INSTRUÇÃO DE SERVIÇO Nº 197/2026

SUMÁRIO

INSTRUÇÃO DE SERVIÇO Nº 197/2026 1
CAPÍTULO I DAS DISPOSIÇÕES INICIAIS 2
CAPÍTULO II DA UTILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS 3
CAPÍTULO III DO ACESSO AO SISTEMA GSTI E FLUXO DE ATENDIMENTO 4
CAPÍTULO IV DAS LIMITAÇÕES E COMPETÊNCIAS 5
CAPÍTULO V DA PADRONIZAÇÃO DE ATIVOS E CONFORMIDADE 6
CAPÍTULO VI DAS DISPOSIÇÕES FINAIS 7
ANEXO 1 JANELAS DE MANUTENÇÃO DA INFRAESTRUTURA DE REDE DO TCE-PR 9
ANEXO 2 PROCEDIMENTOS EM CASO DE ROUBO/EXTRAVIO 10
ANEXO 3 TEMPOS DE RESPOSTAS MÁXIMO PARA RESOLUÇÃO DAS SOLICITAÇÕES (NMSE) 12
ANEXO 4 PRAZO DE MANIFESTAÇÃO E ACEITE 14
ANEXO 5 TABELA DE PERFIS DE MÁQUINAS 15
ANEXO 6 FORMULÁRIO PARA CRIAÇÃO DE MÁQUINA VIRTUAL (VM) 16
ANEXO 7 PROCESSOS INTERNOS DA DTI PARA PEDIDOS 18

DOCUMENTO E ASSINATURA(S) DIGITAIS
AUTENTICIDADE E ORIGINAL DISPONÍVEIS NO ENDEREÇO WWW.TCE.PR.GOV.BR, MEDIANTE IDENTIFICADOR ZLYU.YI1A.EBFG.TQQX

INSTRUÇÃO DE SERVIÇO Nº 197/2026

Dispõe sobre a regulamentação do serviço de atendimento aos usuários (Service Desk), no âmbito da Diretoria de Tecnologia da Informação (DTI), e revoga a Instrução de Serviço nº 113, de 26 de setembro de 2017.

O PRESIDENTE DO TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO PARANÁ, no uso das atribuições estabelecidas no art. 122, I, da Lei Complementar Estadual nº 113, de 15 de dezembro de 2005, e com base nos arts. 16, XXVII e XXXIII, 187, III, e 197, do Regimento Interno, e considerando o Procedimento Administrativo nº 335916/26,

RESOLVE:

CAPÍTULO I
DAS DISPOSIÇÕES INICIAIS

Art. 1º Esta Instrução de Serviço regulamenta o processo de Atendimento aos Usuários de Tecnologia da Informação (TI) do Tribunal de Contas do Estado do Paraná (TCE-PR), gerenciado pela Diretoria de Tecnologia da Informação (DTI), e revoga a Instrução de Serviço nº 113, de 26 de setembro de 2017.

§ 1º O processo de que trata o *caput* viabiliza a prestação dos serviços de TI aos usuários institucionais por meio do Serviço de Atendimento de TI — Service Desk, funcionando como ponto único de contato entre a DTI e os usuários.

§ 2º O processo tem por objetivos:

I - promover maior eficácia e eficiência no registro, triagem, encaminhamento e resolução dos chamados;

II - assegurar a satisfação dos usuários por meio de níveis de serviço definidos e monitorados;

III - coletar e tratar *feedback*, subsidiando a melhoria contínua dos serviços de TI;

IV - construir e manter base de conhecimento que viabilize a resolução ágil de solicitações recorrentes;

V - gerar e acompanhar indicadores de desempenho do atendimento (por exemplo, volume de chamados, tempo de resposta e taxa de resolução), apoiando a gestão da capacidade e o planejamento de melhorias.

§ 3º O atendimento de TI poderá ser solicitado por meio do Sistema de Gerenciamento de Serviços de Tecnologia da Informação (GSTI) e por outros canais disponibilizados pela DTI, como telefone com URA, chat corporativo, e-mail e atendimento presencial.

§ 4º Em qualquer hipótese, as demandas referidas no § 3º deverão ser registradas no GSTI para fins de controle e acompanhamento, ressalvadas as situações de indisponibilidade do sistema ou impossibilidade de acesso pelo usuário.

