	E-mail	Horário de atendimento	Legislação
O servidor solicitará acesso ao prédio em horários posteriores a	Nome completo dos servidores /visitantes, CPF,	Etapa 1: Solicitação Descrição: O servidor	Gerente Adm e Financeiro da SETIC.	Virtual.	Alta.	<a href="https://s-geseg.casamilitar.ro.gov.br/login">https://s-geseg.casamilitar.ro.gov.br/login</a>	1 dia.	Gerência de Administração	(69) 98446-0001	administrativ@setic.ro.gov.br	<b>07:30 às 13:30</b> (segunda a sexta-	Regimento interno - SETIC, Art. 28, I.

<p>13:30hrs, finais de semana ou feriados para outros servidores de outras Instituições ou visitantes para tratativas de trabalho.</p>	<p>telefone, e-mail, Horário, local (evento/reunião/atividade), justificativa do acesso ao prédio.</p>	<p>interessado realizará a solicitação verbalmente ou pelo Whatsapp.</p> <p>Etapa 2: Preenchimento no Sistema Descrição : A Gerência administrativa</p>								<p>feira).</p>	
--	--	---	--	--	--	--	--	--	--	----------------	--

preencher  
á os  
dados do  
servidor/vi  
sitante no  
sistema  
de  
monitora  
mento da  
casa  
militar/Su  
gep.

Etapa 3:  
Análise  
da  
Solicitaçã  
o  
Descrição  
: A casa  
militar/Su

gestor  
analisará  
a  
solicitação  
no  
sistema.

Etapa 4:  
Deferimento  
Descrição  
: A Casa  
Militar/Su-  
gestor  
concede a  
autorização  
no  
sistema  
para  
entrada.





							<b>de espera e atendimento)</b>					
O servidor solicitará a entrada de Material de Consumo/Permanente seja no período da manhã ou tarde.	Nome completo do servidor, Setor, nome do bem, descrição do bem, quantidade.	Etapa 1: Solicitação Descrição: O servidor interessado realizará solicitação (Data, Horário, especificação do material,	Gerente Adm e Financeiro da SETIC.	Virtual.	Médio.	<a href="http://sima.sugesp.ro.gov.br/">http://sima.sugesp.ro.gov.br/</a>	2 dias.	Gerência de Administração.	(69) 98446-0001	administrativ@setic.ro.gov.br	<b>07:30 às 13:30</b> (segunda a sexta-feira).	Regime interno - SETIC, Art. 28, II.





quantidade, pois dependendo do quantitativo, pode ser liberado pela manhã ou só pela tarde.

Etapa 4:  
Deferimento  
Descrição  
: A Sugesp concederá a



indeferido  
permanen  
temente  
devido a  
proibição  
de algum  
tipo de  
material,  
quantidad  
e, horário.

Etapa 5:  
Conclusã  
o  
Descrição  
: A  
Sugesp  
liberará o  
acesso do  
material  
de

		consumo/ permanen te no prédio.										
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

**SERVIÇO: FUNCIONAMENTO DO AR-CONDICIONADO A PARTIR 13H30MIN**

Descrição do Serviço	Requisitos	Etapas	Quem pode solicitar	Forma de Atendimento	Prioridade de Atendimento	Solicitação	Atendimento (tempo de espera e atendimento)	Responsável	Telefone	E-mail		
O servidor solicitará o funcionamento	Nome completo do	Etapa 1: Solicitação	Gerente Adm e Financei	Virtual.	Médio.	<a href="http://www.sei.ro.gov">http://www.sei.ro.gov</a>	2 dias.	Gerência de	(69) 9 8446	administrativo@s	<b>07:30 às 13:30</b>	Regime - nto interno -

<p>nto do ar- condicionad o no período da tarde.</p>	<p>servidor, local de realização da atividade, descrição da atividade, horário.</p>	<p>Descrição : O servidor interessad o realizará solicitaçã o (local, horário, data, justificativ a) no SEI.</p> <p>Etapa 2: Preenchi mento no sistema</p> <p>Descrição : A Gerência administra</p>	<p>ro da SETIC.</p>			<p><u>br</u></p>		<p>Admi nistr ação .</p>	<p>- 0001</p>	<p>etic.ro .gov.b r</p>	<p>(segund a a sexta- feira).</p>	<p>SETIC, Art. 28, VII.</p>
--	---	---	-------------------------	--	--	------------------	--	--------------------------------------	-------------------	---------------------------------	---	-------------------------------------

tiva  
solicitará  
a  
permanên  
cia do ar  
pelo sei  
para o  
setor  
competen  
te da  
Sugesp,  
especifica  
ndo os  
ares  
condicion  
ados que  
ficarão  
ligados no  
período  
determina  
do na

solicitação.  
o.

Etapa 3:  
Análise  
da  
Solicitação  
o

Descrição  
: A  
Sugesp  
analisará  
a  
solicitação  
o.

Etapa 4:  
Deferimen  
to  
Descrição  
: A

Sugesp conceder á a resposta pelo sei quanto o atendimento da solicitação.

Etapa 4.1: Indeferimento - Justificativa  
Descrição : A Sugesp realizará justificativ



		funcionamento do ar-condicionado no FROTA.										
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

**SERVIÇO: ABASTECIMENTO DE VEÍCULO PERTENCENTE A SETIC**

Descrição do Serviço	Requisitos	Etapas	Quem pode solicitar	Forma de Atendimento	Prioridade de Atendimento	Solicitação	Atendimento (tempo de espera e atendimento)	Responsável	Telefone	E-mail		
O	Nome	Etapa	Gerente	Virtual.	Alta.	<a href="https://">https://</a>	2 dias.	Gerê	(69)9	admin	<b>07:30</b>	Regime

Gerente Adm e Financeiro solicitará o abastecimento do veículo para atender as atividades da Superintendência.	completo do servidor solicitante, placa, valor para abastecimento, justificativa.	1: Solicitação Descrição: O Servidor/motorista solicitará para a Gerência Administrativa quanto a necessidade de abastecimento.  Etapa 2: Preenchimento no sistema Descrição:	Adm e Financeiro da SETIC.			<a href="https://plataforma.ticketlog.com.br/login-callback">plataforma.ticketlog.com.br/login-callback</a>		ncia de Administração .	8446 - 0001	istrativo@setic.gov.br	às 13:30 (segunda a sexta-feira).	nto interno - SETIC, Art. 28, IV.
--	---	---	----------------------------	--	--	---	--	-------------------------	-------------	------------------------	-----------------------------------	-----------------------------------







		veículo no FROTA.										
--	--	-------------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

**SERVIÇO: SOLICITAÇÃO DE CARTÃO DE ACESSO**

Descrição do Serviço	Requisitos	Etapas	Quem pode solicitar	Forma de Atendimento	Prioridade de Atendimento	Solicitação	Atendimento (tempo de espera e atendimento)	Responsável	Telefone	E-mail	Horário de atendimento	Legislação
O servidor solicitará o cartão de acesso ao prédio de	Nome completo do servidor, matrícula,	Etapa 1: Solicitação Descrição : Servidor	Gerente Adm e Financeiro da SETIC.	Virtual.	Baixo.	<a href="https://webmail.detic.ro.gov.br/#1">https://webmail.detic.ro.gov.br/#1</a>	2 dias.	Gerência de Administração	(69) 98446-0001	administrativodetic.ro.gov.br	<b>07:30 às 13:30</b> (segunda a	Regime interno - SETIC, Art. 28,

realização de suas atividades laborais.	CPF, cargo, lotação.	<p>solicitará para a Gerência Administrativa Verbalmente ou Whatsapp .</p> <p>Etapa 2: Preenchimento no sistema</p> <p>Descrição : A Gerência Administrativa preencherá a</p>						ação .		r	sexta-feira).	VI.
---	----------------------	---	--	--	--	--	--	--------	--	---	---------------	-----



analisará  
a  
solicitação.  
o.

Etapa 3:  
Deferimento  
to  
Descrição  
: A  
Sugesp  
conceder  
á a  
autorização  
o do  
acesso,  
passando  
para o  
servidor  
se  
deslocar



		<p>de de correção ou indeferido permanen temente.</p> <p>Etapa 4: Conclusã o Descrição : A Sugesp liberará o acesso do servidor.</p>											
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

**SERVIÇO: MANUTENÇÃO E SUPORTE NAS ÁREAS DE CONSTRUÇÃO CIVIL, ELÉTRICA, HIDRÁULICA, MARCENARIA E CLIMATIZAÇÃO**

Descrição do Serviço	Requisitos	Etapas	Quem pode solicitar	Forma de Atendimento	Prioridade de Atendimento	Solicitação	Atendimento (tempo de espera e atendimento)	Responsável	Telefone	E-mail	Horário de atendimento	Legislação
O servidor solicitará a manutenção nas áreas de construção civil, elétrica, hidráulica, marcenaria,	Nome completo do servidor, matrícula, setor, local do sinistro, situação do	Etapa 1: Solicitação Verbal Descrição: O servidor interessado realizará a	Gerente Adm e Financeiro da SETIC.	Virtual.	Alta.	<a href="https://simap.su.ropsp.gov.br/">https://simap.su.ropsp.gov.br/</a>	2 dias.	Gerência de Administração	(69) 98446-0001	administrativ@setic.ropsp.gov.br	<b>07:30 às 13:30</b> (segunda a sexta-feira).	Regime interno - SETIC, Art. 28, VII.



ndo o  
problema  
a ser  
corrigido.

Etapa 3:  
Deferimen  
to  
Descrição  
: A  
Sugesp  
conceder  
á a  
manutenç  
ão ou  
suporte  
solicitado.

Etapa 3.1:  
Indeferim  
ento -





							<b>dime</b> <b>nto)</b>					
O Superintendente ou Gerente Administrativo Financeiro solicitará reparos ou alteração de layout, a fim de adequar o quantitativo de servidores e estagiários.	Nome completo do servidor, matrícula, setor, data, local, justificativa e especificação - o que será alterado ou corrigido.	Etapa 1: Solicitação Descrição : A Gerência Administrativa realizará a solicitação contendo (Data, Local, Justificativa e especificação) via	Superintendente ou Gerente Administrativo e Financeiro.	Virtual.	Alta.	<a href="http://www.sei.ro.gov.br">http://www.sei.ro.gov.br</a>	2 dias.	Gerência de Administração	(69) 98446 - 0001	administrativo@setic.ro.gov.br	<b>07:30 às 13:30</b> (segunda a sexta-feira).	Regime interno - SETIC, Art. 28, VIII.







		reparos ou modificaç ão no layout.										
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

**SERVIÇO: SOLICITAÇÃO DE VIAGEM PARA O INTERIOR E FORA DO ESTADO**

Descrição do Serviço	Requisitos	Etapas	Quem pode solicitar	Forma de Atendimento	Prioridade de Atendimento	Solicitação	Atendimento (tempo de espera e atendimento)	Responsável	Telefone	E-mail	Horário de atendimento	Legislação
O servidor solicitará	Nome completo	Etapa 1: Solicitação	Gerente Adm e	Virtual.	Alta.	<a href="http://www.sei">http://www.sei</a>	2 dias.	Gerência	(69) 9	administrati	<b>07:30 às</b>	Regimento

viagem para o interior ou fora do Estado para realização de atividades relacionadas à Superintendência.	do servidor, CPF, cargo, matrícula, justificativa, local, período, dados bancários.	o Descrição: O servidor interessado realizará a solicitação contendo (Nome, CPF, Cargo, Matrícula Justificativa, Local, Período, dados bancários) no SEI. Solicitando fora do prazo	Financeiro da SETIC.			<u>.ro.gov.br</u>		de Administração.	8446 - 0001	vo@setic.ro.gov.br	<b>13:30</b> (segunda a sexta-feira).	interno - SETIC, Art. 28, IX.
---	---	---	----------------------	--	--	-------------------	--	-------------------	-------------	--------------------	---------------------------------------	-------------------------------



tiva  
preencher  
á no  
sistema  
FROTA  
todos os  
dados da  
viagem e  
passageir  
os .

Etapa 3:  
Análise da  
Solicitaçã  
o  
Descrição:  
A Sugesp  
analisará  
a  
solicitação  
no



realizará a justificativa a caso haja necessidade de correção ou indeferido permanentemente no FROTA.

Etapa 4:  
Viagem autorizada  
Descrição:  
A Sugesp autorizará viagem no FROTA.

**SERVIÇO: MANUTENÇÃO DE VEÍCULOS**

Descrição do Serviço	Requisitos	Etapas	Quem pode solicitar	Forma de Atendimento	Prioridade de Atendimento	Solicitação	Atendimento (tempo de espera e atendimento)	Responsável	Telefone	E-mail	Horário de atendimento	Legislação
A Gerência Administrativa realizará as devidas providências para manutenção do veículo	Marca, modelo, placa, cor, descrição dos supostos problemas detectado	Etapa 1: Solicitação Descrição: O Servidor/motorista solicitará	Gerente Adm e Financeiro da SETIC.	Virtual.	Média.	<a href="https://www.priwebeneficios.com.br/Intranet/Frota/">https://www.priwebeneficios.com.br/Intranet/Frota/</a>	5 dias.	Gerência de Administração	(69) 98446-0001	administrativo@setic.ro.gov.br	<b>07:30 às 13:30</b> (segunda a sexta-feira).	Regime interno - SETIC, Art. 29, Inciso V.

pertencente à SETIC.	s.	para a Gerência Administrativa quanto a necessidade de manutenção do veículo, relatando os problemas observados.  Etapa 2: Preenchimento no sistema Descrição:									
----------------------	----	---	--	--	--	--	--	--	--	--	--







		<p>permanentemente.</p> <p>Etapa 5: Conclusão Descrição: A Sugesp realizará a liberação do veículo para a devida manutenção.</p>										
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

**SERVIÇO: PAGAMENTO DE FORNECEDORES**

Descrição do Serviço	Requisitos	Etapas	Quem pode solicitar	Forma de Atendimento	Prioridade de Atendimento	Solicitação	Atendimento (tempo)	Responsável	Telefone	E-mail	Horário de atendimento	Legislação
----------------------	------------	--------	---------------------	----------------------	---------------------------	-------------	---------------------	-------------	----------	--------	------------------------	------------

							po de espe ra e aten dime nto)					
A gerência Administrativa realizará as devidas providências para habilitação do processo de compra/serviço a ser pago.	Nº do processo, fornecedor, quantidade, descrição, nota fiscal.	Etapa 1: Solicitação Descrição: A Gerência Administrativa deixará todos os processos de despesa contínua	Gerente Adm e Financeiro da SETIC.	Virtual.	Média.	<a href="http://www.sei.ro.gov.br">http://www.sei.ro.gov.br</a>	2 dias.	Gerência de Administração	(69) 98446-0001	administrativo@setic.ro.gov.br	<b>07:30 às 13:30</b> (segunda a sexta-feira).	Regime interno - SETIC, Art. 29, Inciso III.

ou  
pagament  
o de  
fornecedor  
es de  
materiais  
de  
consumo  
ou  
permanent  
e em  
condições  
habilitadas  
para  
análise do  
controle  
Interno.

Etapa 2:  
Preenchim  
ento



analisar e  
atestar a  
aptidão  
dos  
pagament  
os  
pendentes

Etapa 3:  
Deferimen  
to  
Descrição:  
Controle  
Interno  
devolve o  
processo  
com o  
parecer e  
verificamo



		fornecedor										
--	--	------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

**SERVIÇO: AUXÍLIO SAÚDE CONDICIONAL**

Descrição do Serviço	Requisitos	Etapas	Quem pode solicitar	Forma de Atendimento	Prioridade de Atendimento	Solicitação	Atendimento (tempo de espera e atendimento)	Responsável	Telefone	E-mail	Horário de atendimento	Legislação
É realizada a solicitação de auxílio de	Nome completo, matrícula, contrato	Etapa 1: Solicitação Descrição	Servidor da Superintendência	Virtual.	Baixa.	<a href="http://www.sei.ro.gov.br">http://www.sei.ro.gov.br</a>	2 meses.	Gerência de Recu	(69) 3212 - 9541	ngp@setic.ro.gov.br	<b>07:30 às 13:30</b> (segund	Portaria n. 6127 de 26 de julho

R\$150,00 para o plano de saúde.	do plano de saúde, RG, anexo do contra-cheque.	: O Servidor solicitará o Auxílio Saúde Condicional pelo SEI.  Etapa 2: Análise da Solicitação ou Descrição : A SEGEP/N DVS analisará a solicitação	a.					rsos Humanos			a a sexta-feira).	de 2021.
----------------------------------	--	---	----	--	--	--	--	--------------	--	--	-------------------	----------





							aten dime nto)					
O servidor solicitará a retribuição da qualificação em razão dos conhecimentos adicionais adquiridos em ações de treinamento, títulos, diplomas ou certificados de cursos	Nome completo do servidor, matrícula, anexo contracheque, anexo do comprovante de qualificação.	Etapa 1: Solicitação Descrição : O Servidor solicitará o Auxílio de Qualificação pelo SEI.  Etapa 2: Encaminhamento para	Servidor efetivo.	Virtual.	Média.	<a href="http://www.sei.ro.gov.br">http://www.sei.ro.gov.br</a>	6 meses.	Gerência de Recursos Humanos	(69) 3212 - 9541	ngp@setic.ro.gov.br	<b>07:30 às 13:30</b> (segunda a sexta-feira).	LC N. 868/2016.

de pós-graduação e dentre outros.		Comitê Descrição : O RH da Setorial encaminhará a solicitação recebida ao Comitê Gestor da Carreira - CCGG pelo SEI.  Etapa 3: Análise da Solicitação o Descrição										
-----------------------------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--







agendada  
a  
Publicação  
da  
Portaria  
no SEI.

Etapa 7:  
Implantação  
do  
Adicional  
Descrição  
: A  
SEGEP/D  
ESP irá  
realizar a  
implantação  
do  
Adicional  
no  
Governo/

		E-estado.										
--	--	-----------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

### SERVIÇO: HOMOLOGAÇÃO DE ATESTADO MÉDICO

Descrição do Serviço	Requisitos	Etapas	Quem pode solicitar	Forma de Atendimento	Prioridade de Atendimento	Solicitação	Atendimento (tempo de espera e atendimento)	Responsável	Telefone	E-mail	Horário de atendimento	Legislação
O servidor solicitará a homologação de atestados médicos	Nome completo do servidor, matrícula, RG,	Etapa 1: Solicitação Descrição: O Servidor	Servidor / Estagiário da Superintendência	Virtual.	Baixa.	<a href="http://www.sei.ro.gov.br">http://www.sei.ro.gov.br</a>	1 mês.	Gerência de Recursos Humanos	(69) 3212 - 9541	ngp@setic.ro.gov.br	<b>07:30 às 13:30</b> (segunda a sexta-	Decreto nº 19.163, de 15 de setembr

para que não registre falta em sua frequência.	anexo do atestado médico.	<p>solicitará a homologação de Atestado Médico pelo SEI.</p> <p>Etapa 2: Envio para a SEGEP/C EPEM</p> <p>Descrição : O RH da Setorial encaminhará a solicitação para a SEGEP/C</p>	a.					anos			feira).	o de 2014.
--	---------------------------	---	----	--	--	--	--	------	--	--	---------	------------





							de espera e atendimento)					
Servidor solicitará a senha para acesso do Contracheque / Cédula C.	Nome completo do servidor, matrícula, setor, solicitação da senha.	Etapa 1: Solicitação Descrição : O servidor solicitará a senha do contracheque/cédula C no Portal do Servidor.	Servidor / Estagiário da Superintendência.	Virtual.	Baixa.	<u>Virtual.</u> <u>link:</u> <u>https://portaldoservidor.sistemas.ro.gov.br</u>	1 dia	Gerência de Recursos Humanos	(69) 3212 - 9541	ngp@setic.ro.gov.br	<b>07:30 às 13:30</b> (segunda a sexta-feira).	Regime interno - SETIC.



		será finalizado no Portal do Servidor.										
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

**SERVIÇO: ALTERAÇÃO DE ÓRGÃO DE ACESSO AO SEI**

Descrição do Serviço	Requisitos	Etapas	Quem pode solicitar	Forma de Atendimento	Prioridade de Atendimento	Solicitação	Atendimento (tempo de espera e atendimento)	Responsável	Telefone	E-mail	Horário de atendimento	Legislação
Servidor solicitará	Nome completo	Etapa 1: Solicitação	Servidor /	Virtual.	Média.	Virtual, link:	1 dia	Gerência	(69) 3212	ngp@setic.r	<b>07:30 às</b>	Regimento

troca de órgão/setor para acesso ao sistema SEI.	do servidor, matrícula, setor (já preenchido no Meu Acesso).	o Descrição : O servidor solicitará alteração do órgão de acesso no sei pelo Portal do Servidor.  Etapa 2: Análise da Solicitação o Descrição : A gerência de RH	Estagiário da Superintendência.			<a href="https://meuaccess.o.sistema.ro.gov.br/SolicitacaoDeAcessoSei">https://meuaccess.o.sistema.ro.gov.br/SolicitacaoDeAcessoSei</a>		de Recursos Humanos.	- 9541	o.gov.br	<b>13:30</b> (segunda a sexta-feira).	interno - SETIC.
--	--	--	---------------------------------	--	--	---	--	----------------------	--------	----------	---------------------------------------	------------------

analisará  
o pedido  
de  
alteração  
de órgão  
no SEI  
pelo  
Portal do  
Servidor.

Etapa 3:  
Concessã  
o de  
acesso  
Descrição  
: A  
gerência  
de RH  
concederá  
o acesso.

## **8.2 COORDENADORIA DE GESTÃO E ESTRATÉGIA - COGE**

Compete à Coordenadoria de Gestão Estratégica, subordinada à Diretoria Técnica, atuar diretamente e por meio de suas Gerências para promover a transformação digital e a modernização pública do Estado de Rondônia, visando à eficiência e à efetividade dos serviços públicos.

### **8.2.1. Solicitação de Serviços:**

**SERVIÇO: PLANO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL**

Descrição do Serviço	Requisitos	Etapas	Quem pode solicitar	Forma de Atendimento	Prioridade de Atendimento	Solicitação	Atendimento (tempo de espera e atendimento)	Responsável	Telefone	E-mail	Horário de atendimento	Legislação
Realizar o Planejamento Estratégico com a participação dos Coordenadores e Diretor	Não há.	Etapa 1: Análise Descrição : Entendimento acerca das necessidades	Diretor Técnico.	Presencial.	Lei 10.048/2000.	Presencial.	2 meses.	Coordenação de Gestão Estratégica	(69) 9845 3-2964	juscelyasantos@setec.ro.gov.br	07:30 às 13:30 (segunda a sexta-feira).	

<p>Técnico e elaborar o Plano Estratégico e institucionalizá-lo.</p>		<p>des do Gabinete e Coordenadores da SETIC.</p> <p>Etapa 2: Identificação das Diretrizes Estratégicas</p> <p>Descrição: Identificação da Diretriz Estratégica da Organização junto à</p>						<p>a.</p>				
--	--	---	--	--	--	--	--	-----------	--	--	--	--





		<p>Diagrama ção do Document o.</p> <p>Etapa 6: Entrega Descrição : Entrega e Publicaçã o do Plano Estratégic o Institucion al.</p>											
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

**SERVIÇO: PLANO DE AÇÃO PARA CUMPRIMENTO DA ESTRATÉGIA**

Descrição do Serviço	Requisitos	Etapas	Quem pode solicitar	Forma de Atendimento	Prioridade de Atendimento	Solicitação	Atendimento (tempo de espera e atendimento)	Responsável	Telefone	E-mail	Horário de atendimento	Legislação
Atuar em conjunto com os Coordenadores e o Diretor Técnico, objetivando a priorização	Não há.	Etapa 1: Alinhamento Descrição: Reunião de Alinhamento com o Diretor Técnico,	Diretor Técnico.	Presencial.	Lei 10.048/2000.	Presencial.	11 dias.	Coordenação de Gestão Estratégica.	(69) 9845 3-2964	juscelsasantos@setec.ro.gov.br	07:30 às 13:30 (segunda a sexta-feira).	

<p>dos Objetivos Estratégicos e Resultados- Chave e sedimentar o planejado para este servir como guia para as ações a serem tomadas no período dos três meses subsequent es.</p>		<p>Coordena dores e Assessori as acerca dos Objetivos e respectivo s Resultado s-Chave priorizado s para o Trimestre.</p> <p>Etapa 2: Priorizaçã o Descrição : Definição</p>										
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--





		Plano de Ação.										
--	--	-------------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

**SERVIÇO: RELATÓRIO DE MONITORAMENTO DA ESTRATÉGIA ESTABELECIDA NO PLANO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL**

Descrição do Serviço	Requisitos	Etapas	Quem pode solicitar	Forma de Atendimento	Prioridade de Atendimento	Solicitação	Atendimento (tempo de espera e atendimento)	Responsável	Telefone	E-mail	Horário de atendimento	Legislação
Atuar em conjunto com os Coordenado	Não há.	Etapa 1: Monitoramento das OKR	Diretor Técnico.	Presencial.	Lei 10.048/2000.	Presencial.	20 dias.	Coordenação de	(69) 9845 3-2964	juscelyasantos@setec.ro	07:30 às 13:30 (segund	

<p>res e o Diretor Técnico, objetivando a priorização dos Objetivos Estratégicos e Resultados-Chave e sedimentar o planejado para este servir como guia para as ações a serem tomadas no período dos</p>		<p>’s  Descrição:  Recebimento de informação de cada Coordenadora e Assessoria acerca do atingimento dos Resultados-Chave.  Etapa 2: Compilamento  Descrição</p>						<p>Gestão Estratégica.</p>		<p>.gov.br</p>	<p>a a sexta-feira).</p>	
--	--	--	--	--	--	--	--	----------------------------	--	----------------	--------------------------	--

três meses subsequentes.		: Compilamento das informações adquiridas mensalmente e trimestralmente.  Etapa 3: Diagramação do atingimento das OKR's Descrição : Diagramação das									
--------------------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--





							espera e atendimento)					
Realizar o monitoramento sobre o andamento dos projetos/iniciativas do Plano Estratégico "Um Novo Norte, Novos Caminhos" que competem à SETIC.	Não há.	Etapa 1: Monitoramento Descrição : Período que demanda a realização do monitoramento.  Etapa 2: Colhimento das	Diretor Técnico, SEPOG, Casa Civil, SOMAR .	Virtual.	Lei 10.048/2000.	Via SEI <a href="https://sei.sistemas.ro.gov.br/">https://sei.sistemas.ro.gov.br/</a>	2 dias.	Coordenação de Gestão Estratégica.	(69) 9845-3-2964	jusceli.asantos@setic.ro.gov.br	07:30 às 13:30 (segunda a sexta-feira).	





							po de espe ra e aten dime nto)					
Realizar Normatizaç ão referente a Governança .	Não há.	Etapa 1: Alinhame nto Descrição : Alinhame nto prévio com a Gestão.  Etapa 2: Elaboraça o Elaboraça	Diretor Técnico.	Presencia l.	Lei 10.048/ 2000.	Presenc ial.	7 dias.	Coor dena ção de Gest ão Estra tégic a.	(69) 9845 3- 2964	jusceli asant os@s etic.ro .gov.b r	07:30 às 13:30 (segund a a sexta- feira).	



							ra e atendimento)					
É realizada a análise da organização ou dos processos desenvolvidos, a fim de identificar falhas, gargalos, pontos de melhorias no atendimento e possíveis soluções.	Formulário de Solicitação de projeto de transformação digital no Sistema Eletrônico de Informação - SEI	1- Solicitação 2-Análise 3- Realização do diagnóstico	Gestor da Instituição da Administração Direta e Indireta	Virtual	Ordem de Chegada	<a href="http://www.sei.ro.gov.br">http://www.sei.ro.gov.br</a>	20 dias	Coordenação de gestão estratégica	(69) 9321-2-9512	<a href="mailto:gab@setic.ro.gov.br">gab@setic.ro.gov.br</a>	07:30 às 13:30 (segunda a sexta-feira)	Regime interno - SETIC, Art. 32, Incisos - I ao IX

**SERVIÇO: MAPEAMENTO DE PROCESSOS**

Descrição do Serviço	Requisitos	Etapas	Quem pode solicitar	Forma de Atendimento	Prioridade de Atendimento	Solicitação	Atendimento (tempo de espera e atendimento)	Responsável	Telefone	E-mail	Horário de atendimento	Legislação
É realizado o entendimento da situação atual dos processos em formato de	Formulário de Solicitação de projeto de transformação digital no	1- Solicitação 2-Análise 3- Realização do mapeame	Gestor da Instituição da Administração Direta e Indireta	Virtual	Ordem de Chegada	<a href="http://www.sei.ro.gov.br">http://www.sei.ro.gov.br</a>	10 dias	Coordenação de gestão estratégica	(69) 9321-2-9512	<a href="mailto:gab@setic.ro.gov.br">gab@setic.ro.gov.br</a>	<b>07:30 às 13:30</b> (segunda a sexta-feira)	Regimento interno - SETIC, Art.52, I,II

diagramas, em Modelo de Processo de Negócios e Notação (BPMN 2.0) na plataforma Bizagi, que representa a situação presente.	Sistema Eletrônico de Informação - SEI	nto						a				
---	--	-----	--	--	--	--	--	---	--	--	--	--

**SERVIÇO: REDESENHO DOS PROCESSOS**

Descrição do Serviço	Requisitos	Etapas	Quem pode solicitar	Forma de Atendimento	Prioridade de Atendimento	Solicitação	Atendimento (tempo de	Responsável	Telefone	E-mail	Horário de atendimento	Legislação
----------------------	------------	--------	---------------------	----------------------	---------------------------	-------------	-----------------------	-------------	----------	--------	------------------------	------------

							<b>espera e atendimento)</b>					
É realizada a construção do mapa de processo que detalha o funcionamento da situação futura dos processos, com a apresentação do diagnóstico	Formulário de Solicitação de projeto de transformação digital no Sistema Eletrônico de Informação - SEI	1- Solicitação 2-Análise 3- Realização do redesenho	Gestor da Instituição da Administração Direta e Indireta	Virtual	Ordem de Chegada	<a href="http://www.sei.ro.gov.br">http://www.sei.ro.gov.br</a>	10 dias	Coordenação de gestão estratégica	(69) 9321-2-9512	gab@setic.ro.gov.br	<b>07:30 às 13:30</b> (segunda a sexta-feira)	Regime interno - SETIC, Art.52, I,II

e priorização das melhorias a serem implantadas , desenho com diagramas Modelo de Processo de Negócios e Notação (BPMN 2.0), na plataforma Bizagi.												
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

**SERVIÇO: TREINAMENTOS**

Descrição do Serviço	Requisitos	Etapas	Quem pode solicitar	Forma de Atendimento	Prioridade de Atendimento	Solicitação	Atendimento (tempo de espera e atendimento)	Responsável	Telefone	E-mail	Horário de atendimento	Legislação
É realizado treinamento em gestão de processos, gestão de projetos, análise de negócio para as	O ofício pelo Sistema Eletrônico de Informação - SEI, indicando a	1- Solicitação 2-Análise 3- Realização de treinamento	Gestor da Instituição da Administração Direta e Indireta	Virtual	Ordem de Chegada	<a href="http://www.sei.ro.gov.br">http://www.sei.ro.gov.br</a>	até 5 dias	Coordenação de gestão estratégica	(69) 9321-2-9512	<a href="mailto:gab@setic.ro.gov.br">gab@setic.ro.gov.br</a>	<b>07:30 às 13:30</b> (segunda a sexta-feira)	Regime interno - SETIC, Art.52, I,II

instituições solicitantes.	quantidade e e os dados (nome, matrícula, e-mail e telefone) dos servidores que irão participar e o local onde será realizado o treinamen to.											
-------------------------------	---	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

### **8.3 COORDENADORIA DE DESENVOLVIMENTO DE SOFTWARE - CODE**

Compete à Coordenadoria de Desenvolvimento de Sistemas, subordinada à Diretoria Técnica, atuar diretamente e por meio de suas Gerências para desenvolver, implantar e manter soluções de sistemas de informação, visando à entrega de produtos com qualidade, eficiência e confiabilidade, impulsionando a transformação digital e a melhoria dos serviços do Poder Executivo estadual

### 8.3.1 Solicitação de Serviços:

#### SERVIÇO: CONSULTORIA DE SISTEMAS

Descrição do Serviço	Requisitos	Etapas	Quem pode solicitar	Forma de Atendimento	Prioridade de Atendimento	Solicitação	Atendimento (tempo de espera e atendimento)	Responsável	Telefone	E-mail	Horário de atendimento	Legislação
É realizada solicitação de treinamento de sistemas para	-Nome Completo do Solicitante, Órgão/Ent	1 - Realizar análise se o servidor é de TI para ser	Servidores de TI	Virtual	Ordem de Chegada	<a href="http://www.portal.piefy.com/chamadobug/">http://www.portal.piefy.com/chamadobug/</a>	1 dia	Coordenação de desenvolvimento	(69) 9321-29512	<a href="mailto:gab@setic.rj.gov.br">gab@setic.rj.gov.br</a>	<b>07:30 às 13:30</b> (segunda a sexta-	Regimento interno - SETIC, Art. 32, Incisos

entendimento do uso da plataforma com grupo de pessoas.	idade (CNPJ), Matrícula, Cargo, RG, CPF, Telefone, E-mail, Justificativa	atendido. 2 - Realizar análise da necessidade e justificativa informada no formulário de solicitação 3 - Realizar a consultoria para buscar uma						imento			feira)	- I ao IX
---	--	---	--	--	--	--	--	--------	--	--	--------	-----------

		solução adequada a necessidade											
		4 - Responder informando a viabilidade e como proceder a implementação											

**SERVIÇO: TREINAMENTO DE SISTEMAS**

Descrição do Serviço	Requisitos	Etapas	Quem pode	Forma de	Prioridade de	Solicitação	Atendimento	Resp	Telefone	E-mail	Horário de	Legislação
----------------------	------------	--------	-----------	----------	---------------	-------------	-------------	------	----------	--------	------------	------------

			solicitar	Atendim ento	Atendi mento		(tempo de espera e atendi mento)	on sá vel			atendi mento	
É Realizada avaliação da necessidad e de teste (se o sistema suporta demandas de múltiplos usuários ao mesmo tempo)	Nome Completo, Matrícula, Cargo, Órgão/Ent idade (CNPJ), Telefone, E-mail institucion al (Preferenc ialmente)	1- Solicitaçã o 2- Priorizaçã o 3- Realizaçã o do serviço	Servidor es de TI	Virtual	Ordem de chegad a	<a href="https://app.pip.efy.com/">https:// app.pip efy.com / organiz ations/ 120158/ portals</a>	3 dias	Co or de na çã o de de se nv olv im ent o	(69) 9321 2- 9512	gab@ setic.r o.gov. br	<b>07:30 às 13:30</b> (segund a a sexta- feira)	Regime nto interno - SETIC, Art. 32, Incisos - I ao IX

**SERVIÇO: TESTE DE DESEMPENHO DO SISTEMA**

Descrição do Serviço	Requisitos	Etapas	Quem pode solicitar	Forma de Atendimento	Prioridade de Atendimento	Solicitação	Atendimento (tempo de espera e atendimento)	Responsável	Telefone	E-mail	Horário de atendimento	Legislação
É realizada a solicitação da avaliação de necessidade e de teste de carga e desempenho	- Telefone - Rota (URI do sistema) - Nome do sistema - O que vai ser	1 - Análise da solicitação 2 - Levantar informações do	Servidores da administração direta e indireta	Virtual	Ordem de chegada	<a href="https://app.pipify.com/organizations/120158/portals">https://app.pipify.com/organizations/120158/portals</a>	2 dias	Coordenação de desenvolvimento	(69) 9321-29512	gab@setic.rj.gov.br	<b>07:30 às 13:30</b> (segunda a sexta-feira)	Regime interno - SETIC, Art. 32, Incisos - I ao IX



							espera e atendimento)						
É realizado a solicitação de sincronização da frequência caso haja alguma falha evidente na folha de frequência do servidor, para que a frequência	- Local de trabalho - Local do registro do ponto (Ponto eletrônico ou portal do servidor) - Descrição do problema (se	1 - Analisar a solicitação 2 - Validar local de trabalho do servidor com o tipo de registro do mesmo 3 -	Servidores da administração direta e indireta	Virtual	Ordem de chegada	<a href="https://app.pip.efy.com/">https://app.pip.efy.com/</a> <a href="https://organiz.ations/120158/portals">organiz.ations/120158/portals</a>	5 dias	Coordenação de desenvolvimento	(69) 9321-2-9512	gab@setic.r o.gov. br	<b>07:30 às 13:30</b> (segunda a sexta-feira)	Regime interno - SETIC, Art. 32, Incisos - I ao IX	

do servidor esteja de acordo com a realidade	possível informar os dias que está faltando registro) - Anexo do problema	identificar falhas de sincronização 4 - Sincronizar a frequência											
--	---	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

#### 8.4 COORDENADORIA DE ANÁLISE E GESTÃO DE DADOS - CAGD

Compete à Coordenadoria de Análise e Gestão de Dados, subordinada à Diretoria Técnica, fornecer ferramentas e subsídios que possibilitem à SETIC e ao Poder Executivo Estadual tomar decisões orientadas a dados.

