



**TRIBUNAL DE CONTAS**  
**ESTADO DO AMAZONAS**



**2025**  
**CATÁLOGO DE SERVIÇOS**  
**DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**

# Catálogo de Serviços de Tecnologia da Informação Versão 1.2 – Agosto/2025

## Secretaria de Tecnologia da Informação

Elynder Belarmino da Silva Lins

## Diretoria de Inteligência Artificial

Arlesson de Souza dos Anjos

## Diretoria de Operações em Tecnologia da Informação

Celso Ricardo Lima Martins

## Diretoria de Projetos e Inovação em Tecnologia da Informação

Saulo Coelho Lima

## GTE de Infraestrutura em Tecnologia da Informação

Ádria Oliveira da Silva

## GTE de Inovação de Sistemas de Tecnologia

Thábita Leão Corrêa Lima

## GTE de Segurança da Informação

Luis Carlos de Miranda Santos Junior

## Colaboradores

Eduardo Nicolas Bitencourt Neves, Igor Oliveira Holanda, Jakeline Gimaque de Mesquita, Marla Ingridh Rocha Guedes, Rebeca Cancelli Archer Pinto, Rodrigo Santana Menezes e Vinícius Muniz Ribeiro, Erich Cerqueira.

## Histórico de atualizações

| Data          | Versão | Mudanças                                                                                                                  |
|---------------|--------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Novembro/2023 | 1.0    | Lançamento da primeira versão do documento                                                                                |
| Agosto/2024   | 1.1    | Atualização da gestão da SETIN, inclusão de categorias de serviços                                                        |
| Agosto/2025   | 1.2    | Atualização das chefias internas da SETIN, inclusão de novos sistemas e serviços de suporte ao usuário interno e externo. |

# Sumário

|                                                                             |           |
|-----------------------------------------------------------------------------|-----------|
| Sistemas Críticos                                                           | 6         |
| Responsáveis pelos serviços                                                 | 8         |
| Apresentação                                                                | 9         |
| Introdução                                                                  | 10        |
| Como solicitar os serviços                                                  | 12        |
| a. Abertura de chamado pelo sistema OTRS (Para usuários internos do TCE/AM) | 13        |
| b. Consulta de chamados no OTRS                                             | 14        |
| c. Classificação e Categorias de Chamados de TI                             | 16        |
| <b>1. Serviços de Suporte ao usuário de TI</b>                              | <b>18</b> |
| 1.1. Contas de usuário na rede                                              | 18        |
| 1.2. Contas de usuário nos sistemas administrativos                         | 18        |
| 1.3. Contas de correio eletrônico (e-mail) institucional                    | 20        |
| 1.4. Programas (softwares, drivers, patches de atualização, etc.)           | 21        |
| 1.5. Computadores e Periféricos                                             | 22        |
| 1.6. Impressão                                                              | 23        |
| 1.7. Armazenamento de Arquivos                                              | 24        |
| 1.8. Rede e Internet                                                        | 25        |
| <b>2. Sistemas de Informação</b>                                            | <b>26</b> |
| 2.1. Sistema SPEDE                                                          | 26        |
| 2.2. Sistema SEI                                                            | 28        |
| 2.3. Sistema de Julgamento Eletrônico                                       | 29        |
| 2.4. Amazon.IA                                                              | 30        |
| <b>3. Serviços de Desenvolvimento de Sistemas</b>                           | <b>30</b> |
| 3.1. Desenvolvimento e manutenção de sistemas                               | 31        |
| 3.2. Implantação de sistemas externos no TCE-AM                             | 32        |
| 3.3. Criação e Manutenção de Portais e Sites                                | 32        |
| 3.4. Desenvolvimento de Painéis Analíticos dos Sistemas do TCE-AM           | 33        |

|                                                                                                                           |           |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>4. Serviços de Redes e Infraestrutura</b>                                                                              | <b>34</b> |
| <b>5. Serviços de Suporte ao Usuário Externo</b>                                                                          | <b>35</b> |
| 5.1. Suporte, orientação e esclarecimento de dúvidas sobre o sistema e-Contas                                             | 35        |
| 5.2. Orientação e esclarecimento de dúvidas quanto ao uso dos serviços disponíveis nos portais institucionais na Internet | 36        |
| 5.3. Suporte, orientação e esclarecimento de dúvidas sobre o Domicílio Eletrônico de Contas (DEC)                         | 37        |
| 5.4. Suporte, orientação e esclarecimento de dúvidas para usuários externos do sistema SEI                                | 37        |
| 5.5. Solicitação de Declaração de Indisponibilidade de Sistemas (DEC, e-Contas, etc)                                      | 38        |
| <b>6. Serviços não prestados pela SETIN</b>                                                                               | <b>38</b> |
| 6.1 Cópia de arquivos pessoais (Backup) armazenados na estação de trabalho.                                               | 38        |
| 6.2 Manutenção/Serviços em geral em computadores e dispositivos pessoais.                                                 | 39        |
| 6.3 Instalação de software não licenciado nos computadores de trabalho e pessoal.                                         | 39        |
| <b>Conclusão</b>                                                                                                          | <b>40</b> |
| <b>Referências</b>                                                                                                        | <b>41</b> |

## Termos e abreviações

| Termo ou abreviação        | Descrição                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|----------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Estação de Trabalho        | Computador/máquina tipo desktop utilizado por um colaborador.                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Usuário                    | Indivíduo que utiliza os serviços de tecnologia e sistemas fornecidos pelo TCE-AM, incluindo tanto usuários internos quanto externos.                                                                                                                                                                                 |
| Hardware                   | É todo componente de estrutura física, interno ou externo do computador.                                                                                                                                                                                                                                              |
| Software                   | Programa de computador.                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| LDAP                       | Protocolo padrão que fornece meios de armazenar e recuperar informações em um servidor de diretórios de uma rede de computadores.                                                                                                                                                                                     |
| Login                      | Conjunto de credenciais e procedimentos usados para autenticar um usuário em um determinado sistema, app, e-mail, site e afins. O login é feito com o nome de usuário e senha cadastrados e concede a esse usuário todas as autorizações necessárias para a utilização dos recursos vinculados à sua conta de acesso. |
| Patch                      | Pequenas atualizações lançadas pelo fornecedor do software para melhorar sua usabilidade ou performance, corrigir erros (bugs) e vulnerabilidades de segurança, ou qualquer outro item dentro do sistema que vá garantir o melhor funcionamento.                                                                      |
| VPN-SISTEMAS               | Rede privada virtual que possibilita o acesso à maioria dos sistemas internos do Tribunal de Contas do Amazonas fora de sua sede.                                                                                                                                                                                     |
| GlobalProtect              | O GlobalProtect Agent é um software necessário para viabilizar o acesso VPN para o home office e teletrabalho.                                                                                                                                                                                                        |
| (VGA, DVI, HDMI, Ethernet) | Representam tecnologias de conectividade amplamente utilizadas em computadores, dispositivos de entretenimento doméstico, redes de comunicação e muito mais.                                                                                                                                                          |

|                                     |                                                                                                                           |
|-------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Switch                              | Dispositivo de rede usado em redes locais (LANs) para conectar dispositivos, como computadores, impressoras e servidores. |
| AP "Access Point" (Ponto de Acesso) | Dispositivo de rede que permite que dispositivos Wi-Fi se conectem a uma rede cabeada.                                    |

