



PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO PADRÃO Nº 55

PLANTÃO DiTI

1 OBJETIVO E INFORMAÇÕES

- a) Este processo tem como objetivo a padronização do serviço do plantão Divisão de Tecnologia da Informação (DiTI), plantão operacional de suporte a todo estado de SC para as questões envolvendo a TI do CBMSC.
- b) Execução: DiTI.
- c) Versão: terceira (V3).

2 REFERÊNCIAS

- a) CBMSC. Tutoriais Plantão. Plantão. 2018. Florianópolis: CBMSC, 2018. Disponível em: <https://wiki.cbm.sc.gov.br>

3 ENTRADA

- a) Sistemas de monitoramento.
- b) Ligação relatando problema em sistemas que recebem suportes pela DiTI.
- c) Ligação relatando problema relativo à infraestrutura que dá suporte a atividade de TI do CBMSC.
- d) Grupos de Whatsapp do plantão e do COBOM.
- e) Contato presencial do solicitante.
- f) Sistema de Atendimento ao Usuário SAU.

4 DETALHAMENTO DE ATIVIDADE

4.1 O BM escalado ao assumir o plantão deve:

- a) Enviar mensagem nos grupos de whatsapp do plantão e do COBOM informando quem está assumindo o serviço e os números para contato, conforme modelo previsto no Anexo A desta PAP;
- b) Receber e conferir no grupo do plantão da DiTI, as informações do militar que sai de serviço e/ou, se necessário, efetuar contato por outros meios com o plantonista do dia anterior, a fim de se inteirar das alterações e ações que devem ser tomadas;
- c) Testar se o SIGA-ME está direcionado para o seu telefone ligando para o 3665-7666;
- d) Verificar os sistemas de monitoramento para checar alterações.

Obs.: Tanto os telefones de contato do plantão DiTI quanto os e-mails, não devem ser informados para público externo ao CBMSC sem a autorização por parte do efetivo da DiTI.

4.2 Comunicação de problemas ao plantão DiTI:

- a) Os problemas serão comunicados por qualquer dos mecanismos de entrada previstos no item 3 desta norma.
- b) Os problemas devem estar relacionados à infraestrutura física de tecnologia bem como à operação de softwares em uso pelo CBMSC.

4.3 Sistema de monitoramento

- a) Plantonista acompanha o sistema de monitoramento, observando as alterações de sistemas e de infraestrutura do CBMSC;
- b) Durante o horário presencial, o plantonista deve manter o sistema de monitoramento aberto em seu navegador, de forma a acompanhar constantemente os problemas apresentados.

4.4 Resolução de problemas

4.4.1 Identificação e validação do problema:

- a) Ao receber uma demanda, o plantonista deve apurar informações que ajudem na identificação do problema.

4.4.2 Regra geral sobre deslocamentos:

- a) O plantonista deve deslocar-se para resolver os problemas quando necessário, sendo orientado pelo técnico responsável da seção específica da DITI ou de empresa por telefone conforme o caso. Válido somente para o Comando-Geral e seus elementos administrativos subordinados com sede em Florianópolis.
- b) Não se aplica o deslocamento para as unidades operacionais.
- c) O técnico da área deslocará para resolução do problema quando determinado por oficial da DITI ou por iniciativa própria do técnico.

4.4.3 Problemas de telefonia:

- a) Prosseguir para os procedimentos previstos na [Wiki do CBMSC](#).
- b) Quando não for possível identificar e/ou resolver o problema:
 - 1. Se não for possível resolver o problema, questionar se o problema afeta diretamente a comunicação entre o COBOM e a OBM e/ou entre o solicitante e o COBOM através da linha 193 de modo que o atendimento de ocorrência seja inviabilizado totalmente. Neste caso, o plantonista deve entrar em contato com a equipe de telefonia, conforme item 4.4.8 desta PAP;
 - 2. Orientar para que seja aberto um SAU relatando o maior número de detalhes possíveis.

4.4.4 Problemas de rádio:

- a) Ao receber uma ligação sobre um problema de rádio, antes de mais nada o plantonista deve deixar claro que desde dezembro de 2018 a Dtz Nr 09 instituiu que a manutenção dos sistemas de radiocomunicação é de responsabilidade do batalhão. Depois sugerir que verifique junto ao B-4 do batalhão como está a situação sobre tal contrato de manutenção.
- b) Se necessário verificar os [contatos e contratos de manutenção de radiocomunicação dos batalhões do CBMSC disponíveis nesse link](#).
- c) Se houver o contrato de manutenção, pedir para o solicitante entrar em contato com a empresa responsável.
- d) Se não houver contrato, constar no relatório do plantão, avisar o chefe da seção de radiocomunicação e prosseguir para os procedimentos previstos na Wiki.