DOCUMENTO E ASSINATURA(S) DIGITAIS
AUTENTICIDADE E ORIGINAL DISPONÍVEIS NO ENDEREÇO WWW.TCE.PR.GOV.BR, MEDIANTE IDENTIFICADOR ZLYU.YI1A.EBFG.TQQX

CAPÍTULO II
DA UTILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS

Art. 2º Para os efeitos desta Instrução de Serviço, aplicam-se as seguintes definições:

I - Usuário: agente detentor de conta corporativa, atuante nos sistemas de TIC do Tribunal, que utiliza os serviços de TI para realização de suas atividades funcionais;

II - Conta Corporativa: identificação de rede do usuário, utilizada no exercício de suas funções institucionais, caracterizada pelo sufixo @tce.pr.gov.br;

III - Conta Privada: qualquer credencial de acesso a serviços que não se enquadre como conta corporativa;

IV - Ativos Corporativos: quaisquer equipamentos, meios de armazenamento, transmissão e processamento pertencentes ao Tribunal de Contas do Estado do Paraná, bem como dados e informações por ele produzidos ou custodiados, que integrem, como insumo ou produto, os sistemas utilizados por esta Corte de Contas;

V - Ativos Particulares: dispositivos de uso e propriedade particulares que não se enquadrem na definição de ativo corporativo;

VI - Serviço de TI: aplicação de conhecimento tecnológico e computacional para entregar valor ao usuário, apoiando a realização de suas atividades. Os serviços são mensuráveis por meio de indicadores de desempenho e gerenciados pela DTI conforme catálogo de serviços vigente;

VII - ITIL (Information Technology Infrastructure Library): conjunto de boas práticas detalhadas para o gerenciamento de serviços de TI (ITSM) que foca no alinhamento dos serviços de TI com as necessidades da organização;

VIII - Incidente: interrupção não planejada ou redução da qualidade de um serviço de TI, que demande ação corretiva para restabelecimento da operação normal;

IX - Requisição de Serviço: solicitação formal de usuário para acesso a um serviço de TI, fornecimento de informação, ou execução de uma atividade padrão que faça parte da operação normal da DTI;

X - Chamado: registro formal de uma solicitação, incidente, problema ou requisição de serviço submetido por usuário ao Service Desk, podendo ser iniciado por meio de diferentes canais de atendimento disponibilizados pela DTI e, em todos os casos, devidamente registrado no Sistema de Gerenciamento de Serviços de Tecnologia da Informação (GSTI);

XI - Sistema GSTI: plataforma de Gerenciamento de Serviços de Tecnologia da Informação disponibilizada pela DTI para registro, acompanhamento e gestão de chamados, suportando os processos de atendimento, controle de ativos e geração de indicadores;

XII - Base de Conhecimento: repositório estruturado de informações, soluções, procedimentos e documentação técnica destinado a subsidiar a resolução de incidentes e requisições, para promover maior agilidade e redução do tempo de atendimento;

DOCUMENTO E ASSINATURA(S) DIGITAIS
AUTENTICIDADE E ORIGINAL DISPONÍVEIS NO ENDEREÇO WWW.TCE.PR.GOV.BR, MEDIANTE IDENTIFICADOR ZLYU.YI1A.EBFG.TQQX

XIII - Processo: conjunto estruturado de atividades inter-relacionadas que, a partir de entradas definidas, transforma recursos em resultados mensuráveis, contribuindo para o alcance de objetivos organizacionais. No contexto desta norma, o processo de atendimento compreende as etapas de recepção, registro, classificação, priorização, encaminhamento, resolução e encerramento de chamados;

XIV - Service Desk: função organizacional da DTI responsável por atuar como ponto único de contato com os usuários, gerenciando o ciclo de vida dos chamados desde o registro até o encerramento, em conformidade com os processos de Gerenciamento de Incidentes e Cumprimento de Requisições previstos no ITIL;

XV - Atendimento Nível 1 (N1): equipe responsável pelo primeiro contato com o usuário, realizando o registro, categorização, priorização e resolução de chamados relacionados a solicitações simples, dúvidas recorrentes e incidentes de baixa complexidade. O N1 atua com base em scripts, procedimentos padronizados e base de conhecimento, podendo realizar encaminhamento para níveis superiores, caso não seja possível solucionar a demanda no primeiro atendimento, conforme preconiza o ITIL;

