



PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO PADRÃO Nº 55 Florianópolis, 16 de novembro de 2022.

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: segunda (V2).

2 REFERÊNCIAS

- a) CBMSC. Tutoriais Plantão. **Plantão**. 2018. Florianópolis: CBMSC, 2018. Disponível em: <<https://wiki.cbm.sc.gov.br/doku.php?id=inicio>>.

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;
 - b) Efetuar contato com o plantão 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;
 - e) Estar presente na mesa do plantão; e
- (*) Obs.: Tanto os telefones de contato do plantão DiTI quanto os emails, 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 ser relacionados a infraestrutura física de tecnologia bem como a 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 correta 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 por telefone conforme o caso. Válido somente para a cidade de Florianópolis.

b) O técnico da área deslocará para resolução do problema somente 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.

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;

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 houver o contrato de manutenção, pedir para o solicitante entrar em contato com a empresa responsável.

c) 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.

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

4.4.4.2 Problema em um rádio específico:

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. 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.

4.4.4.4 Comunicação apresenta interferência:

Solicitar 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 e/ou entre o SAMU, prejudicando o recebimento das ligações no 192, e o COBOM de modo que o atendimento de ocorrência seja inviabilizado. Neste caso, o plantonista deve seguir a regra geral de acionamento;
3. Caso em finais de semana, feriados ou no período das 19:00h às 07:00h, o plantonista não consiga acesso a VPN, deve o mesmo verificar se o erro não está em seu usuário e senha, tentando logar no correio.cbm.sc.gov.br. Caso consiga logar o problema pode ser no servidor de OpenVPN e, portanto, deve seguir a regra geral de acionamento. Caso não consiga abrir a página do correio significa que houve uma queda generalizada no CPD e deverá também seguir a regra geral de acionamento;
4. Orientar para que seja aberto um SAU relatando o maior número de detalhes possíveis.

4.4.6 Problemas de CPD:

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 a temperatura da sala dos servidores. Neste caso, o plantonista deve seguir a regra geral de acionamento.
2. Identificar se o problema afeta os serviços do correio no sistema. Neste caso, o plantonista deve seguir a regra geral de acionamento.
3. 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 SAMU e o COBOM de modo que o atendimento de ocorrência seja inviabilizado. Neste caso, o plantonista deve seguir a regra geral de acionamento.
4. Orientar para que seja aberto um SAU 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:

- 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?
 2. O problema impossibilita a comunicação via rádio e/ou telefone entre o COBOM e as OBM's?
 3. O problema impossibilita o recebimento de ligações do SAMU (192) onde o mesmo está dentro da estrutura da OBM?
 4. O problema afeta os serviços de segurança contra incêndio (SCI) no período entre 07h e 19h em dias úteis ou dias excepcionalmente determinados pelo comando?
 5. O sensor de temperatura do CPD no sistema de monitoramento apresenta status WARNING ou CRITICAL?
 6. Os serviços do correio no sistema de monitoramento apresentam status WARNING, CRITICAL ou equivalentes?
- b) Caso a resposta para alguma das questões do item 4.4.8 a), seja positiva ou haja o entendimento de um dos oficiais da DiTI, o acionamento deve se dar para os itens 1., 2., 3. se não houver resposta imediata do chefe da seção pode acionar direto um integrante da DiTI com capacidade de resolver o problema.
- c) Comunicar no grupo do plantão e acionar o chefe do setor:
 1. Chefe confirma a criticidade do problema e aciona 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.

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, às 07:00h, 12:00h, às 18:00h e às 22:00h para o grupo DiTI (diti@cbm.sc.gov.br).
- b) O relatório do plantão deve seguir o modelo previsto no anexo A deste PAP.
- c) O plantonista deve encaminhar um print da dashboard do sentinela e services do nagios no grupo do plantão nos mesmos horários do relatório.

4.7 Escala e Registro de horas

- a) Nos horários de sobreaviso será contabilizado como presencial 1 hora para cada relatório de plantão enviado, levando em consideração o esforço para elaboração destes documentos. Portanto o plantonista deve acessar todos os sistemas de monitoramento com 1 hora de 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 das 07:00h até as 19:00h, e sobreaviso das 19:00h até as 07:00h da manhã do dia seguinte. Nos horários de sobreaviso será contabilizado como presencial

1 hora para cada relatório de plantão enviado, levando em consideração o esforço para elaboração destes documentos. Essa hora será contabilizada a partir da hora anterior ao envio do relatório previsto de plantão;

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;

d) Ao se ausentar das dependências da DiTI, para resolver problemas relacionados ao plantão, deve certificar-se de estar com o SIGAME direcionado para o seu celular.

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

a) O plantão da DiTI somente poderá acionar outro integrante da divisão (fora do horário de expediente) nos casos previstos no PAP do Plantão (PAP N° 55). Para os demais casos, onde não conseguir solucionar o problema e entender que o problema não possa esperar até o próximo expediente administrativo, o plantonista deve consultar preferencialmente o oficial na linha de comando para o setor relacionado ao problema, tentando todos os oficiais até que algum responda, caso não consiga acionar nenhum dos oficiais da divisão deverá aguardar 1 hora e tentar novamente;

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 c) será feito anexando ao relatório do plantão e que será anexado 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 EMAIL com relatório do plantão

7 PUBLICAÇÃO

a) SGPe: CBMSC 00026638/2022.

b) Publicar este PAP no Boletim do Corpo de Bombeiros Militar.

Florianópolis, 16 de novembro de 2022.

Coronel BM ALEXANDRE VIEIRA
Chefe do Estado-Maior Geral do CBMSC
(assinado digitalmente)

ANEXO A

Prezados Srs,

I. Foram observadas as seguintes alterações no Plantão DiTI referente ao dia 00 de mês de 202X das XXh:

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

II. Telefones para contato:

- a. (48) 3665-7666 (telefone com o SIGAME ou no ramal local)
- b. (48) 9 9XXXXX (número particular)

Respeitosamente,

Soldado BM FULANO de Tal
Função do Militar



Assinaturas do documento



Código para verificação: **KJ6Y413K**

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



ALEXANDRE VIEIRA (CPF: 887.XXX.159-XX) em 16/11/2022 às 17:08:34

Emitido por: "SGP-e", emitido em 21/03/2019 - 14:32:25 e válido até 21/03/2119 - 14:32:25.

(Assinatura do sistema)

Para verificar a autenticidade desta cópia, acesse o link <https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo/conferencia-documento/Q0JNU0NfOTk5MI8wMDAyNjYzOF8yNjY3MF8yMDIyX0tKNIk0MTNL> ou o site

<https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo> e informe o processo **CBMSC 00026638/2022** e o código **KJ6Y413K** ou aponte a câmera para o QR Code presente nesta página para realizar a conferência.