4.4.4.1 Não foi possível identificar e/ou resolver o problema da radiocomunicação:

a) Questionar se o problema afeta diretamente a comunicação entre o COBOM e a OBM de modo que o atendimento de ocorrência seja inviabilizado totalmente, inclusive sem a possibilidade de comunicação por meio de telefonia móvel. Neste caso, o plantonista deve entrar em contato com a equipe de rádio, conforme item 4.4.8 desta PAP.

b) Orientar para que seja aberto um SAU relatando o maior número de detalhes possíveis.

4.4.4.2 Problema em um rádio específico:

O plantonista deve orientar o efetivo da OBM a verificar alimentação, fusível queimado, conector da antena atrás do rádio, antena quebrada, antena incompatível (PX de caminhão), etc.

4.4.4.3 Nenhum rádio da OBM se comunica:

Provável problema na repetidora. Verificar se alguém da OBM pode ir até a repetidora verificar se há alimentação na repetidora, se existe algum fusível queimado, se há alguma anormalidade nos cabos e antenas. Antes do efetivo da OBM deslocar, entrar em contato com o efetivo da equipe de radiocomunicação da DiTI para que eles possam orientar diretamente o efetivo da OBM.

4.4.4.4 Comunicação apresenta interferência:

O plantonista deve solicitar ao efetivo da OBM informações adicionais da interferência, como e quando iniciou, periodicidade, se consegue copiar alguma informação na interferência como por exemplo nome da cidade, prefixo de VTR, ou ainda ID no visor do rádio.

4.4.5 Problemas de rede:

a) Prosseguir para os procedimentos previstos na [Wiki](#).

b) Quando não for possível identificar e/ou resolver o problema:

1. Identificar se o problema afeta o serviço emergencial;
2. Se não for possível resolver o problema, questionar se o problema afeta diretamente a comunicação entre o COBOM e a OBM, prejudicando o recebimento das ligações no 193, e o COBOM de modo que o atendimento de ocorrência seja inviabilizado. Neste caso, o plantonista deve entrar em contato com a equipe de Redes, conforme item 4.4.8 desta PAP;
3. Se o defeito na rede não afeta o serviço emergencial e se for possível ao usuário abrir o sistema atendimento (SAU), orientar para que seja aberto um chamado relatando o maior número de detalhes possíveis, caso o usuário não consiga abrir o referido sistema, o próprio plantonista deverá abrir o chamado pelo usuário;
4. Em caso de falha de acesso à VPN fora do horário administrativo, compreendido entre 19h e 7h o plantonista deverá adotar as seguintes providências:
 - A) Verificar inicialmente se o erro não está relacionado à sua conexão de internet, realizando teste de acesso à VPN por meio dos dados móveis, caso esteja conectado a uma rede wireless;
 - B) Realizar teste de ping ao servidor de VPN, utilizando o endereço: ovpn.cbm.sc.gov.br;
 - C) Em caso de sucesso no teste de ping, proceder à tentativa de conexão com a VPN utilizando o login e senha de contingência, disponibilizados para situações de falha na autenticação via LDAP;
 - D) Se a conexão for estabelecida com as credenciais de contingência, verificar no sistema de monitoramento a existência de serviços indisponíveis e, havendo necessidade, acionar a equipe do CPDR;
 - E) Em caso de insucesso no teste de ping, verificar a disponibilidade de outros serviços do CBMSC, realizando testes de acesso por meio de ping para ead.cbm.sc.gov.br ou

minhavpn.cbm.sc.gov.br; ou ainda tentativa de acesso ao Portal CBMSC pelo navegador;

F) Não sendo possível acessar nenhum dos serviços acima indicados, considerar que a falha é possivelmente decorrente de indisponibilidade no Data Center, devendo ser comunicada à equipe do CPDR para intervenção.

4.4.6 Problemas de Servidores de Processamento de Dados

a) Quando não for possível identificar e/ou resolver o problema:

1. Identificar se o problema afeta a temperatura da sala dos servidores. Neste caso, o plantonista deve analisar a temperatura no monitoramento do sentinela, caso esteja em **Critical**, deslocar urgentemente até o CPD no Estreito, para análise dos condicionadores de ar. Por exemplo, diminuindo a temperatura deles. Caso constatado que algum está com problema, acionar o Gestor do Contrato, para que seja verificado durante o expediente. Após um tempo, verificar o monitoramento se a temperatura diminuiu, caso não tenha diminuído e o alerta continue em **Critical**, acionar a equipe da SPD.