XVI - Atendimento Nível 2 (N2): equipe composta por técnicos especializados, responsável pela análise e resolução de incidentes e requisições que demandam maior conhecimento técnico ou acesso a sistemas e ferramentas não disponíveis ao N1. O N2 trata problemas de média complexidade, realizando diagnósticos mais aprofundados e, quando necessário, interage com fornecedores ou áreas internas especializadas, conforme orientações do ITIL;

XVII - Atendimento Nível 3 (N3): equipe formada por especialistas ou equipes de desenvolvimento, infraestrutura ou fornecedores, responsável pelo tratamento de incidentes e problemas de alta complexidade e impacto. O N3 realiza análises detalhadas, correção de falhas estruturais, desenvolvimento de soluções e atua diretamente na causa raiz, conforme práticas do ITIL, sendo acionado quando os níveis anteriores não conseguem solucionar a demanda.

CAPÍTULO III
DO ACESSO AO SISTEMA GSTI E FLUXO DE ATENDIMENTO

Art. 3º Todos os usuários do Tribunal, com conta corporativa ativa, terão acesso ao Sistema GSTI, observado o disposto nesta Instrução de Serviço.

§ 1º O uso do sistema mencionado no *caput* é obrigatório para o registro e atendimento de necessidades de TI, excetuados os casos de indisponibilidade previstos nesta norma.

§ 2º Os pedidos de acesso a sistemas, pastas de rede ou liberação de acesso a visitantes deverão ser registrados exclusivamente pelo gestor da unidade, ou por servidor por ele formalmente designado e previamente comunicado à DTI.

§ 3º Os pedidos de acesso às áreas, informações ou documentos pertinentes à outra unidade alheia ao solicitante devem ser registrados pelo gestor da unidade detentora do conteúdo.

§ 4º É de responsabilidade do solicitante descrever a necessidade de TI de forma clara e objetiva, podendo anexar evidências.

DOCUMENTO E ASSINATURA(S) DIGITAIS
AUTENTICIDADE E ORIGINAL DISPONÍVEIS NO ENDEREÇO WWW.TCE.PR.GOV.BR, MEDIANTE IDENTIFICADOR ZLYU.YI1A.EBFG.TQQX

§ 5º Incidentes de segurança da informação devem ser reportados imediatamente, observando-se as diretrizes da Política de Segurança vigente.

Art. 4º Registrada formalmente a necessidade de TI, o requerente deverá acompanhar o andamento via Sistema GSTI, observando os prazos de manifestação:

§ 1º Intervenções técnicas que necessitem de resposta do usuário deverão observar o PMM (Prazo Máximo de Manifestação), conforme Anexo 4.

§ 2º A ausência de manifestação do usuário por prazo superior ao definido no PMM implicará o encerramento do chamado, com registro da tentativa de contato no sistema.

§ 3º Solucionada a demanda, o usuário deverá dar o aceite à solução aplicada, observando o PMA (Prazo Máximo de Aceite), presente no Anexo 4.

§ 4º A ausência de manifestação do usuário no prazo do PMA implicará o encerramento do chamado, registrando-se aceite tácito da solução.

§ 5º Quando o chamado receber solução definitiva, o usuário deverá responder à pesquisa de satisfação gerada pelo sistema.

Art. 5º No caso de chamado de alta complexidade, este poderá, após análise técnica, ser encaminhado à Gerência de Demandas da DTI.

Art. 6º Os prazos máximos para resposta e solução (NMSE — Níveis Mínimos de Serviço) observarão os parâmetros estabelecidos no Anexo 3.

Parágrafo único. A tabela de NMSE poderá ser revista conforme as necessidades deste Tribunal.

CAPÍTULO IV
DAS LIMITAÇÕES E COMPETÊNCIAS

Art. 7º O atendimento das solicitações se dará na ordem de registro no Sistema GSTI, podendo sofrer alteração em função da criticidade do problema.

§ 1º O atendimento será realizado de forma impessoal pela equipe técnica, garantindo a padronização dos serviços.

§ 2º O acesso remoto a ativos corporativos será realizado apenas por técnicos autorizados e para fins estritamente profissionais.

Art. 8º Os atendimentos realizados pelo Service Desk em dispositivos pessoais limitar-se-ão a:

I - Produtos do licenciamento Microsoft 365;

II - Aplicativo de Múltiplo Fator de Autenticação (MFA) para uso corporativo.