## Sistemas Críticos

| Termo ou abreviação           | Descrição                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Gestor do Sistema |
|-------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
| SPEDE                         | Sistema de Processos e Documentos Eletrônicos voltado para a área finalística do TCE-AM.                                                                                                                                                                                                                              | SETIN             |
| e-Contas                      | Portal de remessa de dados e documentos relacionados às Prestações de Contas Mensais (PCMs) e Prestações de Contas Anuais (PCAs) dos órgãos jurisdicionados.                                                                                                                                                          | SECEX             |
| DEC                           | Domicílio Eletrônico de Contas - módulo do Portal e-Contas, que tem como objetivo principal facilitar a comunicação oficial e de rotina, permitindo a troca eletrônica de correspondências entre órgãos, entidades e partes envolvidas. Além disso, pode ser usado para criar ou compor processos na Corte de Contas. | DEAP              |
| SEI                           | Sistema Eletrônico de Informações (SEI) é um sistema de produção e gestão de documentos e processos eletrônicos desenvolvido pelo Tribunal Regional Federal da 4ª Região (TRF-4) e cedido gratuitamente à administração pública, implantado no âmbito administrativo do TCE-AM.                                       | SEGER             |
| Sistema Julgamento Eletrônico | Aplicação web integrada ao sistema SPEDE que permite a exibição da pauta de julgamento, possibilita a visualização dos                                                                                                                                                                                                | SEPLENO           |

|                                           |                                                                                                                                                                                                         |                            |
|-------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|
|                                           | votos e destaques, realização de pedido de vistas e a votação dos processos na sessão.                                                                                                                  |                            |
| Amazon.IA                                 | Plataforma de Inteligência Artificial Generativa do TCE-AM                                                                                                                                              | SETIN                      |
| Portal RH                                 | Sistema de Informações Funcionais (SIF) utilizado pela área de Gestão de Pessoas do TCE-AM para gerir informações referentes à vida funcional do servidor.                                              | DGP                        |
| SIF                                       | Portal de acesso a informações e serviços relacionados a atividade funcional do servidor.                                                                                                               | DGP                        |
| Redmine                                   | Sistema para acompanhamento, controle e monitoramento dos projetos executados pelo TCE-AM.                                                                                                              | SETIN                      |
| Power BI                                  | Portal para acesso a painéis gerenciais e dados estatísticos de julgamento, estoque processual, produtividade e controle externo.                                                                       | SETIN                      |
| Processos Seletivos                       | Sistema para gestão e inscrição dos processos seletivos realizados pelo TCE-AM.                                                                                                                         | ECP                        |
| Jurisprudência                            | Portal para pesquisa no conteúdo de acórdãos, parecer prévio e decisões do TCE-AM.                                                                                                                      | Comissão de Jurisprudência |
| Passaporte                                | Sistema de gestão de acessos de usuários, tanto internos quanto externos, nos sistemas disponibilizados pela instituição, como o e-Contas e o DEC.                                                      | SETIN                      |
| OTRS                                      | Sistema de gestão de serviços de TI utilizado pela DIOTI para gerenciamento de solicitações, incidentes e problemas relacionados aos sistemas e serviços disponibilizados aos usuários de TI do TCE-AM. | DIOTI/SETIN                |
| Portais Corporativos (TCE, Transparência, | Plataforma de gestão de conteúdo que serve como ponto central para acessar informações, serviços e recursos relacionados à                                                                              | DICOM                      |



|                                           |                                                                                                                                                                                                           |           |
|-------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| Intranet, Diário Oficial e Ouvidoria)     | atividade do TCE-AM, projetada para atender às necessidades de comunicação e interação tanto com o público externo (jurisdicionados, fornecedores, sociedade ) quanto com o público interno (servidores). |           |
| DRIVE COMPARTILHADO (Pasta Compartilhada) | Espaço de armazenamento de arquivos setoriais vinculado aos e-mails institucionais (GDRIVE/GMAIL), disponível apenas para servidores do TCE-AM.                                                           | SETIN     |
| Sistema de Ouvidoria                      | Portal para acesso público de registro e acompanhamento de demandas à Ouvidoria do TCE/AM                                                                                                                 | Ouvidoria |

## Responsáveis pelos serviços

| Serviço               | Nível | Responsável                                                                                                                                                                               |
|-----------------------|-------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Suporte Técnico de TI | 1     | Equipe de suporte técnico de primeiro nível da Diretoria de Operações em TI (DIOTI) da SETIN.                                                                                             |
|                       | 2     | Equipe de suporte técnico de segundo nível da Diretoria de Operações em TI (DIOTI) da SETIN executado pela empresa terceirizada Chip Tecnologia.                                          |
|                       | 3     | Equipe especializada de servidores da Diretoria de Projetos e Inovação em Tecnologia (DIPROJ), Diretoria de Inteligência Artificial (DINAR) e da GTE-ITI (infraestrutura de TI) da SETIN. |
| Impressão             | 2     | Equipe da empresa terceirizada de serviços de impressão Amazoncopy.                                                                                                                       |
| Backup                | 3     | Equipe da empresa terceirizada Futura Tecnologia com supervisão da equipe da SETIN.                                                                                                       |

## Apresentação

O Catálogo de Serviços de Tecnologia da Informação (CSTI) é um documento que apresenta os serviços oferecidos pela Secretaria de Tecnologia da Informação (SETIN) do Tribunal de Contas do Estado do Amazonas aos servidores, jurisdicionados e sociedade.

O CSTI é um instrumento atualizado periodicamente para atender às mudanças no ambiente interno ou externo do Tribunal de Contas do Amazonas. Caso haja necessidade de atualização ou inclusão de serviços, entre em contato através do e-mail: [setinatende@tce.am.gov.br](mailto:setinatende@tce.am.gov.br).

## Introdução

A SETIN possui diferentes formas de atender às necessidades dos usuários e manter a operação dos sistemas e serviços de TI. Esses serviços são organizados em três níveis de atendimento, a seguir:

- **1º nível** - No primeiro nível de atendimento, a equipe atua no modelo de Central de Serviços de TI, responsável pelo suporte aos usuários e pelo tratamento de incidentes e problemas técnicos de baixa complexidade no ambiente computacional. Nesse nível, a maioria das demandas é atendida pelos estagiários lotados na SETIN, que possuem as habilidades necessárias para solucionar os problemas com agilidade e eficiência.
- **2º nível** - Se o atendimento inicial não for suficiente para solucionar o problema, a demanda é encaminhada para a equipe de atendimento terceirizada. Essa equipe é formada por profissionais mais experientes, capazes de lidar com demandas de diferentes níveis de complexidade. Eles não apenas atuam no ambiente computacional dos usuários, mas também nos variados ambientes de conectividade de rede espalhados por todo o complexo de prédios do TCE-AM. Além de serem responsáveis pela manutenção de computadores. Com isso, asseguramos que os usuários recebam o suporte necessário para resolver seus problemas de maneira eficiente e satisfatória.

- 3º nível - Em alguns casos, pode ser necessário direcionar certas demandas para o terceiro nível de atendimento da SETIN, que é especializado em desenvolvimento de software, inteligência artificial ou infraestrutura de TI. Esse nível de atendimento é responsável por investigar as causas do problema e encontrar soluções eficazes, colaborando com os níveis anteriores com o mínimo de interferência nas atividades do usuário.

