
	<b>Instrução Técnica</b>		<b>IT-005-USU</b>		
	<b>Catálogo de Serviços - CBPM</b>		Última Revisão 30/03/23	Versão 1	Próx. Revisão 30/06/23

## CONTROLE DE MUDANÇAS


✓ Toda alteração que for aprovada para este documento, deverá ser registrada na tabela abaixo:

REGISTRO DE ALTERAÇÕES					
Data	Modificado por	Descrição da mudança	Pág.	Validado por	Obs
30/03/2023	Analista Eduardo	Implantação do Sistema		Ten Cel Rogerio Cabral	-

	<b>Instrução Técnica</b>		<b>IT-005-USU</b>		
	<b>Catálogo de Serviços - CBPM</b>		Última Revisão 30/03/23	Versão 1	Próx. Revisão 30/06/23

## SUMÁRIO

1. OBJETIVO .....	3
2. DOCUMENTOS CORRELATOS .....	3
3. ENVOLVIDOS .....	3
4. APLICABILIDADE .....	3
5. RESPONSABILIDADE E FUNÇÕES .....	3
6. INSTRUÇÃO TÉCNICA .....	4
7. ANEXOS .....	11
8. CLASSIFICAÇÃO DO DOCUMENTO: CONFIDENCIAL .....	12
9. PROPRIEDADE INTELECTUAL .....	12

	<b>Instrução Técnica</b>		<b>IT-005-USU</b>		
	<b>Catálogo de Serviços - CBPM</b>		Última Revisão 30/03/23	Versão 1	Próx. Revisão 30/06/23

## 1. OBJETIVO

Orientar os usuários da CBPM, no preenchimento correto dos respectivos campos do formulário: **"Catálogo de Serviços"**, formulário destinado aos serviços/ou atendimentos, descritos no catálogo da área de TI - AMH - CBPM.

## 2. DOCUMENTOS CORRELATOS

- PAP-002-SUP - Sistema de Chamados de Suporte Técnico SCST- GLPI – CBPM;
- IT-002-USU- IT-002-USU – Acesso Inicial ao SCST-GLPI – CBPM
- IT-003-USU – Inclusão de Novo Colaborador - CBPM;
- IT-004-USU – Exclusão de Colaborador - CBPM;
- IT-006-USU – Catálogo de Sistemas - CBPM;

## 3. ENVOLVIDOS

Todos os Colaboradores da CBPM.

## 4. APLICABILIDADE

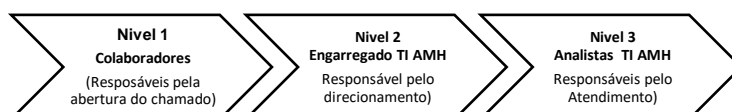
Aplica-se a todos os colaboradores que precisem solicitar acessos ou algum tipo atendimento e suporte técnico da TI-AMH-CBPM relacionado a **Aplicações, Documentação, Infraestrutura e Serviços**, mediante o preenchimento do formulário **"Catálogo de Serviços"** disponível no *Sistema de Chamados Suporte Técnico (SCST)*.


## 5. RESPONSABILIDADE E FUNÇÕES

**Nível 1** – Colaboradores (Responsáveis pela abertura do chamado);

**Nível 2** – Encarregado de TI-AMH (Responsável pelo direcionamento);

**Nível 3** – Analistas TI- AMH (Responsáveis pelo atendimento);



	<b>Instrução Técnica</b>		<b>IT-005-USU</b>		
	<b>Catálogo de Serviços - CBPM</b>		Última Revisão 30/03/23	Versão 1	Próx. Revisão 30/06/23


