



## **Coordenadoria Municipal de Tecnologia da Informação Comunicação e Pesquisa - CMTI**

Art. 51. Com pete à Coordenadoria Municipal de Tecnologia da Informação Comunicação e Pesquisa, e ao seu Titular:

**I** - Assessoramento direto e imediato ao Prefeito e de todos os Órgãos e Entidades que com põem a Prefeitura Municipal de Porto Velho nas atividades referentes ao planejamento, desenvolvimento e expansão dos projetos de tecnologia da informação, comunicação e pesquisa;  
**II** - Gerenciar e coordenar as atividades referentes ao planejamento, desenvolvimento e expansão dos projetos de informática, estabelecidas de acordo como objetivo estratégico do Plano Diretor de Informática - PDI (definidos pelo Comitê Gestor de TI), áreas e serviços prioritários para atendimento e critérios para sua utilização, visando assegurar avanços crescentes na melhoria da produtividade dos serviços da Prefeitura Municipal de Porto Velho e demais Órgãos que a compõem.

**Coordenador:** Saulo Roberto Faria do Nascimento **E-mail:** [cmti@portovelho.ro.gov.br](mailto:cmti@portovelho.ro.gov.br)

---

## **Departamento de Gestão de Redes - DGR**

Art. 52. O **Departamento de Gestão de Redes (DGR)** é a área responsável pela Infraestrutura Tecnológica da Prefeitura Municipal, tanto física quanto lógica. Responsável por definir a tecnologia que será utilizada pelo MUNICÍPIO, por mantê-la, por prospectar novas que se adéquem e ajudem na área de atuação da Prefeitura Municipal.

**I**-Elaborar e gerenciar projetos de TI em conjunto com os departamentos da CMTI;

**II**-Gerenciar as atividades do DGR;

**III**-Elaborar os projetos de implantação de sua competência;

**IV**-Redesenhar processos internos em conjunto com o Departamento de Qualidade e Governança de TI;

**V**-Coordenar os trabalhos das equipes do DGR;

**VI**-Validar, avaliar e identificar soluções tecnológicas;

**VII**-Planejar os projetos de acordo com as necessidades do negócio;

**VIII**-Negociar com fornecedores/consultores a contratação/aquisição de soluções em nível de hardware/software/serviço;

**IX**-Participar do desenvolvimento e implementação de políticas e diretrizes que traduzam as melhores práticas existentes e ou disponíveis no mercado, visando a otimização dos serviços e utilização dos recursos sob sua responsabilidade;

**X**-Propor planos de investimentos visando atualização tecnológica dos equipamentos e servidores do Departamento;



**XI-**Colaborar com o Departamento de Qualidade e Governança de TI no estabelecimento e implantação de padrões para o desenvolvimento de sistemas, através de metodologia adequada;

**XII-**Desenvolver, manter e criar indicadores de acompanhamento dos seus serviços, além de auxiliar na elaboração do Planejamento Estratégico da CMTI.

**Diretor:** Wellington Guimaraes de Souza **E-mail:**dgr.cmti@portovelho.ro.gov.br

---

### **Divisão de Segurança da Tecnologia da Informação - DISET/DGR**

Art. 53. A **Divisão de Segurança da Tecnologia da Informação** tem por finalidade apoiar e assistir a CMTI em aspectos que dizem respeito a segurança da tecnologia da informação no âmbito da Prefeitura Municipal.

**I-**Responsável em manter as seguintes características da segurança da tecnologia da informação: os atributos de confidencialidade, integridade, disponibilidade, autenticidade e as boas práticas.

**II-**Definir, controlar e gerir todo o sistema de certificação digital do Município. Proteger a tecnologia da informação contra vários tipos de ameaças, para garantir a continuidade do negócio, minimizar riscos, evitar a intrusão e a modificação desautorizada de dados ou informações, armazenados em processamento ou em trânsito, da documentação e do material, assim como as destinadas a prevenir, detectar, deter e documentar eventuais ameaças a seu desenvolvimento.