2. Se não for possível resolver o problema, questionar se o problema afeta diretamente a comunicação entre o COBOM e a OBM de modo que o atendimento de ocorrência seja inviabilizado. Neste caso, o plantonista deve seguir a regra geral de acionamento.

3. Orientar para que seja aberto um SAU (<https://sau.cbm.sc.gov.br>) relatando o maior número de detalhes possíveis.

4.4.7. Problemas de desenvolvimento:

a) Prosseguir para os procedimentos previstos na [Wiki](#).

b) Quando não for possível identificar e/ou resolver o problema:

1. Se não for possível resolver o problema, questionar se o problema afeta diretamente a comunicação entre o COBOM e a OBM e/ou entre o solicitante e o COBOM através da linha 193 de modo que o atendimento de ocorrência seja inviabilizado totalmente. Neste caso, o plantonista deverá seguir a regra geral de acionamento;

2. Se o sistema e-SCI estiver com problemas de acesso por parte do cidadão entre às 07h e 19h o plantonista deve seguir a regra geral de acionamento.

3. Orientar para que seja aberto um SAU relatando o maior número de detalhes possíveis.

4.4.8 Regra geral sobre acionamentos fora de hora de outro integrante da DiTI:

a) Quando não for possível identificar ou resolver o problema, deve ser analisado os seguintes fatores para acionar o integrante da DiTI fora de hora:

1. O problema afeta a comunicação entre o cidadão e o COBOM? Se sim, sempre que o 193 estiver inoperante, acionar **imediatamente** os membros da equipe de telefonia.

2. O problema impossibilita a comunicação via rádio e/ou telefone entre o COBOM e as OBMs?

3. O problema afeta os serviços de segurança contra incêndio (SCI) no período entre 07h00 e 19h00 em dias úteis ou dias excepcionalmente determinados pelo comando?

4. O sensor de temperatura do CPD no sistema de monitoramento apresenta status de **Critical**?

5. Os sistemas de emergência estão inoperantes no Estado, não permitindo qualquer uma das seguintes funções: o cadastramento da guarnição; a geração de ocorrências; o empenho de viaturas; o fechamento das ocorrências.

b) Caso a resposta para alguma das questões do item anterior seja positiva, o plantonista deve acionar **imediatamente** o chefe da seção pertinente ao problema encontrado, caso não consiga contato com ele, o plantonista pode acionar direto e **imediatamente** um integrante da DiTI com capacidade de resolver o problema.

c) Caso a resposta à todas as questões do item “a” seja negativa, o plantonista deve comunicar no grupo do plantão e acionar o chefe do respectivo setor:

1. O chefe do setor deve confirmar a criticidade do problema e se realmente necessário, acionar um integrante da equipe para a resolução.
2. Caso o chefe do setor não responda, fazer contato com os demais oficiais da DiTI, por ordem de antiguidade, do mais antigo para o mais moderno, para confirmar a criticidade do problema e se realmente necessário, acionar um integrante da equipe para a resolução.

4.6 Relatório do plantão

- a) Além dos procedimentos descritos até aqui, o plantonista também deve enviar um relatório dos problemas ocorridos e dos procedimentos efetuados, inclusive no software de monitoramento, apenas ao final do serviço, às 07:00h para o grupo DiTI (diti@cbm.sc.gov.br) e no grupo no WhatsApp do Plantão da DiTI.
- b) O relatório do plantão deve seguir o modelo previsto no anexo A e B desta PAP.

4.7 Escala e Registro de horas

- a) Nos horários de sobreaviso será contabilizado como presencial as horas efetivamente acionadas e trabalhadas, bem como o tempo para o monitoramento dos sistemas e o tempo para a confecção do relatório. O plantonista deve acessar todos os sistemas de monitoramento com antecedência ao envio do relatório, analisar os problemas e confeccionar o relatório com todas as informações relativas às ações efetuadas pelo plantão;
- b) A escala do plantão é presencial nos dias úteis das 07h00 até às 19h00, e sobreaviso das 19h00 até as 07h00 da manhã do dia seguinte e de sobreaviso das 07h00 até às 07h00 nos feriados, finais de semana e recesso administrativo.
- c) Durante o horário presencial, o plantonista deve permanecer nas dependências da DiTI, localizada no 4º andar do Bloco A do prédio da Secretaria de Segurança Pública, somente saindo para resolver os problemas relacionados à função do plantão ou almoçar.
- d) O plantonista deve monitorar os sistemas das 07:00h até as 19:00h nos dias úteis, nos feriados, finais de semana e recesso administrativo. E também sempre que é acionado no telefone quando estiver nos demais horários de sobreaviso.
- e) Ao se ausentar das dependências da DiTI, para resolver problemas relacionados ao plantão, deve certificar-se de estar com o SIGA-ME direcionado para o seu celular.
- f) Os militares com previsão de realizarem horas a mais do que o previsto para o mês, devem se atentar para solicitar as devidas dispensas ainda dentro do mês ao chefe imediato a fim de não gerar banco de horas.