## 6. INSTRUÇÃO TÉCNICA

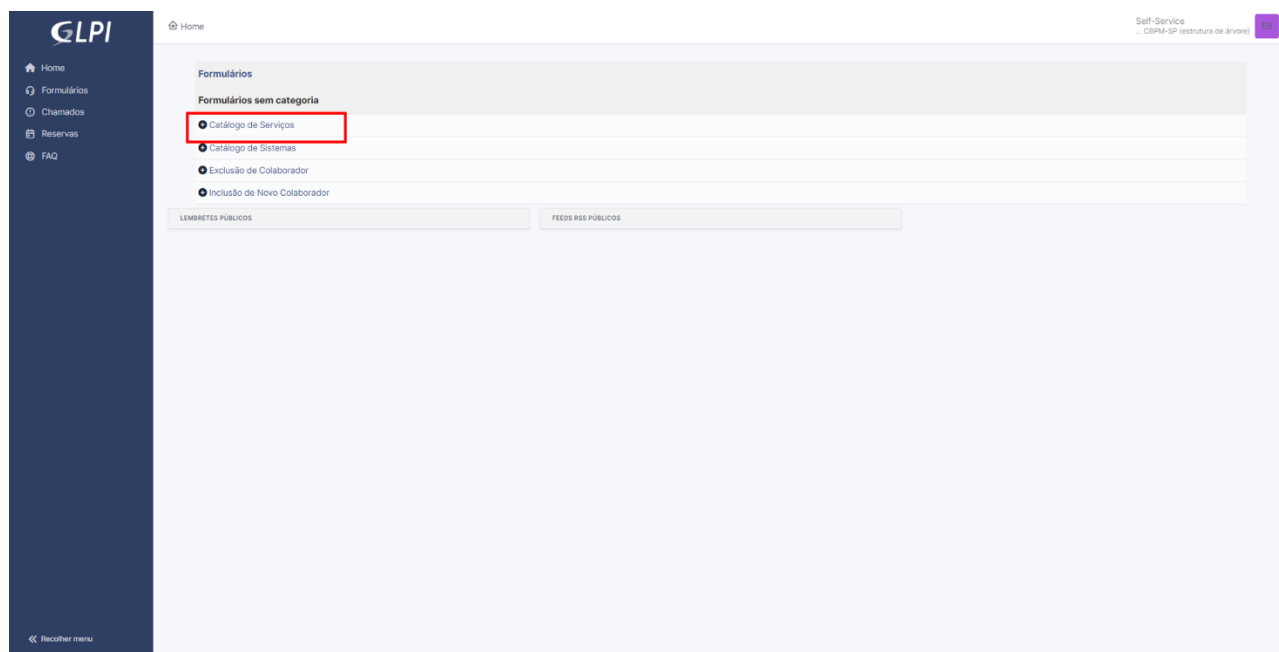
**6.1. ACESSO:** Para solicitação de serviços e atendimentos referentes a Área de TI AMH, é necessário preencher e enviar o formulário: "Catálogo de Serviços", para acessá-lo: <https://atendimento.ths.inf.br> ou <http://intranet.caixapm.sp.gov.br/sistemas>



**Nota:** Inserir nos campos selecionado em vermelho o seu nome de usuário e senha cadastrada pela TI AMH CBPM.

**6.2. FORMULÁRIO:** Para ter acessos aos módulos e sistemas da Área de TI - A.M.H, deve-se acessar o formulário "**Catálogo de Serviços**" selecionar e proceder com o preenchimento do formulário, conforme os campos obrigatórios destinados a acessos sistêmicos

	<b>Instrução Técnica</b>		<b>IT-005-USU</b>		
	<b>Catálogo de Serviços - CBPM</b>		Última Revisão 30/03/23	Versão 1	Próx. Revisão 30/06/23




**Nota:** Todas as informações devem ser preenchidas, conforme os campos especificados e obrigatórios (\*), dados inconsistentes e preenchidos de forma incorreta, não serão aceitas, de modo que a sua requisição (chamado) não será atendida.

**6.3. PREENCHIMENTO:** Para o preenchimento do formulário "**Catálogo de Serviços**", proceder conforme imagens abaixo:

**6.3.1. DADOS PESSOAIS:** Todos os campos abaixo, são de caráter obrigatórios (\*) e, portanto, deverão ser todos preenchidos de forma correta e objetiva são eles.

#### **6.3.1.1 Campos (\*) Obrigatórios:**

- **Nome Completo\*:** Escrever neste campo o seu nome completo;
- **Telefone/Ramal\*\*:** Informar o número de telefone utilizado ou da seção;
- **E-mail\*:** Escrever o seu e-mail utilizado da CBPM;
- **Seção\*:** Selecionar na caixa a Seção em que está atribuído o colaborador;
- **Função\*:** Escrever o cargo exercido na CBPM

	<b>Instrução Técnica</b>		<b>IT-005-USU</b>		
	<b>Catálogo de Serviços - CBPM</b>		Última Revisão 30/03/23	Versão 1	Próx. Revisão 30/06/23

**Catálogo de Serviços** 

**1.Dados Pessoais**

**Nome Completo Colaborador \***

**Telefone / Ramal \***      **E-Mail \***

**Seção \***      **Função \***

TI-AMH-CBPM ▾

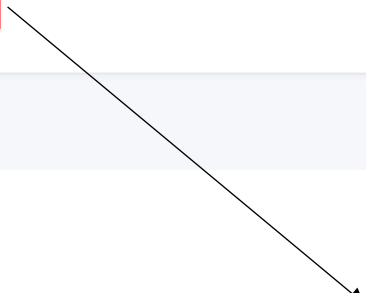
+

**6.3.2. CATEGORIAS:** Após, o preenchimento dos dados pessoais, ir ao item 2 do formulário e clicar no botão "**Categorias**", conforme a imagem.

