

Anexo II - Catálogo de Serviços

TIPO	DESCRIÇÃO	ATIVIDADE
Active Directory	Criação de usuários	Realizar a criação de novos usuários no Active Directory, atribuindo as devidas permissões e configurando as informações de login.
Active Directory	Troca de senha	Auxiliar os usuários na troca de suas senhas do Active Directory, seguindo as políticas de segurança estabelecidas pela organização.
Active Directory	Desbloqueio de conta	Desbloquear contas de usuários que foram bloqueadas por tentativas de login malsucedidas ou por outras razões definidas pela política de segurança.
Active Directory	Recuperação de chave de criptografia do BitLocker	Auxiliar os usuários na recuperação da chave de criptografia do BitLocker armazenada no Active Directory para permitir o acesso aos dados protegidos.
Active Directory	Verificação de patrimônios no AD	Realizar a verificação e manutenção dos registros de patrimônios associados aos usuários no Active Directory, garantindo a atualização e consistência das informações.
Active Directory	Configuração de permissões e grupos	Atribuir permissões e configurar grupos de segurança no Active Directory, garantindo o acesso adequado aos recursos e dados da organização.
Active Directory	Migração de objetos	Realizar a migração de objetos no Active Directory, como usuários, grupos e computadores, para garantir a organização e atualização correta das informações.
Active Directory	Suporte a políticas de segurança	Orientar os usuários quanto às políticas de segurança definidas no Active Directory, fornecendo diretrizes e auxílio para a conformidade com as normas internas.
Software	Suporte presencial e/ou remoto	Fornecer suporte técnico aos usuários da PPSA, tanto presencialmente quanto remotamente
Software	Suporte ao antivírus Kaspersky	Oferecer suporte técnico aos usuários relacionado ao antivírus Kaspersky, incluindo instalação e atualização.
Software	Verificação e configuração de Softwares	Verificar e configurar Softwares em conformidade com as políticas de segurança da informação.
Software	Suporte a Softwares específicos	Oferecer suporte e configuração de Softwares específicos utilizados em geologia, reservatórios, engenharia, entre outros.
Software	Suporte a Softwares governamentais	Fornecer suporte e atualizações para Softwares relacionados ao uso do governo, como SIOP e SIESP.
Software	Apoio a atividades de FTP externo	Fornecer suporte e orientação para atividades relacionadas ao FTP externo da PPSA.
Software	Criação de manuais e treinamentos	Criar manuais de uso e fornecer treinamentos sobre ferramentas específicas para os funcionários.
Software	Suporte a ferramentas da nuvem Microsoft	Oferecer suporte e assistência aos usuários nas ferramentas da nuvem Microsoft, como Office 365.
Software	Suporte e configuração do Office 365	Auxiliar os usuários na instalação, configuração e utilização das ferramentas do Office 365, como Word, Excel, Outlook, Teams, SharePoint, OneDrive, entre outros.
Software	Suporte e atualizações de Softwares para o setor jurídico	Realizar suporte técnico e manter atualizados os Softwares utilizados pelo setor jurídico, garantindo seu correto funcionamento e a aplicação das últimas atualizações.
Software	Suporte à emissão e configuração de certificados digitais	Fornecer suporte na emissão, instalação e configuração de certificados digitais, garantindo sua correta utilização e segurança na autenticação e assinatura digital.
E-mail	Suporte e configuração de serviços de e-mail	Auxiliar os usuários na configuração e solução de problemas relacionados aos serviços de e-mail, como Microsoft Exchange, Outlook, Gmail, garantindo seu correto funcionamento.
Manutenção	Abertura de chamados junto a fornecedores	Abrir chamados e acompanhar a resolução de problemas com fornecedores de serviços de TI.