§ 1º O atendimento em dispositivos pessoais será prestado somente para orientação de instalação e configuração dos itens citados no *caput*.

§ 2º A DTI não se responsabilizará por falhas nos dispositivos particulares após estes terem sofrido intervenções ou configurações para acesso aos sistemas do Tribunal.

Art. 9º Compete à DTI, por meio do Service Desk:

DOCUMENTO E ASSINATURA(S) DIGITAIS
AUTENTICIDADE E ORIGINAL DISPONÍVEIS NO ENDEREÇO WWW.TCE.PR.GOV.BR, MEDIANTE IDENTIFICADOR ZLYU.YI1A.EBFG.TQQX

I - realizar a avaliação das avarias e emitir o parecer técnico que fundamentará a necessidade de substituição ou conserto de equipamentos;

II - realizar a avaliação de necessidade para pedidos de novos equipamentos ou empréstimos;

III - proceder à atualização da configuração após a entrega física do equipamento na unidade;

IV - gerenciar o acionamento de suporte e manutenção exclusivamente para ativos sob garantia contratual.

§ 1º O parecer técnico citado no inciso I é condição obrigatória para que a unidade solicite a substituição de equipamento fora de garantia junto ao setor de patrimônio.

§ 2º Na realização de mudanças físicas de equipamentos de TIC, compete à equipe do Service Desk executar a movimentação física dos equipamentos entre postos de trabalho, salas, andares ou prédios, bem como realizar a desconexão, reconexão, organização lógica e verificação do pleno funcionamento dos equipamentos no novo local.

Art. 10. Não constituem atribuições da DTI, no âmbito do processo de atendimento:

I - o armazenamento ou responsabilidade por equipamentos de outras unidades em casos de mudança de layout;

II - serviços de infraestrutura física elétrica (cabeamento e tomadas);

III - suporte a ativos de áudio e vídeo corporativos não integrados à rede de dados.

Parágrafo único. Para as situações descritas nos incisos deste artigo, o usuário deverá observar os fluxos das unidades responsáveis pelo patrimônio, almoxarifado ou infraestrutura.

CAPÍTULO V
DA PADRONIZAÇÃO DE ATIVOS E CONFORMIDADE

Art. 11. A DTI utilizará perfis corporativos padronizados para os ativos entregues aos usuários, conforme Anexo 5.

§ 1º Será utilizada ferramenta centralizada para criação e atualização dos perfis, sendo os softwares distribuídos por pacotes automáticos.

§ 2º A aplicação de pacotes automáticos ocorrerá preferencialmente fora do horário comercial, podendo ocorrer dentro deste por razões de segurança ou janelas críticas (Anexo 1).

§ 3º Pedidos de instalação de aplicativos devem atender o fluxo do Anexo 7, sendo apreciados apenas se não houver similar já homologado.

§ 4º A instalação de aplicativos bancários será restrita a estações de trabalho de unidades financeiras, sob pedido do Gestor.

Art. 12. Quanto ao uso e suporte dos ativos corporativos:

DOCUMENTO E ASSINATURA(S) DIGITAIS
AUTENTICIDADE E ORIGINAL DISPONÍVEIS NO ENDEREÇO WWW.TCE.PR.GOV.BR, MEDIANTE IDENTIFICADOR ZLYU.YI1A.EBFG.TQQX

§ 1º A DTI recomenda que não sejam utilizadas contas pessoais em ativos do TCE-PR, sendo isenta de responsabilidade por dados de natureza particular.

§ 2º O Service Desk prestará suporte exclusivamente aos sistemas e aplicativos homologados pela DTI.

§ 3º A solicitação de criação de máquinas virtuais deverá seguir o formulário constante no Anexo 6.

§ 4º Ativos virtuais (máquinas virtuais), ociosos por período superior a 90 (noventa) dias, poderão ser desativados para otimização de recursos, sem comunicado prévio, exceto em casos previamente registrados na requisição do ativo virtual.

Art. 13. A DTI poderá realizar a desinstalação sumária de aplicativos não pertinentes à imagem padrão ou não homologados.

§ 1º Arquivos protegidos por direitos autorais, mídias de entretenimento ou materiais ofensivos ou ilícitos poderão ser removidos, com registro da ocorrência e comunicação às instâncias competentes, observado o devido processo administrativo quando cabível.