##### 8.4.1 Solicitação de Serviços:

## SERVIÇO: CONFIGURAÇÃO DE BACKUP

Descrição do Serviço	Requisitos	Etapas	Quem pode solicitar	Forma de Atendimento	Prioridade de Atendimento	Solicitação	Atendimento (tempo de espera e atendimento)	Responsável	Telefone	E-mail	Horário de atendimento	Legislação
Implementação de agendamento de backup e definição de políticas de recuperação de	Finalidade (dev, qa ou prod), qual o servidor (VM/IP e porta), identificação do	1- Solicitação 2 - Triagem 3 - Realização do serviço	Desenvolvedores da Setic e administradores de bases de	Online	Ordem de chegada	<a href="https://app.pipify.com/organizations/120158/portals">https://app.pipify.com/organizations/120158/portals</a>	10 dias	Coordenação de desenvolvimento	(69) 9321-2-9512	gab@setic.r o.gov. br	<b>07:30 às 13:30</b> (segunda a sexta-feira)	Regimento interno - SETIC, Art. 47 e 48

desastres.	solicitante (cpf, nome, secretaria, setor, telefone)	4 - Aprovaçã o do solicitante do serviço	dados armaze nados na SETIC									
------------	---	--	---	--	--	--	--	--	--	--	--	--

**SERVIÇO: REPLICAÇÃO DE BASE DE DADOS (CLONE)**

Descrição do Serviço	Requisitos	Etapas	Quem pode solicitar	Forma de Atendimento	Prioridade de Atendimento	Solicitação	Atendimento (tempo de espera e atendimento)	Responsável	Telefone	E-mail	Horário de atendimento	Local
È realizada	Finalidade	1-	Desen	Online	Ordem	<a href="https://">https://</a>	1 dia	Coor	(69)	gab@	<b>07:30</b>	Regime

a replicação do banco de produção para ambiente de QA/DEV ou vice-versa	(dev, qa ou prod), qual o servidor (VM/IP e porta), identificação do solicitante (cpf, nome, secretaria, setor, telefone)	Solicitação 2 - Triagem 3 - Realização do serviço 4 - Aprovação do solicitante do serviço	envolvidos da Setic e administrador es de bases de dados armazenados na SETIC		de chegada	<a href="http://app.pip.efe.com/">app.pip.efe.com/</a> <a href="http://organizations/120158/portals">organizations/120158/portals</a>		dena	9321	setic.r	<b>às 13:30</b> (segunda a sexta-feira)	nto interno - SETIC, Art. 47 e 48
---	---	--	---	--	------------	--	--	------	------	---------	--	-----------------------------------

**SERVIÇO: RESTAURAÇÃO DE BACKUP**

Descrição do Serviço	Requisitos	Etapas	Quem pode solicitar	Forma de Atendimento	Prioridade de Atendimento	Solicitação	Atendimento (tempo)	Responsável	Telefone	E-mail	Horário de atendimento	Legislação
----------------------	------------	--------	---------------------	----------------------	---------------------------	-------------	---------------------	-------------	----------	--------	------------------------	------------

							<b>de espera e atendimento)</b>					
È realizada a implementação e definição de políticas / plano de recuperação de desastres. O plano de recuperação de desastres, ou Disaster	Finalidade (dev, qa ou prod), qual o servidor (VM/IP e porta), identificação do solicitante (cpf, nome, secretaria, setor,	1- Solicitação 2 - Triagem 3 - Realização do serviço 4 - Aprovação do solicitante do serviço	Desenvolvedores da Setic e administradores de bases de dados armazenados na SETIC	Online	Ordem de chegada	<a href="https://app.pip.efy.com/">https:// app.pip efy.com / organiz ations/ 120158/ portals</a>	10 dias	Coordenação de desenvolvimento	(69) 9321-2-9512	gab@setic.ro.gov.br	<b>07:30 às 13:30</b> (segunda a sexta-feira)	Regime interno - SETIC, Art. 47 e 48

<p>Recovery Plan (DRP), é um conjunto de regras que vão nortear as ações da equipe de banco de dados tanto na prevenção, quanto durante e depois de uma crise.</p> <p>Um DRP se consiste de:</p> <p>Inventário e</p>	telefone)									
--	-----------	--	--	--	--	--	--	--	--	--





é preciso  
criar regras  
e ter cópias  
e  
redundância  
s para ter  
garantias de  
segurança;  
Definição de  
Equipe –  
Você tem  
de definir  
funções e  
ações para  
seus  
colaborador  
es saberem  
como agir  
no caso de  
um  
desastre;

Testes e atualizações

–

Finalmente, mesmo com um DRP definido e funcional, é necessário realizar testes e aperfeiçoamentos constantes para garantir a segurança de seus dados.

**SERVIÇO: CORREÇÃO DE DADOS**

Descrição do Serviço	Requisitos	Etapas	Quem pode solicitar	Forma de Atendimento	Prioridade de Atendimento	Solicitação	Atendimento (tempo de espera e atendimento)	Responsável	Telefone	E-mail	Horário de atendimento	Legislação
É realizada correção de erros em dados inseridos em sistemas, ou seja,	Nome do Servidor, banco de dados, tabela, dado específico	1- Solicitação 2 - Triagem 3 - Realização do	Desenvolvedores da Setic e administradores de bases	Online	Ordem de chegada	<a href="https://app.pipify.com/organizations/120158/">https://app.pipify.com/organizations/120158/</a>	10 dias	Coordenação de desenvolvimento	(69) 9321-29512	gab@setic.ro.gov.br	<b>07:30 às 13:30</b> (segunda a sexta-feira)	Regimento interno - SETIC, Art. 47 e 48

identifica-se o que há de errado no banco de dados e faz-se as retificações digitalmente por meio de linguagem de programação SQL.	.	serviço 4 - Aprovação do solicitante do serviço	de dados armazenados na SETIC			<a href="#">portals</a>		to					
--	---	---	-------------------------------	--	--	-------------------------	--	----	--	--	--	--	--

**SERVIÇO: ALTERAÇÃO NA ESTRUTURA DE BANCO DE DADOS**

Descrição do Serviço	Requisitos	Etapas	Quem pode solicitar	Forma de Atendimento	Prioridade de Atendimento	Solicitação	Atendimento (tem	Responsável	Telefone	E-mail	Horário de atendimento	Legislação
----------------------	------------	--------	---------------------	----------------------	---------------------------	-------------	------------------	-------------	----------	--------	------------------------	------------

							<b>po de espe ra e aten dime nto)</b>					
--	--	--	--	--	--	--	---	--	--	--	--	--

É realizada manutenção corretiva ou evolutiva de estrutura de banco de dados	Nome do Servidor, banco de dados, tabela, dado específico	1- Solicitação 2 - Triagem 3 - Realização do serviço 4 - Aprovação do solicitante do serviço	Desenvolvedores da Setic e administradores de bases de dados armazenados na SETIC	Online	Ordem de chegada	<a href="https://app.pip.efy.com/">https://app.pip.efy.com/</a> <a href="#">organizations/120158/portals</a>	10 dias	Coordenação de desenvolvimento	(69) 9321-2-9512	gab@setic.ro.gov.br	<b>07:30 às 13:30</b> (segunda a sexta-feira)	Regimento interno - SETIC, Art. 47 e 48
--	---	---	---	--------	------------------	---	---------	--------------------------------	------------------	---------------------	--	---

**SERVIÇO: EXCLUSÃO DE BASE DE DADOS**

Descrição do Serviço	Requisitos	Etapas	Quem pode solicitar	Forma de Atendimento	Prioridade de Atendimento	Solicitação	Atendimento (tempo)	Responsável	Telefone	E-mail	Horário de atendimento	Legislação
----------------------	------------	--------	---------------------	----------------------	---------------------------	-------------	---------------------	-------------	----------	--------	------------------------	------------

							<b>de espera e atendimento)</b>					
É realizada a exclusão de banco de dados obsoleto, sem uso ou inativos por muito tempo.	Informar dado de exclusão ou inatividade do banco de dados ou sistema	1 - Solicitação 2 - Triagem 3 - Realização do serviço 4 - Aprovação do solicitante do serviço	Desenvolvedores da Setic e administradores de bases de dados armazenados na SETIC	Online	Ordem de chegada	<a href="https://app.pipify.com/">https:// app.pip ify.com / organiz ations/ 120158/ portals</a>	10 dias	Coordenação de desenvolvimento	(69) 9321-2-9512	gab@setic.ro.gov.br	<b>07:30 às 13:30</b> (segunda a sexta-feira)	Regime interno - SETIC, Art. 47 e 48

**SERVIÇO: MANUTENÇÃO DO BANCO DE DADOS**

Descrição do Serviço	Requisitos	Etapas	Quem pode solicitar	Forma de Atendimento	Prioridade de Atendimento	Solicitação	Atendimento (tempo de espera e atendimento)	Responsável	Telefone	E-mail	Horário de atendimento	Legislação
É realizada as manutenções corretivas, evolutivas e preventivas visando aumentar a saúde dos	Informar as correções e manutenções	1- Solicitação 2 - Triagem 3 - Realização do	Desenvolvedores da Setic e administradores de bases de	Online	Ordem de chegada	<a href="https://app.pipify.com/organizations/120158/portals">https://app.pipify.com/organizations/120158/portals</a>	10 dias	Coordenação de desenvolvimento	(69) 9321-29512	<a href="mailto:gab@setic.ro.gov.br">gab@setic.ro.gov.br</a>	<b>07:30 às 13:30</b> (segunda a sexta-feira)	Regime interno - SETIC, Art. 47 e 48

bancos de dados.		serviço 4 - Aprovação do solicitante do serviço	dados armazenados na SETIC									
------------------	--	---	----------------------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--

**SERVIÇO: MANUTENÇÃO SEMESTRAL DE SQL SERVER**

Descrição do Serviço	Requisitos	Etapas	Quem pode solicitar	Forma de Atendimento	Prioridade de Atendimento	Solicitação	Atendimento (tempo de espera e atendimento)	Responsável	Telefone	E-mail	Horário de atendimento	Legislação
È realizada	Criar VM,	1-	Desenv	Online	Ordem	<a href="https://">https://</a>	10	Coor	(69)	gab@	<b>07:30</b>	Regime

a Migração de ambientes do SGBD SQLSERVER Um SGBD (sistema de gerenciamento de banco de dados) é um programa que gerencia os dados, geralmente utilizando uma linguagem para isso	antes de expirar o tempo de planejamento e execução para aquisição de Licença SQLSERVER	Solicitação 2 - Triagem 3 - Realização do serviço 4 - Aprovação do solicitante do serviço	colvedores da Setic e administradores de bases de dados armazenados na SETIC		de chegada	<a href="http://app.pip.efy.com/">app.pip.efy.com/</a> <a href="http://organizations/120158/portals">organizations/120158/portals</a>	dias	dena	9321	setic.ro.gov.br	<b>às 13:30</b> (segunda a sexta-feira)	nto interno - SETIC, Art. 47 e 48
---	---	---	--	--	------------	--	------	------	------	-----------------	--	-----------------------------------



							<b>dime</b> <b>nto)</b>					
É realizada o controle de acesso é qualquer sistema, mecanismo ou equipamento que limite o acesso a um determinado ambiente ou informação, neste caso acesso ao Banco de Dados. O objetivo é	Username e password nos padrões de segurança nome do banco de dados, nome do sistema e do time de desenvolvimento.	1- Solicitação 2 - Triagem 3 - Realização do serviço 4 - Aprovação do solicitante do serviço	Desenvolvedores da Setic e administradores de bases de dados armazenados na SETIC	Online	Ordem de chegada	<a href="https://app.pipify.com/">https://app.pipify.com/</a> <a href="https://organizations/120158/portals">organizations/120158/portals</a>	10 dias	Coordenação de desenvolvimento	(69) 9321-2-9512	gab@setic.ro.gov.br	<b>07:30 às 13:30</b> (segunda a sexta-feira)	Regime interno - SETIC, Art. 47 e 48

garantir a segurança de dados sigilosos, dos bens e das pessoas. Impedindo assim, o acesso de pessoas não-autorizadas aos ambientes												
---	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

**SERVIÇO: CONCESSÃO DE ACESSO A USUÁRIOS NO BANCO DE DADOS/RELATÓRIOS/DRIVER**

<b>Descrição do Serviço</b>	<b>Requisitos</b>	<b>Etapas</b>	<b>Quem pode solicitar</b>	<b>Forma de Atendimento</b>	<b>Prioridade de Atendimento</b>	<b>Solicitação</b>	<b>Atendimento (tem</b>	<b>Responsável</b>	<b>Telefone</b>	<b>E-mail</b>	<b>Horário de atendimento</b>	<b>Legislação</b>
-----------------------------	-------------------	---------------	----------------------------	-----------------------------	----------------------------------	--------------------	-------------------------	--------------------	-----------------	---------------	-------------------------------	-------------------

							<b>po de espe ra e aten dime nto)</b>					
É realizado o controle de acesso a servidores de arquivos (Local onde são armazenados os dados, relatórios e/ou arquivos).	Informar nível de permissão, motivo e user/perfil de usuário	1- Solicitação 2 - Triagem 3 - Realização do serviço 4 - Aprovação do solicitante do	Desenvolvedores da Setic e administradores de bases de dados armazenados na SETIC	Online	Ordem de chegada	<a href="https://app.pipify.com/">https:// app.pip efy.com / organiz ations/ 120158/ portals</a>	10 dias	Coordenação de desenvolvimento	(69) 932-9512	gab@setic.ro.gov.br	<b>07:30 às 13:30</b> (segunda a sexta-feira)	Regimento interno - SETIC, Art. 47 e 48

		serviço										
--	--	---------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

**SERVIÇO: ALTERAR ACESSO AOS USUÁRIOS NO BANCO DE DADOS/RELATÓRIOS/DRIVER**

Descrição do Serviço	Requisitos	Etapas	Quem pode solicitar	Forma de Atendimento	Prioridade de Atendimento	Solicitação	Atendimento (tempo de espera e atendimento)	Responsável	Telefone	E-mail	Horário de atendimento	Legislação
É realizado	Informar	1-	Desenv	Online	Ordem	<a href="https://">https://</a>	10	Coor	(69)	gab@	<b>07:30</b>	Regime

o Controle de acesso a servidores de arquivos (Local onde são armazenados os dados, relatórios e/ou arquivos).	nível de permissão, motivo e user/perfil de usuário.	Solicitação 1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6 - 7 - 8 - 9 - 10 - 11 - 12 - 13 - 14 - 15 - 16 - 17 - 18 - 19 - 20 - 21 - 22 - 23 - 24 - 25 - 26 - 27 - 28 - 29 - 30 - 31 - 32 - 33 - 34 - 35 - 36 - 37 - 38 - 39 - 40 - 41 - 42 - 43 - 44 - 45 - 46 - 47 - 48 - 49 - 50 - 51 - 52 - 53 - 54 - 55 - 56 - 57 - 58 - 59 - 60 - 61 - 62 - 63 - 64 - 65 - 66 - 67 - 68 - 69 - 70 - 71 - 72 - 73 - 74 - 75 - 76 - 77 - 78 - 79 - 80 - 81 - 82 - 83 - 84 - 85 - 86 - 87 - 88 - 89 - 90 - 91 - 92 - 93 - 94 - 95 - 96 - 97 - 98 - 99 - 100 -	colvedores da Setic e administradores de bases de dados armazenados na SETIC		de chegada	<a href="http://app.pip.efy.com/">app.pip.efy.com/</a> <a href="http://organizações/120158/portals">organizações/120158/portals</a>	dias	dena	9321 2- 9512	setic.r o.gov. br	<b>às 13:30</b> (segunda a sexta-feira)	nto interno - SETIC, Art. 47 e 48
--	--	---	--	--	------------	--	------	------	--------------------	-------------------------	--	-----------------------------------

**SERVIÇO: REMOÇÃO DE ACESSO A USUÁRIOS NO BANCO DE DADOS/RELATÓRIOS/DRIVER**

Descrição do Serviço	Requisitos	Etapas	Quem pode solicitar	Forma de Atendimento	Prioridade de Atendimento	Solicitação	Atendimento (tempo de	Responsável	Telefone	E-mail	Horário de atendimento	Legislação
----------------------	------------	--------	---------------------	----------------------	---------------------------	-------------	-----------------------	-------------	----------	--------	------------------------	------------

							espera e atendimento)					
É realizado o controle de acesso a servidores de arquivos.	Informar o Usuário e o motivo que motivou a remoção	1- Solicitação 2 - Triagem 3 - Realização do serviço 4 - Aprovação do solicitante do serviço	Desenvolvedores da Setic e administradores de bases de dados armazenados na SETIC	Online	Ordem de chegada	<a href="https://app.pip.efy.com/">https://app.pip.efy.com/</a> <a href="#">organizations/120158/portals</a>	10 dias	Coordenação de desenvolvimento	(69) 9321-2-9512	<a href="mailto:gab@setic.ro.gov.br">gab@setic.ro.gov.br</a>	<b>07:30 às 13:30</b> (segunda a sexta-feira)	Regime interno - SETIC, Art. 47 e 48

**SERVIÇO: MIGRAÇÃO DE BANCO DE DADOS**

Descrição do Serviço	Requisitos	Etapas	Quem pode solicitar	Forma de Atendimento	Prioridade de Atendimento	Solicitação	Atendimento (tempo de espera e atendimento)	Responsável	Telefone	E-mail	Horário de atendimento	Legislação
É realizada a migração de ambientes de bancos de dados.	Comparação de informações e detalhes das tabelas dos bancos de dados de	1- Solicitação 2 - Triagem 3 - Realização do serviço 4 -	Desenvolvedores da Setic e administradores de bases de dados	Online	Ordem de chegada	<a href="https://app.pip.efy.com/">https://app.pip.efy.com/</a> <a href="https://organizations/120158/portals">organizations/120158/portals</a>	10 dias	Coordenação de desenvolvimento	(69) 9321-2-9512	<a href="mailto:gab@setic.ro.gov.br">gab@setic.ro.gov.br</a>	<b>07:30 às 13:30</b> (segunda a sexta-feira)	Regime interno - SETIC, Art. 47 e 48

	origem e destino	Aprovação do solicitante	armazenados na SETIC									
--	------------------	--------------------------	----------------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--

**SERVIÇO: ANALISAR LOGS DO BANCO DE DADOS**

Descrição do Serviço	Requisitos	Etapas	Quem pode solicitar	Forma de Atendimento	Prioridade de Atendimento	Solicitação	Atendimento (tempo de espera e atendimento)	Responsável	Telefone	E-mail	Horário de atendimento	Legislação
É realizada a análise dos Logs	Apresentar os detalhes	1 - Solicitação	Desenvolvedores da Setic	Online	Ordem de chegada	<a href="https://app.pip.efy.com">https://app.pip.efy.com</a>	10 dias	Coordenação	(69) 9321-2-	gab@setic.ro.gov.	<b>07:30 às 13:30</b>	Regime interno -

(registros de atividades) ocorridos no banco de dados de aplicações e software.	dos problemas	2 - Triagem 3 - Realização do serviço 4 - Aprovação do solicitante	e administradores de bases de dados armazenados na SETIC		a	<a href="#">/organizations/120158/portals</a>		de desenvolvimento	9512	br	(segunda a sexta-feira)	SETIC, Art. 47 e 48
---	---------------	--	--	--	---	---	--	--------------------	------	----	-------------------------	---------------------

**SERVIÇO: AUDITORIA DE DADOS**

Descrição do Serviço	Requisitos	Etapas	Quem pode solicitar	Forma de Atendimento	Prioridade de Atendimento	Solicitação	Atendimento (tempo de espera e aten	Responsável	Telefone	E-mail	Horário de atendimento	Legislação
----------------------	------------	--------	---------------------	----------------------	---------------------------	-------------	-------------------------------------	-------------	----------	--------	------------------------	------------

							<b>dime nto)</b>					
É realizada a análise e emissão de relatório de auditoria para demanda específica em sistemas (ex. Sei!)	O requisitante irá solicitar dados específicos da sua Instituição e deve ser aprovado pelo gabinete da SETIC.  Solicitação deve ser solicitada pelo Superinte	1 - Solicitação 2 - Triagem 3 - Realização do serviço 4 - Aprovação do solicitante	Gestor da pasta	Online	Ordem de chegada	<a href="https://app.pip.efy.com/">https:// app.pip efy.com / organiz ations/ 120158/ portals</a>	10 dias	Coordenação de desenvolvimento	(69) 9321-2-9512	gab@setic.ro.gov.br	<b>07:30 às 13:30</b> (segunda a sexta-feira)	Regime interno - SETIC, Art. 47 e 48

	ndente e aprovado pelo gabinete da SETIC.											
--	---	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

**SERVIÇO: CONSTRUÇÃO DE API'S**

Descrição do Serviço	Requisitos	Etapas	Quem pode solicitar	Forma de Atendimento	Prioridade de Atendimento	Solicitação	Atendimento (tempo de espera e atendimento)	Responsável	Telefone	E-mail	Horário de atendimento	Legislação
É realizado o desenvolvimento	Dados de consumo da API e	1 - Solicitação	Desenvolvedores da	Online	Ordem de chegada	<a href="https://app.pip.efy.com">https://app.pip.efy.com</a>	10 dias	Coordenação	(69) 9321-2-	gab@setic.ro.gov.	<b>07:30 às 13:30</b>	Regimento interno -

ento de interface de programação de aplicações (API's) entre sistemas.	sistema.	2 - Triagem 3 - Realização do serviço 4 - Aprovação do solicitante	Setic e administradores de bases de dados armazenados na SETIC		a	<a href="#">/organizations/120158/portals</a>		de desenvolvimento	9512	br	(segunda a sexta-feira)	SETIC, Art. 47 e 48
--	----------	--	--	--	---	---	--	--------------------	------	----	-------------------------	---------------------

**SERVIÇO: CORREÇÃO DE API'S**

Descrição do Serviço	Requisitos	Etapas	Quem pode solicitar	Forma de Atendimento	Prioridade de Atendimento	Solicitação	Atendimento (tempo de espera e	Responsável	Telefone	E-mail	Horário de atendimento	Legislação
----------------------	------------	--------	---------------------	----------------------	---------------------------	-------------	--------------------------------	-------------	----------	--------	------------------------	------------

							<b>aten dime nto)</b>					
É realizada a manutenção corretiva de API's.	Dados de ajuste/ adição / remoção da Interface	1 - Solicitação 2 - Triagem 3 - Realização do serviço 4 - Aprovação do solicitante	Desenvolvedores da Setic e administradores de bases de dados armazenados na SETIC	Online	Ordem de chegada	<a href="https://app.pip.efy.com/">https:// app.pip efy.com / organiz ations/ 120158/ portals</a>	10 dias	Coordenação de desenvolvimento	(69) 9321-2-9512	gab@setic.ro.gov.br	<b>07:30 às 13:30</b> (segunda a sexta-feira)	Regimento interno - SETIC, Art. 47 e 48

**SERVIÇO: PERMISSÃO DE CONSULTA DE API'S**

Descrição	Requisito	Etapas	Quem	Forma	Priorid	Solicita	Aten	Res	Tele	E-	Horário	Legisla
-----------	-----------	--------	------	-------	---------	----------	------	-----	------	----	---------	---------

do Serviço	s		pode solicitar	de Atendimento	ade de Atendimento	ção	dime nto (tem po de espe ra e aten dimento)	pons ável	fone	mail	de atendi mento	ção
É realizado o controle de acesso das API's.	Informar os detalhes da situação	1 - Solicitação 2 - Triagem 3 - Realização do serviço 4 - Aprovação	Desenvolvedores da Setic e administradores de bases de dados armaze	Online	Ordem de chegada	<a href="https://app.pipify.com/organizations/120158/portals">https://app.pipify.com/organizations/120158/portals</a>	10 dias	Coordenação de desenvolvimento	(69) 9321-2-9512	<a href="mailto:gab@setic.ro.gov.br">gab@setic.ro.gov.br</a>	<b>07:30 às 13:30</b> (segunda a sexta-feira)	Regime interno - SETIC, Art. 47 e 48

		o do solicitante	nados na SETIC									
--	--	---------------------	----------------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--

**SERVIÇO: DISPONIBILIZAÇÃO DE RELATÓRIO DE DADOS**

Descrição do Serviço	Requisitos	Etapas	Quem pode solicitar	Forma de Atendimento	Prioridade de Atendimento	Solicitação	Atendimento (tempo de espera e atendimento)	Responsável	Telefone	E-mail	Horário de atendimento	Legislação
É realizada a implementação devido	Publicação no Report Server a	1 - Solicitação 2 -	Desenvolvedores da Setic e	Online	Ordem de chegada	<a href="https://app.pip.efy.com/">https://app.pip.efy.com/</a>	10 dias	Coordenação de	(69) 9321-29512	<a href="mailto:gab@setic.ro.gov.br">gab@setic.ro.gov.br</a>	<b>07:30 às 13:30</b> (segund	Regimento interno - SETIC,



							<b>dime</b> <b>nto)</b>					
É realizado desenvolvimento de relatórios.	O solicitante deverá informar se o relatório será utilizados muitas vezes ou uma única vez.	1 - Solicitação 2 - Triagem 3 - Realização do serviço 4 - Aprovação do solicitante	Desenvolvedores da Setic e administradores de bases de dados armazenados na SETIC	Online	Ordem de chegada	<a href="https://app.pip.efy.com/">https://app.pip.efy.com/</a> <a href="https://organizations/120158/portals">organizations/120158/portals</a>	10 dias	Coordenação de desenvolvimento	(69) 9321-2-9512	<a href="mailto:gab@setic.ro.gov.br">gab@setic.ro.gov.br</a>	<b>07:30 às 13:30</b> (segunda a sexta-feira)	Regime interno - SETIC, Art. 47 e 48

**SERVIÇO: ATUALIZAÇÃO DE RELATÓRIOS**

Descrição do Serviço	Requisitos	Etapas	Quem pode	Forma de	Prioridade de	Solicitação	Atendimento	Respons	Telefone	E-mail	Horário de	Legislação
----------------------	------------	--------	-----------	----------	---------------	-------------	-------------	---------	----------	--------	------------	------------

			solicitar	Atendim ento	Atendi mento		nto (tem po de espe ra e aten dime nto)	ável			atendi mento	
È realizado a manutenção evolutiva de relatórios	Caso identificado, dados desatualizados deve-se informar última data de atualização	1 - Solicitação 2 - Triagem 3 - Realização do serviço 4 - Aprovação do	Desenvolvedores da Setic e administradores de bases de dados armazenados	Online	Ordem de chegada	<a href="https://app.pip.efy.com/organizations/120158/portals">https://app.pip.efy.com/organizations/120158/portals</a>	10 dias	Coordenação de desenvolvimento	(69) 9321-2-9512	gab@setic.ro.gov.br	<b>07:30 às 13:30</b> (segunda a sexta-feira)	Regime interno - SETIC, Art. 47 e 48

	dos relatórios.	solicitante	na SETIC.									
--	--------------------	-------------	--------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--

**SERVIÇO: CORREÇÃO DE ERROS/BUGS EM RELATÓRIOS/JOBS/BANCOS**

Descrição do Serviço	Requisitos	Etapas	Quem pode solicitar	Forma de Atendimento	Prioridade de Atendimento	Solicitação	Atendimento (tempo de espera e atendimento)	Responsável	Telefone	E-mail	Horário de atendimento	Legislação
É realizada	O solicitante	1 - Solicitação	Desenvolvedores	Online	Ordem de	<a href="https://app.pip">https://app.pip</a>	10 dias	Coordena	(69) 9321	gab@setic.r	<b>07:30 às</b>	Regimento

manutenção corretiva de relatórios	deverá informar as inconsistências do relatório	o 2 - Triagem 3 - Realização do serviço 4 - Aprovação do solicitante	s da Setic e administradores de bases de dados armazenados na SETIC.		chegada	<a href="http://efy.com/organizations/120158/portals">efy.com / organiz ations/ 120158/ portals</a>		ção de desenvolvimento	2- 9512	o.gov. br	<b>13:30</b> (segunda a sexta-feira)	interno - SETIC, Art. 47 e 48
--	---	--	---	--	---------	---	--	------------------------------	------------	--------------	--	--

**SERVIÇO: CRIAÇÃO DE BASE PARA TERCEIROS**

Descrição do Serviço	Requisitos	Etapas	Quem pode solicitar	Forma de Atendimento	Prioridade de Atendimento	Solicitação	Atendimento (tempo de espera)	Responsável	Telefone	E-mail	Horário de atendimento	Legislação
-------------------------	------------	--------	---------------------------	----------------------------	------------------------------	-------------	-------------------------------------	-------------	----------	--------	------------------------------	------------

							<b>ra e aten dime nto)</b>						
É realizada o acesso ao servidor de banco de dados e criar a base de dados, usuário e senha	Finalidade (dev, qa ou prod), qual o servidor (VM/IP e porta), identificação do solicitante (CPF, nome completo, Instituição, setor, telefone.	1 - Solicitação 2 - Triagem 3 - Realização do serviço 4 - Aprovação do solicitante	Desenvolvedores da Setic e administradores de bases de dados armazenados na SETIC.	Online	Ordem de chegada	<a href="https://app.pip.efy.com/">https:// app.pip efy.com / organiz ations/ 120158/ portals</a>	10 dias	Coordenação de desenvolvimento	(69) 9321-9512	gab@setic.ro.gov.br	<b>07:30 às 13:30</b> (segunda a sexta-feira)	Regime interno - SETIC, Art. 47 e 48	

**SERVIÇO: AJUSTES NAS EMISSÕES DE RELATÓRIOS E CRIAÇÃO DE BASE PARA TERCEIROS**

Descrição do Serviço	Requisitos	Etapas	Quem pode solicitar	Forma de Atendimento	Prioridade de Atendimento	Solicitação	Atendimento (tempo de espera e atendimento)	Responsável	Telefone	E-mail	Horário de atendimento	Legislação
É realizada a manutenção do controle de acesso aos relatórios.	O solicitante deverá informar os detalhes e motivação do controle	1 - Solicitação 2 - Triagem 3 - Realização do	Desenvolvedores da Setic e administradores de bases de	Online	Ordem de chegada	<a href="https://app.pipify.com/organizations/120158/portals">https://app.pipify.com/organizations/120158/portals</a>	10 dias	Coordenação de desenvolvimento	(69) 9321-29512	<a href="mailto:gab@setic.ro.gov.br">gab@setic.ro.gov.br</a>	<b>07:30 às 13:30</b> (segunda a sexta-feira)	Regimento interno - SETIC, Art. 47 e 48



							espera e atendimento)					
É realizada a adição do usuário a um grupo para acesso a pastas e documentos compartilhados por aquele grupo no servidor de arquivos.	O solicitante deverá informar - Dados do usuário (Nome Completo, Órgão, Matrícula, Cargo, Telefone, E-mail) e Grupo de acesso a	1- Solicitação 2- Realização do serviço	Servidores da Administração Direta e Indireta	Virtual	Ordem de chegada	<a href="https://atendimento.setic.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/formdisplay.php?id=84">https://atendimento.setic.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/formdisplay.php?id=84</a>	Imediato	Central de Atendimento	(69) 3212 - 9513	<a href="mailto:gab@setic.ro.gov.br">gab@setic.ro.gov.br</a>	<b>07:30 às 13:30</b> (segunda a sexta-feira)	Regime interno - SETIC, Art. 30 e 31

	ser atribuído.											
--	----------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

**SERVIÇO: CRIAÇÃO DE CONTA DO USUÁRIO**

Descrição do Serviço	Requisitos	Etapas	Quem pode solicitar	Forma de Atendimento	Prioridade de Atendimento	Solicitação	Atendimento (tempo de espera e atendimento)	Responsável	Telefone	E-mail	Horário de atendimento	Legislação
É realizada criação de usuário para	O solicitante deverá	1- Solicitação	Servidores da Administ	Virtual	Ordem de chegada	<a href="https://atendimento.seti">https://atendimento.seti</a>	Imediato	Central de	(69) 3212 -	<a href="mailto:gab@setic.ro.gov">gab@setic.ro.gov</a>	<b>07:30 às 13:30</b>	Regime interno -

acessar as estações de trabalho do grupo solicitado.	informar - Dados do usuário (Nome Completo, Órgão, Matrícula, Cargo, Telefone, E-mail), documentação comprobatória da nomeação /lotação.	2- Realização do serviço	ração Direta e Indireta		a	<a href="http://c.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/formdisplay.php?id=115">c.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/formdisplay.php?id=115</a>		Atendimento	9513	br	(segunda a sexta-feira)	SETIC, Art. 30 e 31
--	--	--------------------------	-------------------------	--	---	--	--	-------------	------	----	-------------------------	---------------------

**SERVIÇO: DESABILITAR CONTA DO USUÁRIO**

Descrição	Requisito	Etapas	Quem	Forma	Priorid	Solicita	Aten	Res	Tele	E-	Horário	Legisla
-----------	-----------	--------	------	-------	---------	----------	------	-----	------	----	---------	---------

do Serviço	s		pode solicitar	de Atendimento	ade de Atendimento	ção	dime nto (tem po de espe ra e aten dimento)	pons ável	fone	mail	de atendi mento	ção
É realizada a desabilitação da conta de usuário, impedindo o acesso às estações de trabalho.	O solicitante deverá informar - Dados do usuário (Nome Completo, Órgão, Matrícula, Cargo,	1- Solicitação 2- Realização do serviço	Servidores da Administração Direta e Indireta	Virtual	Ordem de chegada	<a href="https://atendimento.setic.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/formdisplay.php?">https:// atendimento.setic.ro.gov. br/ plugins/ formcreator/ front/ formdisplay.php?</a>	Imediato	Central de Atendimento	(69) 3212 - 9513	<a href="mailto:gab@setic.ro.gov.br">gab@setic.ro.gov.br</a>	<b>07:30 às 13:30</b> (segunda a sexta-feira)	Regime interno - SETIC, Art. 30 e 31



							<b>aten dime nto)</b>					
É realizada a habilitação da conta que estava desabilitada no AD (Active Directory).	O solicitante deverá informar - Dados do usuário (Nome Completo, Órgão, Matrícula, Cargo, RG, CPF, Telefone, E-mail) e justificativa.	1- Solicitação 2- Realização do serviço	Servidores da Administração Direta e Indireta	Virtual	Ordem de chegada	<a href="https://atendimento.setic.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/formdisplay.php?id=117">https://atendimento.setic.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/formdisplay.php?id=117</a>	Imediato	Central de Atendimento	(69) 3212 - 9513	gab@setic.ro.gov.br	<b>07:30 às 13:30</b> (segunda a sexta-feira)	Regime interno - SETIC, Art. 30 e 31

**SERVIÇO: MOVER COMPUTADOR**

Descrição do Serviço	Requisitos	Etapas	Quem pode solicitar	Forma de Atendimento	Prioridade de Atendimento	Solicitação	Atendimento (tempo de espera e atendimento)	Responsável	Telefone	E-mail	Horário de atendimento	Legislação
É realizada a movimentação de um computador para outra unidade organizacional	O solicitante deverá informar - Dados do usuário (Nome Completo, Órgão,	1- Solicitação 2- Realização do serviço	Servidores da Administração Direta e Indireta	Virtual	Ordem de chegada	<a href="https://atendimento.setic.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/">https://atendimento.setic.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/</a>	Imediato	Central de Atendimento	(69) 3212 - 9513	<a href="mailto:gab@setic.ro.gov.br">gab@setic.ro.gov.br</a>	<b>07:30 às 13:30</b> (segunda a sexta-feira)	Regimento interno - SETIC, Art. 30 e 31



							nto)					
É realizado o deslocamento do usuário para outro grupo de acesso no AD.	O solicitante deverá informar - Dados do usuário (Nome Completo, Órgão, Matrícula, Cargo, RG, CPF, Telefone, E-mail), origem, destino, justificativa.	1- Solicitação 2- Realização do serviço	Servidores da Administração Direta e Indireta	Virtual	Ordem de chegada a	<a href="https://atendimento.setic.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/formdisplay.php?id=117">https://atendimento.setic.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/formdisplay.php?id=117</a>	Imediato	Central de Atendimento	(69) 3212 - 9513	<a href="mailto:gab@setic.ro.gov.br">gab@setic.ro.gov.br</a>	<b>07:30 às 13:30</b> (segunda a sexta-feira)	Regime interno - SETIC, Art. 30 e 31