**III-**Estudar e adotar constantemente controles adequados, incluindo políticas, processos, procedimentos, estruturas organizacionais e funções de software e hardware. Sendo estes controles estabelecidos, implantados, monitorados, analisados criticamente e melhorados onde necessário, para garantir que os objetivos do negócio e da segurança da organização sejam atendidos;

**IV-**Estabelecer diretrizes, padrões e normas de Segurança da Tecnologia da Informação e submetê-las ao CMTI e CGS;

**V-**Promover campanhas de conscientização e divulgação da Política e das Normas de Segurança da tecnologia da informação e submetê-las à CMTI e CGS;

**VI-**Oferecer orientação e treinamento sobre a Política de Segurança da tecnologia da informação e suas Normas;

**VII-**Propor projetos e iniciativas relacionados ao aperfeiçoamento da Segurança da Tecnologia da Informação;

**VIII-**Estabelecer procedimentos e realizar a gestão dos sistemas de controle de acesso lógico;

**IX-**Analisar os riscos relacionados à segurança da tecnologia da informação e produzir relatórios com indicadores relativos a eles;

**X-**Realizar trabalhos de análise de vulnerabilidade, para aferir o nível de segurança dos sistemas de informação e dos ativos relacionados a estes sistemas;



**XI-** Realizar auditorias em sistemas e equipamentos, com o intuito de verificar o cumprimento da Política e das Normas de Segurança da tecnologia da informação;

**XII -** Estabelecer mecanismo de registro e controle de incidentes e não conformidades à Política e às Normas de Segurança da tecnologia da informação;

**XIII -** Realizar validações em relação à Política de Segurança da tecnologia da informação da Prefeitura Municipal e as recomendações do CNMP em relação ao tema.

**XIV-** Realizar alterações nos serviços (configurações) disponibilizados CMTI que necessitem de aprimoramento de segurança, sempre em conjunto com a área responsável ou demandante;

**XV -** Acompanhar/Participar junto as auditorias de segurança e conformidade de dados que aconteçam na PMPV;

**Gerente:** Gilson Edgar Fernandes Vargas **E-mail:** [diset.dgr@portovelho.ro.gov.br](mailto:diset.dgr@portovelho.ro.gov.br)

---

#### **Divisão de Infraestrutura de TI - DIINF/DGR**

Art.54. Prestar assessoria ao **Chefe do Departamento de Gestão de Redes**; Instalação/Manutenção do Sistema de Cabeamento Estruturado; instalação/m anutenção do Sistema de Telefonia Fixa; instalação/m anutenção do Sistema de Monitoramento por Câmeras (CFTV);  
**I-** Manter base de usuários de acesso a rede e sua integração a diversos sistemas;  
**II-** Manter perfis de acesso à rede;

**III-** Realizar bloqueio/liberação de usuário à rede;

**IV-** Manter contas de e-mail;

**V-** Manter listas de distribuição (com restrição ou não de remetente);

**VI-** Manter grupos de usuário para acesso à pasta compartilhada;

**VII-** Manter pastas com partilhadas (com ou sem restrição de acesso às sub-pastas);

**VIII-** Prover acesso às redes internas e externas (incluída a Internet) fornecendo segurança no acesso, projetando am pliação dos mesmos;

**IX-** Prover serviço de firewall;

**X-** Manter política de acesso a rede local;

**XI-** Manter política de acesso entre redes interna e externa;

**XII-** Prover DIC (Disponibilidade dos serviços, Integridade dos dados e Confidencialidade proibindo acesso indevido) aos serviços e dados internos sempre que necessário;

**XIII-** Prover comunicação por mensageiro instantâneo;



- XIV-Prover serviço de e-mail incluindo webmail;
- XV-Prover serviço de anti-spam às contas de e-mail;
- XVI-Prover serviço de antivírus;
- XVII-Prover serviço de armazenam ento de arquivos em pastas com partilhadas de usuários;
- XVIII-Prover serviço de acesso remoto (VPN);
- XIX-Prover serviço W eb em sistem as internos e externos;
- XX-Prover serviço de proxy para otim ização de uso da banda de Internet;
- XXI-Prover serviço de FTP para com partilham ento de arquivos grandes quando necessário;
- XXII-Prover serviço de DNS;
- XXIII-Prover serviço de DHCP;
- XXIV-Prover serviço de sincronização do horário;
- XXV- Manter servidores para serviços, aplicações, desenvolvim ento de sistem as e banco de dados;
- XXVI - Prover atualização/aprimoramento dos softwares utilizados pela UITEC e todos os sistemas na rede;
- XXVII-Realizar backup de arquivos e bases de dados de acordo com tipo de dados;
- XXVIII-Prover serviço de recuperação de arquivos e base de dados perdidos;
- XXIX-Pesquisar e sugerir soluções em software, hardware e tecnologia para o MUNICÍPIO;
- XXX-A apresentar soluções que ajudem a melhorar o MUNICÍPIO em sua área de atuação especificando tecnicamente as soluções propostas;
- XXXI - Informar todas as mudanças/quedas/indisponibilidade dos serviços mantidos por nossa área as demais unidades da CMTI;
- XXXII-Monitorar a infraestrutura tecnológica (disponibilidade e performance) do Município;Manter políticas de dom ínio (GPOs) para m elhor controle de usuários e máquinas na rede;
- XXXIII-Projetar faixas de endereços IP;
- XXXIV-Manter serviço de virtualização;
- XXXV-Criar, manter e executar projetos para o setor;
- XXXVI-Manter servidores de aplicação para sistemas desenvolvidos pelo DESIS e por terceiros;
- XXXVII-Diagnosticar e solucionar problemas em servidores;
- XXXVIII-Implantar sistemas desenvolvidos pela DESIS;
- XXXIX-Manter sistema de documentação interna da CMTI;
- XL-Manter documentação do DGR atualizada referente à tecnologia e infraestrutura;
- XLI-Prover atendimento em segundo e terceiro nível aos chamados escalonados pela