## Como solicitar os serviços

A SETIN oferece suporte técnico de TI para usuários internos e externos de segunda a sexta-feira, das 7h às 17h e das 7h às 15h, respectivamente, por meio de diferentes canais de atendimento.

|                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                        | <p>E-mail: <a href="mailto:setinatende@tce.am.gov.br">setinatende@tce.am.gov.br</a> - Para jurisdicionados do Tribunal e cidadãos. (Todos os e-mails enviados para esses endereços serão automaticamente transformados em chamados no sistema OTRS.</p> |
|  <p><b>ABERTURA DE<br/>CHAMADO</b></p> | <p>Sistema OTRS: <a href="http://servicedesk.tce.am.gov.br/">http://servicedesk.tce.am.gov.br/</a> ou pelo link específico disponível no portal Intranet. - Somente usuários internos do TCE/AM podem acessar esses endereços.</p>                      |
|                                      | <p>Telefones SETIN: (92) 3301-8118/ (92) 3301-8119.</p> <p>Telefone Serviço de Impressão: (92) 3301-8332.</p>                                                                                                                                           |

#### a. Abertura de chamado pelo sistema OTRS (Para usuários internos do TCE/AM)

1. Acessar o link  
<http://servicedesk.tce.am.gov.br/>;
2. Realizar o acesso utilizando as credenciais usuais de usuário e senha. (as mesmas para acessar SPEDE, PORTAL RH, etc.);
3. Na aba **Novo Chamado** (1), preencher os dados;
4. No **Assunto** (2), procure resumir o serviço em uma frase utilizando palavras-chave;
5. No campo **Texto** (3), forneça uma descrição detalhada do procedimento solicitado, incluindo todas as informações necessárias para realizá-lo. Para anexar imagens, selecione-a no botão **Escolher arquivo** (4);
6. Por último, selecione o setor e digite seu ramal (5);

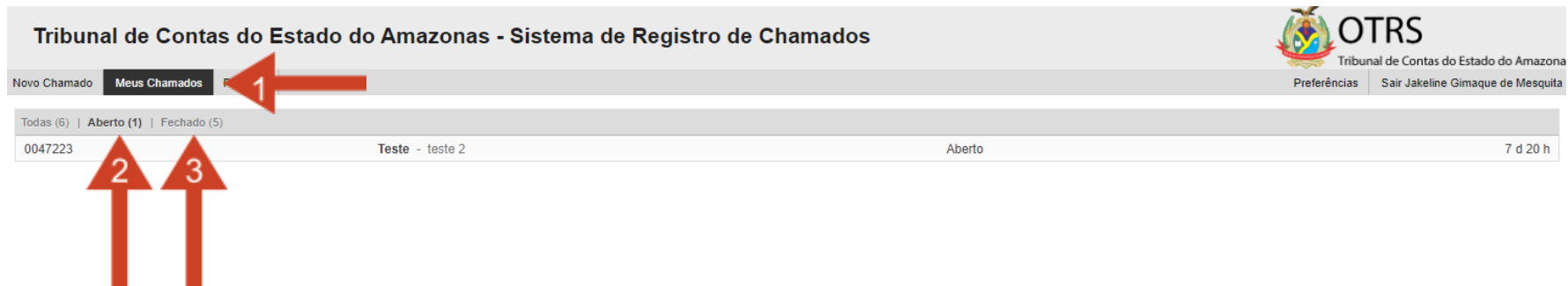
7. Para finalizar, clique em **Enviar** (6).

The screenshot shows the 'Tribunal de Contas do Estado do Amazonas - Sistema de Registro de Chamados' interface. It features a top navigation bar with 'Novo Chamado' (1) and 'FAQ'. The main form includes fields for 'Assunto:' (2) and 'Texto:' (3), a rich text editor toolbar, and an 'Anexo:' section with an 'Escolher arquivo' button (4). Below these are dropdown menus for 'Qual o seu SETOR?' and 'Qual o seu RAMAL?'. At the bottom, there is an 'Enviar' button (6). Red arrows with numbers 1 through 6 point to these specific elements in the interface.

Caso não seja possível acessar o sistema OTRS, é aconselhável que o usuário envie um e-mail para [setinatende@tce.am.gov.br](mailto:setinatende@tce.am.gov.br) ou solicite a um colega que abra o chamado em seu nome. Dessa forma, sua solicitação será registrada e encaminhada corretamente para ser tratada pela equipe responsável.

## b. Consulta de chamados no OTRS

1. Na aba **Meus Chamados** (1), são disponibilizados os chamados abertos e fechados.
2. Ao clicar em **Aberto** (2), aparecem os serviços que ainda estão em andamento e, em **Fechado** (3), os serviços já concluídos.
3. É possível verificar o status da demanda por meio das notas/notificações do atendente. Para acessar basta clicar no chamado.



4. Caso um atendente solicite mais informações, basta clicar sobre o chamado e, no final da página, clicar em **Responder** (4).



## ■ Teste



|                                                                                                          |            |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| Jakeline Gimaque de Mesquita – Teste                                                                     | 7 d 20 h   |
| Sistema de Gestão de Chamados – Teste                                                                    | 7 d 20 h   |
| Sistema de Gestão de Chamados – Ticket criado: Teste                                                     | 7 d 20 h   |
| Sistema de Gestão de Chamados – Ticket criado: Teste                                                     | 7 d 20 h   |
| Jakeline Gimaque de Mesquita – Pendência                                                                 | 7 d 20 h   |
| Sistema de Gestão de Chamados – Observação sobre o ticket: Pendência                                     | 7 d 20 h   |
| Jakeline Gimaque de Mesquita – Nota                                                                      | 7 d 20 h   |
| Sistema de Gestão de Chamados – Observação sobre o ticket: Nota                                          | 7 d 20 h   |
| Sistema de Gestão de Chamados – Atualização de responsável de ticket para RODRIGO SANTANA MENEZES: Teste | 7 d 20 h   |
| Sistema de Gestão de Chamados – Atualização de responsável de ticket para RODRIGO SANTANA MENEZES: Teste | 7 d 20 h   |
| Jakeline Gimaque de Mesquita – Nota                                                                      | 7 d 20 h   |
| Sistema de Gestão de Chamados – Observação sobre o ticket: Nota                                          | 7 d 20 h   |
| Sistema de Gestão de Chamados – Atualização do serviço do ticket para Informação: Teste                  | 7 d 19 h   |
| RODRIGO SANTANA MENEZES – Fechamento do Chamado                                                          | 7 d 19 h   |
| Sistema de Gestão de Chamados – Chamado Encerrado                                                        | 7 d 19 h   |
| Sistema de Gestão de Chamados – Observação sobre o ticket: Fechamento do Chamado                         | 7 d 19 h   |
| <b>Jakeline Gimaque de Mesquita – Teste</b>                                                              | <b>6 m</b> |

De: Jakeline Gimaque de Mesquita  
Assunto: Teste

Para abrir links no artigo seguinte, talvez você precise pressionar Ctrl, Cmd ou Shift enquanto clica no link (dependendo do seu navegador ou sistema operacional).

teste

Responder

4

## Informação

Chamado#: 0047223

Estado: Aberto

Prioridade: Urgente

Fila: 1. DIOTI - Nível 1



### c. Classificação e Categorias de Chamados de TI

Os chamados serão classificados de acordo com sua criticidade, podendo haver priorização de chamados de mesma classificação em detrimento de outros, levando em consideração o impacto para o negócio do Tribunal e o tempo necessário para resolvê-los.