§ 2º A identificação de softwares ou materiais ilícitos será comunicado à alta direção para adoção de medidas cabíveis.

§ 3º Em caso de perda ou extravio de ativos corporativos, o usuário deverá seguir rigorosamente o procedimento constante no Anexo 2.

CAPÍTULO VI
DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 14. A gestão de credenciais e senhas observará:

I - as redefinições de senhas são de responsabilidade do próprio usuário via ferramenta de autoatendimento;

II - para usuários em trabalho externo, a atualização de senhas vencidas que dependa de intervenção técnica será realizada mediante solicitação do gestor via GSTI.

Art. 15. A Escola de Gestão Pública (EGP) poderá fornecer treinamento específico quanto ao uso do Sistema GSTI.

Art. 16. Inclusões, exclusões ou alterações nos Anexos desta Instrução de Serviço devem ser propostas mediante procedimento administrativo motivado pela DTI.

Art. 17. São partes integrantes desta Instrução de Serviço os Anexos 1 a 7.

Art. 18. Revoga-se a Instrução de Serviço nº 113, de 26 de setembro de 2017, e as suas alterações constantes das seguintes Instruções de Serviço, que ficam também revogadas:

I - Instrução de Serviço nº 127, de 17 de janeiro de 2019;

II - Instrução de Serviço nº 130, de 27 de agosto de 2019.

DOCUMENTO E ASSINATURA(S) DIGITAIS
AUTENTICIDADE E ORIGINAL DISPONÍVEIS NO ENDEREÇO WWW.TCE.PR.GOV.BR, MEDIANTE IDENTIFICADOR ZLYU.YI1A.EBFG.TQQX

Art. 19. Esta Instrução de Serviço entra em vigor na data de sua publicação.

Curitiba, 22 de junho de 2026.

- assinatura digital -

Conselheiro **IVENS ZSCHOERPER LINHARES**

Presidente

DOCUMENTO E ASSINATURA(S) DIGITAIS
AUTENTICIDADE E ORIGINAL DISPONÍVEIS NO ENDEREÇO WWW.TCE.PR.GOV.BR, MEDIANTE IDENTIFICADOR ZLYU.YI1A.EBFG.TQQX

ANEXO 1

JANELAS DE MANUTENÇÃO DA INFRAESTRUTURA DE REDE DO TCE-PR

- **Segundas-feiras:** das 19h00 às 01h00 de terça-feira.
- **Quintas-feiras:** das 19h00 às 01h00 de sexta-feira.

DOCUMENTO E ASSINATURA(S) DIGITAIS
AUTENTICIDADE E ORIGINAL DISPONÍVEIS NO ENDEREÇO WWW.TCE.PR.GOV.BR, MEDIANTE IDENTIFICADOR ZLYU.YI1A.EBFG.TQQX

ANEXO 2
PROCEDIMENTOS EM CASO DE ROUBO/EXTRAVIO

1. Em caso de roubo ou extravio de ativo corporativo, o usuário deverá entrar em contato **imediatamente** com a Diretoria de Tecnologia da Informação (DTI) pelos seguintes canais:

- e-mail: atendimentoDTI@tce.pr.gov.br;
- Telefones: (41) 3350-1702 / (41) 3350-1770
- WhatsApp: (41) 3798-6133

No contato, deverão ser informados a matrícula, o tipo de equipamento, o número de patrimônio (se houver), bem como um telefone para retorno. Poderá ser solicitado o número do Boletim de Ocorrência, que poderá ser registrado via web no site da Polícia Civil.

a) Durante o horário de expediente, a ligação será direcionada ao atendimento da DTI.

b) Fora do horário de expediente, a ligação será encaminhada à Caixa Postal da DTI, sendo a mensagem automaticamente transcrita e convertida em chamado técnico de segurança da informação para atendimento pelos plantonistas.

2. A comunicação descrita no item 1 é urgente e constitui dever do servidor, permitindo à DTI a adoção imediata das medidas necessárias para resguardar a integridade dos dados e da rede do TCE-PR. Na impossibilidade de contato pelos canais indicados, o servidor deverá solicitar ao superior imediato que providencie a comunicação o quanto antes.