DESUTE(DSTA);

**XLII**-Manter contato com fornecedores de equipamento e softwares acompanhando sua atuação;

**XLIII**-Manter outras soluções tecnológicas não descritas que por ventura venham a ser adquiridas ou implementadas na PMPV relativas a rede ou infraestrutura.

**Gerente:** Michel Teixeira Lima      **E-mail:** diinf.dgr@portovelho.ro.gov.br

---

### **Divisão de Banco de Dados - DIBD/DGR**

Art. 55. Esta seção apresenta a estrutura organizacional do Departamento de assessoramento em segurança da tecnologia da informação. A sessão é formada pelo seguinte papel:

**I**-Manter sistema de SGBD;

**II**-Prover atendimento a solicitações da DQG quanto à administração de dados;

**III**-Prover suporte à tecnologia de BD para desenvolvedores, AD e fornecedores da Prefeitura Municipal;

**IV**-Manter privilégios de acesso;

**V**-Monitorar desempenho e problemas em geral;

**VI**-Executar tarefas de backup e restauração de bancos de dados;

**VII**-Pesquisar solução e funcionalidades do SGBD(compactação, full text search, criptografia, service broker, BD distribuído, etc.);

**VIII**-Manter rotinas agendadas (jobs) de negócio e administrativas;

**IX**-Manter projeto físico de dados (armazenamento, particionamento, índices, desnormalização, etc.);

**X** - Executar sizing e planejamento de capacidade de hardware para servidores de BD;

**XI** - Realizar auditoria de dados, podendo agir em conjunto com a Divisão de Segurança;

**XII** - Manter documentação do DGR atualizada referente a bancos de dado.

**Gerente:** Hugo Sued de Azevedo Machado      **E-mail:** didb.dgr@portovelho.ro.gov.br

---

### **Departamento de Desenvolvimento de Sistemas - DESIS**

Art. 56. Departamento de desenvolvimento de sistemas tem a responsabilidade de planejar e controlar a execução de projetos de software, os recursos aplicados e o cumprimento dos prazos estabelecidos junto ao cliente.

**I**-Elaborar e gerenciar projetos de TI relativos a desenvolvimento de software ou contratação de software em conjunto com os departamentos da CMTI;

**II**-Identificar oportunidades de aplicação de tecnologia da informação para otimização dos trabalhos do Município;



**III-**Participar do desenvolvimento e implementação de políticas e diretrizes que traduzam as melhores práticas existentes e ou disponíveis no mercado, visando a otimização dos serviços e utilização dos recursos sob sua responsabilidade;

**IV-**Propor planos de investimentos visando atualização tecnológica dos equipamentos e servidores do Departamento;

**V-**Participar, junto com analistas e usuários, de levantamentos das necessidades de sistemas de informação do Município;

**VI-**Realizar estudo de viabilidade das demandas para sistema de informação;

**VII-**Participar do levantamento de requisitos, análise, projeto, implementação, implantação e manutenção de sistemas de informação;

**VIII-**Gerenciar atividades de projeto, implementação e manutenção de sistemas realizadas por fábrica de software externa;

**IX-**Colaborar com o Departamento de Qualidade e Governança de TI no estabelecimento e im-  
plantação de padrões para o desenvolvimento de sistemas, através de metodologia adequada;

**X-**Analisar e aprovar, em conjunto com o Departamento de Qualidade e Governança de TI, novas  
tecnologias para o desenvolvimento de sistemas;