Tabela - Classificação de Chamados - Priorização

| Classificação    | Critérios                                                                                  | Tempo de Solução |
|------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| 1. EMERGÊNCIA    | Risco imediato para o negócio do TCE-AM. Ex.: sistemas e equipamentos críticos fora do ar. | 2 Horas          |
| 2. MUITO URGENTE | Risco iminente de perdas. Indisponibilidade de sistemas críticos.                          | 4 Horas          |
| 3. URGENTE       | Risco moderado ou baixo para o negócio. Indisponibilidade parcial de sistemas críticos.    | 6 Horas          |
| 4. NÃO URGENTE   | Inexistência de risco para o negócio.                                                      | 8 Horas          |

Tabela - Classificação de Requisições - Complexidade

| Complexidade | Tempo de Conclusão | Critérios                                                                                                                                                                                                            |
|--------------|--------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. ALTA      | 96 Horas           | A complexidade de um chamado de requisição é influenciada por fatores técnicos, organizacionais, de recursos e regulatórios, sendo aplicada uma avaliação cuidadosa para garantir um tratamento adequado e eficiente |
| 2. MÉDIA     | 72 Horas           |                                                                                                                                                                                                                      |
| 3. BAIXA     | 48 Horas           |                                                                                                                                                                                                                      |

**Observação:** Poderá ocorrer a prorrogação do prazo de conclusão dos chamados, desde que devidamente justificada e validada junto à SETIN.

Segue abaixo a distribuição dos serviços por categorias para os níveis 1 e 2:

Tabela - Categoria de Serviços

| Categoria | Descrição                     |
|-----------|-------------------------------|
| 1         | Esclarecimento de dúvidas     |
| 2         | Requisição de Serviço         |
| 3         | Requisição de Serviço Urgente |
| 4         | Incidente                     |
| 5         | Incidente Crítico             |

**Esclarecimento de Dúvidas:** Suporte para esclarecimento de dúvidas gerais sobre o uso de sistemas e ferramentas, proporcionando orientações rápidas e precisas para garantir a continuidade das atividades.

**Requisição de Serviço:** Solicitação formal para a execução de um serviço específico, como instalação de software, configuração de equipamentos ou criação de acessos em sistemas.

**Requisição de Serviço Urgente:** Pedido prioritário para a execução imediata de um serviço crítico, visando minimizar impactos em atividades essenciais ou no funcionamento dos sistemas.

**Incidente:** Tratamento de incidentes que causam degradação significativa, mas não interrupção total, de serviços importantes, impactando a produtividade sem paralisar completamente as operações.

**Incidente Crítico:** Resolução imediata de incidentes que causam interrupção total de um ou mais serviços essenciais, afetando diretamente as operações principais e a continuidade dos negócios.

# 1. Serviços de Suporte ao usuário de TI

## 1.1. Contas de usuário na rede

O gerenciamento das contas de usuário no TCE-AM permite acesso adequado aos recursos, dados e sistemas necessários para a realização de suas atividades. Possibilita definir políticas de segurança, controle de acesso e autenticação para usuários e computadores na rede.

| SERVIÇOS                                            | SOLICITANTE                                                                         | RESPONSÁVEL |
|-----------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| Criação/ alteração de conta de usuário              | Chefe do setor ou substituto, caso o usuário não possua matrícula, usuário da conta | Nível 1     |
| Ativação/ desativação/ exclusão de conta de usuário | SIF, Chefe do setor ou substituto, usuário da conta                                 |             |
| Redefinição de senha                                | Usuário da conta                                                                    |             |
| Criar/alterar grupo                                 | Chefe do setor ou substituto                                                        |             |

**Informações necessárias para atendimento:** serviço solicitado, nome do usuário, lotação do servidor.

**Observações:** assim que a Diretoria de Gestão de Pessoas (DGP) cadastrar uma nova matrícula, o sistema gera automaticamente um chamado para a SETIN. Para o cadastro, a senha escolhida deve atender aos requisitos de senha forte, conforme norma vigente do TCE-AM e precisa ser alterada a cada 6 meses.

## 1.2. Contas de usuário nos sistemas administrativos

As permissões de acesso a certos sistemas do Tribunal são gerenciadas através de sistemas

administrados pela DIOTI. A maioria destes sistemas utiliza o formato padrão: "primeiro\_nome.ultimo\_nome" como login, o mesmo utilizado para acesso à estação de trabalho. No entanto, alguns sistemas, como o e-Contas, requerem como login o uso do e-mail ou CPF, juntamente com uma senha independente das demais.

| SERVIÇOS                                     | SOLICITANTE                                         | RESPONSÁVEL |
|----------------------------------------------|-----------------------------------------------------|-------------|
| Criação/ alteração de conta de usuário       | Usuário de TI do TCE (com autorização do chefe)     | Nível 1     |
| Alteração/Concessão de perfil                |                                                     |             |
| Acesso temporário a outro setor nos sistemas |                                                     |             |
| Mudança de setor de acesso                   | SIF, chefe do setor ou substituto, usuário da conta |             |
| Desativação/ exclusão de conta de usuário    |                                                     |             |
| Redefinição de senha                         | Usuário de TI do TCE                                |             |

**Informações necessárias para atendimento:** serviço solicitado, nome do servidor, nova lotação do servidor, e se for o caso, a autorização do chefe do setor.

**Observações:** Caso haja necessidade de realocação, o usuário tem duas opções: aguardar a geração automática da demanda pelo sistema SIF da DGP ou, caso haja publicação no Diário Oficial Eletrônico do TCE-AM, poderá solicitar o serviço diretamente. Para ter acesso aos recursos de outro setor, é necessário que a solicitação seja realizada pela chefe do setor ou por ordem dele.

No caso do sistema **Redmine**, após a criação da conta pela DIOTI, o usuário deverá acessar o sistema redmine (redmine.tce.am.gov.br) e, em seguida, entrar em contato com a SECEX para que esta faça a inclusão do usuário nos projetos.

### 1.3. Contas de correio eletrônico (e-mail) institucional

O serviço de e-mail institucional utiliza o GMail, que é um componente do Google Workspace, uma suíte de aplicativos e ferramentas de produtividade baseada na nuvem Google Workspace, que é uma desenvolvida pelo Google. O Google Workspace oferece um conjunto integrado de aplicativos que inclui o Gmail, Agenda, Documentos, Planilhas, Apresentações, Meet e Drive. Esses aplicativos permitem uma colaboração eficiente entre os usuários, possibilitando o acesso aos arquivos de qualquer lugar e a colaboração em tempo real. É uma solução abrangente para melhorar a produtividade e a colaboração no ambiente de trabalho.

| SERVIÇOS                                                          | SOLICITANTE             | RESPONSÁVEL |
|-------------------------------------------------------------------|-------------------------|-------------|
| Criação/ alteração de endereços de e-mail e listas institucionais | SIF, usuário da conta   | Nível 1     |
| Desativação de e-mail institucional do usuário, setor ou projeto  | SIF, chefia responsável |             |
| Redefinição de senha                                              | Usuário de TI do TCE    |             |

**Informações necessárias para atendimento:** serviço solicitado, nome do usuário e lotação do servidor.

**Observações:** Ao criar o e-mail, o chamado é encerrado automaticamente. Para obter o login e senha, verifique a nota de encerramento no e-mail ou no sistema OTRS. O login padrão segue o formato

primeiro\_nome.ultimo\_nome@tce.am.gov.br e a senha escolhida deve atender aos requisitos de senha forte, conforme norma vigente do TCE-AM e precisa ser alterada a cada 6 meses.

Política de inatividade: Caso uma Conta do Google Workspace permaneça sem uso ou conexão por um período de 6 meses, poderá ocorrer a desativação da conta juntamente com seu conteúdo (Gmail, Docs, Drive, Meet, Agenda) e Google Fotos.

#### 1.4. Programas (softwares, drivers, patches de atualização, etc.)

Os serviços de software listados abaixo são executados apenas com a permissão de um usuário administrador e são instalados em computadores ou dispositivos institucionais.

| SERVIÇOS      | SOLICITANTE          | RESPONSÁVEL |
|---------------|----------------------|-------------|
| Instalação    | Usuário de TI do TCE | Nível 1 e 2 |
| Desinstalação |                      |             |
| Atualização   |                      |             |

**Informações necessárias para atendimento:** Serviço requisitado e disponibilização de links para download ou executáveis do software requisitado.