3. Informações importantes:

a) Por medida de segurança, o usuário do TCE-PR poderá ser temporariamente bloqueado para mitigação de riscos de vazamento de dados.

b) O TCE-PR utiliza sistema de login único; assim, e-mail institucional, usuário de rede, conta do Microsoft Teams e credenciais de sistemas internos são vinculados entre si. Dessa forma, o bloqueio poderá abranger todos os sistemas e aplicativos do Microsoft 365 do TCE-PR.

c) Para orientações sobre **desbloqueio** de usuário e redefinição de senha, o servidor deverá entrar em contato com a Central de Atendimento da DTI pelo telefone (41) 3350-1770 ou comparecer presencialmente à DTI.

d) A abertura do Procedimento Administrativo para comunicação do incidente à Diretoria Administrativa (DA) poderá ser realizada em momento oportuno, durante o expediente, e após a redefinição de senha.

4. Smartphone pessoal com o aplicativo de autenticação multifator (MFA):

a) Caso o **smartphone pessoal** que possua o aplicativo de MFA instalado também tenha sido furtado ou roubado, o recadastro da autenticação multifator deverá ser realizado de forma obrigatória.

Para recadastro, acessar: **https://mysignins.microsoft.com/security-info**

DOCUMENTO E ASSINATURA(S) DIGITAIS
AUTENTICIDADE E ORIGINAL DISPONÍVEIS NO ENDEREÇO WWW.TCE.PR.GOV.BR, MEDIANTE IDENTIFICADOR ZLYU.YI1A.EBFG.TQQX

Observação: a comunicação imediata à DTI é indispensável. Com o ativo em mãos, terceiros podem tentar solicitar a redefinição de senha e, assim, comprometer as credenciais corporativas do usuário.

DOCUMENTO E ASSINATURA(S) DIGITAIS
AUTENTICIDADE E ORIGINAL DISPONÍVEIS NO ENDEREÇO WWW.TCE.PR.GOV.BR, MEDIANTE IDENTIFICADOR ZLYU.YI1A.EBFG.TQQX

ANEXO 3
TEMPOS DE RESPOSTAS MÁXIMO PARA RESOLUÇÃO DAS SOLICITAÇÕES (NMSE)

Este Anexo estabelece os **Níveis Mínimos de Serviço (NMSE)** aplicáveis ao atendimento de **Incidentes** e **Requisições de Serviço**, definindo os prazos máximos para:

- **PIAC** – Prazo de Início do Atendimento do Chamado;
- **PRC** – Prazo de Resolução do Chamado;
- **PEC** – Prazo de Escalonamento do Chamado, quando necessário.

Os prazos são definidos conforme a **prioridade atribuída ao chamado**, observadas as regras e fluxos previstos nesta Instrução de Serviço.

1. Requisições de Serviço – Atendimento N1

A prioridade da requisição definirá os prazos de PIAC, PRC e PEC para atendimento em primeiro nível (N1):

Prioridade	PIAC	PRC (N1 resolve)	PEC (N1 não resolve)
1 – Crítica	Até 15 minutos	Até 2 horas	Até 15 minutos
2 – Alta	Até 30 minutos	Até 8 horas	Até 30 minutos
3 – Média	Até 30 minutos	Até 16 horas	Até 1 hora
4 – Baixa	Até 30 minutos	Até 32 horas	Até 2 horas

2. Incidentes – Atendimento N1

A prioridade do incidente definirá os prazos aplicáveis ao atendimento em primeiro nível (N1):

Prioridade	PIAC	PRC (N1 resolve)	PEC (N1 não resolve)
1 – Crítica	Até 15 minutos	Até 1 hora	Até 15 minutos
2 – Alta	Até 30 minutos	Até 2 horas	Até 30 minutos
3 – Média	Até 30 minutos	Até 4 horas	Até 1 hora
4 – Baixa	Até 30 minutos	Até 8 horas	Até 2 horas

3. Requisições de Serviço – Atendimento N2

Para requisições de serviço escalonadas ao segundo nível (N2), observam-se seguintes prazos:

DOCUMENTO E ASSINATURA(S) DIGITAIS
AUTENTICIDADE E ORIGINAL DISPONÍVEIS NO ENDEREÇO WWW.TCE.PR.GOV.BR, MEDIANTE IDENTIFICADOR ZLYU.YI1A.EBFG.TQQX