**XI-**A provar e acompanhar, conjuntamente com as unidades envolvidas, a im-  
plantação de sistemas adquiridos pelo Município, considerando a política de uso e segurança dos recursos  
computacionais;

**XII-**Emitir, quando solicitado, parecer técnico nas auditorias de tecnologia da informação e nas  
análises de editais e contratos de TI;

**XIII-**Quando aplicável, realizar atendimento de segundo nível para resolução de problemas  
relacionados aos sistemas de informação do Município;

**XIV-**Acompanhar a execução de contratos relativos à sua área de atuação;

**XV-**Gerenciar atividades e recursos disponíveis;

**XVI-**Elaborar, com participação de servidores da DESIS, o PETI do Departamento em  
conformidade com os Planos Estratégico e Diretor de TI da CMTI, monitorando o cumprimento das  
metas estabelecidas, propondo ajustes e avaliando resultados;

**XVII-**Identificar necessidades e propor condições para um melhor desempenho e integração da  
equipe, com ênfase no processo de capacitação dos  
servidores lotados no Departamento;

**XVIII-**Acompanhar a frequência e programar a escala de férias dos servidores lotados no  
Departamento;

**XIX-**Supervisionar o controle dos materiais e bens patrimoniais sob sua responsabilidade;

**XX-**Auxiliar o Coordenador de TI na elaboração do planejamento estratégico da CMTI.



**Diretor:** Jackson Emmerich **E-mail:** desis.cmti@portovelho.ro.gov.br

---

### **Divisão de Sistemas Estruturantes e de Divisão de Sistemas de Apoio - DISE/DESI e DISA/DESI**

Art. 57. Ambas as divisões possuem as mesmas competências devido a serem de natureza técnica, porém, devido distinção dos sistemas desenvolvidos cabe a cada uma:

A) Divisão de Sistemas Estruturantes: Realizar o levantamento e análise dos requisitos do projeto de sistemas da área finalística da prefeitura, considerando-se as áreas a seguir, Saúde, Educação, Tributaria, Fiscal, Planejamento e Administração;

B) Divisão de Sistemas de Apoio: Realizar o levantamento e análise dos requisitos do projeto de sistemas de apoio administrativo ou gestão, com base nos dados oriundos dos sistemas das áreas finalísticas;

**I-**Realizar o levantamento e análise dos requisitos do projeto de sistemas;

**II-**Elaborar artefatos do projeto do sistema;

**III-**Modelar as classes dos sistemas;

**IV-**Participar do projeto de banco de dados dos sistemas;

**V-**Distribuir as atividades e acompanhar a equipe de codificação do sistema;

**VI-**Planejar, desenvolver e acompanhar a execução dos testes internos do DESIS, no momento da pré homologação;

**VII-**Realizar, quando necessário, inspeções nos códigos do sistema;

**VIII-**Produzir e/ou acompanhar o desenvolvimento dos manuais e treinamentos pertinentes;

**IX-**Treinar usuários no uso dos sistemas desenvolvidos pela CMTI;

**X-**Planejar e acompanhar a implantação do sistema;

**XI-**Avaliar os impactos das mudanças;

**XII-**Elaborar relatórios de acompanhamento do projeto, reportando-os para o coordenador;

**XIII-**Interpretar artefatos produzidos conforme o processo de desenvolvimento de sistemas do Município;

**XIV-**Implementar, testar e manter funcionalidades de sistemas de acordo com sua especificação e com diferentes complexidades;

**XV-**Preparar massas de dados a fim de verificar o correto desempenho dos sistemas, corrigindo possíveis erros;





**XVI-**Realizar o desenvolvimento e manutenção de procedures, functions e Jobs de Negócios relativos a banco de dados, estando subordinados as determinações exaradas pela Divisão de Bancos de Dados sobre esses procedimentos;

**XVII-**Utilizar as ferramentas de desenvolvimento e acompanhamento de atividades adotadas pelo Município;

**XVIII-**Conduzir e executar as atividades de migração de dados;

**XIX-**Criar protótipos de sistemas;

**XX -** Auxiliar o atendimento de Suporte Nível 2.

**Gerente:** Julio Cesar Moraes Korehisa      **E-mail:** dise.desis@portovelho.ro.gov.br

**Gerente:** Moacir Bishop Camata      **E-mail:** disa.desis@portovelho.ro.gov.br

---

### **Divisão de Integração de Sistemas Web - DIWEB/DESI**

Art. 58. Participar da criação de projetos e desenvolvimento de interfaces gráficas de acordo com as especificações passadas pelos usuários ou analistas do Município. Deve garantir o perfeito entendimento do conteúdo, qualidade e acessibilidade da navegação;