**SERVIÇO: REMOVER USUÁRIO PARA OUTRO GRUPO DE ACESSO**

Descrição do Serviço	Requisitos	Etapas	Quem pode solicitar	Forma de Atendimento	Prioridade de Atendimento	Solicitação	Atendimento (tempo de espera e atendimento)	Responsável	Telefone	E-mail	Horário de atendimento	Legislação
É realizada a remoção do usuário	O solicitante deverá	1- Solicitação	Servidores da Administ	Virtual	Ordem de chegada	<a href="https://atendim">https://atendim</a>	Imediato	Central de	(69) 3212 -	gab@setic.ro.gov.	<b>07:30 às 13:30</b>	Regimento interno -

de um grupo para acesso a pastas e documentos compartilhados por aquele grupo no servidor de arquivos.	informar - Dados do usuário (Nome Completo, Órgão, Matrícula, Cargo, RG, CPF, Telefone, E-mail), e documentação comprobatória da movimentação/exoneração.	o 2- Realização do serviço	ração Direta e Indireta		a	<a href="http://ento.setic.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/formdisplay.php?id=120">ento.setic.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/formdisplay.php?id=120</a>		Atendimento	9513	br	(segunda a sexta-feira)	SETIC, Art. 30 e 31
--	---	----------------------------	-------------------------	--	---	--	--	-------------	------	----	-------------------------	---------------------

**SERVIÇO: RESETAR SENHA DE USUÁRIO**

Descrição	Requisito	Etapas	Quem	Forma	Priorid	Solicita	Aten	Res	Tele	E-	Horário	Legisla
-----------	-----------	--------	------	-------	---------	----------	------	-----	------	----	---------	---------

do Serviço	s		pode solicitar	de Atendimento	ade de Atendimento	ção	dime nto (tem po de espe ra e aten dimento)	pons ável	fone	mail	de atendi mento	ção
É realizada alteração da senha do usuário para acesso à estação de trabalho.	O solicitante deverá informar - Dados do usuário (Nome Completo, Órgão, Matrícula, Cargo,	1- Solicitação 2- Realização do serviço	Servidor es da Administ ração Direta e Indireta	Virtual	Ordem de chegada	<a href="https://atendimento.setic.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/formdisp">https:// atendim ento.seti c.ro.gov. br/ plugins/ formcre ator/ front/ formdisp</a>	Imedi ato	Cent ral de Aten dimento	(69) 3212 - 9513	gab@ setic.ro.gov.br	<b>07:30 às 13:30</b> (segund a a sexta-feira)	

	RG, CPF, Telefone, E-mail.					<a href="#">lay.php?id=120</a>						
--	----------------------------------	--	--	--	--	--------------------------------	--	--	--	--	--	--

**SERVIÇO: ATIVAÇÃO DE CONTA DE E-MAIL**

Descrição do Serviço	Requisitos	Etapas	Quem pode solicitar	Forma de Atendimento	Prioridade de Atendimento	Solicitação	Atendimento (tempo de espera e atendimento)	Responsável	Telefone	E-mail	Horário de atendimento	Legislação
É realizada habilitação da conta de e-mail	O solicitante deverá informar -	1- Solicitação 2-	Servidores da Administração	Virtual	Ordem de chegada	<a href="https://atendimento.seti">https://atendimento.seti</a>	Imediato	Central de Atenção	(69) 3212 -	<a href="mailto:gab@setic.rj.gov.br">gab@setic.rj.gov.br</a>	<b>07:30 às 13:30</b> (segund	Regimento interno - SETIC,

institucional que estava desativada.	Dados do usuário (Nome Completo, Órgão, Matrícula, Cargo, RG, CPF, Telefone, E-mail) e documentação comprobatória da nomeação /movimentação).	Realização do serviço	Direta e Indireta		a	<a href="http://c.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/formdisplay.php?id=120">c.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/formdisplay.php?id=120</a>		dimento	9513	br	a a sexta-feira)	Art. 30 e 31
--------------------------------------	---	-----------------------	-------------------	--	---	--	--	---------	------	----	------------------	--------------

**SERVIÇO: AUMENTO DE COTA DE ARMAZENAMENTO**

Descrição	Requisito	Etapas	Quem pode	Forma de	Prioridade de	Solicitação	Atendimento	Respons	Telefone	E-mail	Horário de	Legislação
-----------	-----------	--------	-----------	----------	---------------	-------------	-------------	---------	----------	--------	------------	------------

do Serviço	s		solicitar	Atendim ento	Atendi mento		nto (tem po de espe ra e aten dime nto)	ável			atendi mento	
É realizado aumento da cota devido a necessidade de mais espaço.	O solicitante deverá informar - Dados do usuário (Nome Completo, Órgão, Matrícula, Cargo, RG, CPF,	1- Solicitação 2- Realização do serviço	Servidores da Administração Direta e Indireta	Virtual	Ordem de chegada	<a href="https://atendimento.setic.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/formdisplay.php?">https:// atendim ento.seti c.ro.gov. br/ plugins/ formcre ator/ front/ formdisp lay.php?</a>	Imediato	Central de Atendimento	(69) 3212 - 9513	<a href="mailto:gab@setic.ro.gov.br">gab@ setic.r o.gov. br</a>	<b>07:30 às 13:30</b> (segunda a sexta-feira)	Regime interno - SETIC, Art. 30 e 31

	Telefone, E-mail) e justificativa.					<a href="#">id=120</a>						
--	------------------------------------	--	--	--	--	------------------------	--	--	--	--	--	--

**SERVIÇO: CRIAÇÃO DE CONTA DE E-MAIL**

Descrição do Serviço	Requisitos	Etapas	Quem pode solicitar	Forma de Atendimento	Prioridade de Atendimento	Solicitação	Atendimento (tempo de espera e atendimento)	Responsável	Telefone	E-mail	Horário de atendimento	Legislação
É realizada a criação de	O solicitante	1- Solicitação	Servidores da	Virtual	Ordem de	<a href="https://atendim">https://atendim</a>	Imediato	Central	(69) 3212	<a href="mailto:gab@setic.r">gab@setic.r</a>	<b>07:30 às</b>	Regimento

uma conta de e-mail institucional.	deverá informar - Dados do usuário (Nome Completo, Órgão, Matrícula, Cargo, RG, CPF, Telefone, E-mail) e documentação comprobatória da nomeação /lotação.	o 2- Realização do serviço	Administração Direta e Indireta		chegada	<a href="http://ento.setic.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/formdisplay.php?id=120">ento.setic.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/formdisplay.php?id=120</a>		de Atendimento	- 9513	o.gov.br	<b>13:30</b> (segunda a sexta-feira)	interno - SETIC, Art. 30 e 31
------------------------------------	---	----------------------------	---------------------------------	--	---------	--	--	----------------	--------	----------	--------------------------------------	-------------------------------

**SERVIÇO: DESATIVAR DE CONTA DE E-MAIL**

Descrição	Requisito	Etapas	Quem	Forma	Priorid	Solicita	Aten	Res	Tele	E-	Horário	Legisla
-----------	-----------	--------	------	-------	---------	----------	------	-----	------	----	---------	---------

do Serviço	s		pode solicitar	de Atendimento	ade de Atendimento	ção	dime nto (tem po de espe ra e aten dimento)	pons ável	fone	mail	de atendi mento	ção
É realizada a desativação de uma conta de e-mail institucional	O solicitante deverá informar - Dados do usuário (Nome Completo, Órgão, Matrícula, Cargo,	1- Solicitação 2- Realização do serviço	Servidores da Administração Direta e Indireta	Virtual	Ordem de chegada	<a href="https://atendimento.setic.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/formdisp">https://atendimento.setic.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/formdisp</a>	Imediato	Central de Atendimento	(69) 3212 - 9513	<a href="mailto:gab@setic.ro.gov.br">gab@setic.ro.gov.br</a>	<b>07:30 às 13:30</b> (segunda a sexta-feira)	Regime interno - SETIC, Art. 30 e 31



							<b>aten dime nto)</b>					
É realizada a desativação de uma conta de e-mail institucional	O solicitante deverá informar - Dados do usuário (Nome Completo, Órgão, Matrícula, Cargo, RG, CPF, Telefone, E-mail), justificativa, documentação	1- Solicitação 2- Realização do serviço	Servidores da Administração Direta e Indireta	Virtual	Ordem de chegada	<a href="https://atendimento.setic.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/formdisplay.php?id=120">https://atendimento.setic.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/formdisplay.php?id=120</a>	Imediato	Central de Atendimento	(69) 3212 - 9513	<a href="mailto:gab@setic.ro.gov.br">gab@setic.ro.gov.br</a>	<b>07:30 às 13:30</b> (segunda a sexta-feira)	Regime interno - SETIC, Art. 30 e 31

	comprova tória da nomeação /lotação.											
--	---	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

**SERVIÇO: CRIAÇÃO DE ACESSO CISCO WEBEX**

Descrição do Serviço	Requisitos	Etapas	Quem pode solicitar	Forma de Atendimento	Prioridade de Atendimento	Solicitação	Atendimento (tempo de espera e atendimento)	Responsável	Telefone	E-mail	Horário de atendimento	Legislação
É realizada a criação de	O solicitante	1- Solicitação	Servidores da	Virtual	Ordem de	<a href="https://atendim">https://atendim</a>	Imediato	Central	(69) 3212	gab@setic.r	<b>07:30 às</b>	Regimento



							ra e aten dime nto)					
É realizada alteração de permissão de acesso ao E-estado - módulo Patrimônio.	O solicitante deverá informar - Dados do usuário (Nome Completo, Órgão, Matrícula, Cargo, RG, CPF, Telefone, E-mail), perfil e unidade(s)	1- Solicitação 2- Realização do serviço	Servidores da Administração Direta e Indireta	Virtual	Ordem de chegada	<a href="https://atendimento.setic.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/formdisplay.php?id=120">https://atendimento.setic.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/formdisplay.php?id=120</a>	Imediato	Central de Atendimento	(69) 3212 - 9513	<a href="mailto:gab@setic.ro.gov.br">gab@setic.ro.gov.br</a>	<b>07:30 às 13:30</b> (segunda a sexta-feira)	Regime interno - SETIC, Art. 30 e 31

gestora(s) associada (s); chamado passa por validação pela SEPAT; servidor deve exercer função relacionad a a patrimônio												
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

**SERVIÇO: ALTERAÇÃO DE PERMISSÃO (RH)**

Descrição do Serviço	Requisitos	Etapas	Quem pode solicitar	Forma de Atendimento	Prioridade de Atendimento	Solicitação	Atendimento	Respons	Telefone	E-mail	Horário de atendimento	Legislação
----------------------	------------	--------	---------------------	----------------------	---------------------------	-------------	-------------	---------	----------	--------	------------------------	------------

				ento	mento		(tem po de espe ra e aten dime nto)	ável			mento	
É realizada a alteração de permissão de acesso ao E-estado - módulo RH.	O solicitante deverá informar - Dados do usuário (Nome Completo, Órgão, Matrícula, Cargo, RG, CPF, Telefone,	1- Solicitação 2- Realização do serviço	Servidores da Administração Direta e Indireta	Virtual	Ordem de chegada	<a href="https://atendimento.setic.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/formdisplay.php?id=120">https://atendimento.setic.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/formdisplay.php?id=120</a>	Imediato	Central de Atendimento	(69) 3212 - 9513	<a href="mailto:gab@setic.ro.gov.br">gab@setic.ro.gov.br</a>	<b>07:30 às 13:30</b> (segunda a sexta-feira)	Regime interno - SETIC, Art. 30 e 31

	<p>E-mail),  perfil e  unidade(s)  )  gestora(s)  associada  (s);  chamado  passa por  validação  pela  SEGEP;  servidor  deve  exercer  função  relacionad  a à RH.</p>											
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

**SERVIÇO: EXCLUSÃO DE PERMISSÃO (PATRIMÔNIO)**

Descrição	Requisito	Etapas	Quem	Forma	Priorid	Solicita	Aten	Res	Tele	E-	Horário	Legisla
-----------	-----------	--------	------	-------	---------	----------	------	-----	------	----	---------	---------

do Serviço	s		pode solicitar	de Atendimento	ade de Atendimento	ção	dime nto (tem po de espe ra e aten dimento)	pons ável	fone	mail	de atendi mento	ção
É realizada a exclusão de permissão de acesso ao E-estado - módulo Patrimônio.	O solicitante deverá informar - Dados do usuário (Nome Completo, Órgão, Matrícula, Cargo,	1- Solicitação 2- Realização do serviço	Servidores da Administração Direta e Indireta	Virtual	Ordem de chegada	<a href="https://atendimento.setic.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/formdisp">https://atendimento.setic.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/formdisp</a>	Imediato	Central de Atendimento	(69) 3212 - 9513	<a href="mailto:gab@setic.ro.gov.br">gab@setic.ro.gov.br</a>	<b>07:30 às 13:30</b> (segunda a sexta-feira)	Regime interno - SETIC, Art. 30 e 31

	RG, CPF, Telefone, E-mail), perfil e unidade(s) gestora(s) associada(s); chamado passa por validação pela SEPAT; servidor deve exercer função relacionada a a patrimônio					<a href="#">lay.php?id=120</a>						
--	--	--	--	--	--	--------------------------------	--	--	--	--	--	--

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

**SERVIÇO: EXCLUSÃO DE PERMISSÃO (RH)**

Descrição do Serviço	Requisitos	Etapas	Quem pode solicitar	Forma de Atendimento	Prioridade de Atendimento	Solicitação	Atendimento (tempo de espera e atendimento)	Responsável	Telefone	E-mail	Horário de atendimento	Legislação
É realizada a exclusão	O solicitante	1- Solicitação	Servidores da	Virtual	Ordem de	<a href="https://atendim">https://atendim</a>	Imediato	Central	(69) 3212	gab@setic.r	<b>07:30 às</b>	Regimento





							<b>aten dime nto)</b>					
É realizada a liberação de permissão de acesso ao E-estado - módulo Patrimônio.	O solicitante deverá informar - Dados do usuário (Nome Completo, Órgão, Matrícula, Cargo, RG, CPF, Telefone, E-mail), perfil e unidade(s) gestora(s)	1- Solicitação 2- Realização do serviço	Servidores da Administração Direta e Indireta	Virtual	Ordem de chegada a	<a href="https://atendimento.setic.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/formdisplay.php?id=265">https:// atendim ento.seti c.ro.gov. br/ plugins/ formcre ator/ front/ formdisp lay.php? id=265</a>	Imediato	Central de Atendimento	(69) 3212 - 9513	<a href="mailto:gab@setic.ro.gov.br">gab@ setic.r o.gov. br</a>	<b>07:30 às 13:30</b> (segunda a sexta-feira)	Regime interno - SETIC, Art. 30 e 31

	associada (s); chamado passa por validação pela SEPAT; servidor deve exercer função relacionad a a patrimônio											
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

**SERVIÇO: LIBERAÇÃO DE PERMISSÃO (RH)**

<b>Descrição do Serviço</b>	<b>Requisitos</b>	<b>Etapas</b>	<b>Quem pode solicitar</b>	<b>Forma de Atendimento</b>	<b>Prioridade de Atendimento</b>	<b>Solicitação</b>	<b>Atendimento (tem</b>	<b>Responsável</b>	<b>Telefone</b>	<b>E-mail</b>	<b>Horário de atendi</b>	<b>Legislação</b>
-----------------------------	-------------------	---------------	----------------------------	-----------------------------	----------------------------------	--------------------	-------------------------	--------------------	-----------------	---------------	--------------------------	-------------------

							po de espe ra e aten dime nto)				mento	
É liberada a permissão de acesso ao E-estado - módulo RH.	O solicitante deverá informar - Dados do usuário (Nome Completo, Órgão, Matrícula, Cargo, RG, CPF, Telefone, E-mail),	1- Solicitação 2- Realização do serviço	Servidores da Administração Direta e Indireta	Virtual	Ordem de chegada	<a href="https://atendimento.setic.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/formdisplay.php?id=123">https://atendimento.setic.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/formdisplay.php?id=123</a>	Imediato	Central de Atendimento	(69) 3212 - 9513	<a href="mailto:gab@setic.ro.gov.br">gab@setic.ro.gov.br</a>	<b>07:30 às 13:30</b> (segunda a sexta-feira)	Regime interno - SETIC, Art. 30 e 31

	perfil e unidade(s) ) gestora(s) associada (s); chamado passa por validação pela SEGEP; servidor deve exercer função relacionad a à RH.											
--	---	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

**SERVIÇO: ALTERAÇÃO DE USUÁRIO**

Descrição	Requisito	Etapas	Quem pode	Forma de	Prioridade de	Solicitação	Atendimento	Respons	Telefone	E-mail	Horário de	Legislação
-----------	-----------	--------	-----------	----------	---------------	-------------	-------------	---------	----------	--------	------------	------------

do Serviço	s		solicitar	Atendim ento	Atendi mento		nto (tem po de espe ra e aten dime nto)	ável			atendi mento	
É realizada a alteração/correção de dados cadastrados na rede Wi-Fi INFOVIA.	O solicitante deverá informar - Dados do usuário (Nome Completo, Órgão, Matrícula, Cargo, RG, CPF,	1- Solicitação 2- Realização do serviço	Servidores da Administração Direta e Indireta	Virtual	Ordem de chegada	<a href="https://atendimento.setic.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/formdisplay.php?">https://atendimento.setic.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/formdisplay.php?</a>	Imediato	Central de Atendimento	(69) 3212 - 9513	gab@setic.ro.gov.br	<b>07:30 às 13:30</b> (segunda a sexta-feira)	Regime interno - SETIC, Art. 30 e 31



É realizada a criação de usuário para acesso à rede Wi-Fi INFOVIA.	O solicitante deverá informar - Dados do usuário (Nome Completo, Órgão, Matrícula, Cargo, RG, CPF, Telefone, E-mail).	1- Solicitação 2- Realização do serviço	Servidores da Administração Direta e Indireta	Virtual	Ordem de chegada	<a href="https://atendimento.setic.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/formdisplay.php?id=127">https://atendimento.setic.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/formdisplay.php?id=127</a>	Imediato	Central de Atendimento	(69) 3212 - 9513	gab@setic.ro.gov.br	<b>07:30 às 13:30</b> (segunda a sexta-feira)	Regimento interno - SETIC, Art. 30 e 31
--	---	--	---	---------	------------------	---	----------	------------------------	------------------	---------------------	---	---

**SERVIÇO: FALHA NO LOGIN**

Descrição do Serviço	Requisitos	Etapas	Quem pode solicitar	Forma de Atendimento	Prioridade de Atendimento	Solicitação	Atendimento (tempo)	Responsável	Telefone	E-mail	Horário de atendimento	Legislação
----------------------	------------	--------	---------------------	----------------------	---------------------------	-------------	---------------------	-------------	----------	--------	------------------------	------------

							<b>de espera e atendimento)</b>					
É realizada a análise para identificar a causa do problema.	O solicitante deverá informar - Dados do usuário (Nome Completo, Órgão, Matrícula, Cargo, RG, CPF, Telefone, E-mail) e descrição	1- Solicitação 2- Realização do serviço	Servidores da Administração Direta e Indireta	Virtual	Ordem de chegada	<a href="https://atendimento.setic.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/formdisplay.php?id=127">https://atendimento.setic.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/formdisplay.php?id=127</a>	Imediato	Central de Atendimento	(69) 3212 - 9513	<a href="mailto:gab@setic.ro.gov.br">gab@setic.ro.gov.br</a>	<b>07:30 às 13:30</b> (segunda a sexta-feira)	Regime interno - SETIC, Art. 30 e 31

	do problema.											
--	--------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

**SERVIÇO: SOLICITAÇÃO DE INSTRUÇÕES**

Descrição do Serviço	Requisitos	Etapas	Quem pode solicitar	Forma de Atendimento	Prioridade de Atendimento	Solicitação	Atendimento (tempo de espera e atendimento)	Responsável	Telefone	E-mail	Horário de atendimento	Legislação
É realizada a solicitação de esclarecimento de	O solicitante deverá informar - Dados do	1- Solicitação 2- Realização	Servidores da Administração Direta e	Virtual	Ordem de chegada	<a href="https://atendimento.setic.ro.gov.br/">https://atendimento.setic.ro.gov.br/</a>	Imediato	Central de Atendimento	(69) 3212 - 9513	<a href="mailto:gab@setic.ro.gov.br">gab@setic.ro.gov.br</a>	<b>07:30 às 13:30</b> (segunda a a	Regimento interno - SETIC, Art. 30



							ra e aten dime nto)					
É realizada a redefinição de senha de acesso à rede Wi-Fi INFOVIA.	O solicitante deverá informar - Dados do usuário (Nome Completo, Órgão, Matrícula, Cargo, RG, CPF, Telefone, E-mail).	1- Solicitação 2- Realização do serviço	Servidores da Administração Direta e Indireta	Virtual	Ordem de chegada a	<a href="https://atendimento.setic.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/formdisplay.php?id=129">https://atendimento.setic.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/formdisplay.php?id=129</a>	Imediato	Central de Atendimento	(69) 3212 - 9513	<a href="mailto:gab@setic.ro.gov.br">gab@setic.ro.gov.br</a>	<b>07:30 às 13:30</b> (segunda a sexta-feira)	Regime interno - SETIC, Art. 30 e 31

**SERVIÇO: ALTERAÇÃO DE DADOS PROCESSUAIS**

Descrição do Serviço	Requisitos	Etapas	Quem pode solicitar	Forma de Atendimento	Prioridade de Atendimento	Solicitação	Atendimento (tempo de espera e atendimento)	Responsável	Telefone	E-mail	Horário de atendimento	Legislação
É realizada a solicitação de alteração de informações inseridas equivocadamente no cadastro de processo ao	O solicitante deverá informar - Dados do usuário (Nome Completo, Órgão, Matrícula,	1- Solicitação 2- Realização do serviço	Servidores da Administração Direta e Indireta	Virtual	Ordem de chegada	<a href="https://atendimento.setic.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/formdisp">https://atendimento.setic.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/formdisp</a>	Imediato	Central de Atendimento	(69) 3212 - 9513	<a href="mailto:gab@setic.ro.gov.br">gab@setic.ro.gov.br</a>	<b>07:30 às 13:30</b> (segunda a sexta-feira)	Regime interno - SETIC, Art. 30 e 31

Sistema de Protocolo.	Cargo, RG, CPF, Telefone, E-mail), número do processo, campo que deve ser inserido, informação antiga e nova informação.					<a href="#">lay.php?id=152</a>						
-----------------------	--	--	--	--	--	--------------------------------	--	--	--	--	--	--

**SERVIÇO: ALTERAÇÃO DE DADOS PROCESSUAIS**

Descrição do Serviço	Requisitos	Etapas	Quem pode solicitar	Forma de Atendimento	Prioridade de Atendimento	Solicitação	Atendimento	Respons	Telefone	E-mail	Horário de atendimento	Legislação
----------------------	------------	--------	---------------------	----------------------	---------------------------	-------------	-------------	---------	----------	--------	------------------------	------------

				ento	mento		(tem po de espe ra e aten dime nto)	ável			mento	
É realizada a alteração de informações inseridas equivocadamente no cadastro de processo no Sistema de Protocolo.	O solicitante deverá informar - Dados do usuário (Nome Completo, Órgão, Matrícula, Cargo, RG, CPF, Telefone,	1- Solicitação 2- Realização do serviço	Servidores da Administração Direta e Indireta	Virtual	Ordem de chegada	<a href="https://atendimento.setic.setc.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/formdisplay.php?id=152">https://atendimento.setic.setc.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/formdisplay.php?id=152</a>	Imediato	Central de Atendimento	(69) 3212 - 9513	<a href="mailto:gab@setic.ro.gov.br">gab@setic.ro.gov.br</a>	<b>07:30 às 13:30</b> (segunda a sexta-feira)	Regime interno - SETIC, Art. 30 e 31



							espera e atendimento)					
É realizada a alteração de dados cadastrais do usuário.	O solicitante deverá informar - Dados do usuário (Nome Completo, Órgão, Matrícula, Cargo, RG, CPF, Telefone, E-mail), informações a	1- Solicitação 2- Realização do serviço	Servidores da Administração Direta e Indireta	Virtual	Ordem de chegada a	<a href="https://atendimento.setic.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/formdisplay.php?id=150">https://atendimento.setic.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/formdisplay.php?id=150</a>	Imediato	Central de Atendimento	(69) 3212 - 9513	<a href="mailto:gab@setic.ro.gov.br">gab@setic.ro.gov.br</a>	<b>07:30 às 13:30</b> (segunda a sexta-feira)	Regime interno - SETIC, Art. 30 e 31

	serem alteradas.											
--	------------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

**SERVIÇO: ALTERAÇÃO SETOR/SUBSETOR**

Descrição do Serviço	Requisitos	Etapas	Quem pode solicitar	Forma de Atendimento	Prioridade de Atendimento	Solicitação	Atendimento (tempo de espera e atendimento)	Responsável	Telefone	E-mail	Horário de atendimento	Legislação
É realizada a movimentação de usuário para	O solicitante deverá informar - Dados do	1- Solicitação 2- Realização	Servidores da Administração Direta e	Virtual	Ordem de chegada	<a href="https://atendimento.setic.ro.gov.br/">https://atendimento.setic.ro.gov.br/</a>	Imediato	Central de Atendimento	(69) 3212 - 9513	<a href="mailto:gab@setic.ro.gov.br">gab@setic.ro.gov.br</a>	<b>07:30 às 13:30</b> (segunda a a	Regimento interno - SETIC, Art. 30



							ra e aten dime nto)					
É realizada a movimentação de usuário para outra lotação no Sistema de Protocolo.	O solicitante deverá informar - Dados do usuário (Nome Completo, Órgão, Matrícula, Cargo, RG, CPF, Telefone, E-mail), informações do órgão,	1- Solicitação 2- Realização do serviço	Servidores da Administração Direta e Indireta	Virtual	Ordem de chegada a	<a href="https://atendimento.setic.setc.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/formdisplay.php?id=145">https://atendimento.setic.setc.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/formdisplay.php?id=145</a>	Imediato	Central de Atendimento	(69) 3212 - 9513	<a href="mailto:gab@setic.ro.gov.br">gab@setic.ro.gov.br</a>	<b>07:30 às 13:30</b> (segunda a sexta-feira)	Regime interno - SETIC, Art. 30 e 31

	decreto de criação publicado no diário oficial.											
--	---	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

**SERVIÇO: CRIAÇÃO DE SETOR/SUBSETOR**

Descrição do Serviço	Requisitos	Etapas	Quem pode solicitar	Forma de Atendimento	Prioridade de Atendimento	Solicitação	Atendimento (tempo de espera e atendimento)	Responsável	Telefone	E-mail	Horário de atendimento	Legislação
É realizada	O solicitante	1- Solicitação	Servidores da	Virtual	Ordem de	<a href="https://atendim">https://atendim</a>	Imediato	Central	(69) 3212	gab@setic.r	<b>07:30 às</b>	Regimento

movimentação de usuário para outra lotação no Sistema de Protocolo.	deverá informar - Dados do usuário (Nome Completo, Órgão, Matrícula, Cargo, RG, CPF, Telefone, E-mail), informações do setor, decreto de criação publicado no diário oficial.	o 2- Realização do serviço	Administração Direta e Indireta		chegada	<a href="http://ento.setic.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/formdisplay.php?id=147">ento.setic.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/formdisplay.php?id=147</a>		de Atendimento	- 9513	o.gov.br	<b>13:30</b> (segunda a sexta-feira)	interno - SETIC, Art. 30 e 31
---	---	----------------------------	---------------------------------	--	---------	--	--	----------------	--------	----------	--------------------------------------	-------------------------------

## SERVIÇO: CRIAÇÃO DE USUÁRIO

Descrição do Serviço	Requisitos	Etapas	Quem pode solicitar	Forma de Atendimento	Prioridade de Atendimento	Solicitação	Atendimento (tempo de espera e atendimento)	Responsável	Telefone	E-mail	Horário de atendimento	Legislação
É realizada a criação de usuário para utilização do Sistema de Protocolo.	O solicitante deverá informar - Dados do usuário (Nome Completo, Órgão,	1- Solicitação 2- Realização do serviço	Servidores da Administração Direta e Indireta	Virtual	Ordem de chegada	https://atendimento.setic.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/	Imediato	Central de Atendimento	(69) 3212 - 9513	gab@setic.ro.gov.br	<b>07:30 às 13:30</b> (segunda a sexta-feira)	Regimento interno - SETIC, Art. 30 e 31

	Matrícula, Cargo, RG, CPF, Telefone, E-mail).					formdisplay.php?id=143						
--	---	--	--	--	--	------------------------	--	--	--	--	--	--

**SERVIÇO: DESATIVAR USUÁRIO**

Descrição do Serviço	Requisitos	Etapas	Quem pode solicitar	Forma de Atendimento	Prioridade de Atendimento	Solicitação	Atendimento (tempo de espera e atendimento)	Responsável	Telefone	E-mail	Horário de atendimento	Legislação
É realizada	O solicitante	1- Solicitação	Servidores da	Virtual	Ordem de	<a href="https://atendim">https://atendim</a>	Imediato	Central	(69) 3212	gab@setic.r	<b>07:30 às</b>	Regimento

desativação de acesso de usuário ao Sistema de Protocolo.	deverá informar - Dados do usuário (Nome Completo, Órgão, Matrícula, Cargo, RG, CPF, Telefone, E-mail), justificativa, portaria de exoneração/remoção/demissão ou publicada no diário	o 2- Realização do serviço	Administração Direta e Indireta		chegada	<a href="http://ento.setic.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/formdisplay.php?id=144">ento.setic.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/formdisplay.php?id=144</a>		de Atendimento	- 9513	o.gov.br	<b>13:30</b> (segunda a sexta-feira)	interno - SETIC, Art. 30 e 31
---	---	----------------------------	---------------------------------	--	---------	--	--	----------------	--------	----------	--------------------------------------	-------------------------------

	oficial.											
--	----------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

**SERVIÇO: EXCLUSÃO DE ÓRGÃO**

Descrição do Serviço	Requisitos	Etapas	Quem pode solicitar	Forma de Atendimento	Prioridade de Atendimento	Solicitação	Atendimento (tempo de espera e atendimento)	Responsável	Telefone	E-mail	Horário de atendimento	Legislação
É realizada a exclusão de órgão do sistema de	O solicitante deverá informar -	1- Solicitação 2-	Servidores da Administração	Virtual	Ordem de chegada	<a href="https://atendimento.setic.ro.gov">https://atendimento.setic.ro.gov</a>	Imediato	Central de Atendimento	(69) 3212 - 9513	<a href="mailto:gab@setic.ro.gov.br">gab@setic.ro.gov.br</a>	<b>07:30 às 13:30</b> (segund	Regimento interno - SETIC,

protocolo.	Dados do usuário (Nome Completo, Órgão, Matrícula, Cargo, RG, CPF, Telefone, E-mail) e informações do órgão, decreto publicado no diário oficial justificando a remoção.	Realização do serviço	Direta e Indireta			<a href="#">br/plugins/formcreator/front/formdisplay.php?id=144</a>		dimento			a a sexta-feira)	Art. 30 e 31
------------	--	-----------------------	-------------------	--	--	---	--	---------	--	--	------------------	--------------

**SERVIÇO: EXCLUSÃO DE SETOR/SUBSETOR**

Descrição do Serviço	Requisitos	Etapas	Quem pode solicitar	Forma de Atendimento	Prioridade de Atendimento	Solicitação	Atendimento (tempo de espera e atendimento)	Responsável	Telefone	E-mail	Horário de atendimento	Legislação
É realizada a exclusão de setor/subset	O solicitante deverá informar -	1- Solicitação 2-	Servidores da Administração	Virtual	Ordem de chegada	<a href="https://atendimento.setic.ro.gov">https://atendimento.setic.ro.gov</a>	Imediato	Central de Atenção	(69) 3212 -	<a href="mailto:gab@setic.ro.gov">gab@setic.ro.gov</a>	<b>07:30 às 13:30</b> (segund	Regime interno - SETIC,

<p>or do sistema de protocolo.</p>	<p>Dados do usuário (Nome Completo, Órgão, Matrícula, Cargo, RG, CPF, Telefone, E-mail, informações do setor, decreto publicado no diário oficial justificando a remoção.</p>	<p>Realização do serviço</p>	<p>Direta e Indireta</p>		<p>a</p>	<p><a href="http://br/plugins/formcreator/front/formdisplay.php?id=148">br/ plugins/ formcreator/ front/ formdisplay.php? id=148</a></p>		<p>dimento</p>	<p>9513</p>	<p>br</p>	<p>a a sexta-feira)</p>	<p>Art. 30 e 31</p>
------------------------------------	---	------------------------------	--------------------------	--	----------	--	--	----------------	-------------	-----------	-------------------------	---------------------

**SERVIÇO: RESET DE SENHA DO USUÁRIO**

Descrição do Serviço	Requisitos	Etapas	Quem pode solicitar	Forma de Atendimento	Prioridade de Atendimento	Solicitação	Atendimento (tempo de espera e atendimento)	Responsável	Telefone	E-mail	Horário de atendimento	Legislação
É realizada a alteração de senha para acesso ao Sistema de Protocolo.	O solicitante deverá informar - Dados do usuário (Nome Completo, Órgão,	1- Solicitação 2- Realização do serviço	Servidores da Administração Direta e Indireta	Virtual	Ordem de chegada	<a href="https://atendimento.setic.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/">https://atendimento.setic.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/</a>	Imediato	Central de Atendimento	(69) 3212 - 9513	<a href="mailto:gab@setic.ro.gov.br">gab@setic.ro.gov.br</a>	<b>07:30 às 13:30</b> (segunda a sexta-feira)	Regimento interno - SETIC, Art. 30 e 31

	Matrícula, Cargo, RG, CPF, Telefone, E-mail.					<a href="#">formdisp lay.php? id=149</a>						
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

**SERVIÇO: ALTERAÇÃO DE E-MAIL CADASTRADO**

Descrição do Serviço	Requisitos	Etapas	Quem pode solicitar	Forma de Atendimento	Prioridade de Atendimento	Solicitação	Atendimento (tempo de espera e atendimento)	Responsável	Telefone	E-mail	Horário de atendimento	Legislação
É realizada	O	1-	Servidor	Virtual	Ordem	<a href="https://">https://</a>	Imedi	Cent	(69)	gab@	<b>07:30</b>	Regime

a solicitação de alteração do e-mail com o qual se encontra registrado no sistema.	solicitante deverá informar - Dados do usuário (Nome Completo, Órgão, Matrícula, Cargo, RG, CPF, Telefone, E-mail), e-mail a ser atribuído.	Solicitação 2- Realização do serviço	es da Administração Direta e Indireta		de chegada a	<a href="http://atendimento.setic.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/formdisplay.php?id=260">atendimento.setic.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/formdisplay.php?id=260</a>	ato	ral de Atendimento	3212 - 9513	setic.ro.gov.br	às 13:30 (segunda a sexta-feira)	nto interno - SETIC, Art. 30 e 31
--	---	--------------------------------------	---------------------------------------	--	--------------	--	-----	--------------------	-------------	-----------------	----------------------------------	-----------------------------------

### SERVIÇO: CRIAÇÃO DE USUÁRIO

Descrição do Serviço	Requisitos	Etapas	Quem pode solicitar	Forma de Atendimento	Prioridade de Atendimento	Solicitação	Atendimento (tem	Responsável	Telefone	E-mail	Horário de atendimento	Legislação
----------------------	------------	--------	---------------------	----------------------	---------------------------	-------------	------------------	-------------	----------	--------	------------------------	------------

							po de espe ra e aten dime nto)				mento	
É realizada a criação de usuário para utilização do Sistema SIF.	O solicitante deverá informar - Dados do usuário (Nome Completo, Órgão, Matrícula, Cargo, RG, CPF, Telefone, E-mail) e	1- Solicitação 2- Realização do serviço	Servidores da Administração Direta e Indireta	Virtual	Ordem de chegada	<a href="https://atendimento.setic.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/formdisplay.php?id=132">https://atendimento.setic.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/formdisplay.php?id=132</a>	Imediato	Central de Atendimento	(69) 3212 - 9513	<a href="mailto:gab@setic.ro.gov.br">gab@setic.ro.gov.br</a>	<b>07:30 às 13:30</b> (segunda a sexta-feira)	Regime interno - SETIC, Art. 30 e 31



							nto)					
É realizada a indicação de perfil específico para utilização no Sistema SIF.	O solicitante deverá informar - Dados do usuário (Nome Completo, Órgão, Matrícula, Cargo, RG, CPF, Telefone, E-mail) e perfil de acesso. O chamado necessita ser originado	1- Solicitação 2- Realização do serviço	Servidores da Administração Direta e Indireta	Virtual	Ordem de chegada a	<a href="https://atendimento.setic.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/formdisplay.php?id=133">https://atendimento.setic.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/formdisplay.php?id=133</a>	Imediato	Central de Atendimento	(69) 3212 - 9513	<a href="mailto:gab@setic.ro.gov.br">gab@setic.ro.gov.br</a>	<b>07:30 às 13:30</b> (segunda a sexta-feira)	Regime interno - SETIC, Art. 30 e 31

	pela SEGEP.											
--	-------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