Anexo II - Catálogo de Serviços

TIPO	DESCRIÇÃO	ATIVIDADE
Hardware	Suporte a microcomputadores e notebooks	Realizar diagnóstico e solução de problemas em microcomputadores e notebooks dos usuários.
Hardware	Controle de empréstimos de equipamentos	Gerenciar o empréstimo de equipamentos de TI, garantindo sua disponibilidade e controle adequado.
Inventário	Controle do inventário dos equipamentos	Manter o registro atualizado de todos os equipamentos de TI da PPSA.
Hardware	Manutenção preventiva e corretiva	Realizar manutenções preventivas e corretivas em computadores e equipamentos de TI.
Hardware	Suporte e manutenção preventiva e corretiva em computadores e equipamentos	Realizar suporte técnico e manutenção preventiva e corretiva em computadores e equipamentos, garantindo seu correto funcionamento e vida útil.
Hardware	Controle de empréstimos e inventário de equipamentos	Gerenciar o controle de empréstimos de equipamentos, bem como manter um inventário atualizado, facilitando o acompanhamento e garantindo a disponibilidade dos recursos.
Impressão	Suporte básico a impressoras	Fornecer suporte básico na configuração, solução de problemas e utilização de impressoras, garantindo sua correta operação e impressões de qualidade.
Impressão	Instalar impressora	Realizar a instalação física da impressora, conectando-a corretamente ao computador ou rede.
Impressão	Configurar impressora	Configurar as opções de impressão, como qualidade, tamanho de papel, orientação, entre outras configurações.
Impressão	Tirar dúvidas sobre impressão	Esclarecer dúvidas dos usuários relacionadas à impressão, como resolução de problemas ou configurações.
Impressão	Configuração de layout	Configurar o layout da página, como margens, cabeçalho, rodapé, formatação de texto, entre outros.
Impressão	Utilização de impressão na nuvem	Orientar e configurar a impressão a partir de serviços de armazenamento em nuvem utilizados pela PPSA
Impressão	Configurar impressora de rede	Configurar impressoras de rede para que possam ser utilizadas por vários computadores na rede.
Impressão	Solucionar problemas de impressão	Identificar e resolver problemas relacionados à impressão, como atolamentos de papel, falhas na impressão, entre outros.
Impressão	Substituir cartuchos de tinta	Trocar cartuchos de tinta vazios por novos, garantindo a continuidade da impressão.
Impressão	Configurar impressão frente e verso	Configurar a impressão frente e verso (duplex), permitindo economia de papel.
Impressão	Orientar sobre uso de recursos avançados da impressora	Explicar e auxiliar os usuários no uso de recursos avançados da impressora, como impressão em cores, impressão de fotos, entre outros.
Microsoft Office	Instalar o Office	Realizar a instalação do pacote Office 365 ou Office 2019 nos computadores dos usuários.
Microsoft Office	Configurar contas de e-mail no Outlook	Configurar e sincronizar contas de e-mail dos usuários no aplicativo Outlook.
Microsoft Office	Criar e formatar documentos no Word	Auxiliar os usuários na criação e formatação de documentos no Word, como digitação, formatação de texto e layout.
Microsoft Office	Elaborar planilhas e realizar cálculos no Excel	Apoiar os usuários na elaboração de planilhas, inserção de fórmulas, criação de gráficos e análise de dados no Excel.
Microsoft Office	Criar apresentações no PowerPoint	Orientar e auxiliar os usuários na criação de apresentações impactantes no PowerPoint.
Microsoft Office	Configurar opções de segurança e privacidade	Configurar as opções de segurança e privacidade do Office 365 ou Office 2019, como proteção de documentos e dados.
Microsoft Office	Solucionar problemas de compatibilidade	Identificar e resolver problemas relacionados à compatibilidade de arquivos entre diferentes versões do Office.
Microsoft Office	Realizar backup e recuperação de documentos	Realizar o backup e recuperação de documentos do Office 365 ou Office 2019 em caso de perda ou exclusão acidental.