**I-**Elaborar protótipos de interface dos sistemas do Município;

**II-**Manter o Portal e a intranet do Município sem pre funcionais atendendo sem pre as solicitações dos usuários e analistas do Município quanto as mudanças de ordem técnicas (código fonte e afins);

**III-**Utilizar as ferramentas de desenvolvimento e acompanhamento de atividades adotadas pelo Município;

**IV-**Auxiliar o atendimento de Nível 2.

**Gerente:** Francisco Carlos Soares Junior      **E-mail:** diweb.desis@portovelho.ro.gov.br

---

### **Departamento de Suporte Técnico e Atendimento - DSTA**

Art. 59. O Departamento Suporte Técnico e Atendimento a Usuários de TI é responsável por garantir atendimento de qualidade aos usuários de TI, com o efetivo gerenciamento tecnológico das demandas e solicitações alinhadas a procedimentos, processos e boas práticas de TI, contribuindo com o aumento da produtividade e valor agregado dos produtos e serviços construídos e fornecidos pela CMTI, além de proporcionar um ponto único de contato com os usuários para as questões relativas ao uso dos recursos de TI.

**I-**Elaborar e gerenciar projetos de TI em conjunto com os departamentos da CMTI;

**II-**Descrever os serviços de TI, seus níveis, papéis e responsabilidades das partes envolvidas no Acordo de Nível de Serviço;





**III** -Gerar relatórios detalhados e gerenciais, para identificar possíveis pontos de estrangulamento e problemas de infraestrutura, de modo a reduzir o número de incidentes a médio e longo prazo;  
**IV**-Analisar solicitações de substituições e provimentos de equipamentos de TI geradas por usuários e recomendar atendimento a CMTI;

**V**-Comunicar e promover a disseminação adequada de informações para as unidades e áreas afetadas pelos eventos relacionados aos incidentes reportados à Central de Atendimento;

**VI**-Implantar um processo efetivo de gerenciamento de demandas, dentro das práticas previstas na disciplina de Suporte aos Serviços (Service Support) preconizados pela ITIL;

**VII**-Assegurar que as interfaces (entradas e saídas), processos, sub-processos, papéis, responsabilidades, e indicadores, descritos pela disciplina indicada no tópico anterior, sejam efetivas;

**VIII**-Praticar e manter as políticas, procedimentos, padrões e boas práticas definidas pela Gerência de Qualidade e Governança de TI;

**IX**-Controlar a qualidade dos serviços prestados pela **DESUTE(DSTA)**, garantindo o cumprimento do Acordo de Nível de Serviço (SLA - Service Level Agreement) estabelecido com os usuários de TI;

**X**-Gerenciar conflitos, atuando de forma eficiente, estabelecendo um relacionamento de parceria e confiança com os usuários de TI, garantindo assim o nível de satisfação do mesmo;

**XI**-Acompanhar e avaliar os resultados globais das atividades sob sua gestão, fornecendo subsídios e informações, visando o tratamento das prioridades e o planejamento;

**XII**-Coordenar as ações da Central de Atendimento, provendo a CMTI com os relatórios gerenciais e indicadores de desempenho, produtividade e qualidade da equipe;

**XIII**-Analisar problemas recorrentes e apresentar alternativas visando a sua eliminação definitiva;

**XIV**-Identificar oportunidades de aplicação de tecnologia da informação para otimização dos trabalhos do Município;

**XV**-Participar do desenvolvimento e implementação de políticas e diretrizes que traduzam as melhores práticas existentes e ou disponíveis no mercado, visando a otimização dos serviços e utilização dos recursos sob sua responsabilidade;

**XVI**-Propor planos de investimentos visando atualização tecnológica dos equipamentos e servidores do Departamento;

**XVII**-Acompanhar a execução de contratos relativos à sua área de atuação;

**XVIII**-Gerenciar atividades e recursos disponíveis;

**XIX**-Elaborar, com participação de servidores da **DESUTE(DSTA)**, o PETI do Departamento em conformidade com os Planos Estratégico e Diretor de TI, monitorando o cumprimento das metas estabelecidas, propondo ajustes e avaliando resultados;