Prioridade	PIAC (Início do Atendimento)	PRC (Resolução pelo N2)
1 – Crítica	Até 15 minutos	Até 4 horas
2 – Alta	Até 30 minutos	Até 8 horas
3 – Média	Até 30 minutos	Até 16 horas
4 – Baixa	Até 30 minutos	Até 32 horas

4. Incidentes – Atendimento N2

Quando houver escalonamento para segundo nível (N2), aplicam-se os seguintes prazos:

Prioridade	PIAC (Início do Atendimento)	PRC (Resolução pelo N2)
1 – Crítica	Até 15 minutos	Até 2 horas
2 – Alta	Até 30 minutos	Até 4 horas
3 – Média	Até 30 minutos	Até 8 horas
4 – Baixa	Até 30 minutos	Até 16 horas

5. Atendimento N3

Os chamados de N3 deverão ser ter seu atendimento iniciado e ser solucionados de acordo a criticidade dos serviços de TIC:

<table>
<tr><th rowspan="2">Criticidade do serviço</th><th rowspan="2">PIAFS (Prazo de Início de Atendimento FORA DO SOBREAVISO)</th><th colspan="2">PIAdS (Prazo de Início de Atendimento EM SOBREAVISO)</th><th rowspan="2">PSC (Prazo de solução de contorno)</th></tr>
<tr><th>Atendimento remoto</th><th>Atendimento presencial</th></tr>
<tr><td>5 – Crítica</td><td rowspan="2">Até 15 minutos</td><td rowspan="2">Até 15 minutos</td><td rowspan="3">Até 1 hora</td><td rowspan="5">Até 16 horas úteis</td></tr>
<tr><td>4 – Muito alta</td></tr>
<tr><td>3 – Alta</td><td rowspan="3">Até 30 minutos</td><td>Até 30 minutos</td></tr>
<tr><td>2 – Média</td><td>Até 1 hora</td><td>Até 2 horas</td></tr>
<tr><td>1 - Baixa</td><td>Até 2 horas</td><td>Até 4 horas</td></tr>
</table>

DOCUMENTO E ASSINATURA(S) DIGITAIS
AUTENTICIDADE E ORIGINAL DISPONÍVEIS NO ENDEREÇO WWW.TCE.PR.GOV.BR, MEDIANTE IDENTIFICADOR ZLYU.YI1A.EBFG.TQQX

ANEXO 4
PRAZO DE MANIFESTAÇÃO E ACEITE

Prazo máximo de manifestação para acompanhamento de Chamados:

PMM (Prazo Máximo de Manifestação) – O usuário deverá se manifestar no acompanhamento do chamado em até 30 (trinta) dias corridos, quando se tratar de Sistemas do TCE-PR, e em até 3 (três) dias corridos, para os demais chamados.

Durante o prazo aplicável do PMM, o atendente realizará até 3 (três) tentativas de comunicação para obtenção de resposta do usuário. Caso não haja retorno até o término do prazo, o chamado será encerrado, com o devido registro das tentativas de contato no sistema.

Prazo máximo para aceite de solução de chamados:

PMA (Prazo Máximo de Aceite) – Após a aplicação da solução, o usuário deverá manifestar o aceite em até 2 (dois) dias corridos. Não havendo manifestação do usuário até o término do prazo, o chamado será encerrado, com registro do aceite tácito, conforme as regras do processo.

DOCUMENTO E ASSINATURA(S) DIGITAIS
AUTENTICIDADE E ORIGINAL DISPONÍVEIS NO ENDEREÇO WWW.TCE.PR.GOV.BR, MEDIANTE IDENTIFICADOR ZLYU.YI1A.EBFG.TQQX

ANEXO 5
TABELA DE PERFIS DE MÁQUINAS

Tipo Máquina	Perfil	Observações
Desktop	Sistema Operacional, M365, Apps TC, Apps Ass. Digital, Configurações Locais TCE-PR*	Configurações locais de segurança de desktops e notebooks seguirão a linha de base da MS, presente no Intune do TCEPR, em Nível 1, 2 e 3 que contemplem GPO´s e configurações de MSSC *on premises* do TCE-PR.
Notebook	Sistema Operacional, M365, Apps TC, Apps Ass. Digital, Configurações Remotas TCE-PR*	
Máquina Virtual	Sistema Operacional, M365, Apps TC, Apps Ass. Digital, Configurações VM TCE-PR*	Idem à observação acima.
Servidor Virtual	Sob demanda	----

*Configurações de linha de base de Níveis de segurança, segundo a fabricante, que compreende 3 níveis, dinamicamente atualizadas.