4.8 Do acionamento do plantão e demais integrantes fora do horário de expediente

- a) Nos casos excepcionais não aos previstos no item 4.4.8, mas em que o plantonista julgue que o problema deve ser resolvido antes do próximo expediente administrativo, ele deve acionar o oficial da DiTI responsável pelo setor referente ao problema e caso não consiga contato com esse oficial, ele deverá tentar contato com os demais oficiais da DiTI. Caso não consiga contato com nenhum deles, deverá aguardar uma hora e tentar novamente. Somente se a falta de contato com oficial da DiTI persistir, o plantonista deverá entrar em contato com os praças da DiTI do setor pertinente ao problema.
- b) Os integrantes da DiTI, que não estiverem de plantão, ao receberem ligações de integrantes da corporação, externos à divisão, deverão: de forma educada informar que o solicitante deve entrar em contato com o plantão da DiTI para realizar os procedimentos padrões do atendimento.
- c) Ao ser acionado um membro da DiTI fora do horário do expediente, o plantonista deve informar em seu relatório o horário (hora inicial e final) do atendimento prestado pelo integrante ativado, bem como adicionar no relatório as atividades prestadas por esse integrante;
- d) O registro das horas trabalhadas na situação prevista no item anterior será feito anotando as

horas no relatório do plantão e anexando-o na ficha de horas do referido militar, documento com jornada mensal enviado mensalmente.

5 SAÍDAS

- a) Relatório de plantão DiTI.
- b) Controle de horas de acionamento fora do horário do expediente.
- c) Casos omissos deverão ser remetidos para o chefe da DiTI, independente de data ou hora.

6 ANEXO

- a) Anexo A: Modelo de mensagem para assumir o serviço do plantão da DiTI no aplicativo WhatsApp no grupo Plantão da DiTI e no grupo dos COBOMs.
- b) Anexo B: Modelo de mensagem de e-mail com relatório do plantão.

7 PUBLICAÇÃO

- a) SGPe: CBMSC 00026638/2022.
- b) Publicar este PAP no Boletim do Corpo de Bombeiros Militar.
- c) Revogar a terceira versão.

Florianópolis, data da assinatura eletrônica.

Tenente-Coronel BM JOSÉ ANANIAS CARNEIRO
Diretor de Logística e Finanças do CBMSC
(assinado digitalmente)

ANEXO A

Bom dia senhores,

I. Sd BM Fulano de Tal assume por 24 horas o plantão DiTI a partir das 07h00 na data de 00 de mês de 202X.

II. Telefones para contato:

- a. (48) 3665-7666 (telefone com o SIGAME ou no ramal local)
- b. (48) 9 9XXXXXX (número funcional)
- c. (48) 9 9XXXXXX (número particular) *(é opcional informar, se houver funcional)*

ANEXO B

Bom dia senhores,

I. Foram observadas as seguintes alterações no Plantão DiTI do dia 00 para o dia 00 de mês de 202X:

a. Referente ao centro de Softwares:

Sem Alteração

b. Referente ao centro de CPD:

Sem Alteração

c. Referente ao centro de Redes:

Sem Alteração

d. Referente ao centro de Infraestrutura:

Sem Alteração

e. Ativamento fora do horário:

Sem Alteração

II. Telefones para contato:

a. (48) 3665-7666 (telefone com o SIGAME ou no ramal local)

b. (48) 9 9XXXXX (número funcional)

c. (48) 9 9XXXXX (número particular) *(é opcional informar, se houver funcional)*

Respeitosamente,

Soldado BM FULANO de Tal

Função do Militar



Assinaturas do documento



Código para verificação: **Y297QS5N**

Este documento foi assinado digitalmente pelos seguintes signatários nas datas indicadas:



JOSE ANANIAS CARNEIRO (CPF: 004.XXX.699-XX) em 01/10/2025 às 11:59:45

Emitido por: "AC LINK RFB v2", emitido em 15/02/2024 - 18:44:33 e válido até 14/02/2027 - 18:44:33.

(Assinatura ICP-Brasil)

Para verificar a autenticidade desta cópia, acesse o link <https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo/conferencia-documento/Q0JNU0NfOTk5MI8wMDAyNjYzOF8yNjY3MF8yMDIyX1kyOTdRUzVO> ou o site

<https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo> e informe o processo **CBMSC 00026638/2022** e o código **Y297QS5N** ou aponte a câmera para o QR Code presente nesta página para realizar a conferência.