**XX**-Identificar necessidades e propor condições para um melhor desempenho e integração da



equipe, com ênfase no processo de capacitação dos servidores lotados no Departamento;  
**XXI**-Atuar na motivação e facilitação do clima de profissionalismo e comprometimento da equipe;  
**XXII-A** com panhar a frequência e program ar a escala de férias dos servidores lotados no Departamento;

**XXIII**-Supervisionar o controle dos materiais e bens patrimoniais sob sua responsabilidade;  
**XXIV**-Reportar todas as informações requeridas à CMTI;

**XXV**-Designar servidores da área de tecnologia da informação para trabalhar nas secretarias, em Polos, com subordinação técnica direta à Divisão;

**XXVI**-Estabelecer o Plano de Trabalho dos respectivos Polos;

**XXVII**-Os servidores designados para atuarem nos Polos, deverão sofrer remanejamento temporário.

**Diretor:** Rouberval Castelo Oliveira      **E-mail:** dsta.cmti@portovelho.ro.gov.br

---

### **Divisão de Suporte Nível 01 - DISU-N1/DSTA**

Art. 60. A tender às solicitações dos Usuários, registrando-as no sistema de Controle de Incidentes.

**I**-Identificar os cham ados, classificando-os de acordo com a sua natureza e prioridade;

**II**-Encaminhar atendimentos para áreas específicas, caso estas não possam ser resolvidas no atendimento 1º nível;

**III**-Cumprir o Acordo de Nível de Serviço (SLA - Service Level Agreement) com os usuários de TI levando em consideração a natureza e prioridade dos chamados;

**IV**-Executar funções de suporte final (1º nível), verbal,remotamente ou presencial, incluindo o atendimento e o suporte aos usuários no uso do ambiente computacional sob sua responsabilidade;

**V**-Diagnosticar e solucionar, quando possível, problemas de hardware/software dos Itens de Configuração;

**VI**-Facilitar a restauração da operação normal dos serviços de TI o mais rápido possível com o mínimo de im pacto nos processos de negócios;

**VII**-Realizar suporte operacional dos aplicativos (suíte de escritório, navegador, utilitários etc.) instalados no ambiente computacional do Município;

**VIII**-Documentar e manter atualizada a base de conhecimento e registros de chamados;

**IX**-Acompanhar os agendamentos para prover as solicitações de recursos (notebook/microcomputador/impressora/Internet) solicitados para uso nos eventos, audiências e reuniões mediante acesso à pasta com partilhada de Planilha de Reservas de Salas, comunicação eletrônica (e-Mail) e solicitações eventuais/emergenciais (sem agendamento);

**X**-Receber, controlar e devolver equipamentos à Coordenação de Patrimônio;

**XI**-Alimentar os sistemas de segurança, procedendo com inclusões e alterações cadastrais;



- XII-Manter atualizado o inventário dos recursos computacionais, incluindo características técnicas, existentes nos órgãos e unidades correspondentes à sua área de atuação;  
XIII-A acompanhar e fechar chamados, após a sua efetiva conclusão;  
XIV-Realizar pesquisa de satisfação junto aos usuários quando do fechamento dos chamados.

**Gerente:** Andre Luiz de Oliveira Barros    **E-mail:** disun1.dsta@portovelho.ro.gov.br

---

### **Divisão de Suporte Nível 02 - DISU-N2/DSTA**

Art.61.Atender aos chamados passados pelo primeiro nível.

**I**-Cumprir o Acordo de Nível de Serviço (SLA - Service Level Agreement) com os usuários de TI levando em consideração a natureza e prioridade dos chamados;

**II**-Executar funções de suporte final incluindo o atendimento e o suporte aos usuários no uso do ambiente computacional sob sua responsabilidade;

**III**-Instalar e configurar softwares nos microcomputadores, assegurando o acesso à rede e documentando as configurações feitas;

**IV**-Instalar e configurar hardware/software, impressoras, monitores de vídeo, placas de rede e outros periféricos em geral, além de sistemas operacionais e aplicativos nos terminais de usuário;

**V**-Facilitar a restauração da operação normal dos serviços de TI o mais rápido possível com o mínimo de impacto nos processos de negócios;

**VI**-Documentar e manter atualizada a base de conhecimento e registros de chamados;

**VII**-Manter atualizado o inventário dos recursos computacionais, incluindo características técnicas, existentes nos órgãos e unidades correspondentes à sua área de atuação;

**VIII**-Encaminhar atendimentos para áreas específicas ou 2º nível de atendimento, caso estas não possam ser resolvidas no atendimento 1º nível;