**Observações:** Alguns programas exigem licenciamento para serem utilizados. Caso o TCE-AM não possua a licença necessária, o usuário deve solicitar a aquisição da licença de uso junto à SEGER ou verificar com a SETIN a possibilidade de utilização de uma licença pessoal, ou similar gratuito.

Se algum software licenciado for instalado em um setor, é responsabilidade desse setor solicitar suporte técnico da empresa contratada, que será executado sob supervisão da SETIN. O suporte técnico pode abranger serviços como instalação, atualização e outras assistências, conforme previsto em contrato.

### 1.5. Computadores e Periféricos

Para garantir a execução adequada do trabalho, é essencial que o computador esteja funcionando corretamente. Caso a máquina apresente algum comportamento inadequado, você pode solicitar um dos serviços abaixo. No entanto, é importante ressaltar que alguns serviços estão sujeitos à disponibilidade de equipamentos.

| SERVIÇOS                                                                   | SOLICITANTE                                     | RESPONSÁVEL |
|----------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|-------------|
| Instalação física de computador e monitor                                  | Usuário de TI do TCE (com autorização do chefe) | Nível 1 e 2 |
| Remanejamento de máquina                                                   |                                                 |             |
| Formatação/ atualização de Sistema Operacional (Windows, Linux, Android)   |                                                 |             |
| Instalação e desinstalação física de componentes de hardware e periféricos |                                                 |             |
| Manutenção preventiva e corretiva de computador                            | Usuário de TI do TCE                            | Nível 1 e 2 |
| Reparo de equipamento                                                      |                                                 |             |
| Substituição de cabos danificados (VGA, DVI, HDMI, Ethernet, etc.)         |                                                 |             |

|                                        |       |  |
|----------------------------------------|-------|--|
| Acionamento de garantia de equipamento | SETIN |  |
|----------------------------------------|-------|--|

**Informações essenciais para o atendimento:** tipo de serviço solicitado, descrição detalhada do problema, nome do solicitante e, se necessário, a autorização do responsável pelo setor.

**Observações:** Em caso de problemas técnicos que envolvam substituição de hardware ou exijam formatação, a máquina será recolhida para manutenção e a equipe técnica terá até 48 horas para solucionar o problema ou emitir uma nota no sistema sobre a situação caso haja fatores externos envolvidos. Poderá ocorrer a prorrogação do prazo de conclusão dos chamados, desde que devidamente justificada e validada junto à SETIN.

A permuta ou remanejamento de máquinas entre setores é permitido desde que haja aprovação das chefias envolvidas e a devida comunicação à Divisão de Patrimônio (DIPAT).

## 1.6. Impressão

O suporte de impressão no Tribunal de Contas do Amazonas é prestado exclusivamente por uma empresa terceirizada contratada para esse fim.



| SERVIÇOS                                 | SOLICITANTE          | RESPONSÁVEL |
|------------------------------------------|----------------------|-------------|
| Reposição de suprimento (Papel e tonner) | Usuário de TI do TCE | Nível 1 e 2 |
| Instalação de impressora                 |                      |             |
| Solução de problema                      |                      |             |
| Mudança de local do equipamento          | Chefia Responsável   |             |

**Informações necessárias para atendimento:** serviço solicitado, nome e setor do usuário que receberá o serviço e, se for necessário, uma descrição detalhada do que está acontecendo.

**Observações:** um técnico responsável será direcionado ao setor do usuário que fez a solicitação, a fim de atender à demanda.

### 1.7. Armazenamento de Arquivos

Os servidores dispõem de espaço para armazenamento de arquivos institucionais do setor no DRIVE COMPARTILHADO (Pasta Compartilhada), que está vinculado aos e-mails institucionais do GMAIL.

| SERVIÇOS                              | SOLICITANTE                                        | RESPONSÁVEL |
|---------------------------------------|----------------------------------------------------|-------------|
| Inclusão de usuário no Drive setorial | Chefe do setor ou substituto, Usuário de TI do TCE | Nível 1 e 2 |
| Recuperação de arquivos excluídos     |                                                    |             |
| Criação de Drive setorial             | Chefe do setor ou substituto                       |             |

|                                       |                              |             |
|---------------------------------------|------------------------------|-------------|
| Exclusão de usuário no Drive setorial | Chefe do setor ou substituto | Nível 1 e 2 |
| Desativação de Drive setorial (Drive) |                              |             |

**Informações necessárias para atendimento:** serviço solicitado, nome e setor do servidor.

**Observações:** Se um servidor precisar acessar a pasta setorial de um setor diferente daquele em que trabalha, será necessário obter uma autorização formal da chefia do setor ao qual a pasta pertence.

Se algum arquivo excluído do seu Google Workspace localizado no GDrive precisa ser restaurado, saiba que **é possível recuperá-lo desde que ainda esteja na lixeira**. Caso o período de 30 dias tenha passado, não é possível restaurar esse arquivo. Após este prazo ele é excluído automaticamente e permanentemente pela ferramenta, não sendo mais possível recuperá-lo.

## 1.8. Rede e Internet

Oferecer conectividade confiável e eficiente para garantir o acesso contínuo à internet e a comunicação fluida entre dispositivos e sistemas de rede.

| SERVIÇOS                                                               | SOLICITANTE          | RESPONSÁVEL |
|------------------------------------------------------------------------|----------------------|-------------|
| Verificação de funcionamento em pontos de rede                         | Usuário de TI do TCE | Nível 1 e 2 |
| Instalação e configuração do software Global Protect para acesso à VPN | SETIN                | Nível 2     |
| Crimpagem de cabos de rede compatível com RJ45                         | SETIN                | Nível 2     |

|                                                              |       |         |
|--------------------------------------------------------------|-------|---------|
| Verificação de funcionamento em pontos de acesso wi-fi (APs) | SETIN | Nível 2 |
| Conexão de pontos de rede em Switch                          |       |         |
| Instalação de equipamento de rede                            |       |         |

**Informações necessárias para atendimento:** serviço solicitado, descrição do que está acontecendo, nome do usuário e, se for o caso, captura de tela.

**Observações (exclusivo para servidores do TCE-AM):** O acesso aos sistemas internos do Tribunal de Contas do Amazonas fora da sede é possível por meio da VPN-SISTEMAS. Se o servidor estiver localizado nas dependências do Tribunal e desejar instalar a VPN em um notebook pessoal, será necessário levá-lo à SETIN e acompanhar a instalação.

Se o servidor estiver em teletrabalho e precisar instalar a VPN em seu computador ou dispositivo pessoal, é possível seguir um guia passo a passo para realizar a instalação. O tutorial pode ser enviado por e-mail ou disponibilizado via sistema.

## 2. Sistemas de Informação

### 2.1. Sistema SPEDE

O Sistema de Processos e Documentos Eletrônicos (SPEDE) é o sistema de processos eletrônicos voltado para a área finalística do TCE-AM.

| SERVIÇOS                                        | SOLICITANTE          | RESPONSÁVEL |
|-------------------------------------------------|----------------------|-------------|
| Criação de Caixa de Unidade                     | Chefe do setor       | Nível 1 e 2 |
| Configurar perfil de usuário                    |                      |             |
| Inclusão de tipo de documento                   | Usuário de TI do TCE | Nível 1     |
| Inclusão ou atualização de modelos de documento |                      |             |
| Suporte de Usabilidade                          |                      |             |

**Informações necessárias para atendimento:**

- Inclusão de tipo de documento: descrever o tipo do documento.
- Configurar perfil de usuário: Nome, matrícula e lotação
- Criação de modelo de documento: descrever o tipo do documento e unidade, anexar modelo em formato docx.
- Criação de unidade: nome, sigla da unidade e lista de membros.
- Exportação de processo: número e ano do processo.