**SERVIÇO: DESANEXAR PROCESSOS**

Descrição do Serviço	Requisitos	Etapas	Quem pode solicitar	Forma de Atendimento	Prioridade de Atendimento	Solicitação	Atendimento (tempo de espera e atendimento)	Responsável	Telefone	E-mail	Horário de atendimento	Legislação
É realizada a desanexação	O solicitante deverá	1- Solicitação	Servidores da Administ	Virtual	Ordem de chegada	<a href="https://atendimento.seti">https://atendimento.seti</a>	Imediato	Central de	(69) 3212 -	<a href="mailto:gab@setic.ro.gov">gab@setic.ro.gov</a>	<b>07:30 às 13:30</b>	Regime interno -

o de processos no SEI.	informar - Dados do usuário (Nome Completo, Órgão, Matrícula, Cargo, RG, CPF, Telefone, E-mail e numeração do processo, justificativa detalhada para a solicitação	2- Realização do serviço	ração Direta e Indireta		a	<a href="http://c.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/form.form.php?id=223">c.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/form.form.php?id=223</a>		Atendimento	9513	br	(segunda a sexta-feira)	SETIC, Art. 30 e 31
------------------------	--	--------------------------	-------------------------	--	---	--	--	-------------	------	----	-------------------------	---------------------

**SERVIÇO: ALTERAÇÃO DE E-MAIL**

Descrição do Serviço	Requisitos	Etapas	Quem pode solicitar	Forma de Atendimento	Prioridade de Atendimento	Solicitação	Atendimento (tempo de espera e atendimento)	Responsável	Telefone	E-mail	Horário de atendimento	Legislação
É realizada a alteração de e-mail na unidade	O solicitante deverá	1- Solicitação 2-	Servidores da Administração	Virtual	Ordem de chegada	<a href="https://atendimento.setic.ro.gov">https://atendimento.setic.ro.gov</a>	Imediato	Central de Atendimento	(69) 3212 -	<a href="mailto:gab@setic.ro.gov">gab@setic.ro.gov</a>	<b>07:30 às 13:30</b> (segund	Regimento interno - SETIC,

para utilização de recursos do SEI.	informar - Dados do usuário (Nome Completo, Órgão, Matrícula, Cargo, RG, CPF, Telefone, E-mail e identificação da unidade, novo e-mail a ser atribuído à unidade.	Realização do serviço	Direta e Indireta		a	<a href="http://br/plugins/formcreator/front/form.form.php?id=195">br/ plugins/ formcre ator/ front/ form.for m.php? id=195</a>		dimento	9513	br	a a sexta-feira)	Art. 30 e 31
-------------------------------------	---	-----------------------	-------------------	--	---	---	--	---------	------	----	------------------	--------------

**SERVIÇO: INCLUSÃO DE E-MAIL**

Descrição do Serviço	Requisitos	Etapas	Quem pode solicitar	Forma de Atendimento	Prioridade de Atendimento	Solicitação	Atendimento (tempo de espera e atendimento)	Responsável	Telefone	E-mail	Horário de atendimento	Legislação
É realizado o cadastramento de e-mail na unidade para utilização de recursos do SEI.	O solicitante deverá informar - Dados do usuário (Nome Completo, Órgão,	1- Solicitação 2- Realização do serviço	Servidores da Administração Direta e Indireta	Virtual	Ordem de chegada	<a href="https://atendimento.setic.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/formdisp">https://atendimento.setic.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/formdisp</a>	Imediato	Central de Atendimento	(69) 3212 - 9513	<a href="mailto:gab@setic.ro.gov.br">gab@setic.ro.gov.br</a>	<b>07:30 às 13:30</b> (segunda a sexta-feira)	Regime interno - SETIC, Art. 30 e 31



							espera e atendimento)					
É realizada a alteração do nome com o qual se encontra registrado no sistema.	O solicitante deverá informar - Dados do usuário (Nome Completo, Órgão, Matrícula, Cargo, RG, CPF, Telefone, E-mail) e cópia de	1- Solicitação 2- Realização do serviço	Servidores da Administração Direta e Indireta	Virtual	Ordem de chegada	<a href="https://atendimento.setic.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/formform.php?id=195">https://atendimento.setic.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/formform.php?id=195</a>	Imediato	Central de Atendimento	(69) 3212 - 9513	gab@setic.ro.gov.br	<b>07:30 às 13:30</b> (segunda a sexta-feira)	Regime interno - SETIC, Art. 30 e 31

	documento de identificação.											
--	-----------------------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

**SERVIÇO: ALTERAÇÃO DE ÓRGÃO**

Descrição do Serviço	Requisitos	Etapas	Quem pode solicitar	Forma de Atendimento	Prioridade de Atendimento	Solicitação	Atendimento (tempo de espera e atendimento)	Responsável	Telefone	E-mail	Horário de atendimento	Legislação
É realizada a alteração da lotação	O solicitante deverá	1- Solicitação	Servidores da Administração	Virtual	Ordem de chegada	<a href="https://atendimento.seti">https://atendimento.seti</a>	Imediato	Central de	(69) 3212 -	<a href="mailto:gab@setic.ro.gov">gab@setic.ro.gov</a>	<b>07:30 às 13:30</b>	Regime interno -

na qual um usuário está cadastrado no SEI.	informar - Dados do usuário (Nome Completo, Órgão, Matrícula, Cargo, RG, CPF, Telefone, E-mail e identificação do órgão, unidades às quais necessitar á acesso.	2- Realização do serviço	Realização Direta e Indireta		a	<a href="http://c.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/form.form.php?id=186">c.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/form.form.php?id=186</a>		Atendimento	9513	br	(segunda a sexta-feira)	SETIC, Art. 30 e 31
--	---	--------------------------	------------------------------	--	---	--	--	-------------	------	----	-------------------------	---------------------

**SERVIÇO: ALTERAÇÃO DE PERMISSÃO**

Descrição do Serviço	Requisitos	Etapas	Quem pode solicitar	Forma de Atendimento	Prioridade de Atendimento	Solicitação	Atendimento (tempo de espera e atendimento)	Responsável	Telefone	E-mail	Horário de atendimento	Legislação
É realizada a alteração da permissão de acesso de um determinado usuário a uma determinada	O solicitante deverá informar - Dados do usuário (Nome Completo, Órgão,	1- Solicitação 2- Realização do serviço	Servidores da Administração Direta e Indireta	Virtual	Ordem de chegada	<a href="https://atendimento.setic.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/form.form">https://atendimento.setic.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/form.form</a>	Imediato	Central de Atendimento	(69) 3212 - 9513	<a href="mailto:gab@setic.ro.gov.br">gab@setic.ro.gov.br</a>	<b>07:30 às 13:30</b> (segunda a sexta-feira)	Regime interno - SETIC, Art. 30 e 31



							espera e atendimento)					
É realizada a criação de uma conta de usuário para que determinado servidor tenha acesso ao SEI.	O solicitante deverá informar - Dados do usuário (Nome Completo, Órgão, Matrícula, Cargo, RG, CPF, Telefone, E-mail e detalhame	1- Solicitação 2- Realização do serviço	Servidores da Administração Direta e Indireta	Virtual	Ordem de chegada	<a href="https://atendimento.setic.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/form.form.php?id=249">https://atendimento.setic.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/form.form.php?id=249</a>	Imediato	Central de Atendimento	(69) 3212 - 9513	gab@setic.ro.gov.br	<b>07:30 às 13:30</b> (segunda a sexta-feira)	Regime interno - SETIC, Art. 30 e 31

	nto das unidades as quais necessitar á acesso.											
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

**SERVIÇO: FALHA AO LOGAR NO SEI**

<b>Descrição do Serviço</b>	<b>Requisitos</b>	<b>Etapas</b>	<b>Quem pode solicitar</b>	<b>Forma de Atendimento</b>	<b>Prioridade de Atendimento</b>	<b>Solicitação</b>	<b>Atendimento (tempo de espera e atendimento)</b>	<b>Responsável</b>	<b>Telefone</b>	<b>E-mail</b>	<b>Horário de atendimento</b>	<b>Legislação</b>
É realizada	O solicitante	1- Solicitação	Servidores da	Virtual	Ordem de	<a href="https://atendim">https://atendim</a>	Imediato	Central	(69) 3212	gab@setic.r	<b>07:30 às</b>	Regimento

verificação em razão do usuário não conseguir realizar login no SEI.	deverá informar - Dados do usuário (Nome Completo, Órgão, Matrícula, Cargo, RG, CPF, Telefone, E-mail e captura de tela exibindo o erro apresentado.	o 2- Realização do serviço	Administração Direta e Indireta		chegada	<a href="http://ento.setic.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/form.form.php?id=179">ento.setic.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/form.form.php?id=179</a>		de Atendimento	- 9513	o.gov.br	<b>13:30</b> (segunda a sexta-feira)	interno - SETIC, Art. 30 e 31
--	--	----------------------------	---------------------------------	--	---------	--	--	----------------	--------	----------	--------------------------------------	-------------------------------

**SERVIÇO: INCLUSÃO DE CARGO PARA ASSINATURA**

Descrição do Serviço	Requisitos	Etapas	Quem pode solicitar	Forma de Atendimento	Prioridade de Atendimento	Solicitação	Atendimento (tempo de espera e atendimento)	Responsável	Telefone	E-mail	Horário de atendimento	Legislação
É realizado cadastramento de cargo para assinatura digital no SEI, ou possui acúmulo de função e	O solicitante deverá informar - Dados do usuário (Nome Completo, Órgão,	1- Solicitação 2- Realização do serviço	Servidores da Administração Direta e Indireta	Virtual	Ordem de chegada	<a href="https://atendimento.setic.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/form.form">https://atendimento.setic.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/form.form</a>	Imediato	Central de Atendimento	(69) 3212 - 9513	<a href="mailto:gab@setic.ro.gov.br">gab@setic.ro.gov.br</a>	<b>07:30 às 13:30</b> (segunda a sexta-feira)	Regime interno - SETIC, Art. 30 e 31



							<b>aten dime nto)</b>					
É realizada a alteração do tipo de permissão no acesso das pastas para um usuário ou grupo de usuários.	O solicitante deverá informar - Dados do usuário (Nome Completo, Órgão, Matrícula, Cargo, RG, CPF, Telefone, E-mail) e secretaria, pastas que o	1- Solicitação 2- Realização do serviço	Servidores da Administração Direta e Indireta	Virtual	Ordem de chegada	<a href="https://atendimento.setic.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/formdisplay.php?id=83">https://atendimento.setic.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/formdisplay.php?id=83</a>	Imediato	Central de Atendimento	(69) 3212 - 9513	gab@setic.ro.gov.br	<b>07:30 às 13:30</b> (segunda a sexta-feira)	Regime interno - SETIC, Art. 30 e 31



							espera e atendimento)					
É realizada a concessão de permissão a um usuário ou grupo para poder acessar determinadas pastas dentro do servidor de arquivos.	O solicitante deverá informar - Dados do usuário (Nome Completo, Órgão, Matrícula, Cargo, RG, CPF, Telefone, E-mail) e secretaria,	1- Solicitação 2- Realização do serviço	Servidores da Administração Direta e Indireta	Virtual	Ordem de chegada	<a href="https://atendimento.setic.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/formdisplay.php?id=84">https://atendimento.setic.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/formdisplay.php?id=84</a>	Imediato	Central de Atendimento	(69) 3212 - 9513	gab@setic.ro.gov.br	<b>07:30 às 13:30</b> (segunda a sexta-feira)	Regime interno - SETIC, Art. 30 e 31

	pastas que o usuário necessita acesso, nível permissão (leitura, escrita, total), caminho da pasta document ação de lotação ou moviment ação do servidor.											
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

**SERVIÇO: CRIAR UNIDADE ORGANIZACIONAL**

Descrição do Serviço	Requisitos	Etapas	Quem pode solicitar	Forma de Atendimento	Prioridade de Atendimento	Solicitação	Atendimento (tempo de espera e atendimento)	Responsável	Telefone	E-mail	Horário de atendimento	Legislação
É realizada a criação de nova unidade organizacional, para um novo setor da secretaria.	O solicitante deverá informar - Dados do usuário (Nome Completo, Órgão,	1- Solicitação 2- Realização do serviço	Servidores da Administração Direta e Indireta	Virtual	Ordem de chegada	<a href="https://atendimento.setic.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/formdisp">https://atendimento.setic.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/formdisp</a>	Imediato	Central de Atendimento	(69) 3212 - 9513	<a href="mailto:gab@setic.ro.gov.br">gab@setic.ro.gov.br</a>	<b>07:30 às 13:30</b> (segunda a sexta-feira)	Regime interno - SETIC, Art. 30 e 31

	Matrícula, Cargo, RG, CPF, Telefone, E-mail) e secretaria, setor, usuário responsáv el, nome do novo setor. Fornecer organogra ma da secretaria.					<a href="#">lay.php? id=85</a>						
--	---	--	--	--	--	------------------------------------	--	--	--	--	--	--

**SERVIÇO: EDIÇÃO DE UNIDADE ORGANIZACIONAL**

Descrição	Requisito	Etapas	Quem	Forma	Priorid	Solicita	Aten	Res	Tele	E-	Horário	Legisla
-----------	-----------	--------	------	-------	---------	----------	------	-----	------	----	---------	---------

do Serviço	s		pode solicitar	de Atendimento	ade de Atendimento	ção	dime nto (tem po de espe ra e aten dimento)	pons ável	fone	mail	de atendi mento	ção
É realizada a edição das características da unidade organizacional, sendo nome do usuário, nome dos	O solicitante deverá informar - Dados do usuário (Nome Completo, Órgão, Matrícula,	1- Solicitação 2- Realização do serviço	Servidores da Administração Direta e Indireta	Virtual	Ordem de chegada	<a href="https://atendimento.setic.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/formdisplay.php?">https://atendimento.setic.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/formdisplay.php?</a>	Imediato	Central de Atendimento	(69) 3212 - 9513	<a href="mailto:gab@setic.ro.gov.br">gab@setic.ro.gov.br</a>	<b>07:30 às 13:30</b> (segunda a sexta-feira)	Regime interno - SETIC, Art. 30 e 31

grupos.	Cargo, RG, CPF, Telefone, E-mail e Secretaria , setor, usuário responsáv el, nome do novo setor. Fornecer organogra ma da secretaria e informar quais informaçõ es a serem alteradas					<a href="#">id=86</a>						
---------	--	--	--	--	--	-----------------------	--	--	--	--	--	--

do novo setor. Fornecer organograma da secretaria.												
---	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

**SERVIÇO: FALHA NA RELAÇÃO DE CONFIANÇA**

Descrição do Serviço	Requisitos	Etapas	Quem pode solicitar	Forma de Atendimento	Prioridade de Atendimento	Solicitação	Atendimento (tempo de espera e atendimento)	Responsável	Telefone	E-mail	Horário de atendimento	Legislação
É realizado	O	1-	Servidor	Virtual	Ordem	<a href="https://">https://</a>	Imedi	Cent	(69)	gab@	<b>07:30</b>	Regime

o reingresso com novo nome.	solicitante deverá informar - Dados do usuário (Nome Completo, Órgão, Matrícula, Cargo, RG, CPF, Telefone, E-mail e Secretaria, secretaria, estação de trabalho.	Solicitação 2- Realização do serviço	es da Administração Direta e Indireta		de chegada a	<a href="http://atendimento.setic.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/formdisplay.php?id=87">atendimento.setic.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/formdisplay.php?id=87</a>	ato	ral de Atendimento	3212 - 9513	setic.ro.gov.br	às 13:30 (segunda a sexta-feira)	nto interno - SETIC, Art. 30 e 31
-----------------------------	--	--------------------------------------	---------------------------------------	--	--------------	--	-----	--------------------	-------------	-----------------	----------------------------------	-----------------------------------

**SERVIÇO: INGRESSAR ESTAÇÃO DE TRABALHO NO DOMÍNIO**

Descrição do Serviço	Requisitos	Etapas	Quem pode solicitar	Forma de Atendimento	Prioridade de Atendimento	Solicitação	Atendimento (tempo de espera e atendimento)	Responsável	Telefone	E-mail	Horário de atendimento	Legislação
É realizada a introdução na estação de trabalho no domínio para acesso aos recursos da rede.	O solicitante deverá informar - Secretaria, setor, CPF, nome do responsável	1- Solicitação 2- Realização do serviço	Servidores da Administração Direta e Indireta	Virtual	Ordem de chegada	<a href="https://atendimento.setic.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/formdisp">https://atendimento.setic.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/formdisp</a>	Imediato	Central de Atendimento	(69) 3212 - 9513	<a href="mailto:gab@setic.ro.gov.br">gab@setic.ro.gov.br</a>	<b>07:30 às 13:30</b> (segunda a sexta-feira)	Regime interno - SETIC, Art. 30 e 31



							<b>de espera e atendimento)</b>					
É realizada a remoção da conta de usuário do grupo de compartilhamento de arquivos que não necessite mais dos acessos.	O solicitante deverá informar - Usuário, CPF, matrícula, secretaria e setor. Quais pastas o usuário não terá mais o acesso.	1- Solicitação 2- Realização do serviço	Servidores da Administração Direta e Indireta	Virtual	Ordem de chegada	<a href="https://atendimento.setic.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/formdisplay.php?id=89">https://atendimento.setic.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/formdisplay.php?id=89</a>	Imediato	Central de Atendimento	(69) 3212 - 9513	gab@setic.ro.gov.br	<b>07:30 às 13:30</b> (segunda a sexta-feira)	Regime interno - SETIC, Art. 30 e 31



							<b>dime</b> <b>nto)</b>					
É realizada a ativação do ponto de rede da estação de trabalho no switch. Tomadas de rede que ficam próximas às mesas dos usuários para conexão do cabo de rede.	O solicitante deverá informar - Nome do usuário, CPF, matrícula, secretaria, setor, estação de trabalho e número de pontos de rede a serem ativados	1- Solicitação 2- Realização do serviço	Servidores da Administração Direta e Indireta	Virtual	Ordem de chegada	<a href="https://atendimento.setic.setic.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/formform.php?id=90">https://atendimento.setic.setic.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/formform.php?id=90</a>	Imediato	Central de Atendimento	(69) 3212 - 9513	<a href="mailto:gab@setic.ro.gov.br">gab@setic.ro.gov.br</a>	<b>07:30 às 13:30</b> (segunda a sexta-feira)	Regime interno - SETIC, Art. 30 e 31



É realizada a crimpagem de cabo de rede macho ou fêmea, o solicitante deve fornecer conectores RJ45 macho ou fêmea de acordo com a solicitação.	Nome do usuário, CPF, matrícula, secretaria, setor e quantidade e de cabos a serem crimpados	1- Solicitação 2- Realização do serviço	Servidores da Administração Direta e Indireta	Virtual	Ordem de chegada	<a href="https://atendimento.setic.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/form.form.php?id=92">https://atendimento.setic.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/form.form.php?id=92</a>	Imediato	Central de Atendimento	(69) 3212 - 9513	<a href="mailto:gab@setic.ro.gov.br">gab@setic.ro.gov.br</a>	<b>07:30 às 13:30</b> (segunda a sexta-feira)	Regimento interno - SETIC, Art. 30 e 31
---	--	--	---	---------	------------------	---	----------	------------------------	------------------	--	--	---

**SERVIÇO: ESTRUTURAÇÃO DE RACK**

Descrição do Serviço	Requisitos	Etapas	Quem pode solicitar	Forma de Atendimento	Prioridade de Atendimento	Solicitação	Atendimento (tempo de espera e atendimento)	Responsável	Telefone	E-mail	Horário de atendimento	Legislação
É realizada a organização e ativação de pontos de rede nos racks.	Dados do usuário, localização do rack, quantidade e de pontos de rede a serem	1- Solicitação 2- Realização do serviço	Servidores da Administração Direta e Indireta	Virtual	Ordem de chegada	<a href="https://atendimento.setic.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/formform">https://atendimento.setic.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/formform</a>	Imediato	Central de Atendimento	(69) 3212 - 9513	<a href="mailto:gab@setic.ro.gov.br">gab@setic.ro.gov.br</a>	<b>07:30 às 13:30</b> (segunda a sexta-feira)	Regime interno - SETIC, Art. 30 e 31



							nto)					
É realizada a identificação de origem e destino de cabos.	Nome do usuário, CPF, matrícula, secretaria, setor e local do cabo a ser identificado.	1- Solicitação 2- Realização do serviço	Servidores da Administração Direta e Indireta	Virtual	Ordem de chegada	<a href="https://atendimento.setic.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/form.form.php?id=94">https://atendimento.setic.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/form.form.php?id=94</a>	Imediato	Central de Atendimento	(69) 3212-9513	gab@setic.ro.gov.br	<b>07:30 às 13:30</b> (segunda a sexta-feira)	Regime interno - SETIC, Art. 30 e 31

**SERVIÇO: LANÇAMENTO DE CABO**

Descrição do Serviço	Requisitos	Etapas	Quem pode solicitar	Forma de Atendimento	Prioridade de Atendimento	Solicitação	Atendimento (tempo)	Responsável	Telefone	E-mail	Horário de atendimento	Legislação
----------------------	------------	--------	---------------------	----------------------	---------------------------	-------------	---------------------	-------------	----------	--------	------------------------	------------

							po de espe ra e aten dime nto)					
É realizada a passagem de cabo entre equipamentos de rede e estação de trabalho, (O solicitante deve fornecer os cabos UTP categoria 5 ou 6 e	Nome do usuário, CPF, matrícula, secretaria, setor, por onde o cabo será lançado (equipamento de origem e destino) e quantidade	1- Solicitação 2- Realização do serviço	Servidores da Administração Direta e Indireta	Virtual	Ordem de chegada	<a href="https://atendimento.setic.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/form.form.php?id=95">https://atendimento.setic.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/form.form.php?id=95</a>	Imediato	Central de Atendimento	(69) 3212-9513	<a href="mailto:gab@setic.ro.gov.br">gab@setic.ro.gov.br</a>	<b>07:30 às 13:30</b> (segunda a sexta-feira)	Regime interno - SETIC, Art. 30 e 31



							<b>dime</b>					
	<b>nto)</b>											
É realizada a remoção de software da estação de trabalho que não tenha permissão para desinstalar programas.	Nome do usuário, CPF, matrícula, secretaria, setor, estação de trabalho e Nome da aplicação.	1- Solicitação 2- Realização do serviço	Servidores da Administração Direta e Indireta	Virtual	Ordem de chegada	<a href="https://atendimento.setic.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/formdisplay.php?id=96">https://atendimento.setic.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/formdisplay.php?id=96</a>	Imediato	Central de Atendimento	(69) 3212 - 9513	gab@setic.ro.gov.br	<b>07:30 às 13:30</b> (segunda a sexta-feira)	Regime interno - SETIC, Art. 30 e 31

**SERVIÇO: ESCLARECIMENTO DE DÚVIDAS COM SOFTWARE**

Descrição do Serviço	Requisitos	Etapas	Quem pode solicitar	Forma de Atendimento	Prioridade de Atendimento	Solicitação	Atendimento (tempo)	Responsável	Telefone	E-mail	Horário de atendimento	Legislação
----------------------	------------	--------	---------------------	----------------------	---------------------------	-------------	---------------------	-------------	----------	--------	------------------------	------------

							po de espe ra e aten dime nto)					
É realizado o esclarecimento de dúvidas a respeito de software e sistema operacional.	Nome do usuário, CPF, matrícula, secretaria, setor. Nome do software o qual possui dúvidas.	1- Solicitação 2- Realização do serviço	Servidores da Administração Direta e Indireta	Virtual	Ordem de chegada	<a href="https://atendimento.setic.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/formdisplay.php?id=97">https://atendimento.setic.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/formdisplay.php?id=97</a>	Imediato	Central de Atendimento	(69) 3212 - 9513	gab@setic.ro.gov.br	<b>07:30 às 13:30</b> (segunda a sexta-feira)	Regime interno - SETIC, Art. 30 e 31

**SERVIÇO: FORMATAÇÃO DE ESTAÇÃO DE TRABALHO**

Descrição do Serviço	Requisitos	Etapas	Quem pode solicitar	Forma de Atendimento	Prioridade de Atendimento	Solicitação	Atendimento (tempo de espera e atendimento)	Responsável	Telefone	E-mail	Horário de atendimento	Legislação
É realizada a formatação do sistema operacional.	Sujeito a análise para realizar o trabalho, Nome do usuário, CPF, matrícula, secretaria,	1- Solicitação 2- Realização do serviço	Servidores da Administração Direta e Indireta	Virtual	Ordem de chegada	<a href="https://atendimento.setic.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/formdisp">https://atendimento.setic.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/formdisp</a>	Imediato	Central de Atendimento	(69) 3212 - 9513	<a href="mailto:gab@setic.ro.gov.br">gab@setic.ro.gov.br</a>	<b>07:30 às 13:30</b> (segunda a sexta-feira)	Regime interno - SETIC, Art. 30 e 31

	<p>setor. É necessário trazer a estação de trabalho ao setic (6º Andar, Prédio Cautário). Usuário é responsável pelo backup de arquivos pessoais.</p>					<a href="#">lay.php?id=98</a>						
--	---	--	--	--	--	-------------------------------	--	--	--	--	--	--

**SERVIÇO: INSTALAÇÃO DE EQUIPAMENTOS**

Descrição do Serviço	Requisitos	Etapas	Quem pode solicitar	Forma de Atendim	Prioridade de Atendi	Solicitação	Atendimento	Respons	Telefone	E-mail	Horário de atendi	Legislação
----------------------	------------	--------	---------------------	------------------	----------------------	-------------	-------------	---------	----------	--------	-------------------	------------

				ento	mento		(tem po de espe ra e aten dime nto)	ável			mento	
É realizada a instalação de periféricos como memória, placa de rede, placa de vídeo entre outros equipamentos.	Sujeito a análise para realizar o trabalho, Nome do usuário, CPF, matrícula, secretaria, setor. Qual equipame	1- Solicitação 2- Realização do serviço	Servidores da Administração Direta e Indireta	Virtual	Ordem de chegada a	<a href="https://atendimento.setic.setc.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/formdisplay.php?id=99">https://atendimento.setic.setc.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/formdisplay.php?id=99</a>	Imediato	Central de Atendimento	(69) 3212 - 9513	<a href="mailto:gab@setic.ro.gov.br">gab@setic.ro.gov.br</a>	<b>07:30 às 13:30</b> (segunda a sexta-feira)	Regime interno - SETIC, Art. 30 e 31



							nto)					
É realizada a instalação de novas máquinas no ambiente de trabalho do solicitante.	Nome do usuário, CPF, matrícula, secretaria, setor. Deve haver ponto de rede e elétrica.	1- Solicitação 2- Realização do serviço	Servidores da Administração Direta e Indireta	Virtual	Ordem de chegada	<a href="https://atendimento.setic.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/formdisplay.php?id=100">https://atendimento.setic.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/formdisplay.php?id=100</a>	Imediato	Central de Atendimento	(69) 3212-9513	gab@setic.ro.gov.br	<b>07:30 às 13:30</b> (segunda a sexta-feira)	Regime interno - SETIC, Art. 30 e 31

### SERVIÇO: INSTALAÇÃO DE PROGRAMA (SOFTWARE)

Descrição do Serviço	Requisitos	Etapas	Quem pode solicitar	Forma de Atendimento	Prioridade de Atendimento	Solicitação	Atendimento (tempo)	Responsável	Telefone	E-mail	Horário de atendimento	Legislação
----------------------	------------	--------	---------------------	----------------------	---------------------------	-------------	---------------------	-------------	----------	--------	------------------------	------------

							<b>de espera e atendimento)</b>					
É realizada a instalação de software para usuário que não possua permissão de instalação.	Nome do usuário, CPF, matrícula, secretaria, setor. Nome do software. Será necessário a licença do software caso não for livre	1- Solicitação 2- Realização do serviço	Servidores da Administração Direta e Indireta	Virtual	Ordem de chegada	<a href="https://atendimento.setic.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/formdisplay.php?id=101">https://atendimento.setic.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/formdisplay.php?id=101</a>	Imediato	Central de Atendimento	(69) 3212 - 9513	gab@setic.ro.gov.br	<b>07:30 às 13:30</b> (segunda a sexta-feira)	Regime interno - SETIC, Art. 30 e 31

(gratuito).												
-------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

**SERVIÇO: MOVIMENTAÇÃO DE ESTAÇÃO DE TRABALHO**

Descrição do Serviço	Requisitos	Etapas	Quem pode solicitar	Forma de Atendimento	Prioridade de Atendimento	Solicitação	Atendimento (tempo de espera e atendimento)	Responsável	Telefone	E-mail	Horário de atendimento	Legislação
É realizada a mudança de estação de trabalho de lugar dentro do	Nome do usuário, CPF, matrícula, secretaria, setor.	1- Solicitação 2- Realização do do	Servidores da Administração Direta e Indireta	Virtual	Ordem de chegada	<a href="https://atendimento.setic.ro.gov.br/plugins/">https://atendimento.setic.ro.gov.br/plugins/</a>	Imediato	Central de Atendimento	(69) 3212 - 9513	<a href="mailto:gab@setic.ro.gov.br">gab@setic.ro.gov.br</a>	<b>07:30 às 13:30</b> (segunda a sexta-	Regime interno - SETIC, Art. 30 e 31



							espera e atendimento)					
É realizada a movimentação de arquivos de uma conta de usuário para outras que estejam armazenadas localmente na estação de trabalho.	Nome do usuário, CPF, matrícula, secretaria, setor. Documentação com justificativa e autorização do chefe do setor. A estação de trabalho.	1- Solicitação 2- Realização do serviço	Servidores da Administração Direta e Indireta	Virtual	Ordem de chegada	<a href="https://atendimento.setic.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/formdisplay.php?id=103">https://atendimento.setic.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/formdisplay.php?id=103</a>	Imediato	Central de Atendimento	(69) 3212 - 9513	gab@setic.ro.gov.br	<b>07:30 às 13:30</b> (segunda a sexta-feira)	Regime interno - SETIC, Art. 30 e 31



							nto)					
É realizada a verificação de primeiro nível, verificando ponto de rede e configurações da estação de trabalho.	Identificação e contatos do usuário, secretaria, setor e local da estação de trabalho.	1- Solicitação 2- Realização do serviço	Servidores da Administração Direta e Indireta	Virtual	Ordem de chegada	<a href="https://atendimento.setic.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/formdisplay.php?id=155">https://atendimento.setic.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/formdisplay.php?id=155</a>	Imediato	Central de Atendimento	(69) 3212-9513	<a href="mailto:gab@setic.ro.gov.br">gab@setic.ro.gov.br</a>	<b>07:30 às 13:30</b> (segunda a sexta-feira)	Regime interno - SETIC, Art. 30 e 31

**SERVIÇO: COMPARTILHAR IMPRESSORA OU SCANNER NA REDE**

Descrição do Serviço	Requisitos	Etapas	Quem pode solicitar	Forma de Atendimento	Prioridade de Atendimento	Solicitação	Atendimento (tempo)	Responsável	Telefone	E-mail	Horário de atendimento	Legislação
----------------------	------------	--------	---------------------	----------------------	---------------------------	-------------	---------------------	-------------	----------	--------	------------------------	------------

							<b>po de espe ra e aten dime nto)</b>					
É realizado o compartilhamento do equipamento em rede e adicionar o equipamento em um computador (Estação de trabalho).	Dados do usuário, informar tipo fabricante e modelo do equipamento, setor e estação de trabalho onde está instalado	1- Solicitação 2- Realização do serviço	Servidores da Administração Direta e Indireta	Virtual	Ordem de chegada	<a href="https://atendimento.setic.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/form.php?id=104">https://atendimento.setic.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/form.php?id=104</a>	Imediato	Central de Atendimento	(69) 3212 - 9513	<a href="mailto:gab@setic.ro.gov.br">gab@setic.ro.gov.br</a>	<b>07:30 às 13:30</b> (segunda a sexta-feira)	Regime interno - SETIC, Art. 30 e 31

	o equipamento.											
--	----------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

**SERVIÇO: FALHA - IMPRESSORA NÃO APARECE NA REDE**

Descrição do Serviço	Requisitos	Etapas	Quem pode solicitar	Forma de Atendimento	Prioridade de Atendimento	Solicitação	Atendimento (tempo de espera e atendimento)	Responsável	Telefone	E-mail	Horário de atendimento	Legislação
É realizado o diagnóstico do problema	Dados do usuário, fabricante, modelo do	1- Solicitação 2-	Servidores da Administração	Virtual	Ordem de chegada	<a href="https://atendimento.setic.ro.gov">https://atendimento.setic.ro.gov</a>	Imediato	Central de Atendimento	(69) 3212 - 9513	<a href="mailto:gab@setic.ro.gov.br">gab@setic.ro.gov.br</a>	<b>07:30 às 13:30</b> (segund	Regimento interno - SETIC,

da impressora em razão de não aparecer na rede ou compartilhamento.	equipamento e captura de tela do erro.	Realização do serviço	Direta e Indireta			<a href="http://br/plugins/formcreator/front/form.form.php?id=107">br/ plugins/ formcreator/ front/ form.form.php? id=107</a>		dime nto			a a sexta-feira)	Art. 30 e 31
---	--	-----------------------	-------------------	--	--	---	--	-------------	--	--	------------------	--------------

**SERVIÇO: FALHA - IMPRESSORA NÃO IMPRIME**

Descrição do Serviço	Requisitos	Etapas	Quem pode solicitar	Forma de Atendimento	Prioridade de Atendimento	Solicitação	Atendimento (tempo de espera e	Responsável	Telefone	E-mail	Horário de atendimento	Legislação
----------------------	------------	--------	---------------------	----------------------	---------------------------	-------------	--------------------------------	-------------	----------	--------	------------------------	------------

							aten dime nto)					
É realizado o diagnóstico do problema da Impressora que não imprime ou aparece mensagem de erro.	Dados do usuário, fabricante e modelo do equipamento e captura de tela do erro.	1- Solicitação 2- Realização do serviço	Servidores da Administração Direta e Indireta	Virtual	Ordem de chegada	<a href="https://atendimento.setic.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/form.form.php?id=106">https://atendimento.setic.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/form.form.php?id=106</a>	Imediato	Central de Atendimento	(69) 3212 - 9513	gab@setic.ro.gov.br	<b>07:30 às 13:30</b> (segunda a sexta-feira)	Regime interno - SETIC, Art. 30 e 31

**SERVIÇO: FALHA - SCANNER NÃO APARECE NA REDE**

Descrição do Serviço	Requisitos	Etapas	Quem pode solicitar	Forma de Atendimento	Prioridade de Atendimento	Solicitação	Atendimento	Responsável	Telefone	E-mail	Horário de atendimento	Legislação
----------------------	------------	--------	---------------------	----------------------	---------------------------	-------------	-------------	-------------	----------	--------	------------------------	------------

				ento	mento		(tem po de espe ra e aten dime nto)				mento	
É realizado o diagnóstico do problema do scanner por não aparecer na rede ou compartilhamento.	Dados do usuário, e informações sobre o equipamento.	1- Solicitação 2- Realização do serviço	Servidores da Administração Direta e Indireta	Virtual	Ordem de chegada	<a href="https://atendimento.setic.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/form.form.php?id=107">https://atendimento.setic.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/form.form.php?id=107</a>	Imediato	Central de Atendimento	(69) 3212 - 9513	<a href="mailto:gab@setic.ro.gov.br">gab@setic.ro.gov.br</a>	<b>07:30 às 13:30</b> (segunda a sexta-feira)	Regime interno - SETIC, Art. 30 e 31

**SERVIÇO: INSTALAÇÃO DE APLICAÇÃO DE IMPRESSÃO**

Descrição do Serviço	Requisitos	Etapas	Quem pode solicitar	Forma de Atendimento	Prioridade de Atendimento	Solicitação	Atendimento (tempo de espera e atendimento)	Responsável	Telefone	E-mail	Horário de atendimento	Legislação
É realizada a instalação de aplicação de Impressora no computador solicitado.	Dados do usuário, estação de trabalho, informar se possui o driver do	1- Solicitação 2- Realização do serviço	Servidores da Administração Direta e Indireta	Virtual	Ordem de chegada	<a href="https://atendimento.setic.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/">https://atendimento.setic.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/</a>	Imediato	Central de Atendimento	(69) 3212 - 9513	<a href="mailto:gab@setic.ro.gov.br">gab@setic.ro.gov.br</a>	<b>07:30 às 13:30</b> (segunda a sexta-feira)	Regimento interno - SETIC, Art. 30 e 31



							aten dime nto)					
É realizada a instalação de aplicação de scanner no computador solicitado.	Dados do usuário, estação de trabalho, informar se possui o driver do equipamento, fabricante e modelo do scanner.	1- Solicitação 2- Realização do serviço	Servidores da Administração Direta e Indireta	Virtual	Ordem de chegada	<a href="https://atendimento.setic.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/form.form.php?id=110">https://atendimento.setic.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/form.form.php?id=110</a>	Imediato	Central de Atendimento	(69) 3212 - 9513	<a href="mailto:gab@setic.ro.gov.br">gab@setic.ro.gov.br</a>	<b>07:30 às 13:30</b> (segunda a sexta-feira)	Regime interno - SETIC, Art. 30 e 31