**Gerente:** Igor Kamis Vogt    **E-mail:** disun2.dsta@portovelho.ro.gov.br

---

### **Departamento de Qualidade e Governança de TI - DQG**

Art. 62. O Departamento de Qualidade e Governança de TI (DQG) é responsável pela gestão, definição e controle de estratégias, processos, procedimentos, práticas e padrões de TI, no âmbito da governança de TI, incluindo as áreas de qualidade de software, administração de dados e BI. Compete também ao DQG realizar o alinhamento estratégico, entre a área de TI e as áreas de negócios, proporcionar uma maior transparência e mitigação dos riscos, juntamente com o aumento da produtividade e valor agregado dos produtos e serviços construídos e fornecidos pela Coordenadoria Municipal de Tecnologia da Informação, Comunicação e Pesquisa (CMTI).



- I-**Elaborar e gerenciar projetos de TI em conjunto com os outros departamentos;
- II-**Atuar na estruturação das Unidades da CMTI;
- III-**Mitigar riscos relacionados aos serviços e produtos fornecidos e aumentar a produtividade das unidades;
- IV-**Apoiar o processo decisório na área de TI, nas questões que dizem respeito à qualidade e governança de TI além dos atos administrativos organizacionais, o que inclui as áreas de: segurança da tecnologia da informação, processos de TI e de desenvolvimento de software e as metodologias definidas e utilizadas nessas unidades;
- V-**Estabelecer e manter as políticas, processos, procedimentos, padrões e boas práticas que serão utilizadas pela Prefeitura;
- VI-**Realizar a definição dos procedimentos de gestão eletrônica de documentos (GED) no âmbito da Prefeitura;
- VII-**Gerenciar e conduzir atividades de governança de TI da Prefeitura;
- VIII-**Gerenciar e conduzir a criação e manutenção do Plano Diretor de TI da Prefeitura, além de auxiliar o Coordenador de TI na elaboração do PPA e legislação que envolva informática;
- IX-**Estabelecer diretrizes para a utilização eficiente de recursos de TI;
- X-**Colaborar com a assessoria de segurança da tecnologia da informação nas atividades de desenvolvimento e manutenção da política, normas e procedimentos de segurança da tecnologia da informação, garantindo que a mesma seja seguida por todos da Prefeitura;
- XI-**Gerenciar a estruturação, avaliação, medição e monitoramento contínuo dos processos de TI da Prefeitura Municipal;
- XII-**Gerenciar a manutenção da metodologia de desenvolvimento de software;
- XIII-**Garantir as ferramentas necessárias para execução dos processos de TI e desenvolvimento de software;
- XIV-**Identificar os treinamentos técnicos, relacionados com a execução dos processos de TI e de desenvolvimento de software, incluindo os treinamentos na área de segurança da tecnologia da informação e metodologias definidas na CMTI;
- XV-**Gerenciar e conduzir a verificação dos resultados dos serviços e produtos providos pela CMTI;
- XVI-**Gerenciar e conduzir auditorias de conformidade e adequação nos processos;
- XVII-**Gerenciar e conduzir validações de conformidade de documentos das metodologias definidas;
- XVIII-**Gerenciar as atividades planejamento, especificação e execução de testes formais de software;
- XIX-**Gerenciar e conduzir a análise de qualquer alteração nas estruturas de processos e estruturas metodológicas da TI, incluindo as políticas, normas e procedimentos definidos por este Departamento, submetendo-as para a aprovação da CMTI;
- XX-**Garantir que todos os processos, procedimentos, metodologias, padrões e práticas sejam devidamente seguidos;



**XXI-**Reportar todas as informações requeridas à CMTI;

**XXII-**Manter a coordenação de administração de dados e qualidade de software alinhada à visão e planos da gerência de Qualidade e Governança de TI;

**XXIII-**Acompanhar a frequência e programar a escala de férias dos servidores lotados no Departamento, reportando à ASTEC;

**XXIV-**Desenvolver, manter e criar indicadores de acompanhamento dos seus serviços, além de auxiliar na elaboração do Planejamento Estratégico da CMTI;

**Diretor:** Erick Arruda Alves Saraiva      **E-mail:** dqg.cmti@portovelho.ro.gov.br

---

### **Divisão de Administração de Dados e BI - DIAD/DQG**

Art.63. Ter perfeito conhecimento dos processos organizacionais com o um todo.