**Observações:** para o caso de criação de comissão de trabalho, o serviço Criação de Caixa de Unidade deve ser solicitado.

Para adicionar ou associar interessados a processos, é necessário entrar em contato com a Relatoria específica ou a DEAP para obter mais informações.

## 2.2. Sistema SEI

O Sistema Eletrônico de Informações (SEI) é um sistema de produção e gestão de documentos e processos eletrônicos utilizado no âmbito administrativo do TCE-AM.

| SERVIÇOS                                          | SOLICITANTE                                                              | RESPONSÁVEL |
|---------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|-------------|
| Criação/alteração de Caixa de Unidade de Trabalho | Chefe do setor                                                           | Nível 1 e 2 |
| Criação de tipo de processo/documento             | SEGER, DEAP                                                              |             |
| Criação/alteração de perfil de usuário            | Usuário de TI do TCE (com<br>autorização do chefe, quando<br>necessário) |             |
| Criação/inclusão de assinatura na unidade         |                                                                          |             |
| Suporte de Usabilidade                            | Usuário de TI do TCE                                                     |             |

### Informações necessárias para atendimento:

- Criação de caixa de unidade de trabalho: nome e sigla da unidade.
- Criação de tipo de processo/documento: descrever o tipo do documento e unidade, anexar modelo.
- Criação/ alteração de perfil de usuário: nome do usuário, lotação e tipo de perfil.
- Criação/inclusão de assinatura em caixa de trabalho: tipo de assinatura e a indicação da caixa onde deve ser incluída.
- Suporte de Usabilidade: Abertura de chamado

**Observações:** Existem recursos no sistema reservados exclusivamente para chefias e seus substitutos, como a capacidade de cancelar documentos, exportar processos e reorganizar documentos dentro do processo.

### 2.3. Sistema de Julgamento Eletrônico

O sistema Julgamento Eletrônico é um sistema integrado ao SPEDE que permite a exibição da pauta de julgamento, possibilita a visualização dos votos e destaques, realização de pedido de vistas e a votação dos processos na sessão.

| SERVIÇOS                                          | SOLICITANTE                                                              | RESPONSÁVEL |
|---------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|-------------|
| Criação/alteração de Caixa de Unidade de Trabalho | Chefe do setor                                                           | Nível 1 e 2 |
| Criação de tipo de processo/documento             | SEGER, DEAP                                                              |             |
| Criação/alteração de perfil de usuário            | Usuário de TI do TCE (com<br>autorização do chefe, quando<br>necessário) |             |
| Criação/inclusão de assinatura na unidade         |                                                                          |             |
| Suporte de Usabilidade                            | Usuário de TI do TCE                                                     |             |

#### Informações necessárias para atendimento:

- Criação/atualização de modelo de documento: Enviar o arquivo modelo do documento
- Inclusão de tipo de deliberação: informar número e ano do processo
- Suporte de Usabilidade: Abertura de chamado

## 2.4. Amazon.IA

A Amazon.IA é a plataforma de inteligência artificial generativa do Tribunal de Contas do Amazonas, de uso exclusivo dos servidores certificados nos treinamentos promovidos pelo Comitê de IA, desenvolvida para apoiar a análise processual, aprimorar a produção técnica, otimizar atividades administrativas e ampliar a eficiência, a transparência e a inovação no exercício do controle externo.

| SERVIÇOS                       | SOLICITANTE                         | RESPONSÁVEL |
|--------------------------------|-------------------------------------|-------------|
| Suporte de acesso à plataforma | Usuário de TI do TCE<br>SEGER, DEAP | Nível 1 e 2 |
| Suporte de Usabilidade         |                                     |             |
| Atendimento de incidentes      |                                     |             |

Informações necessárias para atendimento:

- Comprovação de participação no treinamento promovido pelo Comitê de IA
- Dados do usuário (login/lotação)
- Tipo de solicitação (acesso, suporte técnico, dúvidas de uso, etc.)
- Descrição detalhada do problema ou necessidade e prints/telas de erro (quando houver).

## 3. Serviços de Desenvolvimento de Sistemas

Os usuários têm a possibilidade de relatar falhas nas operações ou propor alterações nos sistemas à SETIN, visando atender às necessidades do setor. Essas solicitações serão avaliadas posteriormente com base em critérios como abrangência da necessidade e prioridade de demandas.

É possível ainda sugerir melhorias e novas funcionalidades para os sistemas. Essas demandas serão analisadas pela equipe da DIPROJ que poderá ou não implementar a sugestão.

### 3.1. Desenvolvimento e manutenção de sistemas

Serviço de execução de projetos de desenvolvimento e de manutenção de sistemas para atender às necessidades específicas do Tribunal de Contas do Estado do Amazonas.

| SERVIÇOS                                  | SOLICITANTE                                                           | RESPONSÁVEL |
|-------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|-------------|
| Desenvolvimento de software               | Chefia do Setor, com anuência do Secretário da Área ou da Presidência | Nível 3     |
| Implementação de melhoria ou novo recurso |                                                                       |             |
| Resolução de problemas nos sistemas       | Usuário de TI do TCE                                                  |             |

#### Informações necessárias para atendimento:

- Desenvolvimento de software: Solicitação via sistema SEI informando a necessidade atual, o alinhamento com o planejamento estratégico e justificativa/benefícios com a implementação.
- Implementação de melhoria ou novo recurso: Solicitação via sistema SEI informando o procedimento atual, a sugestão de melhoria e justificativa/benefícios com a implementação.
- Resolução de problemas nos sistemas: Abertura de chamado

**Observações:** O desenvolvimento de sistemas e outros recursos estão alinhados com a estratégia de tecnologia da informação (TI) da SETIN.



### 3.2. Implantação de sistemas externos no TCE-AM

Para a implantação de um sistema não desenvolvido pela SETIN, é necessário que a SETIN conduza estudos técnicos para avaliar a compatibilidade do ambiente computacional do sistema externo com o já adotado no TCE-AM, e verifique sua capacidade técnica para manutenção após a implantação. O setor solicitante será responsável por avaliar se o software atende às suas necessidades, bem como pela aquisição, licenciamento ou acordo de cooperação técnica.

| SERVIÇOS                                 | SOLICITANTE                                                           | RESPONSÁVEL |
|------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|-------------|
| Implantação de sistema externo no TCE-AM | Chefia do Setor, com anuência do Secretário da Área ou da Presidência | Nível 3     |

Informações necessárias para atendimento:

- Implantação de sistema externo no TCE-AM: Solicitação via sistema SEI informando a necessidade atual, custos envolvidos no projeto, o alinhamento com o planejamento estratégico e benefícios com a implementação.

### 3.3. Criação e Manutenção de Portais e Sites

A SETIN realiza o planejamento, design, desenvolvimento e publicação do website. A gestão do conteúdo dos portais institucionais é de responsabilidade da DICOM. O conteúdo deve ser fornecido para publicação pelo setor demandante, com aprovação da DICOM quando necessário.

| SERVIÇOS | SOLICITANTE | RESPONSÁVEL |
|----------|-------------|-------------|
|----------|-------------|-------------|

|                                              |                                                                       |         |
|----------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|---------|
| Desenvolvimento de Portais e Sites no TCE-AM | Chefia do Setor, com anuência do Secretário da Área ou da Presidência | Nível 3 |
|----------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|---------|

**Informações necessárias para atendimento:**

- Desenvolvimento de Portais e Sites no TCE-AM: Solicitação via sistema SEI informando o procedimento atual, a necessidade de aplicação e benefícios com a implementação.