**SERVIÇO: INSTALAÇÃO SCANNER**

Descrição do Serviço	Requisitos	Etapas	Quem pode solicitar	Forma de Atendimento	Prioridade de Atendimento	Solicitação	Atendimento (tempo de espera e atendimento)	Responsável	Telefone	E-mail	Horário de atendimento	Legislação
É realizada a instalação do scanner (equipamento físico) no local solicitado de rede ou local e instalação	Dados do usuário, em qual computador será instalado o scanner e voltagem.	1- Solicitação 2- Realização do serviço	Servidores da Administração Direta e Indireta	Virtual	Ordem de chegada	<a href="https://atendimento.setic.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/form.form">https://atendimento.setic.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/form.form</a>	Imediato	Central de Atendimento	(69) 3212 - 9513	<a href="mailto:gab@setic.ro.gov.br">gab@setic.ro.gov.br</a>	<b>07:30 às 13:30</b> (segunda a sexta-feira)	Regime interno - SETIC, Art. 30 e 31



É realizada a instalação de aparelho de ponto eletrônico.	Dados do usuário, dados do equipamento a ser instalado, secretaria, setor e local de instalação	1- Solicitação 2- Realização do serviço	Servidores da Administração Direta e Indireta	Virtual	Ordem de chegada	<a href="https://atendimento.setic.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/formform.php?id=268">https://atendimento.setic.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/formform.php?id=268</a>	Imediato	Central de Atendimento	(69) 3212-9513	gab@setic.ro.gov.br	<b>07:30 às 13:30</b> (segunda a sexta-feira)	Regimento interno - SETIC, Art. 30 e 31
---	---	--	---	---------	------------------	---	----------	------------------------	----------------	---------------------	--	---

**SERVIÇO: VERIFICAÇÃO EM APARELHO DE PONTO ELETRÔNICO**

Descrição do Serviço	Requisitos	Etapas	Quem pode solicitar	Forma de Atendimento	Prioridade de Atendimento	Solicitação	Atendimento (tempo de espera)	Responsável	Telefone	E-mail	Horário de atendimento	Legislação
----------------------	------------	--------	---------------------	----------------------	---------------------------	-------------	-------------------------------	-------------	----------	--------	------------------------	------------

							ra e aten dime nto)					
É realizada a solicitação de verificação de problemas em aparelho de ponto eletrônico.	Dados do usuário, dados do equipamento a ser verificado.	1- Solicitação 2- Realização do serviço	Servidores da Administração Direta e Indireta	Virtual	Ordem de chegada	<a href="https://atendimento.setic.setic.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/form.form.php?id=269">https://atendimento.setic.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/form.form.php?id=269</a>	Imediato	Central de Atendimento	(69) 3212 - 9513	<a href="mailto:gab@setic.ro.gov.br">gab@setic.ro.gov.br</a>	<b>07:30 às 13:30</b> (segunda a sexta-feira)	Regime interno - SETIC, Art. 30 e 31

**SERVIÇO: ACOMPANHAMENTO DE INSTALAÇÃO E REPARO EM LINHA TELEFÔNICA**

Descrição do Serviço	Requisitos	Etapas	Quem pode	Forma de	Prioridade de	Solicitação	Atendimento	Respons	Telefone	E-mail	Horário de	Legislação
----------------------	------------	--------	-----------	----------	---------------	-------------	-------------	---------	----------	--------	------------	------------

			solicitar	Atendim ento	Atendi mento		nto (tem po de espe ra e aten dime nto)	ável			atendi mento	
É realizado acompanhamento de instalação da operadora até o distribuidor geral de linhas onde disponibiliza a porta da	O demandante deve inicialmente entrar em contato com a SUGESP e ela prosseguirá com a	1- Solicitação 2- Realização do serviço	Servidores da Administração Direta e Indireta	Virtual	Ordem de chegada	<a href="https://atendimento.setic.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/formform.php?">https:// atendim ento.seti c.ro.gov. br/ plugins/ formcre ator/ front/ form.for m.php?</a>	Imediato	Central de Atendimento	(69) 3212 - 9513	<a href="mailto:gab@setic.ro.gov.br">gab@ setic.r o.gov. br</a>	<b>07:30 às 13:30</b> (segunda a sexta-feira)	Regime interno - SETIC, Art. 30 e 31

linha ativa para o solicitante.	solicitação					<a href="#">id=112</a>						
---------------------------------	-------------	--	--	--	--	------------------------	--	--	--	--	--	--

**SERVIÇO: REMANEJAMENTO DE LINHA TELEFÔNICA**

Descrição do Serviço	Requisitos	Etapas	Quem pode solicitar	Forma de Atendimento	Prioridade de Atendimento	Solicitação	Atendimento (tempo de espera e atendimento)	Responsável	Telefone	E-mail	Horário de atendimento	Legislação
É realizada a movimentação da linha	O demandante deve inicialmente	1- Solicitação 2-	Servidores da Administração	Virtual	Ordem de chegada	<a href="https://atendimento.setic.ro.gov">https://atendimento.setic.ro.gov</a>	Imediato	Central de Atendimento	(69) 3212 - 9513	<a href="mailto:gab@setic.ro.gov.br">gab@setic.ro.gov.br</a>	<b>07:30 às 13:30</b> (segund	Regimento interno - SETIC,

telefônica de um local físico para outro dentro do PRM.	te entrar em contato com a SUGESP e ela prosseguirá com a solicitação	Realização do serviço	Direta e Indireta			<a href="#">br/plugins/formcreator/front/form.form.php?id=114</a>		dime nto			a a sexta-feira)	Art. 30 e 31
---	---	-----------------------	-------------------	--	--	---	--	----------	--	--	------------------	--------------

**SERVIÇO: LENTIDÃO NO ACESSO – CPA**

Descrição do Serviço	Requisitos	Etapas	Quem pode solicitar	Forma de Atendimento	Prioridade de Atendimento	Solicitação	Atendimento (tempo de espera e aten	Responsável	Telefone	E-mail	Horário de atendimento	Legislação
----------------------	------------	--------	---------------------	----------------------	---------------------------	-------------	-------------------------------------	-------------	----------	--------	------------------------	------------

							dime nto)					
É realizada verificação de lentidão no acesso a IP's ou sites específicos.	Nome, secretaria, setor, problema encontrad o, localizaçã o e contato.	1- Solicitaçã o 2- Realizaçã o do serviço	Servidor es da Administ ração Direta e Indireta	Virtual	Ordem de chegad a	<a href="https://atendimento.setic.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/form.form.php?id=114">https:// atendim ento.seti c.ro.gov. br/ plugins/ formcre ator/ front/ form.for m.php? id=114</a>	Imedi ato	Cent ral de Aten dime nto	(69) 3212 - 9513	gab@ setic.r o.gov. br	<b>07:30 às 13:30</b> (segund a a sexta- feira)	Regime nto interno - SETIC, Art. 30 e 31

**SERVIÇO: ACESSO A REDE DE OUTRA SECRETARIA**

Descrição do Serviço	Requisito s	Etapas	Quem pode solicitar	Forma de Atendim ento	Priorid ade de Atendi mento	Solicita ção	Aten dime nto (tem	Res pons ável	Tele fone	E- mail	Horário de atendi mento	Legisla ção
-------------------------	----------------	--------	---------------------------	--------------------------------	--------------------------------------	-----------------	-----------------------------	---------------------	--------------	------------	----------------------------------	----------------

							po de espe ra e aten dime nto)					
É realizado o roteamento para acesso às sub-redes das secretarias.	Endereçamento lógico definido, Vlan deve estar criada no switch do solicitante	1- Solicitação 2- Realização do serviço	Servidores da Administração Direta e Indireta	Virtual	Ordem de chegada	<a href="https://atendimento.setic.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/formdisplay.php?id=8">https://atendimento.setic.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/formdisplay.php?id=8</a>	Imediato	Central de Atendimento	(69) 3212 - 9513	<a href="mailto:gab@setic.ro.gov.br">gab@setic.ro.gov.br</a>	<b>07:30 às 13:30</b> (segunda a sexta-feira)	Regime interno - SETIC, Art. 30 e 31

**SERVIÇO: ATIVAÇÃO DE LINK DE INTERNET**

Descrição do Serviço	Requisitos	Etapas	Quem pode solicitar	Forma de Atendimento	Prioridade de Atendimento	Solicitação	Atendimento (tempo de espera e atendimento)	Responsável	Telefone	E-mail	Horário de atendimento	Legislação
É realizada a conexão do link de internet no firewall.	Número de circuito entregue pela operadora, escopo de endereços da rede, instalação	1- Solicitação 2- Realização do serviço	Servidores da Administração Direta e Indireta	Virtual	Ordem de chegada	<a href="https://atendimento.setic.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/formdisp">https://atendimento.setic.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/formdisp</a>	Imediato	Central de Atendimento	(69) 3212 - 9513	<a href="mailto:gab@setic.ro.gov.br">gab@setic.ro.gov.br</a>	<b>07:30 às 13:30</b> (segunda a sexta-feira)	Regime interno - SETIC, Art. 30 e 31

	e ativação do link pela operadora					<a href="#">lay.php?id=25</a>						
--	-----------------------------------	--	--	--	--	-------------------------------	--	--	--	--	--	--

**SERVIÇO: CRIAÇÃO DE NAT**

Descrição do Serviço	Requisitos	Etapas	Quem pode solicitar	Forma de Atendimento	Prioridade de Atendimento	Solicitação	Atendimento (tempo de espera e atendimento)	Responsável	Telefone	E-mail	Horário de atendimento	Legislação
É realizada a conexão	Disponibilidade de	1- Solicitação	Servidores da	Virtual	Ordem de	<a href="https://atendim">https://atendim</a>	Imediato	Central	(69) 3212	gab@setic.r	<b>07:30 às</b>	Regimento



							ra e aten dime nto)					
É realizada a criação de uma rede ou sub-rede virtual no firewall para permitir a comunicação da rede ou segmentar a rede.	Definição da rede lógica, gateway e serviços que serão consumidos.	1- Solicitação 2- Realização do serviço	Servidores da Administração Direta e Indireta	Virtual	Ordem de chegada	<a href="https://atendimento.setic.setc.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/formdisplay.php?id=20">https://atendimento.setic.setc.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/formdisplay.php?id=20</a>	Imediato	Central de Atendimento	(69) 3212 - 9513	<a href="mailto:gab@setic.ro.gov.br">gab@setic.ro.gov.br</a>	<b>07:30 às 13:30</b> (segunda a sexta-feira)	Regime interno - SETIC, Art. 30 e 31

**SERVIÇO: INSTALAÇÃO DE FIREWALL**

Descrição do Serviço	Requisitos	Etapas	Quem pode solicitar	Forma de Atendimento	Prioridade de Atendimento	Solicitação	Atendimento (tempo de espera e atendimento)	Responsável	Telefone	E-mail	Horário de atendimento	Legislação
É realizada a instalação de firewall para secretaria.	Definição Endereçamento rede lógica, serviços básicos que são consumidos pelo	1- Solicitação 2- Realização do serviço	Servidores da Administração Direta e Indireta	Virtual	Ordem de chegada	<a href="https://atendimento.setic.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/formdisp">https://atendimento.setic.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/formdisp</a>	Imediato	Central de Atendimento	(69) 3212 - 9513	<a href="mailto:gab@setic.ro.gov.br">gab@setic.ro.gov.br</a>	<b>07:30 às 13:30</b> (segunda a sexta-feira)	Regime interno - SETIC, Art. 30 e 31

	<p>cliente. Equipamento para instalação (mínimo 2 interfaces de rede, processador com 2 mb de cache, 4gb de memória RAM, HD 100 Gb).</p>					<a href="#">lay.php?id=23</a>						
--	--	--	--	--	--	-------------------------------	--	--	--	--	--	--

**SERVIÇO: LIBERAÇÃO DE ACESSO REMOTO EXTERNO**

Descrição do Serviço	Requisitos	Etapas	Quem pode solicitar	Forma de Atendimento	Prioridade de Atendimento	Solicitação	Atendimento (tem	Responsável	Telefone	E-mail	Horário de atendimento	Legislação
----------------------	------------	--------	---------------------	----------------------	---------------------------	-------------	------------------	-------------	----------	--------	------------------------	------------

							po de espe ra e aten dime nto)				mento	
É realizada a liberação de acesso de serviço ou equipamento remoto de fora das dependências do PRM.	IP de origem e destino, porta de acesso. Dados e matrícula do usuário que fará o acesso externo.	1- Solicitação 2- Realização do serviço	Servidores da Administração Direta e Indireta	Virtual	Ordem de chegada	<a href="https://atendimento.setic.ro.gov.br/">https://atendimento.setic.ro.gov.br/</a>	Imediato	Central de Atendimento	(69) 3212 - 9513	<a href="mailto:gab@setic.ro.gov.br">gab@setic.ro.gov.br</a>	<b>07:30 às 13:30</b> (segunda a sexta-feira)	Regime interno - SETIC, Art. 30 e 31

**SERVIÇO: LIBERAÇÃO DE ACESSO A BANCO DE DADOS**

Descrição do Serviço	Requisitos	Etapas	Quem pode solicitar	Forma de Atendimento	Prioridade de Atendimento	Solicitação	Atendimento (tempo de espera e atendimento)	Responsável	Telefone	E-mail	Horário de atendimento	Legislação
É realizada a liberação de acesso de equipamento a um banco de dados.	Dados do usuário, IP de origem e destino, porta de acesso, documentação de ciência e	1- Solicitação 2- Realização do serviço	Servidores da Administração Direta e Indireta	Virtual	Ordem de chegada	<a href="https://atendimento.setic.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/formdisp">https://atendimento.setic.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/formdisp</a>	Imediato	Central de Atendimento	(69) 3212 - 9513	<a href="mailto:gab@setic.ro.gov.br">gab@setic.ro.gov.br</a>	<b>07:30 às 13:30</b> (segunda a sexta-feira)	Regime interno - SETIC, Art. 30 e 31



							nto)					
É realizada a liberação de acesso de serviço ou equipamento remoto entre secretarias.	IP de origem e destino, porta de acesso. Documentação de ciência e autorização no SEI assinado pelo chefe do setor.	1- Solicitação 2- Realização do serviço	Servidores da Administração Direta e Indireta	Virtual	Ordem de chegada	<a href="https://atendimento.setic.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/formdisplay.php?id=4">https://atendimento.setic.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/formdisplay.php?id=4</a>	Imediato	Central de Atendimento	(69) 3212-9513	gab@setic.ro.gov.br	<b>07:30 às 13:30</b> (segunda a sexta-feira)	Regime interno - SETIC, Art. 30 e 31

**SERVIÇO: LIBERAÇÃO DE ACESSO ENTRE REDES DE SECRETARIAS**

Descrição do Serviço	Requisitos	Etapas	Quem pode solicitar	Forma de Atendimento	Prioridade de Atendimento	Solicitação	Atendimento (tempo)	Responsável	Telefone	E-mail	Horário de atendimento	Legislação
----------------------	------------	--------	---------------------	----------------------	---------------------------	-------------	---------------------	-------------	----------	--------	------------------------	------------

							po de espe ra e aten dime nto)					
É realizada a liberação de acesso a serviços ou equipamentos entre secretarias.	IP de origem e destino, porta de acesso. Documentação de ciência e autorização no SEI assinado pelo chefe do setor.	1- Solicitação 2- Realização do serviço	Servidores da Administração Direta e Indireta	Virtual	Ordem de chegada	<a href="https://atendimento.setic.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/formdisplay.php?id=5">https://atendimento.setic.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/formdisplay.php?id=5</a>	Imediato	Central de Atendimento	(69) 3212 - 9513	<a href="mailto:gab@setic.ro.gov.br">gab@setic.ro.gov.br</a>	<b>07:30 às 13:30</b> (segunda a sexta-feira)	Regime interno - SETIC, Art. 30 e 31

**SERVIÇO: LIBERAÇÃO ACESSO REMOTO INTERNO**

Descrição do Serviço	Requisitos	Etapas	Quem pode solicitar	Forma de Atendimento	Prioridade de Atendimento	Solicitação	Atendimento (tempo de espera e atendimento)	Responsável	Telefone	E-mail	Horário de atendimento	Legislação
É realizado o acesso ao serviço ou equipamento remoto entre secretarias.	Nome de usuário e contato, secretaria, setor, IP de origem e destino, porta de acesso.	1- Solicitação 2- Realização do serviço	Servidores da Administração Direta e Indireta	Virtual	Ordem de chegada	<a href="https://atendimento.setic.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/">https://atendimento.setic.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/</a>	Imediato	Central de Atendimento	(69) 3212 - 9513	<a href="mailto:gab@setic.ro.gov.br">gab@setic.ro.gov.br</a>	<b>07:30 às 13:30</b> (segunda a sexta-feira)	Regimento interno - SETIC, Art. 30 e 31

						<a href="#">formdisp lay.php? id=6</a>						
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

**SERVIÇO: MANUTENÇÃO DE FIREWALL**

Descrição do Serviço	Requisitos	Etapas	Quem pode solicitar	Forma de Atendimento	Prioridade de Atendimento	Solicitação	Atendimento (tempo de espera e atendimento)	Responsável	Telefone	E-mail	Horário de atendimento	Legislação
É realizada a manutenção na estrutura	Endereçamento lógico, criação de	1- Solicitação 2-	Servidores da Administração	Virtual	Ordem de chegada	<a href="https://atendimento.setic.ro.gov">https:// atendimento.seti c.ro.gov.</a>	Imediato	Central de Atenção	(69) 3212 - 9513	<a href="mailto:gab@setic.ro.gov.br">gab@setic.ro.gov.br</a>	<b>07:30 às 13:30</b> (segund	Regimento interno - SETIC,



							aten dime nto)					
É realizado para consumir serviços internos e backup de serviços (internet, dados e arquivos).	Endereçamento lógico, criação de Vlans no switch e firewall. Quais serviços que serão consumidos (listar nomes dos sistemas).	1- Solicitação 2- Realização do serviço	Servidores da Administração Direta e Indireta	Virtual	Ordem de chegada	<a href="https://atendimento.setic.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/formdisplay.php?id=17">https://atendimento.setic.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/formdisplay.php?id=17</a>	Imediato	Central de Atendimento	(69) 3212 - 9513	gab@setic.ro.gov.br	<b>07:30 às 13:30</b> (segunda a sexta-feira)	Regime interno - SETIC, Art. 30 e 31

**SERVIÇO: ADICIONAR IP A GRUPO DE NAVEGAÇÃO**

Descrição do Serviço	Requisitos	Etapas	Quem pode solicitar	Forma de Atendimento	Prioridade de Atendimento	Solicitação	Atendimento (tempo de espera e atendimento)	Responsável	Telefone	E-mail	Horário de atendimento	Legislação
É realizada a adição do IP do host solicitado no grupo de acessos. Adicionando um usuário para ter os mesmos	Adicionar IP do host solicitado no grupo de acessos.	1- Solicitação 2- Realização do serviço	Servidores da Administração Direta e Indireta	Virtual	Ordem de chegada	<a href="https://atendimento.setic.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/formdisp">https://atendimento.setic.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/formdisp</a>	Imediato	Central de Atendimento	(69) 3212 - 9513	<a href="mailto:gab@setic.ro.gov.br">gab@setic.ro.gov.br</a>	<b>07:30 às 13:30</b> (segunda a sexta-feira)	Regime interno - SETIC, Art. 30 e 31



							nto)					
É realizado o bloqueio de acesso a sites.	Endereço completo da página a ser bloqueada, IP do usuário e setor.	1- Solicitação 2- Realização do serviço	Servidores da Administração Direta e Indireta	Virtual	Ordem de chegada	<a href="https://atendimento.setic.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/formdisplay.php?id=29">https://atendimento.setic.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/formdisplay.php?id=29</a>	Imediato	Central de Atendimento	(69) 3212 - 9513	gab@setic.ro.gov.br	<b>07:30 às 13:30</b> (segunda a sexta-feira)	Regime interno - SETIC, Art. 30 e 31

**SERVIÇO: CRIAR GRUPOS DE NAVEGAÇÃO**

Descrição do Serviço	Requisitos	Etapas	Quem pode solicitar	Forma de Atendimento	Prioridade de Atendimento	Solicitação	Atendimento (tempo)	Responsável	Telefone	E-mail	Horário de atendimento	Legislação
----------------------	------------	--------	---------------------	----------------------	---------------------------	-------------	---------------------	-------------	----------	--------	------------------------	------------

							<b>de espera e atendimento)</b>					
É realizada a criação de grupos com permissões semelhantes de acesso. Ex: grupos que podem acessar youtube, facebook ou mesmo grupos que não terão	Endereços de IP dos integrantes, setor, nome ou matrícula dos integrantes. Lista de sites que precisam ser acessados pelo	1- Solicitação 2- Realização do serviço	Servidores da Administração Direta e Indireta	Virtual	Ordem de chegada	<a href="https://atendimento.setic.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/formdisplay.php?id=30">https://atendimento.setic.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/formdisplay.php?id=30</a>	Imediato	Central de Atendimento	(69) 3212 - 9513	<a href="mailto:gab@setic.ro.gov.br">gab@setic.ro.gov.br</a>	<b>07:30 às 13:30</b> (segunda a sexta-feira)	Regime interno - SETIC, Art. 30 e 31

esse acesso.	grupo.											
-----------------	--------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

**SERVIÇO: EXCLUIR GRUPOS DE NAVEGAÇÃO**

Descrição do Serviço	Requisitos	Etapas	Quem pode solicitar	Forma de Atendimento	Prioridade de Atendimento	Solicitação	Atendimento (tempo de espera e atendimento)	Responsável	Telefone	E-mail	Horário de atendimento	Legislação
É realizada a exclusão de grupos de acesso que foram	Nome do grupo de acessos que será removido	1- Solicitação 2- Realização	Servidores da Administração Direta e	Virtual	Ordem de chegada	<a href="https://atendimento.setic.ro.gov.br/">https://atendimento.setic.ro.gov.br/</a>	Imediato	Central de Atendimento	(69) 3212 - 9513	<a href="mailto:gab@setic.ro.gov.br">gab@setic.ro.gov.br</a>	<b>07:30 às 13:30</b> (segunda a a	Regimento interno - SETIC, Art. 30



É realizada a exclusão de grupos de acesso que foram criados para limitar ou conceder acesso a sites.	Nome do grupo de acessos que será removido do proxy.	1- Solicitação 2- Realização do serviço	Servidores da Administração Direta e Indireta	Virtual	Ordem de chegada	<a href="https://atendimento.setic.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/formdisplay.php?id=37">https://atendimento.setic.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/formdisplay.php?id=37</a>	Imediato	Central de Atendimento	(69) 3212-9513	gab@setic.ro.gov.br	<b>07:30 às 13:30</b> (segunda a sexta-feira)	Regimento interno - SETIC, Art. 30 e 31
---	--	--	---	---------	------------------	---	----------	------------------------	----------------	---------------------	--	---

### SERVIÇO: LIBERAÇÃO DE SITES

Descrição do Serviço	Requisitos	Etapas	Quem pode solicitar	Forma de Atendimento	Prioridade de Atendimento	Solicitação	Atendimento (tempo de espera)	Responsável	Telefone	E-mail	Horário de atendimento	Legislação
----------------------	------------	--------	---------------------	----------------------	---------------------------	-------------	-------------------------------	-------------	----------	--------	------------------------	------------

							ra e aten dime nto)					
É realizada a liberação de acesso a sites nas dependências da secretaria.	Endereço completo da página a ser acessada ou mensagem de bloqueio gerada pelo proxy, IP do usuário e setor.	1- Solicitação 2- Realização do serviço	Servidores da Administração Direta e Indireta	Virtual	Ordem de chegada	<a href="https://atendimento.setic.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/formdisplay.php?id=28">https://atendimento.setic.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/formdisplay.php?id=28</a>	Imediato	Central de Atendimento	(69) 3212 - 9513	<a href="mailto:gab@setic.ro.gov.br">gab@setic.ro.gov.br</a>	<b>07:30 às 13:30</b> (segunda a sexta-feira)	Regime interno - SETIC, Art. 30 e 31

**SERVIÇO: MANUTENÇÃO DE PROXY**

Descrição do Serviço	Requisitos	Etapas	Quem pode solicitar	Forma de Atendimento	Prioridade de Atendimento	Solicitação	Atendimento (tempo de espera e atendimento)	Responsável	Telefone	E-mail	Horário de atendimento	Legislação
É realizada a manutenção do sistema operacional de proxy.	Dados do solicitante do chamado. Endereço IP do proxy. Em caso de manutenção física	1- Solicitação 2- Realização do serviço	Servidores da Administração Direta e Indireta	Virtual	Ordem de chegada	<a href="https://atendimento.setic.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/formdisp">https://atendimento.setic.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/formdisp</a>	Imediato	Central de Atendimento	(69) 3212 - 9513	<a href="mailto:gab@setic.ro.gov.br">gab@setic.ro.gov.br</a>	<b>07:30 às 13:30</b> (segunda a sexta-feira)	Regime interno - SETIC, Art. 30 e 31

	trazer equipamento para SETIC.					<a href="#">lay.php?id=33</a>						
--	--------------------------------	--	--	--	--	-------------------------------	--	--	--	--	--	--

**SERVIÇO: MOVER IP PARA OUTRO GRUPO DE ACESSO**

Descrição do Serviço	Requisitos	Etapas	Quem pode solicitar	Forma de Atendimento	Prioridade de Atendimento	Solicitação	Atendimento (tempo de espera e atendimento)	Responsável	Telefone	E-mail	Horário de atendimento	Legislação
É realizada a movimentação	IP do host, grupo de	1- Solicitação	Servidores da Administ	Virtual	Ordem de chegada	<a href="https://atendimento.seti">https://atendimento.seti</a>	Imediato	Central de	(69) 3212 -	<a href="mailto:gab@setic.ro.gov">gab@setic.ro.gov</a>	<b>07:30 às 13:30</b>	Regimento interno -

ção de IP de um grupo para outro, removendo assim, os acessos do grupo anterior e concedendo as permissões do grupo que será inserido.	acesso de origem e grupo de acesso de destino.	2- Realização do serviço	ração Direta e Indireta		a	<a href="http://c.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/formdisplay.php?id=36">c.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/formdisplay.php?id=36</a>		Atendimento	9513	br	(segunda a sexta-feira)	SETIC, Art. 30 e 31
--	--	--------------------------	-------------------------	--	---	--	--	-------------	------	----	-------------------------	---------------------

**SERVIÇO: REMOVER IP DE GRUPO DE ACESSO**

Descrição do Serviço	Requisitos	Etapas	Quem pode solicitar	Forma de Atendimento	Prioridade de Atendimento	Solicitação	Atendimento (tempo)	Responsável	Telefone	E-mail	Horário de atendimento	Legislação
----------------------	------------	--------	---------------------	----------------------	---------------------------	-------------	---------------------	-------------	----------	--------	------------------------	------------

							de espe ra e aten dime nto)					
É realizada a remoção do acesso do IP solicitado do grupo.	IP do host que sairá do grupo de acessos e grupo de acesso.	1- Solicitação 2- Realização do serviço	Servidores da Administração Direta e Indireta	Virtual	Ordem de chegada	<a href="https://atendimento.setic.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/formdisplay.php?id=35">https:// atendim ento.seti c.ro.gov. br/ plugins/ formcre ator/ front/ formdisp lay.php? id=35</a>	Imediato	Central de Atendimento	(69) 3212 - 9513	gab@setic.ro.gov.br	<b>07:30 às 13:30</b> (segunda a sexta-feira)	Regime interno - SETIC, Art. 30 e 31

**SERVIÇO: ALTERAÇÃO DE ROTEAMENTO**

Descrição do Serviço	Requisitos	Etapas	Quem pode solicitar	Forma de Atendimento	Prioridade de Atendimento	Solicitação	Atendimento (tempo de espera e atendimento)	Responsável	Telefone	E-mail	Horário de atendimento	Legislação
É realizada a solicitação de alteração de rota para acesso a redes roteadas pela Setic através da INFOVIA.	Dados do usuário, secretaria e setor, contato, endereço da rede antiga, endereço da rede	1- Solicitação 2- Realização do serviço	Servidores da Administração Direta e Indireta	Virtual	Ordem de chegada	<a href="https://atendimento.setic.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/formdisp">https://atendimento.setic.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/formdisp</a>	Imediato	Central de Atendimento	(69) 3212 - 9513	<a href="mailto:gab@setic.ro.gov.br">gab@setic.ro.gov.br</a>	<b>07:30 às 13:30</b> (segunda a sexta-feira)	Regime interno - SETIC, Art. 30 e 31



							<b>dime</b> <b>nto)</b>					
É realizada a alteração de porta para outra vlan.	Número slot e porta do switch, localização do switch (prédio, andar, lado).	1- Solicitação 2- Realização do serviço	Servidores da Administração Direta e Indireta	Virtual	Ordem de chegada	<a href="https://atendimento.setic.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/formdisplay.php?id=27">https://atendimento.setic.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/formdisplay.php?id=27</a>	Imediato	Central de Atendimento	(69) 3212 - 9513	<a href="mailto:gab@setic.ro.gov.br">gab@setic.ro.gov.br</a>	<b>07:30 às 13:30</b> (segunda a sexta-feira)	Regime interno - SETIC, Art. 30 e 31

### **SERVIÇO: CONFIGURAÇÃO DE SWITCH**

<b>Descrição do Serviço</b>	<b>Requisitos</b>	<b>Etapas</b>	<b>Quem pode solicitar</b>	<b>Forma de Atendimento</b>	<b>Prioridade de Atendimento</b>	<b>Solicitação</b>	<b>Atendimento (tempo)</b>	<b>Responsável</b>	<b>Telefone</b>	<b>E-mail</b>	<b>Horário de atendimento</b>	<b>Legislação</b>
-----------------------------	-------------------	---------------	----------------------------	-----------------------------	----------------------------------	--------------------	----------------------------	--------------------	-----------------	---------------	-------------------------------	-------------------

							po de espe ra e aten dime nto)					
É realizada a configuração do dispositivo switch para integração na rede do solicitante.	Nome da secretaria, modelo e fabricante do dispositivo, se o switch for interligado via fibra informar interface SFP.	1- Solicitação 2- Realização do serviço	Servidores da Administração Direta e Indireta	Virtual	Ordem de chegada	<a href="https://atendimento.setic.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/formdisplay.php?id=27">https://atendimento.setic.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/formdisplay.php?id=27</a>	Imediato	Central de Atendimento	(69) 3212 - 9513	gab@setic.ro.gov.br	<b>07:30 às 13:30</b> (segunda a sexta-feira)	Regime interno - SETIC, Art. 30 e 31

**SERVIÇO: CONFIGURAÇÃO ESTÁTICA DE PORTA**

Descrição do Serviço	Requisitos	Etapas	Quem pode solicitar	Forma de Atendimento	Prioridade de Atendimento	Solicitação	Atendimento (tempo de espera e atendimento)	Responsável	Telefone	E-mail	Horário de atendimento	Legislação
É realizada a configuração de um único dispositivo em uma porta específica	Endereço MAC do equipamento que será fixo, número da porta do switch, marca e	1- Solicitação 2- Realização do serviço	Servidores da Administração Direta e Indireta	Virtual	Ordem de chegada	<a href="https://atendimento.setic.ro.gov.br/plugins/formcreator/ator/front/">https://atendimento.setic.ro.gov.br/plugins/formcreator/ator/front/</a>	Imediato	Central de Atendimento	(69) 3212 - 9513	<a href="mailto:gab@setic.ro.gov.br">gab@setic.ro.gov.br</a>	<b>07:30 às 13:30</b> (segunda a sexta-feira)	Regimento interno - SETIC, Art. 30 e 31

fixa.	modelo, localização (prédio, andar, lado).					<a href="http://formdisplay.php?id=24">formdisplay.php?id=24</a>						
-------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

**SERVIÇO: CRIAÇÃO DE ROTEAMENTO**

Descrição do Serviço	Requisitos	Etapas	Quem pode solicitar	Forma de Atendimento	Prioridade de Atendimento	Solicitação	Atendimento (tempo de espera e atendimento)	Responsável	Telefone	E-mail	Horário de atendimento	Legislação
É realizada a criação de	Dados do usuário e	1- Solicitação	Servidores da	Virtual	Ordem de	<a href="https://atendim">https://atendim</a>	Imediato	Central	(69) 3212	<a href="mailto:gab@setic.r">gab@setic.r</a>	<b>07:30 às</b>	Regimento



							<b>dime</b>					
							<b>nto)</b>					
É realizada a manutenção de falhas de hardware/software no equipamento.	Nome da secretaria, modelo e fabricante do dispositivo . Localização do equipamento, bem como defeitos percebidos.	1- Solicitação 2- Realização do serviço	Servidores da Administração Direta e Indireta	Virtual	Ordem de chegada	<a href="https://atendimento.setic.setic.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/formdisplay.php?id=22">https://atendimento.setic.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/formdisplay.php?id=22</a>	Imediato	Central de Atendimento	(69) 3212 - 9513	gab@setic.ro.gov.br	<b>07:30 às 13:30</b> (segunda a sexta-feira)	Regime interno - SETIC, Art. 30 e 31

**SERVIÇO: CRIAÇÃO DE USUÁRIO VPN**

Descrição	Requisito	Etapas	Quem	Forma	Priorid	Solicita	Aten	Res	Tele	E-	Horário	Legisla
-----------	-----------	--------	------	-------	---------	----------	------	-----	------	----	---------	---------

do Serviço	s		pode solicitar	de Atendimento	ade de Atendimento	ção	dime nto (tem po de espe ra e aten dimento)	pons ável	fone	mail	de atendi mento	ção
É realizada a liberação de rede virtual para acesso a infraestrutura para trabalho remoto.	Endereço de IP do serviço a ser acessado, Nome, CPF, Período de utilização e	1- Solicitação 2- Realização do serviço	Servidor es da Administ ração Direta e Indireta	Virtual	Ordem de chegada a	<a href="https://atendimento.setic.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/formdisplay.php?">https:// atendim ento.seti c.ro.gov. br/ plugins/ formcre ator/ front/ formdisp lay.php?</a>	Imedi ato	Cent ral de Aten dimento	(69) 3212 - 9513	gab@setic.ro.gov.br	<b>07:30 às 13:30</b> (segunda a sexta-feira)	Regime nto interno - SETIC, Art. 30 e 31

	justificativa.					<a href="#">id=19</a>						
--	----------------	--	--	--	--	-----------------------	--	--	--	--	--	--

**SERVIÇO: CRIAÇÃO DE VPN**

Descrição do Serviço	Requisitos	Etapas	Quem pode solicitar	Forma de Atendimento	Prioridade de Atendimento	Solicitação	Atendimento (tempo de espera e atendimento)	Responsável	Telefone	E-mail	Horário de atendimento	Legislação
É realizada a criação de rede virtual para acesso a	Endereço de IP do serviço a ser acessado,	1- Solicitação 2- Realização	Servidores da Administração Direta e	Virtual	Ordem de chegada	<a href="https://atendimento.setic.ro.gov.br/">https://atendimento.setic.ro.gov.br/</a>	Imediato	Central de Atendimento	(69) 3212 - 9513	<a href="mailto:gab@setic.ro.gov.br">gab@setic.ro.gov.br</a>	<b>07:30 às 13:30</b> (segunda a	Regimento interno - SETIC, Art. 30



							aten dime nto)					
É realizada a criação de VPN entre servidores geograficamente distantes.	Endereço de IP público de ambos os pontos, Serviços necessários.	1- Solicitação 2- Realização do serviço	Servidores da Administração Direta e Indireta	Virtual	Ordem de chegada	<a href="https://atendimento.setic.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/formdisplay.php?id=18">https://atendimento.setic.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/formdisplay.php?id=18</a>	Imediato	Central de Atendimento	(69) 3212 - 9513	gab@setic.ro.gov.br	<b>07:30 às 13:30</b> (segunda a sexta-feira)	Regime interno - SETIC, Art. 30 e 31