**2.Categorias**

**CATEGORIA \***

----- ▾



-----


INFRAESTRUTURA

APLICAÇÕES

SERVIÇOS

DOCUMENTAÇÃO

**Obs.** Nesta caixa de seleção do formulário, estão inseridas as 4 (quatro) categorias de atendimento: Infraestrutura; Aplicações; Serviços e Documentação.

	<b>Instrução Técnica</b>		<b>IT-005-USU</b>		
	<b>Catálogo de Serviços - CBPM</b>		Última Revisão 30/03/23	Versão 1	Próx. Revisão 30/06/23

## INFRAESTRUTURA:

2.Categorias

**CATEGORIA \***  
INFRAESTRUTURA ▾

**INFRAESTRUTURA \***  
----- ▾

**TIPO \***  
ACESSO ▾

-----

Data Show  
Estação de trabalho  
Impressora Local  
Impressora Térmica  
Notebook

-----

ACESSO  
ATUALIZAÇÃO CADASTRAL  
ERRO  
INSTALAÇÃO  
PROBLEMA

## APLICAÇÕES:

2.Categorias

**CATEGORIA \***  
APLICAÇÕES ▾

**APLICAÇÕES \***  
----- ▾


**TIPO \***  
----- ▾

-----

Adobe ilustrator  
Adobe indesign  
Adote Creator  
Attonatos PGE  
BB Cobrança

-----

ACESSO  
ATUALIZAÇÃO CADASTRAL  
ERRO  
INSTALAÇÃO  
PROBLEMA

	<b>Instrução Técnica</b>		<b>IT-005-USU</b>		
	<b>Catálogo de Serviços - CBPM</b>		Última Revisão 30/03/23	Versão 1	Próx. Revisão 30/06/23

## SERVIÇOS:

2.Categorias

**CATEGORIA \***

SERVIÇOS ▾

**SERVIÇOS \***

----- ▾

**TIPO \***

----- ▾

Antivírus

Certificado Digital

CFTV e Catraca

E-mail Corporativo

Google Eath

ACESSO

ATUALIZAÇÃO CADASTRAL

ERRO

INSTALAÇÃO

PROBLEMA

## DOCUMENTOS:

2.Categorias

**CATEGORIA \***

DOCUMENTAÇÃO ▾

**TIPO DOCUMENTAÇÃO \***

----- ▾

PAP

EP


IT

KPI

POC


**NOTA:** Para mais informações e detalhes dos tipos de serviços, citados acima, idem ao 6.2.4. A CATÁLOGO DE SERVIÇOS.



	<b>Instrução Técnica</b>		<b>IT-005-USU</b>		
	<b>Catálogo de Serviços - CBPM</b>		Última Revisão 30/03/23	Versão 1	Próx. Revisão 30/06/23

### 6.2.3. ENVIO

Após o preenchimento, deve-se clicar no botão " **Enviar** ", localizado no final do formulário, conforme a imagem abaixo selecionada, e pronto seu formulário foi enviado.



ANEXO

Arquivo(s) (2 MB máx) ⓘ


Arraste e solte seu arquivo aqui, ou

Escolher Arquivos Nenhum arquivo escolhido

Enviar

Clique aqui para enviar


**Obs.** Após o envio do formulário, deve-se aguardar o atendimento, conforme o prazo especificado de atendimento a chamados, conforme o PAP-002-SUP - Inclusão, Acessos e Exclusão de Colaboradores – CBPM.

	<b>Instrução Técnica</b>		<b>IT-005-USU</b>		
	<b>Catálogo de Serviços - CBPM</b>		Última Revisão 30/03/23	Versão 1	Próx. Revisão 30/06/23