### 3.4. Desenvolvimento de Painéis Analíticos dos Sistemas do TCE-AM

Consiste no desenvolvimento de painéis analíticos contínuos, utilizando dados dos sistemas da SETIN, para aprimorar os processos de trabalho do TCE-AM. Inicialmente, é feito um levantamento de objetivos e necessidades, seguido pelo mapeamento dos dados. Posteriormente, a preparação dos dados pode incluir alterações nos sistemas para garantir a integridade das informações.

| SERVIÇOS                                                     | SOLICITANTE                                                           | RESPONSÁVEL |
|--------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|-------------|
| Desenvolvimento de Painéis Analíticos dos Sistemas do TCE-AM | Chefia do Setor, com anuência do Secretário da Área ou da Presidência | Nível 3     |

**Informações necessárias para atendimento:**

- Desenvolvimento de Painéis Analíticos dos Sistemas: Solicitação via sistema SEI informando a necessidade atual, o alinhamento com o planejamento estratégico e justificativa/benefícios com a implementação.

## 4. Serviços de Redes e Infraestrutura

É o conjunto de atividades, recursos e tecnologias que são implementados e gerenciados para oferecer suporte à conectividade de rede, operação e desempenho de sistemas de tecnologia da informação (TI) do Tribunal de Contas do Estado do Amazonas.

| SERVIÇOS                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | SOLICITANTE | RESPONSÁVEL |
|-------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|
| Instalação e configuração de servidores virtuais (VM) | Implementação de Sistema Operacional em Computador Servidor, Manutenção Preventiva e Corretiva para Servidores, Instalação ou Atualização de Software Básico em Servidores, Configuração e Desinstalação de Servidores de Aplicação, Configuração de Servidores de Banco de Dados, Configuração de Servidores para Serviços de Rede Corporativa                                                              | SETIN       | Nível 3     |
| Gerenciamento de Servidores de Aplicação              | Deploy de Aplicação, Atualização e Configuração de Software de Servidor de Aplicação, Manutenções e Otimizações de Desempenho em Servidores de Aplicação, Desativação e Remoção de Servidor de Aplicação                                                                                                                                                                                                     |             |             |
| Monitoramento de redes e infraestrutura               | Monitoramento de tráfego, uso de recursos e equipamentos da infraestrutura de redes, Monitoramento do Uso e Desempenho do Storage, Monitoramento da Execução das Rotinas de Backup, Monitoramento de desempenho de aplicações, Monitoramento de desempenho de banco de dados, Monitoramento de avisos de alerta, logs e mensagens de erro de equipamentos e sistemas, Monitoramento de Certificados Digitais |             |             |
| Gerenciamento de Banco de dados                       | Criação de Bancos de Dados, Cargas e Migrações de Dados em Banco de Dados, Inclusões/Alterações em Bancos de Dados por Execução de Scripts, Manutenções e Otimizações de Desempenho em Bancos de Dados, Criação e Alteração de Usuários e Privilégios de Acesso                                                                                                                                              | SETIN       | Nível 3     |

|                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |  |  |
|-----------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|
|                                   | em Bancos de Dados, Remoção de Banco de Dados                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |  |  |
| Backup                            | Instalação e Configuração de equipamentos de Backup, Inclusão ou Alteração de Rotinas de Backup, Realocação de Espaço Físico, Execução de Rotinas Diárias para Backup de Sistemas e máquinas virtuais, Execução de Rotinas Diárias para Backup de Bancos de Dados, Restauração de Dados de Bancos de Dados                                                                                                                                                 |  |  |
| Storage                           | Instalação e Configuração de Storage, Criação de Unidade Lógica em Storage, Otimização de Desempenho em Storage Realocação de Espaço Físico em Storage                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |  |  |
| Suporte à Segurança da Informação | Inclusão ou Atualização de Regras de Firewall/IPS, Inclusão ou Alteração de Perfis de Filtragem Web, Execução de procedimentos para busca de vulnerabilidades e falhas de segurança no ambiente computacional, Inclusão ou Atualização de Regras e Configurações da Ferramenta de Antivírus Corporativo, Administração de servidores de Proxy para acesso à internet, incluindo configuração e manutenção de serviços e realização de novas implementações |  |  |

Observações: A equipe de infraestrutura de TI da SETIN supervisiona e gerencia os serviços terceirizados.

## 5. Serviços de Suporte ao Usuário Externo

### 5.1. Suporte, orientação e esclarecimento de dúvidas sobre o sistema e-Contas

Consiste em atender solicitações relacionadas a incidentes ou problemas técnicos, esclarecer dúvidas e melhorar a experiência do usuário externo, ajudando os jurisdicionados a superar obstáculos relacionados à usabilidade do sistema e-Contas e a utilizar suas funcionalidades de forma mais eficaz.

| SERVIÇOS                                        | SOLICITANTE                  | RESPONSÁVEL |
|-------------------------------------------------|------------------------------|-------------|
| Suporte, orientação e esclarecimento de dúvidas | Jurisdicionados, ex-gestores | Nível 1     |

**Informações necessárias para atendimento:**

Registrar demanda pelos seguintes canais de atendimento:

- E-mail: [setinatende@tce.am.gov.br](mailto:setinatende@tce.am.gov.br) (cada e-mail enviado resulta na abertura automática de um chamado no sistema OTRS).
- Telefone SETIN: (92) 3301-8118/ (92) 3301-8119.

## 5.2. Orientação e esclarecimento de dúvidas quanto ao uso dos serviços disponíveis nos portais institucionais na Internet

Fornece orientações e instruções destinadas a auxiliar os usuários na utilização e navegação dos portais corporativos do TCE-AM garantindo que eles possam interagir efetivamente com o portal e acessar os serviços disponibilizados de maneira fácil, intuitiva e eficiente.

| SERVIÇOS                                                                                                             | SOLICITANTE                            | RESPONSÁVEL |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|-------------|
| Orientação e esclarecimento de dúvidas quanto ao uso dos serviços disponíveis nos portais institucionais na Internet | Jurisdicionados, ex-gestores, cidadãos | Nível 1     |

**Informações necessárias para atendimento:**

Registrar demanda pelos seguintes canais de atendimento:

- E-mail: [setinatende@tce.am.gov.br](mailto:setinatende@tce.am.gov.br) (cada e-mail enviado resulta na abertura automática de um chamado no sistema OTRS).
- Telefone SETIN: (92) 3301-8118/ (92) 3301-8119.

### 5.3. Suporte, orientação e esclarecimento de dúvidas sobre o Domicílio Eletrônico de Contas (DEC)

O serviço de suporte, orientação e esclarecimento de dúvidas relacionados ao Domicílio Eletrônico de Contas ([DEC](#)) tem a finalidade de proporcionar aos usuários uma experiência tranquila e produtiva ao utilizar este sistema. A equipe de suporte está disponível para responder a perguntas, resolver problemas técnicos e fornecer orientações sobre a utilização eficaz do DEC.

| SERVIÇOS                                                                                     | SOLICITANTE                            | RESPONSÁVEL |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|-------------|
| Suporte, orientação e esclarecimento de dúvidas sobre o Domicílio Eletrônico de Contas (DEC) | Jurisdicionados, ex-gestores, cidadãos | Nível 1     |

#### Informações necessárias para atendimento:

Registrar demanda pelos seguintes canais de atendimento:

- E-mail: [setinatende@tce.am.gov.br](mailto:setinatende@tce.am.gov.br) (cada e-mail enviado resulta na abertura automática de um chamado no sistema OTRS).
- Telefone SETIN: (92) 3301-8118/ (92) 3301-8119.