**SERVIÇO: FALHA - PROBLEMA AO ACESSAR VPN**

Descrição do Serviço	Requisitos	Etapas	Quem pode solicitar	Forma de Atendimento	Prioridade de Atendimento	Solicitação	Atendimento	Responsável	Telefone	E-mail	Horário de atendimento	Legislação
----------------------	------------	--------	---------------------	----------------------	---------------------------	-------------	-------------	-------------	----------	--------	------------------------	------------

				ento	mento		(tem po de espe ra e aten dime nto)				mento	
É realizada a verificação de problemas para acessar VPN. usuários que já estão fazendo uso de VPN.	Dados do usuário, secretaria, IP, Qual o tipo do problema, URL ou nome do sistema que não consegue o acesso, print do	1- Solicitação 2- Realização do serviço	Servidores da Administração Direta e Indireta	Virtual	Ordem de chegada	<a href="https://atendimento.setic.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/formdisplay.php?id=275">https://atendimento.setic.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/formdisplay.php?id=275</a>	Imediato	Central de Atendimento	(69) 3212-9513	<a href="mailto:gab@setic.ro.gov.br">gab@setic.ro.gov.br</a>	<b>07:30 às 13:30</b> (segunda a sexta-feira)	Regime interno - SETIC, Art. 30 e 31

	erro, caminho da pasta.											
--	-------------------------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

**SERVIÇO: ALTERAÇÃO DE CREDENCIAIS DE AUTENTICAÇÃO – INTERNO**

Descrição do Serviço	Requisitos	Etapas	Quem pode solicitar	Forma de Atendimento	Prioridade de Atendimento	Solicitação	Atendimento (tempo de espera e atendimento)	Responsável	Telefone	E-mail	Horário de atendimento	Legislação
É realizada a alteração de senha e login de	Nome da secretaria, modelo e fabricante	1- Solicitação 2-	Servidores da Administração	Virtual	Ordem de chegada	<a href="https://atendimento.setic.ro.gov.br">https://atendimento.setic.ro.gov.br</a>	Imediato	Central de Atendimento	(69) 3212 - 9513	<a href="mailto:gab@setic.ro.gov.br">gab@setic.ro.gov.br</a>	<b>07:30 às 13:30</b> (segund	Regimento interno - SETIC,

acesso ao equipamento.	do dispositivo, login e senha desejado. Localização do equipamento (prédio, andar, lado).	Realização do serviço	Direta e Indireta			<a href="#">br/plugins/formcreator/front/formdisplay.php?id=12</a>		dimento			a a sexta-feira)	Art. 30 e 31
------------------------	---	-----------------------	-------------------	--	--	--	--	---------	--	--	------------------	--------------

**SERVIÇO: CONFIGURAÇÃO DE RÁDIO – EXTERNO**

Descrição do Serviço	Requisitos	Etapas	Quem pode solicitar	Forma de Atendimento	Prioridade de Atendimento	Solicitação	Atendimento (tempo de espe	Responsável	Telefone	E-mail	Horário de atendimento	Legislação
----------------------	------------	--------	---------------------	----------------------	---------------------------	-------------	----------------------------	-------------	----------	--------	------------------------	------------

							ra e aten dime nto)					
Configuraçã o de rádio de criação de enlace wireless com os rádios já instalados no PRM (Palácio Rio Madeira).	Modelo, fabricante e equipame nto devem ser compative is com Ubiquiti já em uso no PRM, Secretaria	1- Solicitaçã o 2- Realizaçã o do serviço	Servidor es da Administ ração Direta e Indireta	Virtual	Ordem de chegad a	<a href="https://atendimento.setic.setic.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/formdisplay.php?id=11">https:// atendim ento.seti c.ro.gov. br/ plugins/ formcre ator/ front/ formdisp lay.php? id=11</a>	Imedi ato	Cent ral de Aten dime nto	(69) 3212 - 9513	<a href="mailto:gab@setic.ro.gov.br">gab@ setic.r o.gov. br</a>	<b>07:30</b> <b>às</b> <b>13:30</b> (segund a a sexta- feira)	Regime nto interno - SETIC, Art. 30 e 31

**SERVIÇO: CONFIGURAÇÃO ACCESS POINT – INTERNO**

Descrição	Requisito	Etapas	Quem	Forma	Priorid	Solicita	Aten	Res	Tele	E-	Horário	Legisla
-----------	-----------	--------	------	-------	---------	----------	------	-----	------	----	---------	---------

do Serviço	s		pode solicitar	de Atendimento	ade de Atendimento	ção	dime nto (tem po de espe ra e aten dime nto)	pons ável	fone	mail	de atendi mento	ção
É realizada a configuração do Access point para acesso sem fio às redes especificadas pelo solicitante.	Nome da secretaria, modelo e fabricante do dispositivo, frequência de operação, SSID,	1- Solicitação 2- Realização do serviço	Servidores da Administração Direta e Indireta	Virtual	Ordem de chegada	<a href="https://atendimento.setic.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/formdisplay.php?">https://atendimento.setic.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/formdisplay.php?</a>	Imediato	Central de Atendimento	(69) 3212 - 9513	<a href="mailto:gab@setic.ro.gov.br">gab@setic.ro.gov.br</a>	<b>07:30 às 13:30</b> (segunda a sexta-feira)	Regime interno - SETIC, Art. 30 e 31

	<p>autenticação (login e senha).</p> <p>Se possuir o equipamento entregar no núcleo de operações (setic 6º andar, rio Cautário).</p>					<a href="#">id=16</a>						
--	--	--	--	--	--	-----------------------	--	--	--	--	--	--

**SERVIÇO: CRIAÇÃO DE SSID – INTERNO**

Descrição do Serviço	Requisitos	Etapas	Quem pode solicitar	Forma de Atendimento	Prioridade de Atendimento	Solicitação	Atendimento (tempo)	Responsável	Telefone	E-mail	Horário de atendimento	Legislação
----------------------	------------	--------	---------------------	----------------------	---------------------------	-------------	---------------------	-------------	----------	--------	------------------------	------------

							<b>de espera e atendimento)</b>					
É realizada a criação de nomenclatura para a rede wifi.	SSID desejado, marca e modelo do equipamento, autenticação, localização do equipamento (prédio, andar,	1- Solicitação 2- Realização do serviço	Servidores da Administração Direta e Indireta	Virtual	Ordem de chegada	<a href="https://atendimento.setic.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/formdisplay.php?id=14">https://atendimento.setic.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/formdisplay.php?id=14</a>	Imediato	Central de Atendimento	(69) 3212 - 9513	gab@setic.ro.gov.br	<b>07:30 às 13:30</b> (segunda a sexta-feira)	Regime interno - SETIC, Art. 30 e 31

	lado).											
--	--------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

**SERVIÇO: EXCLUSÃO DE SSID – INTERNO**

Descrição do Serviço	Requisitos	Etapas	Quem pode solicitar	Forma de Atendimento	Prioridade de Atendimento	Solicitação	Atendimento (tempo de espera e atendimento)	Responsável	Telefone	E-mail	Horário de atendimento	Legislação
É realizada a exclusão de SSID em caso de desuso ou conflito com	SSID desejado, marca e modelo do equipamento,	1- Solicitação 2- Realização do	Servidores da Administração Direta e Indireta	Virtual	Ordem de chegada	<a href="https://atendimento.setic.ro.gov.br/plugins/">https://atendimento.setic.ro.gov.br/plugins/</a>	Imediato	Central de Atendimento	(69) 3212 - 9513	<a href="mailto:gab@setic.ro.gov.br">gab@setic.ro.gov.br</a>	<b>07:30 às 13:30</b> (segunda a sexta-	Regime interno - SETIC, Art. 30 e 31

nome repetido.	autenticação, localização do equipamento (prédio, andar, lado).	serviço				<a href="#">formcreator/front/formdisplay.php?id=14</a>					feira)	
----------------	---	---------	--	--	--	---	--	--	--	--	--------	--

**SERVIÇO: EXCLUSÃO DE SSID – INTERNO**

Descrição do Serviço	Requisitos	Etapas	Quem pode solicitar	Forma de Atendimento	Prioridade de Atendimento	Solicitação	Atendimento (tempo de	Responsável	Telefone	E-mail	Horário de atendimento	Legislação
----------------------	------------	--------	---------------------	----------------------	---------------------------	-------------	-----------------------	-------------	----------	--------	------------------------	------------

							espera e atendimento)					
É realizada a exclusão de SSID em caso de desuso ou conflito com nome repetido.	SSID desejado, marca e modelo do equipamento, autenticação, localização do equipamento (prédio, andar, lado).	1- Solicitação 2- Realização do serviço	Servidores da Administração Direta e Indireta	Virtual	Ordem de chegada	<a href="https://atendimento.setic.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/formdisplay.php?id=13">https://atendimento.setic.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/formdisplay.php?id=13</a>	Imediato	Central de Atendimento	(69) 3212 - 9513	gab@setic.ro.gov.br	<b>07:30 às 13:30</b> (segunda a sexta-feira)	Regime interno - SETIC, Art. 30 e 31

**SERVIÇO: MANUTENÇÃO DE RÁDIO**

Descrição do Serviço	Requisitos	Etapas	Quem pode solicitar	Forma de Atendimento	Prioridade de Atendimento	Solicitação	Atendimento (tempo de espera e atendimento)	Responsável	Telefone	E-mail	Horário de atendimento	Legislação
É realizada a manutenção de falhas de hardware/software no equipamento.	Nome da secretaria, modelo e fabricante do dispositivo. Localização do	1- Solicitação 2- Realização do serviço	Servidores da Administração Direta e Indireta	Virtual	Ordem de chegada	<a href="https://atendimento.setic.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/">https://atendimento.setic.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/</a>	Imediato	Central de Atendimento	(69) 3212 - 9513	<a href="mailto:gab@setic.ro.gov.br">gab@setic.ro.gov.br</a>	<b>07:30 às 13:30</b> (segunda a sexta-feira)	Regimento interno - SETIC, Art. 30 e 31

	equipamento. Bem como defeitos percebidos.					<a href="#">formdisplay.php?id=9</a>						
--	--	--	--	--	--	--------------------------------------	--	--	--	--	--	--

**SERVIÇO: REMOÇÃO DE ACCESS POINT – INTERNO**

Descrição do Serviço	Requisitos	Etapas	Quem pode solicitar	Forma de Atendimento	Prioridade de Atendimento	Solicitação	Atendimento (tempo de espera e atendimento)	Responsável	Telefone	E-mail	Horário de atendimento	Legislação
É realizada	SSID,	1-	Servidor	Virtual	Ordem	<a href="https://">https://</a>	Imedi	Cent	(69)	gab@	<b>07:30</b>	Regime

a remoção de Access Point do ambiente solicitado quando equipamento de responsabilidade da Setic.	localização do equipamento (prédio, andar, lado).	Solicitação 2- Realização do serviço	es da Administração Direta e Indireta		de chegada a	<a href="http://atendimento.setic.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/formdisplay.php?id=15">atendimento.setic.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/formdisplay.php?id=15</a>	ato	ral de Atendimento	3212 - 9513	setic.ro.gov.br	<b>às 13:30</b> (segunda a sexta-feira)	nto interno - SETIC, Art. 30 e 31
---	---	--------------------------------------	---------------------------------------	--	--------------	--	-----	--------------------	-------------	-----------------	---	-----------------------------------

**SERVIÇO: SINAL WIRELESS INDISPONÍVEL - INTERNO/EXTERNO**

Descrição do Serviço	Requisitos	Etapas	Quem pode solicitar	Forma de Atendimento	Prioridade de Atendimento	Solicitação	Atendimento (tempo de	Responsável	Telefone	E-mail	Horário de atendimento	Legislação
----------------------	------------	--------	---------------------	----------------------	---------------------------	-------------	-----------------------	-------------	----------	--------	------------------------	------------

							espera e atendimento)					
É realizada a verificação da indisponibilidade no acesso à rede sem fio.	Nome da secretaria, SSID, autenticação (login e senha), localização do equipamento (prédio, andar, lado), endereço completo caso rádio	1- Solicitação 2- Realização do serviço	Servidores da Administração Direta e Indireta	Virtual	Ordem de chegada	<a href="https://atendimento.setic.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/formdisplay.php?id=10">https://atendimento.setic.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/formdisplay.php?id=10</a>	Imediato	Central de Atendimento	(69) 3212 - 9513	gab@setic.ro.gov.br	<b>07:30 às 13:30</b> (segunda a sexta-feira)	Regime interno - SETIC, Art. 30 e 31

externo.												
----------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

**SERVIÇO: ALTERAÇÃO DE PÁGINA INICIAL VIA GPO**

Descrição do Serviço	Requisitos	Etapas	Quem pode solicitar	Forma de Atendimento	Prioridade de Atendimento	Solicitação	Atendimento (tempo de espera e atendimento)	Responsável	Telefone	E-mail	Horário de atendimento	Legislação
É realizada a sincronização da alteração da página	Dados do usuário, URL da página a ser definida	1- Solicitação 2- Realização do	Servidores da Administração Direta e Indireta	Virtual	Ordem de chegada	<a href="https://atendimento.setic.ro.gov.br/plugins/">https://atendimento.setic.ro.gov.br/plugins/</a>	Imediato	Central de Atendimento	(69) 3212 - 9513	<a href="mailto:gab@setic.ro.gov.br">gab@setic.ro.gov.br</a>	<b>07:30 às 13:30</b> (segunda a sexta-	Regime interno - SETIC, Art. 30 e 31



É realizada a atribuição de regra para mudar de papel de parede padrão de uma ou mais secretarias, de acordo com a padronização desejada ou campanha que esteja ocorrendo durante o mês.	Dados do solicitante, secretarias às quais se aplicará a alteração, período em que o papel de parede permanecerá ativo, arquivo do papel de parede anexado ao chamado.	1- Solicitação 2- Realização do serviço	Servidores da Administração Direta e Indireta	Virtual	Ordem de chegada	<a href="https://atendimento.setic.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/form.form.php?id=177">https://atendimento.setic.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/form.form.php?id=177</a>	Imediato	Central de Atendimento	(69) 3212-9513	<a href="mailto:gab@setic.ro.gov.br">gab@setic.ro.gov.br</a>	<b>07:30 às 13:30</b> (segunda a sexta-feira)	Regimento interno - SETIC, Art. 30 e 31
--	--	--	---	---------	------------------	---	----------	------------------------	----------------	--	---	---

**SERVIÇO: AUDITAR HORÁRIO DE LOGIN NO AD**

Descrição do Serviço	Requisitos	Etapas	Quem pode solicitar	Forma de Atendimento	Prioridade de Atendimento	Solicitação	Atendimento (tempo de espera e atendimento)	Responsável	Telefone	E-mail	Horário de atendimento	Legislação
É realizada a audição do horário em que determinada conta de usuário fez login no AD(Active	Dados do usuário, Dia/Mês/Horário que se deseja obter o log do usuário, Motivo/Ra	1- Solicitação 2- Realização do serviço	Servidores da Administração Direta e Indireta	Virtual	Ordem de chegada	<a href="https://atendimento.setic.ro.gov.br/plugins/formcreator/ator/front/">https://atendimento.setic.ro.gov.br/plugins/formcreator/ator/front/</a>	Imediato	Central de Atendimento	(69) 3212 - 9513	<a href="mailto:gab@setic.ro.gov.br">gab@setic.ro.gov.br</a>	<b>07:30 às 13:30</b> (segunda a sexta-feira)	Regimento interno - SETIC, Art. 30 e 31

Directory).	ção para a solicitação					<a href="http://form.form.php?id=256">form.form.php?id=256</a>						
-------------	------------------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

**SERVIÇO: CRIAÇÃO DO OBJETO DE POLÍTICA DE GRUPO – GPO**

Descrição do Serviço	Requisitos	Etapas	Quem pode solicitar	Forma de Atendimento	Prioridade de Atendimento	Solicitação	Atendimento (tempo de espera e atendimento)	Responsável	Telefone	E-mail	Horário de atendimento	Legislação
É realizada a criação de GPO para	Nome completo, CPF,	1- Solicitação	Servidores da Administ	Virtual	Ordem de chegada	<a href="https://atendimento.seti">https://atendimento.seti</a>	Imediato	Central de	(69) 3212 -	<a href="mailto:gab@seti.rj.gov.br">gab@seti.rj.gov.br</a>	<b>07:30 às 13:30</b>	Regimento interno -

controle do ambiente do parque das máquinas ou usuários.	secretaria, explicação da função desejada para GPO a ser implementada, alvos que a GPO irá afetar.	2- Realização do serviço	ração Direta e Indireta		a	<a href="http://c.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/formform.php?id=39">c.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/formform.php?id=39</a>		Atendimento	9513	br	(segunda a sexta-feira)	SETIC, Art. 30 e 31
--	--	--------------------------	-------------------------	--	---	--	--	-------------	------	----	-------------------------	---------------------

**SERVIÇO: CRIAR EXCEÇÃO NA GPO DE PROXY**

Descrição do Serviço	Requisitos	Etapas	Quem pode solicitar	Forma de Atendimento	Prioridade de Atendimento	Solicitação	Atendimento (tempo de	Responsável	Telefone	E-mail	Horário de atendimento	Legislação
----------------------	------------	--------	---------------------	----------------------	---------------------------	-------------	-----------------------	-------------	----------	--------	------------------------	------------

							espera e atendimento)					
É realizada a criação de exceções para as regras de acesso na GPO de proxy.	Endereço/aplicação externa que necessita acesso, secretária, setor ou grupo que realizará o acesso.	1- Solicitação 2- Realização do serviço	Servidores da Administração Direta e Indireta	Virtual	Ordem de chegada	<a href="https://atendimento.setic.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/form.form.php?id=253">https://atendimento.setic.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/form.form.php?id=253</a>	Imediato	Central de Atendimento	(69) 3212 - 9513	gab@setic.ro.gov.br	<b>07:30 às 13:30</b> (segunda a sexta-feira)	Regime interno - SETIC, Art. 30 e 31

**SERVIÇO: CRIAR EXCEÇÃO NA GPO PARA CONTA DE USUÁRIO**

Descrição	Requisito	Etapas	Quem	Forma	Priorid	Solicita	Aten	Res	Tele	E-	Horário	Legisla
-----------	-----------	--------	------	-------	---------	----------	------	-----	------	----	---------	---------

do Serviço	s		pode solicitar	de Atendimento	ade de Atendimento	ção	dime nto (tem po de espe ra e aten dimento)	pons ável	fone	mail	de atendi mento	ção
É realizada a criação de exceção às regras de GPO para um usuário específico.	Dados do solicitante, conta e GPO a serem utilizadas para a configuração, justificativa para a	1- Solicitação 2- Realização do serviço	Servidores da Administração Direta e Indireta	Virtual	Ordem de chegada	<a href="https://atendimento.setic.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/form.form.php?">https://atendimento.setic.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/form.form.php?</a>	Imediato	Central de Atendimento	(69) 3212 - 9513	<a href="mailto:gab@setic.ro.gov.br">gab@setic.ro.gov.br</a>	<b>07:30 às 13:30</b> (segunda a sexta-feira)	Regime interno - SETIC, Art. 30 e 31

	realização do procedimento.					<a href="#">id=253</a>						
--	-----------------------------	--	--	--	--	------------------------	--	--	--	--	--	--

**SERVIÇO: CRIAR GPO DE PROXY**

Descrição do Serviço	Requisitos	Etapas	Quem pode solicitar	Forma de Atendimento	Prioridade de Atendimento	Solicitação	Atendimento (tempo de espera e atendimento)	Responsável	Telefone	E-mail	Horário de atendimento	Legislação
É realizada a criação de GPO que	Endereço e porta do servidor	1- Solicitação	Servidores da Administ	Virtual	Ordem de chegada	<a href="https://atendimento.seti">https://atendimento.seti</a>	Imediato	Central de	(69) 3212 -	<a href="mailto:gab@setic.ro.gov">gab@setic.ro.gov</a>	<b>07:30 às 13:30</b>	Regimento interno -



							<b>dime</b> <b>nto)</b>					
É realizada a delegação de acesso a unidade do active directory específico da secretaria para que ela possa administrar (criar, desabilitar, movimentar usuários e máquinas).	Nome completo, CPF, secretaria, grupo de trabalho no AD, lista de usuários.	1- Solicitação 2- Realização do serviço	Servidores da Administração Direta e Indireta	Virtual	Ordem de chegada a	<a href="https://atendimento.setic.setic.gov.br/plugins/formcreator/front/formform.php?id=40">https://atendimento.setic.setic.gov.br/plugins/formcreator/front/formform.php?id=40</a>	Imediato	Central de Atendimento	(69) 3212-9513	<a href="mailto:gab@setic.gov.br">gab@setic.gov.br</a>	<b>07:30 às 13:30</b> (segunda a sexta-feira)	Regime interno - SETIC, Art. 30 e 31

**SERVIÇO: FALHA - NÃO FOI POSSÍVEL ENCONTRAR CONTROLADOR DE DOMÍNIO PRIMÁRIO**

Descrição do Serviço	Requisitos	Etapas	Quem pode solicitar	Forma de Atendimento	Prioridade de Atendimento	Solicitação	Atendimento (tempo de espera e atendimento)	Responsável	Telefone	E-mail	Horário de atendimento	Legislação
É realizada a verificação da falha em encontrar servidor devido a problemas com DNS.	Secretaria, setor, estação de trabalho onde ocorre o problema, usuário da	1- Solicitação 2- Realização do serviço	Servidores da Administração Direta e Indireta	Virtual	Ordem de chegada	<a href="https://atendimento.setic.setic.ro.gov.br/plugins/formcreator/ator/front/">https://atendimento.setic.ro.gov.br/plugins/formcreator/ator/front/</a>	Imediato	Central de Atendimento	(69) 3212 - 9513	<a href="mailto:gab@setic.ro.gov.br">gab@setic.ro.gov.br</a>	<b>07:30 às 13:30</b> (segunda a sexta-feira)	Regimento interno - SETIC, Art. 30 e 31

	estação de trabalho.					<a href="http://formdisplay.php?id=42">formdisplay.php?id=42</a>						
--	----------------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

**SERVIÇO: MIGRAÇÃO DE CONTROLE DE DOMÍNIO**

Descrição do Serviço	Requisitos	Etapas	Quem pode solicitar	Forma de Atendimento	Prioridade de Atendimento	Solicitação	Atendimento (tempo de espera e atendimento)	Responsável	Telefone	E-mail	Horário de atendimento	Legislação
É a realização de controle organizacio	Dados do solicitante, endereços	1- Solicitação 2-	Servidores da Administração	Virtual	Ordem de chegada	<a href="https://atendimento.setic.ro.gov">https://atendimento.setic.ro.gov</a>	Imediato	Central de Atendimento	(69) 3212 - 9513	<a href="mailto:gab@setic.ro.gov.br">gab@setic.ro.gov.br</a>	<b>07:30 às 13:30</b> (segund	Regimento interno - SETIC,



							ra e aten dime nto)					
É realizada a sincronização do horário de uma estação de trabalho com o controlador de domínio.	Dados do usuário, IP da estação a ter o horário sincronizado, aplicação afetada, justificativa para a solicitação	1- Solicitação 2- Realização do serviço	Servidores da Administração Direta e Indireta	Virtual	Ordem de chegada	<a href="https://atendimento.setic.rj.gov.br/plugins/formcreator/frontend/formdisplay.php?id=270">https://atendimento.setic.rj.gov.br/plugins/formcreator/frontend/formdisplay.php?id=270</a>	Imediato	Central de Atendimento	(69) 3212 - 9513	<a href="mailto:gab@setic.rj.gov.br">gab@setic.rj.gov.br</a>	<b>07:30 às 13:30</b> (segunda a sexta-feira)	Regime interno - SETIC, Art. 30 e 31

**SERVIÇO: ALTERAÇÃO DE REGISTRO**

Descrição do Serviço	Requisitos	Etapas	Quem pode solicitar	Forma de Atendimento	Prioridade de Atendimento	Solicitação	Atendimento (tempo de espera e atendimento)	Responsável	Telefone	E-mail	Horário de atendimento	Legislação
É realizada a alteração de registro interno e externo de serviço ou sistema já publicados.	Nome do registro atual, registro novo, endereço IP e justificativa.	1- Solicitação 2- Realização do serviço	Servidores da Administração Direta e Indireta	Virtual	Ordem de chegada	<a href="https://atendimento.setic.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/formdisp">https://atendimento.setic.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/formdisp</a>	Imediato	Central de Atendimento	(69) 3212 - 9513	<a href="mailto:gab@setic.ro.gov.br">gab@setic.ro.gov.br</a>	<b>07:30 às 13:30</b> (segunda a sexta-feira)	Regime interno - SETIC, Art. 30 e 31

						<a href="#">lay.php?id=44</a>						
--	--	--	--	--	--	-------------------------------	--	--	--	--	--	--

**SERVIÇO: ASSINATURA DE ZONA DNSSEC**

Descrição do Serviço	Requisitos	Etapas	Quem pode solicitar	Forma de Atendimento	Prioridade de Atendimento	Solicitação	Atendimento (tempo de espera e atendimento)	Responsável	Telefone	E-mail	Horário de atendimento	Legislação
É realizada a atualização de chave criptografada	Nome, CPF, Domínio da zona DNS.	1- Solicitação 2- Realização	Servidores da Administração Direta e	Virtual	Ordem de chegada	<a href="https://atendimento.setic.ro.gov.br/">https://atendimento.setic.ro.gov.br/</a>	Imediato	Central de Atendimento	(69) 3212 - 9513	<a href="mailto:gab@setic.ro.gov.br">gab@setic.ro.gov.br</a>	<b>07:30 às 13:30</b> (segunda a a	Regimento interno - SETIC, Art. 30



							nto)					
É realizada publicação de registro interno e externo de serviço ou sistema (publicar serviço na internet/intranet).	Nome URL do sistema, endereço de IP do servidor, tipo de registro, justificativa.	1- Solicitação 2- Realização do serviço	Servidores da Administração Direta e Indireta	Virtual	Ordem de chegada	<a href="https://atendimento.setic.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/formdisplay.php?id=46">https://atendimento.setic.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/formdisplay.php?id=46</a>	Imediato	Central de Atendimento	(69) 3212-9513	gab@setic.ro.gov.br	<b>07:30 às 13:30</b> (segunda a sexta-feira)	Regime interno - SETIC, Art. 30 e 31

**SERVIÇO: CRIAÇÃO DE ZONA**

Descrição do Serviço	Requisitos	Etapas	Quem pode solicitar	Forma de Atendimento	Prioridade de Atendimento	Solicitação	Atendimento (tempo)	Responsável	Telefone	E-mail	Horário de atendimento	Legislação
----------------------	------------	--------	---------------------	----------------------	---------------------------	-------------	---------------------	-------------	----------	--------	------------------------	------------

							de espera e atendimento)					
É realizada a publicação de zona DNS interno/externo.	Domínio, registros que estarão contidos na zona.	1- Solicitação 2- Realização do serviço	Servidores da Administração Direta e Indireta	Virtual	Ordem de chegada	<a href="https://atendimento.setic.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/formdisplay.php?id=47">https://atendimento.setic.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/formdisplay.php?id=47</a>	Imediato	Central de Atendimento	(69) 3212 - 9513	gab@setic.ro.gov.br	<b>07:30 às 13:30</b> (segunda a sexta-feira)	Regime interno - SETIC, Art. 30 e 31

**SERVIÇO: EXCLUSÃO DE REGISTRO**

Descrição do Serviço	Requisitos	Etapas	Quem pode solicitar	Forma de Atendimento	Prioridade de Atendimento	Solicitação	Atendimento (tempo de espera e atendimento)	Responsável	Telefone	E-mail	Horário de atendimento	Legislação
É realizada a exclusão de registro interno e externo de serviço ou sistema já publicados.	Nome do registro e justificativa.	1- Solicitação 2- Realização do serviço	Servidores da Administração Direta e Indireta	Virtual	Ordem de chegada	<a href="https://atendimento.setic.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/formdisp">https://atendimento.setic.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/formdisp</a>	Imediato	Central de Atendimento	(69) 3212 - 9513	<a href="mailto:gab@setic.ro.gov.br">gab@setic.ro.gov.br</a>	<b>07:30 às 13:30</b> (segunda a sexta-feira)	Regime interno - SETIC, Art. 30 e 31

						<a href="#">lay.php?id=48</a>						
--	--	--	--	--	--	-------------------------------	--	--	--	--	--	--

**SERVIÇO: EXCLUSÃO DE ZONA**

Descrição do Serviço	Requisitos	Etapas	Quem pode solicitar	Forma de Atendimento	Prioridade de Atendimento	Solicitação	Atendimento (tempo de espera e atendimento)	Responsável	Telefone	E-mail	Horário de atendimento	Legislação
É realizada a exclusão de publicação de zona	Domínio, registros que estarão contidos	1- Solicitação 2- Realização	Servidores da Administração Direta e	Virtual	Ordem de chegada	<a href="https://atendimento.setic.ro.gov.br/">https://atendimento.setic.ro.gov.br/</a>	Imediato	Central de Atendimento	(69) 3212 - 9513	<a href="mailto:gab@setic.ro.gov.br">gab@setic.ro.gov.br</a>	<b>07:30 às 13:30</b> (segunda a a	Regimento interno - SETIC, Art. 30





							ra e aten dime nto)					
É realizada a criação de domínio de e-mail personalizado para secretaria (exemplo@secretaria.ro.gov.br).	Ofício de solicitação do serviço, nome de domínio desejado, lista de contas de usuários.	1- Solicitação 2- Realização do serviço	Servidores da Administração Direta e Indireta	Virtual	Ordem de chegada	<a href="https://atendimento.setic.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/formdisplay.php?id=51">https://atendimento.setic.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/formdisplay.php?id=51</a>	Imediato	Central de Atendimento	(69) 3212 - 9513	<a href="mailto:gab@setic.ro.gov.br">gab@setic.ro.gov.br</a>	<b>07:30 às 13:30</b> (segunda a sexta-feira)	Regime interno - SETIC, Art. 30 e 31

**SERVIÇO: FALHA NO ENVIO E RECEBIMENTO DE E-MAILS**

Descrição do Serviço	Requisitos	Etapas	Quem pode	Forma de	Prioridade de	Solicitação	Atendimento	Respons	Telefone	E-mail	Horário de	Legislação
----------------------	------------	--------	-----------	----------	---------------	-------------	-------------	---------	----------	--------	------------	------------

			solicitar	Atendim ento	Atendi mento		nto (tem po de espe ra e aten dime nto)	ável			atendi mento	
É realizada a identificação em que o usuário ou grupo de usuários não consegue enviar ou receber e-mails.	Endereço de e-mail do remetente e destinatário, Mensagem de erro, se existe anexo na mensagem	1- Solicitação 2- Realização do serviço	Servidores da Administração Direta e Indireta	Virtual	Ordem de chegada a	<a href="https://atendimento.setic.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/formdisplay.php?">https:// atendim ento.seti c.ro.gov. br/ plugins/ formcre ator/ front/ formdisp lay.php?</a>	Imediato	Central de Atendimento	(69) 3212 - 9513	<a href="mailto:gab@setic.ro.gov.br">gab@ setic.r o.gov. br</a>	<b>07:30 às 13:30</b> (segunda a sexta-feira)	Regime interno - SETIC, Art. 30 e 31

	m (informar tamanho do anexo).					<a href="#">id=53</a>						
--	--	--	--	--	--	-----------------------	--	--	--	--	--	--

**SERVIÇO: RECUPERAÇÃO DE E-MAIL DA QUARENTENA**

Descrição do Serviço	Requisitos	Etapas	Quem pode solicitar	Forma de Atendimento	Prioridade de Atendimento	Solicitação	Atendimento (tempo de espera e atendimento)	Responsável	Telefone	E-mail	Horário de atendimento	Legislação
É realizada	Mensagem de erro	1- Solicitação	Servidores da	Virtual	Ordem de	<a href="https://atendim">https://atendim</a>	Imediato	Central	(69) 3212	<a href="mailto:gab@setic.r">gab@setic.r</a>	<b>07:30 às</b>	Regimento



							aten dime nto)					
É realizada a hospedagem de aplicação na infraestrutura de Datacenter setic.	Nome completo, CPF, secretaria, contato do responsável pelo serviço. URL de acesso da aplicação, dados e arquivos da aplicação para serem hospedados	1- Solicitação 2- Realização do serviço	Servidores da Administração Direta e Indireta	Virtual	Ordem de chegada	<a href="https://atendimento.setic.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/formdisplay.php?id=54">https://atendimento.setic.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/formdisplay.php?id=54</a>	Imediato	Central de Atendimento	(69) 3212 - 9513	gab@setic.ro.gov.br	<b>07:30 às 13:30</b> (segunda a sexta-feira)	Regime interno - SETIC, Art. 30 e 31



							espera e atendimento)					
Instalar certificado de segurança nas aplicações hospedadas .	Nome completo, CPF, secretaria, contato do responsável pelo serviço. URL de acesso da aplicação. Credenciais de acesso.	1- Solicitação 2- Realização do serviço	Servidores da Administração Direta e Indireta	Virtual	Ordem de chegada	<a href="https://atendimento.setic.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/formdisplay.php?id=56">https://atendimento.setic.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/formdisplay.php?id=56</a>	Imediato	Central de Atendimento	(69) 3212 - 9513	gab@setic.ro.gov.br	<b>07:30 às 13:30</b> (segunda a sexta-feira)	Regime interno - SETIC, Art. 30 e 31

**SERVIÇO: PUBLICAÇÃO NO PROXY REVERSO**

Descrição do Serviço	Requisitos	Etapas	Quem pode solicitar	Forma de Atendimento	Prioridade de Atendimento	Solicitação	Atendimento (tempo de espera e atendimento)	Responsável	Telefone	E-mail	Horário de atendimento	Legislação
É realizada a publicação de aplicações do estado para acesso externo.	Nome completo, CPF, secretaria, contato do responsável pelo serviço. URL e porta de	1- Solicitação 2- Realização do serviço	Servidores da Administração Direta e Indireta	Virtual	Ordem de chegada	<a href="https://atendimento.setic.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/formdisp">https://atendimento.setic.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/formdisp</a>	Imediato	Central de Atendimento	(69) 3212 - 9513	<a href="mailto:gab@setic.ro.gov.br">gab@setic.ro.gov.br</a>	<b>07:30 às 13:30</b> (segunda a sexta-feira)	Regime interno - SETIC, Art. 30 e 31

	acesso da aplicação.					<a href="#">lay.php?id=55</a>						
--	----------------------	--	--	--	--	-------------------------------	--	--	--	--	--	--

**SERVIÇO: ALTERAÇÃO DE CONTA DE DISCO**

Descrição do Serviço	Requisitos	Etapas	Quem pode solicitar	Forma de Atendimento	Prioridade de Atendimento	Solicitação	Atendimento (tempo de espera e atendimento)	Responsável	Telefone	E-mail	Horário de atendimento	Legislação
Altera os limites de cota no servidor de	Secretaria, servidor de arquivos,	1- Solicitação 2-	Servidores da Administração	Virtual	Ordem de chegada	<a href="https://atendimento.setic.ro.gov">https://atendimento.setic.ro.gov</a>	Imediato	Central de Atendimento	(69) 3212 - 9513	<a href="mailto:gab@setic.ro.gov.br">gab@setic.ro.gov.br</a>	<b>07:30 às 13:30</b> (segund	Regimento interno - SETIC,



							nto)					
É realizada uma auditoria para apurar arquivos duplicados em um file server.	Dados do usuário, IP do servidor a auditar, justificativa para o procedimento.	1- Solicitação 2- Realização do serviço	Servidores da Administração Direta e Indireta	Virtual	Ordem de chegada	<a href="https://atendimento.setic.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/formdisplay.php?id=257">https://atendimento.setic.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/formdisplay.php?id=257</a>	Imediato	Central de Atendimento	(69) 3212-9513	gab@setic.ro.gov.br	<b>07:30 às 13:30</b> (segunda a sexta-feira)	Regime interno - SETIC, Art. 30 e 31

**SERVIÇO: AUDITORIA EM SERVIDOR DE ARQUIVOS**

Descrição do Serviço	Requisitos	Etapas	Quem pode solicitar	Forma de Atendimento	Prioridade de Atendimento	Solicitação	Atendimento (tempo)	Responsável	Telefone	E-mail	Horário de atendimento	Legislação
----------------------	------------	--------	---------------------	----------------------	---------------------------	-------------	---------------------	-------------	----------	--------	------------------------	------------

							<b>de espera e atendimento)</b>					
É realizada a audição acessos indevidos a um arquivo ou pasta bem como a exclusão.	Nome do usuário que pode ter excluído/a cessado o arquivo. Volume, pasta ou arquivo que foi excluído ou acessado. Caminho	1- Solicitação 2- Realização do serviço	Servidores da Administração Direta e Indireta	Virtual	Ordem de chegada a	<a href="https://atendimento.setic.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/formdisplay.php?id=58">https://atendimento.setic.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/formdisplay.php?id=58</a>	Imediato	Central de Atendimento	(69) 3212 - 9513	gab@setic.ro.gov.br	<b>07:30 às 13:30</b> (segunda a sexta-feira)	Regime interno - SETIC, Art. 30 e 31

	da pasta ou arquivo. Período de verificação (data e horários).											
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