DOCUMENTO E ASSINATURA(S) DIGITAIS
AUTENTICIDADE E ORIGINAL DISPONÍVEIS NO ENDEREÇO WWW.TCE.PR.GOV.BR, MEDIANTE IDENTIFICADOR ZLYU.YI1A.EBFG.TQQX

ANEXO 6
FORMULÁRIO PARA CRIAÇÃO DE MÁQUINA VIRTUAL (VM)

Projeto ou Programa:

Nome:

Solicitante/Responsável

Descrição da Máquina

Nome da Máquina

Finalidade (breve descrição)

Sistema Operacional: ( ) Windows ( ) Linux ( ) Outro:

Tipo de serviço: ( ) Web Server ( ) File Server ( ) Estação ( ) Outro:

Ambiente: ( ) Produção ( ) Homologação ( ) Desenvolvimento

Recursos Requeridos:

Processadores: _____

Ram (Gb): ___

( ) Alta disponibilidade (Cluster)

( ) Storage (Unidades separadas para dados de aplicação)

Quantas unidades? _____

Tamanho das Unidades? _____

Crescimento esperado anual das Unidades de Dados ( )

Algum acesso diferenciado de rede? (ex.: subrede separada)

Backup:

Necessário: ( ) Sim ( ) Não

Tipo de backup: ( ) Arquivos e pastas ( ) Banco de Dados ( ) VM completa

Frequência dos backups:

( ) Diário com Retenção dos últimos ___ Dias

( ) Semanal com Retenção das últimas ___ Semanas

( ) Mensal com Retenção de ___ Meses

( ) Anual com Retenção dos últimos ___ Anos

Ciclo de vida:

Esta máquina tem prazo para desligamento ( ) Sim ( ) Não

Caso tenha, qual a data prevista: ___/___/_____ (*) este item será revisto em processo apropriado a cada 90 dias de inatividade

Manutenção:

DOCUMENTO E ASSINATURA(S) DIGITAIS
AUTENTICIDADE E ORIGINAL DISPONÍVEIS NO ENDEREÇO WWW.TCE.PR.GOV.BR, MEDIANTE IDENTIFICADOR ZLYU.YI1A.EBFG.TQQX

Responsável pela manutenção - da unidade solicitante (aplicação de atualizações, configurações, etc.)

Quem deve ter acesso remoto e administrativo da máquina:

Essa máquina deve ter visibilidade Externa?

Se sim, qual DNS (XXX.tce.pr.gov.br)?

DOCUMENTO E ASSINATURA(S) DIGITAIS
AUTENTICIDADE E ORIGINAL DISPONÍVEIS NO ENDEREÇO WWW.TCE.PR.GOV.BR, MEDIANTE IDENTIFICADOR ZLYU.YI1A.EBFG.TQQX

ANEXO 7
PROCESSOS INTERNOS DA DTI PARA PEDIDOS

Processo interno da DTI para a aprovação de adoção de aplicativos e softwares não homologados ou sistemas provenientes de terceiros.

Os pedidos deverão atender/estarão submetidos a todos os itens abaixo:

7.1. O pedido deve ser realizado via chamado no sistema GSTI.

7.2. O pedido será apreciado por equipe responsável pela homologação de aplicativos e softwares na DTI.

7.3. O chamado será submetido a procedimentos complementares em ambiente de Testes.

7.4. O objeto da solicitação deve ser de livre distribuição para ambiente corporativo.

7.5. . O chamado passará pela apreciação da DTI, podendo esta utilizar o apoio de equipes terceirizadas especializadas na análise de riscos, impacto e segurança da solução.

7.6. Não haverá suporte da DTI ao aplicativo.

7.7. O pedido pode ser recusado pela DTI caso a solicitação não atenda a algum dos requisitos deste anexo.

7.8. O aplicativo poderá ser sumariamente removido do ambiente pela DTI caso algum requisito de segurança, fornecedor ou licenciamento seja alterado.

DOCUMENTO E ASSINATURA(S) DIGITAIS
AUTENTICIDADE E ORIGINAL DISPONÍVEIS NO ENDEREÇO WWW.TCE.PR.GOV.BR, MEDIANTE IDENTIFICADOR ZLYU.YI1A.EBFG.TQQX