Anexo II - Catálogo de Serviços

TIPO	DESCRIÇÃO	ATIVIDADE
Microsoft Office	Configurar e gerenciar contatos e calendários no Outlook	Auxiliar os usuários na configuração e gerenciamento de contatos e calendários no Outlook.
Microsoft Office	Personalizar configurações e preferências do Office	Ajudar os usuários a personalizar configurações e preferências do Office 365 ou Office 2019 de acordo com suas necessidades.
Microsoft Office	Atualizar para versões mais recentes do Office	Realizar atualizações do Office 365 ou Office 2019 para versões mais recentes, garantindo acesso a novos recursos.
Power BI	Suporte a ferramentas avançadas do Excel e Power BI	Auxiliar os usuários no uso de recursos avançados do Excel, como Macro, VBA, Power Pivot, e Power BI (Views, dashboards)
Power BI	Análise de dados provenientes de diversas fontes	Realizar análise de dados provenientes de diversas fontes, como planilhas Excel ou bancos de dados (DBA2, MSQl e etc), para identificar tendências, insights e padrões
Power BI	Extração, transformação e carga de dados (ETL)	Configurar e automatizar o processo de ETL, incluindo a limpeza, preparação e integração de dados para uso em dashboards e relatórios
Power BI	Colaboração com equipes de negócios e TI	Trabalhar em conjunto com as equipes de negócios de TI
Power BI	Consultas, scripts e fórmulas para manipulação de dados	Criar consultas, scripts e fórmulas para manipulação de dados e cálculos avançados
Power BI	Implementação de medidas de segurança de dados	Localizar e definir medidas de segurança e privacidade de dados nos dashboards e relatórios desenvolvidos
Power BI	Identificação de oportunidades de melhoria	Identificar novas oportunidades de melhorias nos dashboards e/ou na modelagem de dados
Rede	Identificação de problemas de segurança	Identificar possíveis problemas de segurança na rede de TI e tomar medidas adequadas para mitigá-los.
Rede	Suporte e solução de problemas de instabilidade ou indisponibilidade na rede	Identificar e solucionar problemas de instabilidade, lentidão ou indisponibilidade na rede, garantindo uma conexão confiável e adequada às necessidades dos usuários.
Rede	Configuração e manutenção de infraestrutura de rede	Realizar configuração, monitoramento e manutenção da infraestrutura de rede, como switches, roteadores, firewalls, garantindo sua eficiência e segurança.
RPA	Configuração e automação de processos repetitivos	Desenvolver e configurar processos de RPA para automatizar tarefas repetitivas e de baixo valor agregado
RPA	Desenvolvimento de automações de processos	Desenvolver automações de processos para otimizar tarefas repetitivas e aumentar a eficiência operacional
RPA	Suporte técnico e resolução de problemas em automações	Fornecer suporte técnico para resolver problemas relacionados às automações de processos
RPA	Identificação e implementação de novas automações	Identificar oportunidades de automação e implementar novas soluções para otimizar processos e tarefas
Segurança da Informação	Suporte e orientação aos usuários sobre políticas de segurança da informação	Orientar os usuários sobre as políticas de segurança da informação, abordando boas práticas, uso adequado de senhas, cuidados com phishing, proteção de dados sensíveis, entre outros.
Segurança da Informação	Identificação e tratamento de problemas de segurança na rede	Identificar e solucionar problemas de segurança na rede, como ameaças cibernéticas, vulnerabilidades, invasões, assegurando a integridade e confidencialidade dos dados.
Sistema Operacional	Atualizações de sistemas operacionais	Garantir que todos os sistemas operacionais estejam atualizados com as últimas versões disponíveis.
Sistema Operacional	Suporte e configuração do Windows 10 e 11	Realizar configuração, solução de problemas e atualizações do sistema operacional Windows 10 e 11, garantindo sua estabilidade e segurança.
Sistema Operacional	Reinstalação, configuração e atualização de sistemas operacionais	Fornecer suporte na reinstalação, configuração e atualização de sistemas operacionais, como Microsoft Windows e Linux, para garantir seu funcionamento adequado.