**SERVIÇO: EXCEÇÃO EM TRIAGEM DE ARQUIVOS**

Descrição do Serviço	Requisitos	Etapas	Quem pode solicitar	Forma de Atendimento	Prioridade de Atendimento	Solicitação	Atendimento (tem	Responsável	Telefone	E-mail	Horário de atendimento	Legislação
----------------------	------------	--------	---------------------	----------------------	---------------------------	-------------	------------------	-------------	----------	--------	------------------------	------------

							po de espe ra e aten dime nto)				mento	
É realizada a liberação de que tipos de arquivos sejam salvos no servidor de arquivo de acordo com a necessidade do usuário.	Secretaria, servidor de arquivos, setor/usuário/grupos de usuário e quais tipos de arquivos são necessários.	1- Solicitação 2- Realização do serviço	Servidores da Administração Direta e Indireta	Virtual	Ordem de chegada	<a href="https://atendimento.setic.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/formdisplay.php?id=59">https://atendimento.setic.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/formdisplay.php?id=59</a>	Imediato	Central de Atendimento	(69) 3212 - 9513	<a href="mailto:gab@setic.ro.gov.br">gab@setic.ro.gov.br</a>	<b>07:30 às 13:30</b> (segunda a sexta-feira)	Regime interno - SETIC, Art. 30 e 31

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

**SERVIÇO: FALHA AO SE CONECTAR NO SERVIDOR DE ARQUIVOS**

Descrição do Serviço	Requisitos	Etapas	Quem pode solicitar	Forma de Atendimento	Prioridade de Atendimento	Solicitação	Atendimento (tempo de espera e atendimento)	Responsável	Telefone	E-mail	Horário de atendimento	Legislação
É realizada a verificação de falha ao acessar	Usuário, secretaria, setor, caminho da pasta.	1- Solicitação 2- Realização	Servidores da Administração Direta e	Virtual	Ordem de chegada	<a href="https://atendimento.setic.ro.gov.br/">https://atendimento.setic.ro.gov.br/</a>	Imediato	Central de Atendimento	(69) 3212 - 9513	<a href="mailto:gab@setic.ro.gov.br">gab@setic.ro.gov.br</a>	<b>07:30 às 13:30</b> (segunda a a	Regimento interno - SETIC, Art. 30

arquivos hospedados no servidor de arquivos. Analista verificará o servidor, conectividade e de rede, dns e GPOs para mapear problemas.		o do serviço	Indireta			<a href="#">plugins/formcreator/front/formdisplay.php?id=61</a>		nto			sexta-feira)	e 31
---	--	--------------	----------	--	--	---	--	-----	--	--	--------------	------

**SERVIÇO: IMPLANTAÇÃO DE SERVIDOR DE ARQUIVOS**

Descrição do Serviço	Requisitos	Etapas	Quem pode solicitar	Forma de Atendimento	Prioridade de Atendimento	Solicitação	Atendimento (tempo de	Responsável	Telefone	E-mail	Horário de atendimento	Legislação
----------------------	------------	--------	---------------------	----------------------	---------------------------	-------------	-----------------------	-------------	----------	--------	------------------------	------------

							espera e atendimento)					
É realizada a criação de servidor de armazenamento e compartilhamento de arquivos para a secretaria.	Requisitos do servidor (tamanho do disco para armazenar os arquivos), qual o volume de arquivos utilizados (volume total dos arquivos	1- Solicitação 2- Realização do serviço	Servidores da Administração Direta e Indireta	Virtual	Ordem de chegada	<a href="https://atendimento.setic.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/formdisplay.php?id=62">https://atendimento.setic.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/formdisplay.php?id=62</a>	Imediato	Central de Atendimento	(69) 3212 - 9513	<a href="mailto:gab@setic.ro.gov.br">gab@setic.ro.gov.br</a>	<b>07:30 às 13:30</b> (segunda a sexta-feira)	Regime interno - SETIC, Art. 30 e 31

	<p>em cada estação). Organograma, lista de usuários por setor. Os arquivos hospedados no servidor obrigatoriamente deverão ser corporativos. Será implementado triagem</p>										
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--



É realizada a criação de limite de armazenamento de arquivos dentro do servidor.	Secretaria, servidor de arquivos, pastas/volume e tamanho em gigas da cota.	1- Solicitação 2- Realização do serviço	Servidores da Administração Direta e Indireta	Virtual	Ordem de chegada	<a href="https://documentos.sistemas.ro.gov.br/books/amparo/page/tap-termo-de-abertura-de-projetos">https://documentos.sistemas.ro.gov.br/books/amparo/page/tap-termo-de-abertura-de-projetos</a>	Imediato	Central de Atendimento	(69) 3212-9513	gab@setic.ro.gov.br	<b>07:30 às 13:30</b> (segunda a sexta-feira)	Regimento interno - SETIC, Art. 30 e 31
--	---	--	---	---------	------------------	---	----------	------------------------	----------------	---------------------	--	---

**SERVIÇO: IMPLEMENTAÇÃO DE TRIAGEM DE ARQUIVOS**

Descrição do Serviço	Requisitos	Etapas	Quem pode solicitar	Forma de Atendimento	Prioridade de Atendimento	Solicitação	Atendimento (tempo)	Responsável	Telefone	E-mail	Horário de atendimento	Legislação
----------------------	------------	--------	---------------------	----------------------	---------------------------	-------------	---------------------	-------------	----------	--------	------------------------	------------

							po de espe ra e aten dime nto)				mento	
É realizado o bloqueio de arquivos de áudio, vídeo, músicas, imagens e executáveis sejam salvos no servidor e arquivo prezando pela	Secretaria, servidor de arquivos, pastas/volume.	1- Solicitação 2- Realização do serviço	Servidores da Administração Direta e Indireta	Virtual	Ordem de chegada	<a href="https://atendimento.setic.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/formdisplay.php?id=64">https://atendimento.setic.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/formdisplay.php?id=64</a>	Imediato	Central de Atendimento	(69) 3212 - 9513	<a href="mailto:gab@setic.ro.gov.br">gab@setic.ro.gov.br</a>	<b>07:30 às 13:30</b> (segunda a sexta-feira)	Regime interno - SETIC, Art. 30 e 31

otimização de espaço e segurança.												
-----------------------------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

**SERVIÇO: RECUPERAÇÃO DE CÓPIA DE SOMBRA**

<b>Descrição do Serviço</b>	<b>Requisitos</b>	<b>Etapas</b>	<b>Quem pode solicitar</b>	<b>Forma de Atendimento</b>	<b>Prioridade de Atendimento</b>	<b>Solicitação</b>	<b>Atendimento (tempo de espera e atendimento)</b>	<b>Responsável</b>	<b>Telefone</b>	<b>E-mail</b>	<b>Horário de atendimento</b>	<b>Legislação</b>
É realizada	Usuário, secretaria,	1- Solicitação	Servidores da	Virtual	Ordem de	<a href="https://atendim">https://atendim</a>	Imediato	Central	(69) 3212	<a href="mailto:gab@setic.r">gab@setic.r</a>	<b>07:30 às</b>	Regimento



							<b>dime</b> <b>nto)</b>					
É realizada a verificação de logs em servidores Windows.	Dados do usuário, justificativa para a solicitação.	1- Solicitação 2- Realização do serviço	Servidores da Administração Direta e Indireta	Virtual	Ordem de chegada	<a href="https://atendimento.setic.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/formdisplay.php?id=278">https://atendimento.setic.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/formdisplay.php?id=278</a>	Imediato	Central de Atendimento	(69) 3212 - 9513	<a href="mailto:gab@setic.ro.gov.br">gab@setic.ro.gov.br</a>	<b>07:30 às 13:30</b> (segunda a sexta-feira)	Regime interno - SETIC, Art. 30 e 31

**SERVIÇO: ALTERAÇÃO DA MÁQUINA VIRTUAL**

Descrição do Serviço	Requisitos	Etapas	Quem pode solicitar	Forma de Atendimento	Prioridade de Atendimento	Solicitação	Atendimento (tempo)	Responsável	Telefone	E-mail	Horário de atendimento	Legislação
----------------------	------------	--------	---------------------	----------------------	---------------------------	-------------	---------------------	-------------	----------	--------	------------------------	------------

							po de espe ra e aten dime nto)					
É realizada a alteração nas características: mais núcleos, mais espaço em disco, mais memória.	Informar qual alteração necessária, informações da máquina virtual, documentação com justificativa técnica das	1- Solicitação 2- Realização do serviço	Servidores da Administração Direta e Indireta	Virtual	Ordem de chegada	<a href="https://atendimento.setic.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/formdisplay.php?id=65">https://atendimento.setic.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/formdisplay.php?id=65</a>	Imediato	Central de Atendimento	(69) 3212 - 9513	<a href="mailto:gab@setic.ro.gov.br">gab@setic.ro.gov.br</a>	<b>07:30 às 13:30</b> (segunda a sexta-feira)	Regime interno - SETIC, Art. 30 e 31

	alterações											
--	------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

**SERVIÇO: CRIAÇÃO DE MÁQUINA VIRTUAL**

Descrição do Serviço	Requisitos	Etapas	Quem pode solicitar	Forma de Atendimento	Prioridade de Atendimento	Solicitação	Atendimento (tempo de espera e atendimento)	Responsável	Telefone	E-mail	Horário de atendimento	Legislação
É realizada a criação de ambiente virtual no datacenter e	Quantidade de memória RAM, Espaço	1- Solicitação 2- Realização	Servidores da Administração Direta e	Virtual	Ordem de chegada	<a href="https://atendimento.setic.ro.gov.br/">https://atendimento.setic.ro.gov.br/</a>	Imediato	Central de Atendimento	(69) 3212 - 9513	<a href="mailto:gab@setic.ro.gov.br">gab@setic.ro.gov.br</a>	<b>07:30 às 13:30</b> (segunda a a	Regimento interno - SETIC, Art. 30

conceder acesso ao solicitante responsável .	em disco, usuários que precisam acessar, versão do sistema operacional e serviços instalados . Ou selecionar template de máquina que mais atenda a demanda. Solicitante deve ter a	o do serviço	Indireta			<a href="#">plugins/formcreator/front/formdisplay.php?id=66</a>		nto			sexta-feira)	e 31
--	--	--------------	----------	--	--	---	--	-----	--	--	--------------	------

licença do software e sistema operacional.												
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

**SERVIÇO: CRIAÇÃO DE USUÁRIO PARA ACESSO A MÁQUINA VIRTUAL**

Descrição do Serviço	Requisitos	Etapas	Quem pode solicitar	Forma de Atendimento	Prioridade de Atendimento	Solicitação	Atendimento (tempo de espera e atendimento)	Responsável	Telefone	E-mail	Horário de atendimento	Legislação
É realizada a criação de	CPF, nome	1- Solicitação	Servidores da	Virtual	Ordem de	<a href="https://atendim">https://atendim</a>	Imediato	Central	(69) 3212	<a href="mailto:gab@setic.r">gab@setic.r</a>	<b>07:30 às</b>	Regimento

usuário para acessar ambiente virtual no datacenter.	completo, matrícula, secretaria e e-mail (a senha será enviada para este), informações da máquina virtual.	o 2- Realização do serviço	Administração Direta e Indireta		chegada	<a href="http://ento.setic.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/formdisplay.php?id=68">ento.setic.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/formdisplay.php?id=68</a>		de Atendimento	- 9513	o.gov.br	<b>13:30</b> (segunda a sexta-feira)	interno - SETIC, Art. 30 e 31
--	--	----------------------------	---------------------------------	--	---------	--	--	----------------	--------	----------	--------------------------------------	-------------------------------

**SERVIÇO: EXCLUSÃO DE MÁQUINA VIRTUAL**

Descrição do Serviço	Requisitos	Etapas	Quem pode solicitar	Forma de Atendimento	Prioridade de Atendimento	Solicitação	Atendimento (tempo de	Responsável	Telefone	E-mail	Horário de atendimento	Legislação
----------------------	------------	--------	---------------------	----------------------	---------------------------	-------------	-----------------------	-------------	----------	--------	------------------------	------------

							espera e atendimento)					
É realizada a remoção da máquina virtual do ambiente de data center.	Justificativa da exclusão documentada na solicitação SEI, secretaria e especificações da máquina virtual.	1- Solicitação 2- Realização do serviço	Servidores da Administração Direta e Indireta	Virtual	Ordem de chegada	<a href="https://atendimento.setic.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/formdisplay.php?id=68">https://atendimento.setic.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/formdisplay.php?id=68</a>	Imediato	Central de Atendimento	(69) 3212 - 9513	gab@setic.ro.gov.br	<b>07:30 às 13:30</b> (segunda a sexta-feira)	Regime interno - SETIC, Art. 30 e 31

**SERVIÇO: EXCLUSÃO DE USUÁRIO DE AMBIENTE VIRTUAL**

Descrição do Serviço	Requisitos	Etapas	Quem pode solicitar	Forma de Atendimento	Prioridade de Atendimento	Solicitação	Atendimento (tempo de espera e atendimento)	Responsável	Telefone	E-mail	Horário de atendimento	Legislação
É realizada a remoção do usuário solicitado do acesso a uma máquina virtual no datacenter.	CPF, nome completo, matrícula, secretaria, informações da máquina virtual e justificativ	1- Solicitação 2- Realização do serviço	Servidores da Administração Direta e Indireta	Virtual	Ordem de chegada	<a href="https://atendimento.setic.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/formdisp">https://atendimento.setic.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/formdisp</a>	Imediato	Central de Atendimento	(69) 3212 - 9513	<a href="mailto:gab@setic.ro.gov.br">gab@setic.ro.gov.br</a>	<b>07:30 às 13:30</b> (segunda a sexta-feira)	Regime interno - SETIC, Art. 30 e 31

	a.					<a href="#">lay.php?id=69</a>						
--	----	--	--	--	--	-------------------------------	--	--	--	--	--	--

**SERVIÇO: INSTALAÇÃO DE SERVIÇO EM MÁQUINA VIRTUAL**

Descrição do Serviço	Requisitos	Etapas	Quem pode solicitar	Forma de Atendimento	Prioridade de Atendimento	Solicitação	Atendimento (tempo de espera e atendimento)	Responsável	Telefone	E-mail	Horário de atendimento	Legislação
É realizada a instalação de serviços dentro dos servidores	Secretaria, responsável pelo serviço,	1- Solicitação 2- Realização	Servidores da Administração Direta e	Virtual	Ordem de chegada	<a href="https://atendimento.setic.ro.gov.br/">https://atendimento.setic.ro.gov.br/</a>	Imediato	Central de Atendimento	(69) 3212 - 9513	<a href="mailto:gab@setic.ro.gov.br">gab@setic.ro.gov.br</a>	<b>07:30 às 13:30</b> (segunda a a	Regimento interno - SETIC, Art. 30

(apache, banco dados, DNS, NGINX, Wordpress, Moodle).	nome do serviço a ser instalado, informações da máquina virtual.	o do serviço	Indireta			<a href="#">plugins/formcreator/front/formdisplay.php?id=70</a>		nto			sexta-feira)	e 31
---	--	--------------	----------	--	--	---	--	-----	--	--	--------------	------

**SERVIÇO: MIGRAÇÃO DE MÁQUINA VIRTUAL**

Descrição do Serviço	Requisitos	Etapas	Quem pode solicitar	Forma de Atendimento	Prioridade de Atendimento	Solicitação	Atendimento	Respons	Telefone	E-mail	Horário de atendimento	Legislação
----------------------	------------	--------	---------------------	----------------------	---------------------------	-------------	-------------	---------	----------	--------	------------------------	------------

				ento	mento		(tem po de espe ra e aten dime nto)	ável			mento	
É realizada a movimentação de máquina virtual de um Hypervisor para outro. Mover para outro hardware de virtualização	Hypervisor de origem e de destino. Informações da máquina virtual, credenciais de acesso (login e	1- Solicitação 2- Realização do serviço	Servidores da Administração Direta e Indireta	Virtual	Ordem de chegada	<a href="https://atendimento.setic.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/formdisplay.php?id=71">https://atendimento.setic.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/formdisplay.php?id=71</a>	Imediato	Central de Atendimento	(69) 3212 - 9513	<a href="mailto:gab@setic.ro.gov.br">gab@setic.ro.gov.br</a>	<b>07:30 às 13:30</b> (segunda a sexta-feira)	Regime interno - SETIC, Art. 30 e 31

.	senha), justificativa.											
---	---------------------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

**SERVIÇO: DESATIVAÇÃO DE LINK**

Descrição do Serviço	Requisitos	Etapas	Quem pode solicitar	Forma de Atendimento	Prioridade de Atendimento	Solicitação	Atendimento (tempo de espera e atendimento)	Responsável	Telefone	E-mail	Horário de atendimento	Legislação
É realizada a desativação de um link	Nome, CPF, tel. contato, secretaria,	1- Solicitação 2-	Servidores da Administração	Virtual	Ordem de chegada	<a href="https://atendimento.setic.ro.gov">https://atendimento.setic.ro.gov</a>	Imediato	Central de Atendimento	(69) 3212 - 9513	<a href="mailto:gab@setic.ro.gov.br">gab@setic.ro.gov.br</a>	<b>07:30 às 13:30</b> (segund	Regimento interno - SETIC,



							nto)					
É realizado o lançamento da fibra óptica até a localização do cliente, e instalação do ativo de rede. Realizada com as equipes de lançamento, fusão de fibra e ativação, com Infraestrutura	Dados de identificação, contato e órgão solicitante, Cargo/Função do solicitante. Ofício de solicitação, Endereço.	1- Solicitação 2- Realização do serviço	Servidores da Administração Direta e Indireta	Virtual	Ordem de chegada	<a href="https://atendimento.setic.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/form.php?id=72">https://atendimento.setic.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/form.php?id=72</a>	Imediato	Central de Atendimento	(69) 3212-9513	gab@setic.ro.gov.br	<b>07:30 às 13:30</b> (segunda a sexta-feira)	Regime interno - SETIC, Art. 30 e 31



							ra e aten dime nto)					
É realizada a ativação de link de Infovia para fornecer conectividade e em eventos e atividades temporárias, sendo desativado ao encerrar do evento.	Nome, CPF, matrícula, contato do responsável pela solicitação . Endereço do evento, data do evento, tamanho da área, quantidade e aproximad	1- Solicitação 2- Realização do serviço	Servidores da Administração Direta e Indireta	Virtual	Ordem de chegada	<a href="https://atendimento.setic.setc.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/form.form.php?id=262">https://atendimento.setic.setc.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/form.form.php?id=262</a>	Imediato	Central de Atendimento	(69) 3212 - 9513	<a href="mailto:gab@setic.ro.gov.br">gab@setic.ro.gov.br</a>	<b>07:30 às 13:30</b> (segunda a sexta-feira)	Regime interno - SETIC, Art. 30 e 31



							espera e atendimento)					
É realizada a movimentação de link para um novo local.	Nome, CPF, tel. contato, secretaria, nome da unidade, coordenadas do endereço atual e do novo endereço via Google Maps, justificativ	1- Solicitação 2- Realização do serviço	Servidores da Administração Direta e Indireta	Virtual	Ordem de chegada	<a href="https://atendimento.setic.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/form.form.php?id=262">https://atendimento.setic.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/form.form.php?id=262</a>	Imediato	Central de Atendimento	(69) 3212 - 9513	gab@setic.ro.gov.br	<b>07:30 às 13:30</b> (segunda a sexta-feira)	Regime interno - SETIC, Art. 30 e 31

	a para a mudança.											
--	-------------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

**SERVIÇO: MANUTENÇÃO DE FIBRA**

Descrição do Serviço	Requisitos	Etapas	Quem pode solicitar	Forma de Atendimento	Prioridade de Atendimento	Solicitação	Atendimento (tempo de espera e atendimento)	Responsável	Telefone	E-mail	Horário de atendimento	Legislação
É realizada a manutenção da infraestrutura	Data do incidente e hora do incidente, Origem da	1- Solicitação 2- Realização	Servidores da Administração Direta e	Virtual	Ordem de chegada	<a href="https://atendimento.setic.ro.gov.br/">https://atendimento.setic.ro.gov.br/</a>	Imediato	Central de Atendimento	(69) 3212 - 9513	<a href="mailto:gab@setic.ro.gov.br">gab@setic.ro.gov.br</a>	<b>07:30 às 13:30</b> (segunda a a	Regimento interno - SETIC, Art. 30

a de fibra óptica, fusões e inserções de caixas de emenda.	Solicitação (rotina de monitoramento, indisponibilidade detectada pelo cliente), Clientes Afetados, Descrição e Anexos.	o do serviço	Indireta			<a href="http://plugins/formcreator/front/form.form.php?id=81">plugins/formcreator/front/form.form.php?id=81</a>		nto			sexta-feira)	e 31
--	---	--------------	----------	--	--	--	--	-----	--	--	--------------	------

**SERVIÇO: FALHA - REDE INACESSÍVEL**

Descrição	Requisito	Etapas	Quem pode	Forma de	Prioridade de	Solicitação	Atendimento	Respons	Telefone	E-mail	Horário de	Legislação
-----------	-----------	--------	-----------	----------	---------------	-------------	-------------	---------	----------	--------	------------	------------

do Serviço	s		solicitar	Atendim ento	Atendi mento		nto (tem po de espe ra e aten dime nto)	ável			atendi mento	
É realizada a verificação da perda de conexão com a rede Infovia. Exemplos: Rompimento de fibra, defeito em equipment	Nome, CPF, localização, unidades afetadas, erro exibido(se houver).	1- Solicitação 2- Realização do serviço	Servidores da Administração Direta e Indireta	Virtual	Ordem de chegada	<a href="https://atendimento.setic.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/formform.php?">https:// atendim ento.seti c.ro.gov. br/ plugins/ formcre ator/ front/ form.for m.php?</a>	Imediato	Central de Atendimento	(69) 3212 - 9513	<a href="mailto:gab@setic.ro.gov.br">gab@ setic.r o.gov. br</a>	<b>07:30 às 13:30</b> (segunda a sexta-feira)	Regime interno - SETIC, Art. 30 e 31

os e outros.						<a href="#">id=78</a>						
--------------	--	--	--	--	--	-----------------------	--	--	--	--	--	--

**SERVIÇO: ATIVAÇÃO/CONFIGURAÇÃO**

Descrição do Serviço	Requisitos	Etapas	Quem pode solicitar	Forma de Atendimento	Prioridade de Atendimento	Solicitação	Atendimento (tempo de espera e atendimento)	Responsável	Telefone	E-mail	Horário de atendimento	Legislação
É realizada a ativação e/ou configuração para	Dados e contato do responsável pela solicitação	1- Solicitação 2- Realização	Servidores da Administração Direta e	Virtual	Ordem de chegada	<a href="https://atendimento.setic.ro.gov.br/">https://atendimento.setic.ro.gov.br/</a>	Imediato	Central de Atendimento	(69) 3212 - 9513	<a href="mailto:gab@setic.ro.gov.br">gab@setic.ro.gov.br</a>	<b>07:30 às 13:30</b> (segunda a	Regimento interno - SETIC, Art. 30

conexão de equipamento de rede.	Órgão/sec retaria localização. Equipamento que será conectado ao EDD, acesso a rede do solicitante	o do serviço	Indireta			<a href="#">plugins/formcreator/front/formform.php?id=74</a>		nto			sexta-feira)	e 31
---------------------------------	--	--------------	----------	--	--	--	--	-----	--	--	--------------	------

**SERVIÇO: CRIAÇÃO DE ROTEAMENTO COM OUTRO ÓRGÃO**

Descrição do Serviço	Requisitos	Etapas	Quem pode solicitar	Forma de Atendimento	Prioridade de Atendimento	Solicitação	Atendimento (tempo)	Responsável	Telefone	E-mail	Horário de atendimento	Legislação
----------------------	------------	--------	---------------------	----------------------	---------------------------	-------------	---------------------	-------------	----------	--------	------------------------	------------

							<b>de espera e atendimento)</b>					
É realizada a criação de uma rota de acesso para comunicação entre redes distintas. Que utilizam a estrutura de fibra óptica do Estado.	Dados e contato do responsável pela solicitação. Órgão/sec retaria localização. Equipamento que será conectado ao EDD,	1- Solicitação 2- Realização do serviço	Servidores da Administração Direta e Indireta	Virtual	Ordem de chegada	<a href="https://atendimento.setic.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/form.form.php?id=75">https://atendimento.setic.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/form.form.php?id=75</a>	Imediato	Central de Atendimento	(69) 3212 - 9513	<a href="mailto:gab@setic.ro.gov.br">gab@setic.ro.gov.br</a>	<b>07:30 às 13:30</b> (segunda a sexta-feira)	Regime interno - SETIC, Art. 30 e 31



	houver), e Justificativa de acesso.											
--	-------------------------------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

**SERVIÇO: ALTERAÇÃO DE DADOS NO GERENCIADOR**

Descrição do Serviço	Requisitos	Etapas	Quem pode solicitar	Forma de Atendimento	Prioridade de Atendimento	Solicitação	Atendimento (tempo de espera e atendimento)	Responsável	Telefone	E-mail	Horário de atendimento	Legislação
É realizada a alteração dos dados	Dados do usuário. Nome,	1- Solicitação	Servidores da Administ	Virtual	Ordem de chegada	<a href="https://atendimento.seti">https://atendimento.seti</a>	Imediato	Central de	(69) 3212 -	<a href="mailto:gab@setic.ro.gov">gab@setic.ro.gov</a>	<b>07:30 às 13:30</b>	Regime interno -



							aten dime nto)					
É realizada a ativação de uma linha para uso do VOIP.	Dados do usuário. Nome, CPF.	1- Solicitação 2- Realização do serviço	Servidores da Administração Direta e Indireta	Virtual	Ordem de chegada	<a href="https://atendimento.setic.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/form.form.php?id=163">https://atendimento.setic.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/form.form.php?id=163</a>	Imediato	Central de Atendimento	(69) 3212 - 9513	<a href="mailto:gab@setic.ro.gov.br">gab@setic.ro.gov.br</a>	<b>07:30 às 13:30</b> (segunda a sexta-feira)	Regime interno - SETIC, Art. 30 e 31

**SERVIÇO: ATIVAÇÃO DE DDR**

Descrição do Serviço	Requisitos	Etapas	Quem pode	Forma de	Prioridade de	Solicitação	Atendimento	Respons	Telefone	E-mail	Horário de	Legislação
----------------------	------------	--------	-----------	----------	---------------	-------------	-------------	---------	----------	--------	------------	------------

			solicitar	Atendim ento	Atendi mento		nto (tem po de espe ra e aten dime nto)	ável			atendi mento	
É realizada a disponibilização de ramais para uma linha direta sem a necessidade de uma operadora.	Dados do usuário. Nome, CPF.	1- Solicitação 2- Realização do serviço	Servidores da Administração Direta e Indireta	Virtual	Ordem de chegada	<a href="https://atendimento.setic.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/form.form.php?">https:// atendim ento.seti c.ro.gov. br/ plugins/ formcre ator/ front/ form.for m.php?</a>	Imediato	Central de Atendimento	(69) 3212 - 9513	<a href="mailto:gab@setic.ro.gov.br">gab@ setic.r o.gov. br</a>	<b>07:30 às 13:30</b> (segunda a sexta-feira)	Regime interno - SETIC, Art. 30 e 31

						<a href="#">id=164</a>							
--	--	--	--	--	--	------------------------	--	--	--	--	--	--	--

**SERVIÇO: CANCELAMENTO DE LINHA**

Descrição do Serviço	Requisitos	Etapas	Quem pode solicitar	Forma de Atendimento	Prioridade de Atendimento	Solicitação	Atendimento (tempo de espera e atendimento)	Responsável	Telefone	E-mail	Horário de atendimento	Legislação
É realizado o cancelamento de linha VOIP.	Dados do usuário. Nome, CPF.	1- Solicitação 2- Realização	Servidores da Administração Direta e	Virtual	Ordem de chegada	<a href="https://atendimento.setic.ro.gov.br/">https://atendimento.setic.ro.gov.br/</a>	Imediato	Central de Atendimento	(69) 3212 - 9513	<a href="mailto:gab@setic.ro.gov.br">gab@setic.ro.gov.br</a>	<b>07:30 às 13:30</b> (segunda a	Regimento interno - SETIC, Art. 30





							ra e aten dime nto)					
É realizada a liberação para realizar ligações externas via VOIP.	Dados do usuário. Nome, CPF.	1- Solicitação 2- Realização do serviço	Servidores da Administração Direta e Indireta	Virtual	Ordem de chegada	<a href="https://atendimento.seti.c.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/form.form.php?id=167">https://atendimento.seti.c.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/form.form.php?id=167</a>	Imediato	Central de Atendimento	(69) 3212 - 9513	<a href="mailto:gab@seti.c.ro.gov.br">gab@seti.c.ro.gov.br</a>	<b>07:30 às 13:30</b> (segunda a sexta-feira)	

**SERVIÇO: INSTALAÇÃO DE EQUIPAMENTO VOIP**

Descrição do Serviço	Requisitos	Etapas	Quem pode solicitar	Forma de Atendimento	Prioridade de Atendimento	Solicitação	Atendimento (tempo de espera e atendimento)	Responsável	Telefone	E-mail	Horário de atendimento	Legislação
É realizada a instalação do equipamento de telefonia através de rede de internet.	Dados do usuário. Nome, CPF.	1- Solicitação 2- Realização do serviço	Servidores da Administração Direta e Indireta	Virtual	Ordem de chegada	<a href="https://atendimento.setic.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/form.form">https://atendimento.setic.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/form.form</a>	Imediato	Central de Atendimento	(69) 3212 - 9513	<a href="mailto:gab@setic.ro.gov.br">gab@setic.ro.gov.br</a>	<b>07:30 às 13:30</b> (segunda a sexta-feira)	Regime interno - SETIC, Art. 30 e 31

						<a href="#">m.php?id=113</a>						
--	--	--	--	--	--	------------------------------	--	--	--	--	--	--

**SERVIÇO: MONITORAMENTO DE USUÁRIO**

Descrição do Serviço	Requisitos	Etapas	Quem pode solicitar	Forma de Atendimento	Prioridade de Atendimento	Solicitação	Atendimento (tempo de espera e atendimento)	Responsável	Telefone	E-mail	Horário de atendimento	Legislação
É realizado o monitoramento de ligações via	Dados do usuário. Nome, CPF.	1- Solicitação 2- Realização	Servidores da Administração Direta e	Virtual	Ordem de chegada	<a href="https://atendimento.setic.ro.gov.br/">https://atendimento.setic.ro.gov.br/</a>	Imediato	Central de Atendimento	(69) 3212 - 9513	<a href="mailto:gab@setic.ro.gov.br">gab@setic.ro.gov.br</a>	<b>07:30 às 13:30</b> (segunda a a	Regimento interno - SETIC, Art. 30



É realizada a movimentação da linha telefônica de um local físico para outro dentro do PRM.	Dados do usuário. Nome, CPF, identificação da linha, local de origem e destino.	1- Solicitação 2- Realização do serviço	Servidores da Administração Direta e Indireta	Virtual	Ordem de chegada	<a href="https://atendimento.setic.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/form.form.php?id=114">https://atendimento.setic.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/form.form.php?id=114</a>	Imediato	Central de Atendimento	(69) 3212-9513	gab@setic.ro.gov.br	<b>07:30 às 13:30</b> (segunda a sexta-feira)	Regimento interno - SETIC, Art. 30 e 31
---	---	--	---	---------	------------------	---	----------	------------------------	----------------	---------------------	--	---

**SERVIÇO: REMANEJAMENTO DE VOIP**

Descrição do Serviço	Requisitos	Etapas	Quem pode solicitar	Forma de Atendimento	Prioridade de Atendimento	Solicitação	Atendimento (tempo de espera)	Responsável	Telefone	E-mail	Horário de atendimento	Legislação
----------------------	------------	--------	---------------------	----------------------	---------------------------	-------------	-------------------------------	-------------	----------	--------	------------------------	------------

							ra e aten dime nto)					
É realizada a movimentação para outro local.	Dados do usuário. Nome, CPF.	1- Solicitação 2- Realização do serviço	Servidores da Administração Direta e Indireta	Virtual	Ordem de chegada	<a href="https://atendimento.setic.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/form.php?id=114">https://atendimento.setic.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/form.php?id=114</a>	Imediato	Central de Atendimento	(69) 3212 - 9513	<a href="mailto:gab@setic.ro.gov.br">gab@setic.ro.gov.br</a>	<b>07:30 às 13:30</b> (segunda a sexta-feira)	Regime interno - SETIC, Art. 30 e 31

**SERVIÇO: RESET DE SENHA DO VOIP**

Descrição do Serviço	Requisitos	Etapas	Quem pode	Forma de	Prioridade de	Solicitação	Atendimento	Respons	Telefone	E-mail	Horário de	Legislação
----------------------	------------	--------	-----------	----------	---------------	-------------	-------------	---------	----------	--------	------------	------------

			solicitar	Atendim ento	Atendi mento		nto (tem po de espe ra e aten dime nto)	ável			atendi mento	
É realizado o reset da senha para ligação externa via VOIP.	Dados do usuário. Nome, CPF.	1- Solicitaçã o 2- Realizaçã o do serviço	Servidor es da Administ ração Direta e Indireta	Virtual	Ordem de chegad a	<a href="https://atendimento.setic.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/form.form.php?">https:// atendim ento.seti c.ro.gov. br/ plugins/ formcre ator/ front/ form.for m.php?</a>	Imedi ato	Cent ral de Aten dime nto	(69) 3212 - 9513	gab@ setic.r o.gov. br	<b>07:30 às 13:30</b> (segund a a sexta- feira)	Regime nto interno - SETIC, Art. 30 e 31

[id=162](#)

**SERVIÇO: SOLICITAÇÃO PARA FILA DE ATENDIMENTO**

Descrição do Serviço	Requisitos	Etapas	Quem pode solicitar	Forma de Atendimento	Prioridade de Atendimento	Solicitação	Atendimento (tempo de espera e atendimento)	Responsável	Telefone	E-mail	Horário de atendimento	Legislação
É realizada a inserção para que uma linha VOIP seja uma fila de	Dados do usuário. Nome, CPF.	1- Solicitação 2- Realização do	Servidores da Administração Direta e Indireta	Virtual	Ordem de chegada	<a href="https://atendimento.setic.ro.gov.br/plugins/">https://atendimento.setic.ro.gov.br/plugins/</a>	Imediato	Central de Atendimento	(69) 3212 - 9513	<a href="mailto:gab@setic.ro.gov.br">gab@setic.ro.gov.br</a>	<b>07:30 às 13:30</b> (segunda a sexta-	Regimento interno - SETIC, Art. 30 e 31

atendimento		serviço				<a href="http://formcreator/front/form.form.php?id=162">formcreator/ front/ form.form.php? id=162</a>					feira)	
-------------	--	---------	--	--	--	---	--	--	--	--	--------	--

**SERVIÇO: TREINAMENTO DE USO DO VOIP**

<b>Descrição do Serviço</b>	<b>Requisitos</b>	<b>Etapas</b>	<b>Quem pode solicitar</b>	<b>Forma de Atendimento</b>	<b>Prioridade de Atendimento</b>	<b>Solicitação</b>	<b>Atendimento (tempo de espera e atendimento)</b>	<b>Responsável</b>	<b>Telefone</b>	<b>E-mail</b>	<b>Horário de atendimento</b>	<b>Legislação</b>
É realizado	Dados do	1-	Servidor	Virtual	Ordem	<a href="https://">https://</a>	Imedi	Cent	(69)	gab@	<b>07:30</b>	Regime

o treinamento para uso em geral da tecnologia VOIP.	usuário. Nome, CPF.	Solicitação 2- Realização do serviço	es da Administração Direta e Indireta		de chegada	<a href="http://atendimento.setic.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/form.form.php?id=170">atendimento.setic.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/form.form.php?id=170</a>	ato	ral de Atendimento	3212 - 9513	setic.ro.gov.br	às 13:30 (segunda a sexta-feira)	nto interno - SETIC, Art. 30 e 31
---	---------------------	--------------------------------------	---------------------------------------	--	------------	--	-----	--------------------	-------------	-----------------	----------------------------------	-----------------------------------

**SERVIÇO: TROCA DE APARELHO E EQUIPAMENTO**

Descrição do Serviço	Requisitos	Etapas	Quem pode solicitar	Forma de Atendimento	Prioridade de Atendimento	Solicitação	Atendimento (tempo de espera e	Responsável	Telefone	E-mail	Horário de atendimento	Legislação
----------------------	------------	--------	---------------------	----------------------	---------------------------	-------------	--------------------------------	-------------	----------	--------	------------------------	------------

							aten dime nto)					
É realizada a troca de um equipamento ou VOIP.	Dados do usuário. Nome, CPF.	1- Solicitação 2- Realização do serviço	Servidores da Administração Direta e Indireta	Virtual	Ordem de chegada	<a href="https://atendimento.setic.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/form.form.php?id=114">https://atendimento.setic.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/form.form.php?id=114</a>	Imediato	Central de Atendimento	(69) 3212 - 9513	gab@setic.ro.gov.br	<b>07:30 às 13:30</b> (segunda a sexta-feira)	Regime interno - SETIC, Art. 30 e 31