**I-**Participar do levantamento de requisitos da demanda trazendo a visão de dados e suas estruturas;

**II-**Participar da compatibilização do planejamento de sistemas com os modelos de dados;

**III-**Realizar análise de aderência, no quesito banco de dados, de sistemas terceiros candidatos a adoção;

**IV-**Elaborar, propor e manter Modelos Conceituais de dados;

**V-**Manter os dicionários de dados;

**VI-**Definir os níveis de integridade e segurança dos dados nos diversos níveis em que as informações solicitadas progredirem;

**VII-**Elaborar guias de padronização nos objetos de Banco de Dados;

**VIII-**Validar Procedures e o para que estejam em consonância com os padrões estabelecidos no Guia de Banco de Dados;

**IX-**Validar solicitações de alteração de estruturas de dados e alteração de dados, administrando backlog do DBA;

**X-**Manter o Modelo Global de Dados;

**XI-**Analisar a aderência das evoluções com o Modelo Global de Dados;

**XII-**Validar projetos físicos de banco de dados.

**Gerente:** Orlando Moreno Pereira      **E-mail:** diad.dqg@portovelho.ro.gov.br

---



### **Divisão de Qualidade de Software - DIQS/DQG**

Art. 64. Coordenar as atividades de criação e manutenção das políticas, processos, procedimentos, padrões e boas práticas relacionadas com o desenvolvimento e manutenção de software.

**I**-Coordenar a definição e manutenção do repositório de conhecimento relacionado com a qualidade de software da CMTI;

**II**-Coordenar a manutenção contínua da metodologia de desenvolvimento e manutenção de software;

**III**-Coordenar a identificação, teste e homologação de ferramentas necessárias para execução de processos relacionados com o desenvolvimento de software;

**IV**-Identificar treinamentos técnicos, relacionados com o processo e metodologia de gestão, desenvolvimento e manutenção de software da CMTI;

**V**-Coordenar as atividades de planejamento, especificação e execução de testes formais de software;

**VI**-Acompanhar a atuação técnica dos analistas de qualidade nas auditorias de conformidade e adequação de processos;

**VII**-Coordenar as validações de conformidade de documentos;

**VIII**-Coordenar as atividades de análise técnica de qualquer alteração nas estruturas metodológicas e de processos, relacionadas com o desenvolvimento e manutenção de software, definidos pela gerência do Departamento de Qualidade e Governança de TI;

**IX**-Fazer cumprir todos os processos, procedimentos, metodologias, padrões e práticas definidos pelo DQG no âmbito do desenvolvimento e manutenção de software;

**X**-Manter um banco de dados atualizado das regras de negócio da PMPV;

**XI**-Reportar todas as informações requeridas à DQG.

**Gerente:** Geilma Fernandes de Brito Watanabe **E-mail:** diqs.dqg@portovelho.ro.gov.br

---

### **Divisão de Análise de Processos - DIAP/DQG**

Art. 65. Criar e manter as políticas, processos, procedimentos, padrões e boas práticas que serão utilizadas pela CMTI, no âmbito da gestão de processos e governança de TI.

**I**-Definir e manter um repositório de conhecimento relacionado com a área de processos e governança de TI;

**II**-Trabalhar na estruturação, avaliação, medição e monitoramento contínuo dos processos de negócios e de TI;

**III**-Colaborar na identificação, teste e homologação de ferramentas necessárias para execução de processos definidos;



**IV-**Executar atividades de governança de TI;

**V-**Executar atividades relacionadas com a criação, execução e manutenção do PCMTI;

**VI-**Ministrar treinamentos, quando necessário, sobre a execução dos processos de negócios e de TI definidos pela DQG;

**VII-**Fornecer suporte e orientação às unidades da CMTI no que diz respeito às políticas, processos, procedimentos, boas práticas, padrões e metodologias relacionadas com a gestão de processos de negócios;

**VIII-**Realizar, quando autorizadas pela gerência da DQG, auditorias de conformidade e adequação de processos;

**IX-**Realizar a análise de qualquer alteração nas estruturas de processos e estruturas metodológicas da CMTI definidos por esta gerência;

**X-**Fazer cumprir todos os procedimentos, metodologias, padrões e práticas definidos, pelo Departamento de Qualidade e Governança de TI, para os processos que forem publicados;

**XI-**Auxiliar a Divisão de Qualidade de Software na elaboração das regras de negócio;

**XII-**Reportar todas as informações requeridas à Gerência de Qualidade e Governança de TI.

**Gerente:** Eric Zanovello **E-mail:** [diap.dqg@portovelho.ro.gov.br](mailto:diap.dqg@portovelho.ro.gov.br)