### 5.4. Suporte, orientação e esclarecimento de dúvidas para usuários externos do sistema SEI

O serviço de suporte e esclarecimento de dúvidas sobre o uso da área de acesso externo do sistema SEI, destinado tanto a indivíduos quanto pessoas jurídicas que tenham demanda na condição de interessados em processo administrativo e pessoas jurídicas na mesma situação (representado por pessoa física), para peticionar documentos e processos de forma eletrônica pela internet, ao Tribunal de Contas do Amazonas, eliminando a necessidade de comparecer fisicamente ao Protocolo Central e reduzindo os custos associados ao envio postal pelos Correios.

| SERVIÇOS | SOLICITANTE | RESPONSÁVEL |
|----------|-------------|-------------|
|----------|-------------|-------------|

|                                                                                       |                                                                                         |         |
|---------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| Suporte, orientação e esclarecimento de dúvidas para usuários externos do sistema SEI | Fornecedores e seus representantes, ex-servidores (apenas para pedidos administrativos) | Nível 1 |
|---------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|---------|

#### Informações necessárias para atendimento:

As informações para cadastramento e acesso estão descritas publicamente na seção SEI – Acesso Externo do Portal do TCE-AM na Internet.

Observação: A liberação do cadastro de usuário externo é realizada pela DEAP e SEGER. Exceto no caso de Fornecedores que poderá ser feito pela SEGER, ou pela SETIN mediante determinação superior.

### 5.5. Solicitação de Declaração de Indisponibilidade de Sistemas (DEC, e-Contas, etc)

As declarações de indisponibilidade estão disponíveis na seção "Declarações de Indisponibilidade" da Central de Ajuda do DEC, que pode ser acessada a partir da tela inicial do DEC.

## 6. Serviços não prestados pela SETIN

### 6.1 Cópia de arquivos pessoais (Backup) armazenados na estação de trabalho.

Ao realizar procedimentos técnicos no computador, a equipe de suporte de da SETIN realiza exclusivamente o backup de arquivos institucionais armazenados nas estações de trabalho do TCE-AM. Em caso de arquivos pessoais armazenados no computador, o servidor será responsável por realizar a cópia de segurança dos mesmos. Essa diretriz é fundamentada no artigo 58, parágrafos 1º e 2º do Anexo I da Resolução nº 06/2011, que estabelece a Política de Segurança da Informação (PSI) desta Corte de Contas. Além disso, ela se apoia em boas práticas de mercado, bem como considera aspectos como Limitações de Recursos, Privacidade do Usuário, Custos e Complexidade, e Responsabilidade do Usuário.

## **6.2 Manutenção/Serviços em geral em computadores e dispositivos pessoais.**

A equipe de suporte de TI da SETIN não realiza manutenção ou serviços em geral em computadores e dispositivos pessoais. É de responsabilidade individual garantir a manutenção adequada desses dispositivos para mantê-los em condições funcionais, incluindo a instalação de atualizações, proteção contra vírus e malware, e a resolução de problemas relacionados ao hardware ou software.

Essa diretriz é fundamentada no artigo 46, parágrafos 1º e 2º e art. 110, parágrafo 2º do Anexo I da Resolução nº 06/2011, que estabelece a Política de Segurança da Informação (PSI) desta Corte de Contas.

A equipe de suporte de TI da SETIN não oferece assistência para instalação, formatação, configuração, etc., em computadores e dispositivos que executam sistemas operacionais não utilizados no parque de máquinas do TCE-AM, como o Mac OS ou distribuições Linux.

Observação: Algumas exceções se aplicam, como a instalação de software, como o GlobalProtect, que permite o acesso seguro à rede e aos sistemas deste Tribunal, especificamente para servidores em regime de home office ou teletrabalho.

## **6.3 Instalação de software não licenciado nos computadores de trabalho e pessoal.**

A equipe de suporte de TI da SETIN não está autorizada a realizar a instalação de software não licenciado nos computadores de trabalho e pessoais. Esta política visa garantir o cumprimento das regulamentações internas e de direitos autorais, bem como a segurança de nossos sistemas.

Essa diretriz é fundamentada no artigo 110, parágrafos 1º e 2º do Anexo I da Resolução nº 06/2011, que estabelece a Política de Segurança da Informação (PSI) desta Corte de Contas.



## Conclusão

O Catálogo de Serviços de TI tem como finalidade principal estabelecer uma forma clara e organizada de comunicação e relacionamento entre a área de Tecnologia da Informação (TI) do TCE-AM e seus usuários.

O documento visa facilitar o acesso e a compreensão por parte dos usuários, permitindo que eles saibam exatamente quais serviços estão disponíveis, como solicitá-los e quais são os níveis de qualidade e suporte oferecidos. Portanto, o Catálogo de Serviços de TI é essencial para a governança de TI, melhorando os processos internos e ajudando a alcançar os objetivos e metas da organização. Isso promove transparência e alinhamento de expectativas entre a TI e os usuários, resultando em uma utilização mais eficaz dos recursos tecnológicos e uma maior satisfação dos usuários.

## Referências

Catálogo de Serviços de TI. Natal, RN: UFRN, 2020.

IBM. "Configurando o IBM HTTP Server para autenticação LDAP." Disponível em:  
[https://www.ibm.com/docs/pt-br/was-nd/8.5.5?topic=SSAW57\\_8.5.5/com.ibm.websphere.ihs.doc/ihs/cihs\\_ldap.html](https://www.ibm.com/docs/pt-br/was-nd/8.5.5?topic=SSAW57_8.5.5/com.ibm.websphere.ihs.doc/ihs/cihs_ldap.html)

GCFLearnFree. "O que são hardware e software?" Disponível em:  
<https://edu.gcfglobal.org/pt/informatica-basica/o-que-sao-hardware-e-software-1/>

Palo Alto Networks. "GlobalProtect." Disponível em:  
<https://www.paloaltonetworks.com.br/products/globalprotect>

Tribunal de Contas do Estado do Amazonas. "Política da Segurança da Informação (PSI)." Disponível em:  
[https://transparencia.tce.am.gov.br/wp-content/uploads/2017/03/RESOLU%C3%87%C3%83O-N%C2%BA-06\\_2011.pdf](https://transparencia.tce.am.gov.br/wp-content/uploads/2017/03/RESOLU%C3%87%C3%83O-N%C2%BA-06_2011.pdf)

Tribunal de Contas do Estado do Amazonas. "Resolução nº. 06/2011 - Anexo A." Disponível em:  
[https://intranet.tce.am.gov.br/intranet/wp-content/uploads/PSI\\_TCE\\_AM\\_VerMaio2015.pdf](https://intranet.tce.am.gov.br/intranet/wp-content/uploads/PSI_TCE_AM_VerMaio2015.pdf)

Tribunal de Contas do Estado do Amazonas. "Resolução nº. 07/2015." Disponível em:  
[https://transparencia.tce.am.gov.br/wp-content/uploads/2017/03/RESOLU%C3%87%C3%83O-N%C2%BA-07\\_2015\\_Proc-891\\_2015-1.pdf](https://transparencia.tce.am.gov.br/wp-content/uploads/2017/03/RESOLU%C3%87%C3%83O-N%C2%BA-07_2015_Proc-891_2015-1.pdf)