**SERVIÇO: VERIFICAÇÃO DE APARELHO VOIP**

Descrição do Serviço	Requisitos	Etapas	Quem pode solicitar	Forma de Atendimento	Prioridade de Atendimento	Solicitação	Atendimento	Responsável	Telefone	E-mail	Horário de atendimento	Legislação
----------------------	------------	--------	---------------------	----------------------	---------------------------	-------------	-------------	-------------	----------	--------	------------------------	------------

				ento	mento		(tem po de espe ra e aten dime nto)				mento	
É realizada a verificação de problemas com o equipamento.	Dados do usuário. Nome, CPF. Descrição do problema.	1- Solicitação 2- Realização do serviço	Servidores da Administração Direta e Indireta	Virtual	Ordem de chegada	<a href="https://atendimento.setic.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/form.form.php?id=112">https://atendimento.setic.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/form.form.php?id=112</a>	Imediato	Central de Atendimento	(69) 3212-9513	<a href="mailto:gab@setic.ro.gov.br">gab@setic.ro.gov.br</a>	<b>07:30 às 13:30</b> (segunda a sexta-feira)	Regime interno - SETIC, Art. 30 e 31





Verificar lentidão no acesso a IP's ou sites específicos.	Formulário no sistema GLPI com os seguintes campos: nome, secretaria, setor, problema encontrado, localização e telefone de contato	1- Solicitação 2- Realização do serviço	Qualquer servidor	Virtual	Ordem de chegada	https://atendimento.setic.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/formdisplay.php?id=255;	8h	Operações e Redes	(69) 3212 - 9513	gab@setic.ro.gov.br	<b>07:30 às 13:30</b> (segunda a sexta-feira)	Regimento Interno Setic - Art.43
---	---	--	-------------------	---------	------------------	---	----	-------------------	------------------	---------------------	--	----------------------------------

**SERVIÇO: A REDE DE OUTRA SECRETARIA (Firewall)**

Descrição	Requisito	Etapas	Quem pode	Forma de	Prioridade de	Solicitação	Atendimento	Respons	Telefone	E-mail	Horário de	Legislação
-----------	-----------	--------	-----------	----------	---------------	-------------	-------------	---------	----------	--------	------------	------------

do Serviço	s		solicitar	Atendim ento	Atendi mento		nto (tem po de espe ra e aten dime nto)	ável			atendi mento	
Roteamento para acesso as sub-redes das secretarias.	Formulário no sistema GLPI com os seguintes campos: nome, secretaria, setor, telefone de	1- Solicitação 2- Realização do serviço	Qualquer servidor	Virtual	Ordem de chegada	<a href="https://atendimento.setic.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/formdisplay.php?id=8">https://atendimento.setic.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/formdisplay.php?id=8;</a>	8h	Operações e Redes	(69) 3212 - 9513	gab@setic.ro.gov.br	<b>07:30 às 13:30</b> (segunda a sexta-feira)	Regime Interno Setic - Art.43



							<b>aten dime nto)</b>					
Conexão do link de internet no firewall.	Formulário no sistema GLPI com os seguintes campos: nome, secretaria, setor, telefone de contato, número de circuito entregue pela operadora	1- Solicitação 2- Realização do serviço	Setores de TI	Virtual	Ordem de chegada	<a href="https://atendimento.setic.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/formdisplay.php?id=25">https://atendimento.setic.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/formdisplay.php?id=25;</a>	10 dias	Operações e Redes	(69) 3212 - 9513	gab@setic.ro.gov.br	<b>07:30 às 13:30</b> (segunda a sexta-feira)	Regime Interno Setic - Art.43



							<b>dime nto)</b>					
Publicação de serviços internos na internet.	Formulário no sistema GLPI com os seguintes campos: nome, secretaria, setor, telefone de contato, disponibilidade de endereço de IP público ou uso no	1- Solicitação 2- Realização do serviço	Setores de TI	Virtual	Ordem de chegada	<a href="https://atendimento.setic.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/formdisplay.php?id=7;">https://atendimento.setic.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/formdisplay.php?id=7;</a>	8h	Operações e Redes	(69) 3212 - 9513	gab@setic.ro.gov.br	<b>07:30 às 13:30</b> (segunda a sexta-feira)	Regime Interno Setic - Art.43



							nto)					
Criação de Lan no firewall para permitir comunicação da rede ou segmentar a rede.	Formulário no sistema GLPI com os seguintes campos: nome, secretaria, setor, definição da rede lógica, gateway e serviços que serão consumidos.	1- Solicitação 2- Realização do serviço	Setores de TI	Virtual	Ordem de chegada	Virtual, link: <a href="https://atendimento.setic.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/formdisplay.php?id=20;">https://atendimento.setic.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/formdisplay.php?id=20;</a>	8h	Operações e Redes	(69) 3212 - 9513	gab@setic.ro.gov.br	<b>07:30 às 13:30</b> (segunda a sexta-feira)	Regime Interno Setic - Art.43

**SERVIÇO: INSTALAÇÃO DE FIREWALL**

Descrição do Serviço	Requisitos	Etapas	Quem pode solicitar	Forma de Atendimento	Prioridade de Atendimento	Solicitação	Atendimento (tempo de espera e atendimento)	Responsável	Telefone	E-mail	Horário de atendimento	Legislação
Instalar firewall para secretaria.	Formulário no sistema GLPI com os seguintes campos: nome, secretaria,	1- Solicitação 2- Realização do serviço	Setores de TI	Virtual	Ordem de chegada	<a href="https://atendimento.setic.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/formdisplay.php?">https://atendimento.setic.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/formdisplay.php?</a>	10h	Operações e Redes	(69) 3212 - 9513	<a href="mailto:gab@setic.ro.gov.br">gab@setic.ro.gov.br</a>	<b>07:30 às 13:30</b> (segunda a sexta-feira)	Regimento Interno Setic - Art.43



							<b>de espera e atendimento)</b>					
Acessar serviço ou equipamento remoto de fora das dependências do PRM.	Formulário no sistema GLPI com os seguintes campos: nome, secretaria, setor, telefone de contato, IP de origem e	1- Solicitação 2- Realização do serviço	Setores de TI	Virtual	Ordem de chegada	https://atendimento.setic.ro.gov.br//plugins/formcreator/front/formdisplay.php?id=6;	8h	Operações e Redes	(69) 3212 - 9513	gab@setic.ro.gov.br	<b>07:30 às 13:30</b> (segunda a sexta-feira)	Regime Interno Setic - Art.43



							nto)					
Liberar acesso de equipamento a um banco de dados.	Formulário no sistema GLPI com os seguintes campos: nome, secretaria, setor, telefone de contato, IP de origem e destino, porta de acesso. Documentação de	1- Solicitação 2- Realização do serviço	Setores de TI	Virtual	Ordem de chegada	<a href="https://atendimento.setic.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/formdisplay.php?id=154;">https://atendimento.setic.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/formdisplay.php?id=154;</a>	8h	Operações e Redes	(69) 3212-9513	<a href="mailto:gab@setic.ro.gov.br">gab@setic.ro.gov.br</a>	<b>07:30 às 13:30</b> (segunda a sexta-feira)	Regime Interno Setic - Art.43

	ciência e autorizaçã o no SEI assinado pelo chefe do setor.											
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

**SERVIÇO: LIBERAÇÃO DE ACESSO ENTRE REDES DE SECRETARIAS**

<b>Descrição do Serviço</b>	<b>Requisitos</b>	<b>Etapas</b>	<b>Quem pode solicitar</b>	<b>Forma de Atendimento</b>	<b>Prioridade de Atendimento</b>	<b>Solicitação</b>	<b>Atendimento (tempo de espera e atendimento)</b>	<b>Responsável</b>	<b>Telefone</b>	<b>E-mail</b>	<b>Horário de atendimento</b>	<b>Legislação</b>
Liberar	Formulári	1-	Setores	Virtual	Ordem	https://	8h	Oper	(69)	gab@	<b>07:30</b>	Regime

acesso a serviços ou equipamentos entre secretarias.	o no sistema GLPI com os seguintes campos: nome, secretaria, setor, telefone de contato, IP de origem e destino, porta de acesso. Documentação de ciência e autorização	Solicitação 2- Realização do serviço	de TI		de chegada	atendimento.setic.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/formdisplay.php?id=5;		ação e Redes	3212 - 9513	setic.ro.gov.br	às 13:30 (segunda a sexta-feira)	nto Interno Setic - Art.43
--	---	--------------------------------------	-------	--	------------	---	--	--------------	-------------	-----------------	----------------------------------	----------------------------

	o no SEI assinado pelo chefe do setor.											
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

**SERVIÇO: LIBERAR ACESSO REMOTO INTERNO (Firewall)**

Descrição do Serviço	Requisitos	Etapas	Quem pode solicitar	Forma de Atendimento	Prioridade de Atendimento	Solicitação	Atendimento (tempo de espera e atendimento)	Responsável	Telefone	E-mail	Horário de atendimento	Legislação
Acessar serviço ou equipamento	Formulário no sistema	1- Solicitação	Setores de TI	Virtual	Ordem de chegada	<a href="https://atendimento.seti">https://atendimento.seti</a>	8h	Operações e	(69) 3212 -	<a href="mailto:gab@setic.ro.gov">gab@setic.ro.gov</a>	<b>07:30 às 13:30</b>	Regime Interno

o remoto de fora das dependências do PRM	GLPI com os seguintes campos: nome, secretaria, setor, telefone de contato, IP de origem e destino, porta de acesso.	2- Realização do serviço			a	c.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/formdisplay.php?id=4;		Redes	9513	br	(segunda a sexta-feira)	Setic - Art.43
--	--	--------------------------	--	--	---	---	--	-------	------	----	-------------------------	----------------

**SERVIÇO: MANUTENÇÃO DE FIREWALL (Firewall)**

Descrição do Serviço	Requisitos	Etapas	Quem pode solicitar	Forma de Atendimento	Prioridade de Atendimento	Solicitação	Atendimento (tempo de espera e atendimento)	Responsável	Telefone	E-mail	Horário de atendimento	Legislação
Realizar manutenção na estrutura lógica ou física no firewall.	Formulário no sistema GLPI com os seguintes campos: nome,	1- Solicitação 2- Realização do serviço	Setores de TI	Virtual	Ordem de chegada	<a href="https://atendimento.setic.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/formdisplay.php?">https://atendimento.setic.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/formdisplay.php?</a>	10h	Operações e Redes	(69) 3212 - 9513	gab@setic.ro.gov.br	<b>07:30 às 13:30</b> (segunda a sexta-feira)	Regimento Interno Setic - Art.43

	secretaria, setor, telefone de contato e IP do Firewall					id=26;						
--	--	--	--	--	--	--------	--	--	--	--	--	--

**SERVIÇO: PONTO A PONTO ENTRE FIREWALLS**

Descrição do Serviço	Requisitos	Etapas	Quem pode solicitar	Forma de Atendimento	Prioridade de Atendimento	Solicitação	Atendimento (tempo de espera e atendimento)	Responsável	Telefone	E-mail	Horário de atendimento	Legislação
Para consumir	Formulário no	1- Solicitação	Setores de TI	Virtual	Ordem de	<a href="https://atendim">https://atendim</a>	10h	Operação	(69) 3212	<a href="mailto:gab@setic.r">gab@setic.r</a>	<b>07:30 às</b>	Regimento

serviços internos e backup de serviços (internet, dados, arquivo).	sistema GLPI com os seguintes campos: nome, secretaria, setor, telefone de contato, endereçamento lógico, criação de Vlans no switch e firewall. Quais serviços que serão	o 2- Realização do serviço			chegada	ento.setic.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/formdisplay.php?id=17;		se Rede s	- 9513	o.gov.br	<b>13:30</b> (segunda a sexta-feira)	Interno Setic - Art.43
--	---	----------------------------	--	--	---------	---	--	-----------	--------	----------	---	------------------------

consumidores (listar nomes dos sistemas).												
---	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

**SERVIÇO: ADICIONAR IP A GRUPO DE NAVEGAÇÃO (PROXY)**

Descrição do Serviço	Requisitos	Etapas	Quem pode solicitar	Forma de Atendimento	Prioridade de Atendimento	Solicitação	Atendimento (tempo de espera e atendimento)	Responsável	Telefone	E-mail	Horário de atendimento	Legislação
Adicionar IP do host solicitado no	Formulário no sistema	1- Solicitação	Todos os servidores	Virtual	Ordem de chegada	https://atendimento.seti	6h	Operações e	(69) 3212 -	gab@setic.ro.gov.	<b>07:30 às 13:30</b>	Regimento Interno



							espera e atendimento)					
Bloquear acesso a sites.	Formulário no sistema GLPI com os seguintes campos: nome, secretaria, setor, telefone de contato.	1- Solicitação 2- Realização do serviço	Setores da TI	Virtual	Ordem de chegada	https://atendimento.setic.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/formdisplay.php?id=29;	6h	Operações e Redes	(69) 3212 - 9513	gab@setic.ro.gov.br	<b>07:30 às 13:30</b> (segunda a sexta-feira)	Regimento Interno Setic - Art.43

**SERVIÇO: CRIAR GRUPOS DE NAVEGAÇÃO (Proxy)**

Descrição	Requisito	Etapas	Quem	Forma	Priorid	Solicita	Aten	Res	Tele	E-	Horário	Legisla
-----------	-----------	--------	------	-------	---------	----------	------	-----	------	----	---------	---------

do Serviço	s		pode solicitar	de Atendimento	ade de Atendimento	ção	dime nto (tem po de espe ra e aten dimento)	pons ável	fone	mail	de atendi mento	ção
<p>Criar grupos com permissões semelhantes de acesso. ex: grupos que podem acessar youtube, facebook ou</p>	<p>Formulário no sistema GLPI com os seguintes campos: nome, secretaria, setor, telefone</p>	<p>1- Solicitação 2- Realização do serviço</p>	<p>Setores da TI</p>	<p>Virtual</p>	<p>Ordem de chegada</p>	<p><a href="https://atendimento.setic.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/formdisplay.php?">https://atendimento.setic.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/formdisplay.php?</a></p>	<p>6h</p>	<p>Operações e Redes</p>	<p>(69) 3212 - 9513</p>	<p><a href="mailto:gab@setic.ro.gov.br">gab@setic.ro.gov.br</a></p>	<p><b>07:30 às 13:30</b> (segunda a sexta-feira)</p>	<p>Regime Interno Setic - Art.43</p>

mesmo grupos que não terão esse acesso.	de contato, endereço IP e link do Site.					id=30;						
---	---	--	--	--	--	--------	--	--	--	--	--	--

**SERVIÇO: LIBERAÇÃO DE SITES (Proxy)**

Descrição do Serviço	Requisitos	Etapas	Quem pode solicitar	Forma de Atendimento	Prioridade de Atendimento	Solicitação	Atendimento (tempo de espera e atendimento)	Responsável	Telefone	E-mail	Horário de atendimento	Legislação
Liberação de acesso a sites nas	Formulário no sistema	1- Solicitação	Todos os servidores	Virtual	Ordem de chegada	https://atendimento.seti	6h	Operações e	(69) 3212 -	gab@setic.ro.gov.	<b>07:30 às 13:30</b>	Regimento Interno

dependências da secretaria.	GLPI com os seguintes campos: nome, secretaria, setor, telefone de contato, Endereço completo da página a ser acessada ou mensagem de bloqueio gerada pelo	2- Realização do serviço	es		a	c.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/formdisplay.php?id=28;		Redes	9513	br	(segunda a sexta-feira)	Setic - Art.43
-----------------------------	--	--------------------------	----	--	---	--	--	-------	------	----	-------------------------	----------------

	proxy, IP do usuário.											
--	-----------------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

**SERVIÇO: ALTERAÇÃO DE ROTEAMENTO (Switch e Roteador)**

Descrição do Serviço	Requisitos	Etapas	Quem pode solicitar	Forma de Atendimento	Prioridade de Atendimento	Solicitação	Atendimento (tempo de espera e atendimento)	Responsável	Telefone	E-mail	Horário de atendimento	Legislação
Solicitar a alteração de rota para acesso a redes	Formulário no sistema GLPI com os	1- Solicitação 2- Realização	Setores de TI	Virtual	Ordem de chegada	<a href="https://atendimento.setic.ro.gov.br/">https://atendimento.setic.ro.gov.br/</a>	16h	Operações e Redes	(69) 3212 - 9513	<a href="mailto:gab@setic.ro.gov.br">gab@setic.ro.gov.br</a>	<b>07:30 às 13:30</b> (segunda a a	Regimento Interno Setic - Art.43

roteadas pela setic através da INFOVIA.	seguintes campos: nome, secretaria, setor, telefone de contato, endereço da rede antiga, endereço da rede nova, gateway do destino e justificativa da alteração.	o do serviço				plugins/formcreator/front/formdisplay.php?id=28;					sexta-feira)	
---	--	--------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--------------	--

**SERVIÇO: CONFIGURAÇÃO DE PORTA DE SWITCH (Switch e Roteador)**

Descrição do Serviço	Requisitos	Etapas	Quem pode solicitar	Forma de Atendimento	Prioridade de Atendimento	Solicitação	Atendimento (tempo de espera e atendimento)	Responsável	Telefone	E-mail	Horário de atendimento	Legislação
Alterar porta para outra vlan.	Formulário no sistema GLPI com os seguintes campos: nome, secretaria, setor,	1- Solicitação 2- Realização do serviço	Setores de TI	Virtual	Ordem de chegada	<a href="https://atendimento.setic.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/formdisp">https://atendimento.setic.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/formdisp</a>	6h	Operações e Redes	(69) 3212 - 9513	<a href="mailto:gab@setic.ro.gov.br">gab@setic.ro.gov.br</a>	<b>07:30 às 13:30</b> (segunda a sexta-feira)	Regimento Interno Setic - Art.43

	telefone de contato, Número slot e porta do switch, localização do switch (prédio, andar, lado).					lay.php?id=27;						
--	--	--	--	--	--	----------------	--	--	--	--	--	--

**SERVIÇO: CONFIGURAÇÃO DE SWITCH (Switch e Roteador)**

Descrição do Serviço	Requisitos	Etapas	Quem pode solicitar	Forma de Atendimento	Prioridade de Atendimento	Solicitação	Atendimento (tempo de espera e atendimento)	Responsável	Telefone	E-mail	Horário de atendimento	Legislação
Configurar dispositivo para integração a rede do solicitante.	Formulário no sistema GLPI com os seguintes campos: nome, secretaria,	1- Solicitação 2- Realização do serviço	Setores de TI	Virtual	Ordem de chegada	<a href="https://atendimento.setic.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/">https://atendimento.setic.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/</a>	16h	Operações e Redes	(69) 3212 - 9513	<a href="mailto:gab@setic.ro.gov.br">gab@setic.ro.gov.br</a>	<b>07:30 às 13:30</b> (segunda a sexta-feira)	Regimento Interno Setic - Art.43

setor, telefone de contato, modelo e fabricante do dispositivo , se o switch for interligado via fibra informar interface SFP.						formdisp lay.php? id=31;						
--	--	--	--	--	--	--------------------------------	--	--	--	--	--	--

**SERVIÇO: CONFIGURAÇÃO ESTÁTICA DE PORTA (Switch e Roteador)**

Descrição do Serviço	Requisitos	Etapas	Quem pode solicitar	Forma de Atendimento	Prioridade de Atendimento	Solicitação	Atendimento (tempo de espera e atendimento)	Responsável	Telefone	E-mail	Horário de atendimento	Legislação
Configurar um único dispositivo em uma porta específica fixa	Formulário no sistema GLPI com os seguintes campos: nome,	1- Solicitação 2- Realização do serviço	Setores de TI	Virtual	Ordem de chegada	<a href="https://atendimento.setic.ro.gov.br/plugins/formcreator/">https://atendimento.setic.ro.gov.br/plugins/formcreator/</a>	6h	Operações e Redes	(69) 3212 - 9513	<a href="mailto:gab@setic.ro.gov.br">gab@setic.ro.gov.br</a>	<b>07:30 às 13:30</b> (segunda a sexta-feira)	Regime Interno Setic - Art.43

	secretaria, setor, telefone de contato, eConfigur ar um único dispositivo em uma porta específica fixa.					front/ formdisp lay.php? id=24;						
--	---	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

**SERVIÇO: CRIAÇÃO DE ROTEAMENTO (Switch e Roteador)**

Descrição do Serviço	Requisitos	Etapas	Quem pode solicitar	Forma de Atendimento	Prioridade de Atendimento	Solicitação	Atendimento (tempo de espera e atendimento)	Responsável	Telefone	E-mail	Horário de atendimento	Legislação
Solicitar a criação de rota para acesso a redes roteadas pela setic	Formulário no sistema GLPI com os seguintes campos:	1- Solicitação 2- Realização do serviço	Setores de TI	Virtual	Ordem de chegada	<a href="https://atendimento.setic.ro.gov.br/plugins/formcre">https://atendimento.setic.ro.gov.br/plugins/formcre</a>	16h	Operações e Redes	(69) 3212 - 9513	<a href="mailto:gab@setic.ro.gov.br">gab@setic.ro.gov.br</a>	<b>07:30 às 13:30</b> (segunda a sexta-feira)	Regimento Interno Setic - Art.43



							ra e aten dime nto)					
Manutenção de falhas de hardware/software no equipamento.	Formulário no sistema GLPI com os seguintes campos: nome, secretaria, setor, telefone de contato, modelo e fabricante do dispositivo	1- Solicitação 2- Realização do serviço	Setores de TI	Virtual	Ordem de chegada	<a href="https://atendimento.setic.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/formdisplay.php?id=22;">https://atendimento.setic.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/formdisplay.php?id=22;</a>	6h	Operações e Redes	(69) 3212 - 9513	<a href="mailto:gab@setic.ro.gov.br">gab@setic.ro.gov.br</a>	<b>07:30 às 13:30</b> (segunda a sexta-feira)	Regime Interno Setic - Art.43



							ra e aten dime nto)					
Liberação de rede virtual para acesso a infraestrutura para trabalho remoto.	Formulário no sistema GLPI com os seguintes campos: nome, secretaria, setor, telefone de contato, endereço de IP do serviço a ser	1- Solicitação 2- Realização do serviço	Todos os servidores	Virtual	Ordem de chegada	https://atendimento.setic.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/formdisplay.php?id=19;	8h	Operações e Redes	(69) 3212 - 9513	gab@setic.ro.gov.br	<b>07:30 às 13:30</b> (segunda a sexta-feira)	Regime Interno Setic - Art.43



Criação de rede virtual para acesso a infraestrutura para trabalho remoto.	Formulário no sistema GLPI com os seguintes campos: nome, secretaria, setor, telefone de contato, endereço de IP do serviço a ser acessado, período de utilização	1- Solicitação 2- Realização do serviço	Setores de TI	Virtual	Ordem de chegada	<a href="https://atendimento.setic.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/formdisplay.php?id=21">https://atendimento.setic.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/formdisplay.php?id=21;</a>	16h	Operações e Redes	(69) 3212 - 9513	<a href="mailto:gab@setic.ro.gov.br">gab@setic.ro.gov.br</a>	<b>07:30 às 13:30</b> (segunda a sexta-feira)	Regimento Interno Setic - Art.43
--	---	--	---------------	---------	------------------	--	-----	-------------------	------------------	--	--	----------------------------------

	e justificativ a.											
--	-------------------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

**SERVIÇO: CRIAÇÃO VPN SITE-TO-SITE**

Descrição do Serviço	Requisitos	Etapas	Quem pode solicitar	Forma de Atendimento	Prioridade de Atendimento	Solicitação	Atendimento (tempo de espera e atendimento)	Responsável	Telefone	E-mail	Horário de atendimento	Legislação
Criação VPN entre servidores geograficamente	Formulário no sistema GLPI com os	1- Solicitação 2- Realização	Setores de TI	Virtual	Ordem de chegada	<a href="https://atendimento.setic.ro.gov.br/">https://atendimento.setic.ro.gov.br/</a>	16h	Operações e Redes	(69) 3212 - 9513	<a href="mailto:gab@setic.ro.gov.br">gab@setic.ro.gov.br</a>	<b>07:30 às 13:30</b> (segunda a a	Regimento Interno Setic - Art.43

distantes.	seguintes campos: nome, secretaria, setor, telefone de contato, endereço de IP público de ambos os pontos, Serviços necessários.	o do serviço				plugins/formcreator/front/formdisplay.php?id=18;					sexta-feira)	
------------	--	--------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--------------	--

**SERVIÇO: FALHA - PROBLEMA AO ACESSAR A VPN**

Descrição do Serviço	Requisitos	Etapas	Quem pode solicitar	Forma de Atendimento	Prioridade de Atendimento	Solicitação	Atendimento (tempo de espera e atendimento)	Responsável	Telefone	E-mail	Horário de atendimento	Legislação
Problemas para acessar VPN. usuários que já estão	Formulário no sistema GLPI com os seguintes	1- Solicitação 2- Realização do	Todos os servidores	Virtual	Ordem de chegada	<a href="https://atendimento.setic.ro.gov.br/plugins/">https://atendimento.setic.ro.gov.br/plugins/</a>	8h	Operações e Redes	(69) 3212 - 9513	<a href="mailto:gab@setic.ro.gov.br">gab@setic.ro.gov.br</a>	<b>07:30 às 13:30</b> (segunda a sexta-	Regimento Interno Setic - Art.43

fazendo uso de VPN.	campos: nome, secretaria, setor, telefone de contato, endereço IP, Qual o tipo do problema, URL ou nome do sistema que não consegue o acesso, print do erro, caminho da pasta.	serviço				formcreator/front/formdisplay.php?id=275;					feira)	
---------------------	--	---------	--	--	--	---	--	--	--	--	--------	--

**SERVIÇO: ALTERAÇÃO DE CREDENCIAIS DE AUTENTICAÇÃO - Interno (Wireless)**

Descrição do Serviço	Requisitos	Etapas	Quem pode solicitar	Forma de Atendimento	Prioridade de Atendimento	Solicitação	Atendimento (tempo de espera e atendimento)	Responsável	Telefone	E-mail	Horário de atendimento	Legislação
Alterar senha e login de acesso ao equipamento.	Formulário no sistema GLPI com os seguintes campos: nome,	1- Solicitação 2- Realização do serviço	Todos os servidores	Virtual	Ordem de chegada	https://atendimento.setic.ro.gov.br/plugins/formcreator/	8h	Operações e Redes	(69) 3212 - 9513	gab@setic.ro.gov.br	<b>07:30 às 13:30</b> (segunda a sexta-feira)	Regimento Interno Setic - Art.43

	secretaria, setor, telefone de contato, modelo e fabricante do dispositivo , login e senha desejado. Localizaçã o do equipame nto (prédio, andar, lado).					front/ formdisp lay.php? id=12;						
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

**SERVIÇO: CONFIGURAÇÃO DE RÁDIO - EXTERNO (Wireless)**

Descrição do Serviço	Requisitos	Etapas	Quem pode solicitar	Forma de Atendimento	Prioridade de Atendimento	Solicitação	Atendimento (tempo de espera e atendimento)	Responsável	Telefone	E-mail	Horário de atendimento	Legislação
Configuração de rádio de criação de enlace wireless com os rádios já instalados no PRM.	Formulário no sistema GLPI com os seguintes campos: nome, secretaria, setor,	1- Solicitação 2- Realização do serviço	Setores de TI	Virtual	Ordem de chegada	<a href="https://atendimento.setic.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/formdisp">https://atendimento.setic.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/formdisp</a>	16h	Operações e Redes	(69) 3212 - 9513	<a href="mailto:gab@setic.ro.gov.br">gab@setic.ro.gov.br</a>	<b>07:30 às 13:30</b> (segunda a sexta-feira)	Regimento Interno Setic - Art.43

	telefone de contato, Modelo e fabricante, equipamento deve ser compatível com Ubiquiti já em uso no PRM.					lay.php?id=11;						
--	--	--	--	--	--	----------------	--	--	--	--	--	--

**SERVIÇO: CONFIGURAÇÕES ACCESS POINT - INTERNO (Wireless)**

Descrição do Serviço	Requisitos	Etapas	Quem pode solicitar	Forma de Atendimento	Prioridade de Atendimento	Solicitação	Atendimento (tempo de espera e atendimento)	Responsável	Telefone	E-mail	Horário de atendimento	Legislação
Configurar Access point para acesso sem fio as redes especificadas pelo solicitante.	Formulário no sistema GLPI com os seguintes campos: nome,	1- Solicitação 2- Realização do serviço	Setores de TI	Virtual	Ordem de chegada	<a href="https://atendimento.setic.ro.gov.br/plugins/formcreator/">https://atendimento.setic.ro.gov.br/plugins/formcreator/</a>	16h	Operações e Redes	(69) 3212 - 9513	<a href="mailto:gab@setic.ro.gov.br">gab@setic.ro.gov.br</a>	<b>07:30 às 13:30</b> (segunda a sexta-feira)	Regimento Interno Setic - Art.43

secretaria, setor, telefone de contato, modelo e fabricante do dispositivo , frequência de operação, SSID, autenticação (login e senha). Se possuir o equipamento						front/ formdisplay.php? id=16;						
---	--	--	--	--	--	--------------------------------------	--	--	--	--	--	--

entregar no núcleo de operações (setic 6º andar, rio Cautário).												
---	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

**SERVIÇO: CRIAÇÃO DE SSID - Interno (Wireless)**

Descrição do Serviço	Requisitos	Etapas	Quem pode solicitar	Forma de Atendimento	Prioridade de Atendimento	Solicitação	Atendimento (tempo de espera e atendimento)	Responsável	Telefone	E-mail	Horário de atendimento	Legislação
Criação de	Formulário	1-	Setores	Virtual	Ordem	https://	8h	Oper	(69)	gab@	<b>07:30</b>	Regime

nomenclatura para a rede Wi-Fi.	o no sistema GLPI com os seguintes campos: nome, secretaria, setor, telefone de contato, SSID desejado, marca e modelo do equipamento, autenticação, localização	Solicitação 2- Realização do serviço	de TI		de chegada	atendimento.setic.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/formdisplay.php?id=14;		ações e Redes	3212 - 9513	setic.ro.gov.br	às 13:30 (segunda a sexta-feira)	Interno Setic - Art.43
---------------------------------	--	--------------------------------------	-------	--	------------	--	--	---------------	-------------	-----------------	----------------------------------	------------------------

	o do equipamento (prédio, andar, lado).											
--	---	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

**SERVIÇO: EXCLUSÃO DE SSID - Interno (Wireless)**

Descrição do Serviço	Requisitos	Etapas	Quem pode solicitar	Forma de Atendimento	Prioridade de Atendimento	Solicitação	Atendimento (tempo de espera e atendimento)	Responsável	Telefone	E-mail	Horário de atendimento	Legislação
Exclusão de	Formulári	1-	Setores	Virtual	Ordem	https://	6h	Oper	(69)	gab@	07:30	Regime

SSID em caso de desuso ou conflito com nome repetido.	o no sistema GLPI com os seguintes campos: nome, secretaria, setor, telefone de contato, SSID desejado, marca e modelo do equipamento, autenticação, localização	Solicitação 2- Realização do serviço	de TI		de chegada	atendimento.setic.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/formdisplay.php?id=13;		ação se Redes	3212 - 9513	setic.ro.gov.br	às 13:30 (segunda a sexta-feira)	nto Interno Setic - Art.43
---	--	--------------------------------------	-------	--	------------	--	--	---------------	-------------	-----------------	----------------------------------	----------------------------

	o do equipamento (prédio, andar, lado).											
--	---	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

**SERVIÇO: MANUTENÇÃO DE RÁDIO (Wireless)**

Descrição do Serviço	Requisitos	Etapas	Quem pode solicitar	Forma de Atendimento	Prioridade de Atendimento	Solicitação	Atendimento (tempo de espera e atendimento)	Responsável	Telefone	E-mail	Horário de atendimento	Legislação
Manutenção	Formulári	1-	Setores	Virtual	Ordem	https://	16h	Oper	(69)	gab@	<b>07:30</b>	Regime

de falhas de hardware/software no equipamento.	o no sistema GLPI com os seguintes campos: nome, secretaria, setor, telefone de contato, modelo e fabricante do dispositivo . Localização do equipamento. Bem	Solicitação 2- Realização do serviço	de TI		de chegada	atendimento.setic.ro.gov.br/formcreator/front/formdisplay.php?id=9;		ação e Redes	3212 - 9513	setic.ro.gov.br	às 13:30 (segunda a sexta-feira)	nto Interno Setic - Art.43
--	--	--------------------------------------	-------	--	------------	---	--	--------------	-------------	-----------------	----------------------------------	----------------------------

	como defeitos percebido s.											
--	-------------------------------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

**SERVIÇO: REMOÇÃO DE ACCESS POINT - Interno (Wireless)**

Descrição do Serviço	Requisitos	Etapas	Quem pode solicitar	Forma de Atendimento	Prioridade de Atendimento	Solicitação	Atendimento (tempo de espera e atendimento)	Responsável	Telefone	E-mail	Horário de atendimento	Legislação
Remover Access Point do	Formulário no sistema	1- Solicitação	Setores de TI	Virtual	Ordem de chegada	<a href="https://atendimento.seti">https://atendimento.seti</a>	8h	Operações e	(69) 3212 -	<a href="mailto:gab@setic.ro.gov">gab@setic.ro.gov</a>	<b>07:30 às 13:30</b>	Regimento Interno

ambiente solicitado quando equipamento de responsabilidade da SETIC.	GLPI com os seguintes campos: nome, secretaria, setor, telefone de contato, SSID, localização do equipamento (prédio, andar, lado).	2- Realização do serviço			a	c.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/formdisplay.php?id=15;		Redes	9513	br	(segunda a sexta-feira)	Setic - Art.43
--	---	--------------------------	--	--	---	--	--	-------	------	----	-------------------------	----------------

**SERVIÇO: SINAL WIRELESS INDISPONÍVEL - Interno/Externo (Wireless)**

Descrição	Requisito	Etapas	Quem	Forma	Priorid	Solicita	Aten	Res	Tele	E-	Horário	Legisla
-----------	-----------	--------	------	-------	---------	----------	------	-----	------	----	---------	---------

do Serviço	s		pode solicitar	de Atendimento	ade de Atendimento	ção	dime nto (tem po de espe ra e aten dimento)	pons ável	fone	mail	de atendi mento	ção
Indisponibilidade no acesso à rede sem fio.	Formulário no sistema GLPI com os seguintes campos: nome, secretaria, setor, telefone	1- Solicitação 2- Realização do serviço	Setores de TI	Virtual	Ordem de chegada	<a href="https://atendimento.setic.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/formdisplay.php?">https://atendimento.setic.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/formdisplay.php?</a>	8h	Operações e Redes	(69) 3212 - 9513	<a href="mailto:gab@setic.ro.gov.br">gab@setic.ro.gov.br</a>	<b>07:30 às 13:30</b> (segunda a sexta-feira)	Regimento Interno Setic - Art.43

	de contato, SSID, autenticação (login e senha), localização do equipamento (prédio, andar, lado) endereço completo caso radio externo.					id=10;						
--	---	--	--	--	--	--------	--	--	--	--	--	--

**SERVIÇO: ANÁLISE DE VULNERABILIDADES**

Descrição	Requisito	Etapas	Quem pode	Forma de	Prioridade de	Solicitação	Atendimento	Respons	Telefone	E-mail	Horário de	Legislação
-----------	-----------	--------	-----------	----------	---------------	-------------	-------------	---------	----------	--------	------------	------------

do Serviço	s		solicitar	Atendim ento	Atendi mento		nto (tem po de espe ra e aten dime nto)	ável			atendi mento	
Realizar relatórios de análise de vulnerabilidades em servidores e serviços hospedados na infraestrutura da SETIC.	Formulário no sistema GLPI com os seguintes campos: nome, secretaria, setor, telefone de	1- Solicitação 2- Realização do serviço	Setores de TI	Virtual	Ordem de chegada	<a href="https://atendimento.setic.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/formdisplay.php?">https://atendimento.setic.ro.gov.br/plugins/formcreator/front/formdisplay.php?</a>	30 dias	Operações e Redes	(69) 3212 - 9513	<a href="mailto:gab@setic.ro.gov.br">gab@setic.ro.gov.br</a>	<b>07:30 às 13:30</b> (segunda a sexta-feira)	Regime Interno Setic - Art.43

contato, falha encontrada e gravidade, chamados de análise anterior e solução apresentada.						id=390;						
--	--	--	--	--	--	---------	--	--	--	--	--	--

**CANAIS DE ATENDIMENTO:**

**TELEFONE: (69)3212-9513**

**E-MAIL: [gab@setic.ro.gov.br](mailto:gab@setic.ro.gov.br)**

**HORÁRIO: 07h30min às 13h30min**