#### 6.2.4. CATÁLOGO DE SERVIÇOS:

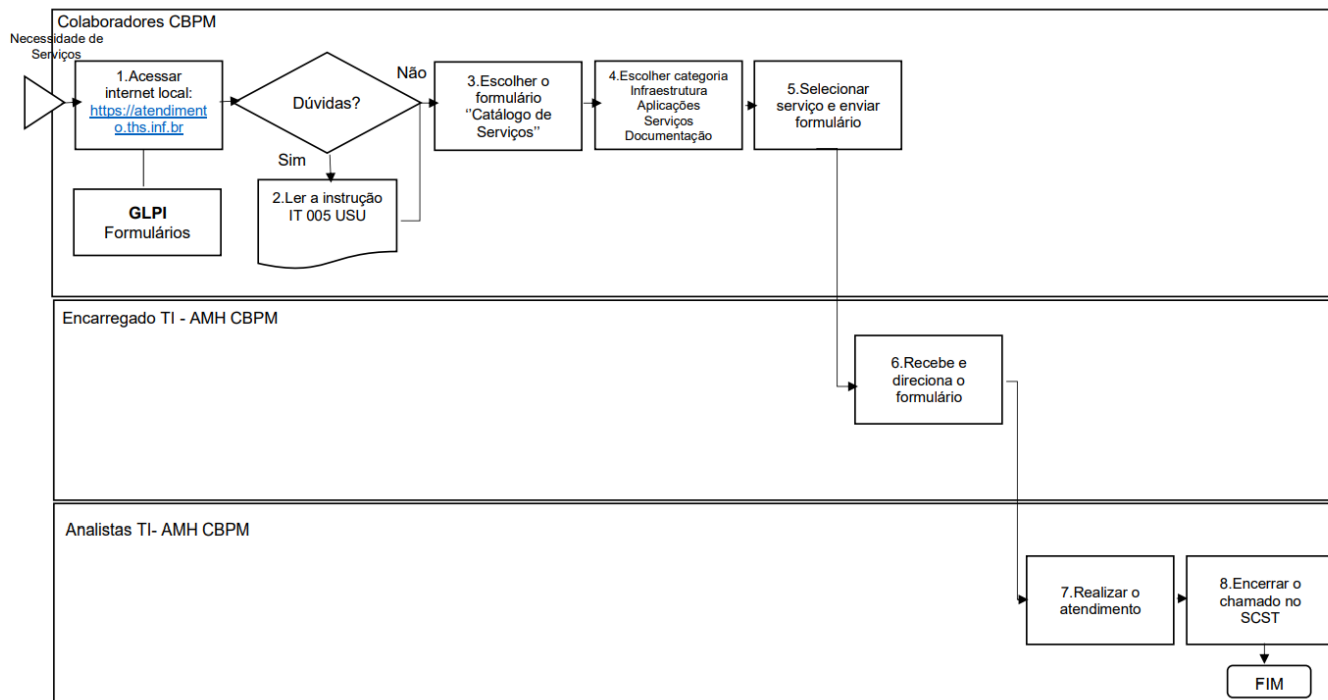
No catálogo de serviços, estão incluídos os tipos de SERVIÇOS e / ou ATENDIMENTOS:


<b>Infraestrutura</b>	Data Show
	Estação de trabalho
	Impressora Local
	Impressora Térmica
	Notebook
	Rede de Dados
	Rede Telefonia
	Web Cam
<b>Aplicações</b>	Adobe ilustrator
	Adobe indesign
	Adote Creator
	Attonatos PGE
	BB Cobrança
	BB Chave J
	Coral Draw
	DMed
	Fechamento do Faturamento
	InfoJud
	MS Project
	MS Visio
	Office 365
	PGE Net
	Ponto Eletrônico CBPM
	Ponto Eletrônico Craz
<b>Serviços</b>	Protocolo
	Siafen
	Antivirus
	Certificado Digital
	CFTV e Catraca
	E-mail Corporativo
	Google Eath
	Impressão Corporativa
	Intragov
	Rede Interna
<b>Documentação</b>	Relatórios Gerenciais
	Video Conferencia
	PAP
	EP
	IT
	KPI
	POC
	Treinamento

	<b>Instrução Técnica</b>		<b>IT-005-USU</b>		
	<b>Catálogo de Serviços - CBPM</b>		Última Revisão 30/03/23	Versão 1	Próx. Revisão 30/06/23

## 7. ANEXOS

**Fluxograma: Catálogo de Serviços - CBPM**



	<b>Instrução Técnica</b>		<b>IT-005-USU</b>		
	<b>Catálogo de Serviços - CBPM</b>		Última Revisão 30/03/23	Versão 1	Próx. Revisão 30/06/23

## 8. CLASSIFICAÇÃO DO DOCUMENTO: CONFIDENCIAL

Todos os assuntos descritos neste documento são de propriedade da Caixa Beneficente da Polícia Militar de SP, de acesso restrito e controlado aos envolvidos mencionados no item 2 acima e não se deve divulgar ou disponibilizar a quaisquer outras pessoas, firmas, entidades e/ou partes internas e externas.

## 9. PROPRIEDADE INTELECTUAL

Explana as partes envolvidas no processo de aderência às diretrizes internas quanto à estruturação, validação e aprovação do documento.

PROPRIEDADE INTELECTUAL	
<b>Elaborado por</b> .....	Eduardo Barros..... Analista de Processos e Negócios TI AMH
<b>Responsável Gerencial</b> .....	Ten Cel. Rogério Cabral Camargo ..... Encarregado de TI AMH
<b>Aprovado por</b> .....	Cel. Joviano V. Conceição .....Chefe de Gabinete