Anexo II - Catálogo de Serviços

TIPO	DESCRIÇÃO	ATIVIDADE
Sistema Operacional	Implementação de medidas de segurança e privacidade nos sistemas operacionais	Garantir a implementação de medidas de segurança e privacidade nos sistemas operacionais, como configuração de firewall, antivírus, políticas de acesso, entre outras.
Telecomunicações	Suporte e configuração de telefonia IP	Auxiliar na configuração, solução de problemas e utilização dos sistemas de telefonia IP, garantindo uma comunicação eficiente e adequada às necessidades da empresa.
Telecomunicações	Suporte e configuração de videoconferência	Fornecer suporte técnico e configuração de sistemas de videoconferência, como Microsoft Teams, Zoom, Webex, garantindo reuniões virtuais eficientes e de qualidade.
Telecomunicações	Instalar telefone na mesa	Realizar a instalação física do telefone VoIP na mesa do usuário, conectando-o corretamente à rede e configurando-o para uso.
Telecomunicações	Substituir telefone na mesa	Efetuar a substituição de um telefone VoIP danificado, defeituoso ou desatualizado na mesa do usuário, configurando-o adequadamente.
Telecomunicações	Configurar encaminhamento de chamadas	Auxiliar os usuários na configuração de encaminhamento de chamadas no sistema VoIP, definindo regras de redirecionamento adequadas.
Telecomunicações	Tirar dúvidas	Prestar suporte aos usuários para esclarecer dúvidas relacionadas à configuração de linha no sistema de telefonia VoIP.
Telecomunicações	Configurar caixa postal	Realizar a configuração da caixa postal do ramal telefônico, permitindo que os usuários possam receber e acessar mensagens de voz.
Telecomunicações	Solucionar problemas de áudio e conexão	Diagnosticar e resolver problemas relacionados à qualidade do áudio ou conexão nos telefones VoIP, garantindo um bom funcionamento.
Telecomunicações	Configurar recursos avançados, como conferência	Auxiliar na configuração e utilização de recursos avançados da telefonia VoIP, como chamadas em conferência ou transferência de chamadas.
Videoconferência	Suporte e configuração de sistemas de videoconferência	Auxiliar na configuração, solução de problemas e utilização de sistemas de videoconferência, garantindo reuniões virtuais eficientes e de qualidade.
WiFi	Configuração de dispositivos móveis	Auxiliar os usuários na configuração do acesso Wi-Fi em dispositivos móveis, como smartphones (Android e iPhone) e tablets.
WiFi	Conexão à rede de visitantes	Orientar os visitantes da empresa a se conectarem à rede Wi-Fi de visitantes, fornecendo as informações necessárias.
WiFi	Solução de problemas de conexão Wi-Fi	Investigar e resolver problemas de conexão Wi-Fi relatados pelos usuários, identificando possíveis causas e soluções.
WiFi	Configuração de conexão Wi-Fi em notebooks	Auxiliar os usuários na configuração e conexão à rede Wi-Fi em notebooks e laptops.
WiFi	Verificação de estabilidade e desempenho da rede Wi-Fi	Monitorar e verificar a estabilidade e o desempenho da rede Wi-Fi, identificando e resolvendo problemas de instabilidade.
Windows 10	Instalar o sistema operacional Windows 10	Realizar a instalação do sistema operacional Windows 10 em novos computadores ou em computadores que necessitem de uma reinstalação.
Windows 10	Configurar perfis de usuário e contas	Configurar perfis de usuário e criar contas de usuário no Windows 10, garantindo o acesso adequado aos recursos e personalização.
Windows 10	Realizar atualizações e patches do sistema operacional	Aplicar atualizações e patches do Windows 10 para garantir a segurança, estabilidade e correção de possíveis vulnerabilidades.
Windows 10	Solucionar problemas de inicialização e desempenho	Identificar e resolver problemas relacionados à inicialização do sistema operacional Windows 10 e melhorar o desempenho do sistema.

Anexo II - Catálogo de Serviços

TIPO	DESCRIÇÃO	ATIVIDADE
Windows 10	Configurar e gerenciar impressoras e dispositivos	Configurar impressoras e outros dispositivos no Windows 10, garantindo o correto funcionamento e integração com o sistema operacional.
Windows 10	Solucionar problemas de rede e conectividade	Diagnosticar e resolver problemas de rede e conectividade no Windows 10, incluindo configuração de redes sem fio e solução de problemas.
Windows 10	Configurar e personalizar as opções de segurança	Configurar opções de segurança no Windows 10, como firewall, antivírus, atualizações automáticas e controle de contas de usuário.
Windows 10	Realizar backups e recuperação de arquivos	Orientar e auxiliar os usuários na realização de backups de arquivos importantes e na recuperação de arquivos perdidos ou corrompidos.
Windows 10	Instalar e atualizar drivers de dispositivos	Realizar a instalação e atualização de drivers de dispositivos no Windows 10 para garantir o correto funcionamento dos periféricos.
Windows 10	Suporte a aplicativos e Softwares do Windows	Auxiliar os usuários no suporte a aplicativos e Softwares específicos do Windows 10, solucionando problemas e fornecendo orientações.