



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE SERGIPE

DELIBERAÇÃO CGTIC/ IFS Nº 45, DE 31 DE MAIO DE 2023

Aprova a Instrução Normativa nº 02/2023/DTI/IFS, que dispõe sobre a requisição e o gerenciamento dos serviços de TI no âmbito do Instituto Federal de Sergipe.

A PRESIDENTE DO COMITÊ GESTOR DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE SERGIPE, faz saber que, no uso das atribuições legais que lhe confere a Lei nº 11.892 de 29 de dezembro de 2008, em conformidade com a Portaria IFS nº 3794 de 06/12/2019, e considerando a decisão proferida na 3ª Reunião Ordinária do Comitê Gestor de TI em 2023 ocorrida em 25 de maio de 2023;

RESOLVE:

Art. 1º Aprovar a Instrução Normativa nº 02/2023/DTI/IFS, que dispõe sobre a requisição e o gerenciamento dos serviços de TI no Instituto Federal de Sergipe, na forma dos anexos I, II, III, IV e V.

Art. 2º Esta deliberação entra em vigor em 03 de junho de 2023.

Aracaju, 31 de maio de 2023.

Ruth Sales Gama de Andrade

Presidente do CGTIC/IFS



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE SERGIPE

ANEXO I
INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 02/2023/DTI/IFS, DE 31 DE MAIO DE 2023

Dispõe sobre a requisição e o gerenciamento dos serviços de TI no Instituto Federal de Sergipe.

A PRESIDENTE DO COMITÊ GESTOR DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE SERGIPE, faz saber que, no uso das atribuições legais que lhe confere a Lei nº 11.892 de 29 de dezembro de 2008, em conformidade com a Portaria IFS nº 3.794 de 06/12/2019, considerando a decisão proferida na 3ª Reunião Ordinária do Comitê Gestor de TI em 2023 ocorrida em 25 de maio de 2023;

RESOLVE:

Art. 1º Estabelecer que a requisição de serviços de TI no âmbito do Instituto Federal de Sergipe seja realizada por meio de sistema eletrônico para gestão de chamados e ativos de TI, denominado GLPI – Gestão Livre de Parque de Informática, devendo ser o ponto único de entrada e contato dos usuários com as equipes de TI.

Parágrafo único. O GLPI é de uso exclusivo para solicitações de serviços de TI cuja responsabilidade de atendimento sejam das áreas de TI. Os servidores ou equipes de áreas de administrativas só poderão atuar no GLPI como Requerente ou Observador.

Art. 2º O gerenciamento das requisições aos serviços de TI disponibilizados no catálogo oficial de serviços de TI do IFS será de competência da Coordenadoria de Gerenciamento de Serviços de TI (CGSTI) para os serviços cujo “Grupo Responsável” seja “Sistêmico” e das Coordenadorias de Tecnologia da Informação – CTI dos campi para o “Local”.

Parágrafo único. É incumbência dos servidores de TI da Reitoria e campi assegurar o registro, acompanhamento e cumprimento do Acordo de Nível de Serviço – ANS ou SLA para as requisições dos serviços de TI constantes no catálogo enunciado no *caput* deste artigo, sob pena de responsabilização em casos graves do seu descumprimento, sobretudo em caso de prejuízos aos clientes dos serviços.

CAPÍTULO I
DAS DEFINIÇÕES

Art. 3º Para os fins desta Instrução Normativa considera-se:



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE SERGIPE

I – Requisição: Consiste numa solicitação, contato, pedido de informação ou dúvida para acessar um serviço de TI disponível no catálogo.

II – Incidente: É uma interrupção não planejada de um serviço de TI ou a redução de sua qualidade conforme os requisitos acordados.

III – Urgência: Define a prioridade para atendimento da requisição ao serviço de TI informada pelo usuário, relacionada a categoria do chamado que segue a classificação abaixo:

Código da Prioridade	Descrição	Prazo para Atendimento
1	Muito Alta	2 horas úteis
2	Alta	4 horas úteis
3	Média	8 horas úteis
4	Baixa	12 horas úteis
5	Muito Baixa	Planejado

IV – Observador: Usuário que será notificado por e-mail em concomitância ao requerente do serviço de TI, a cada atualização do chamado (encaminhamento, solução, avaliação, ...).

V – Acompanhamento: São informações acrescentadas durante o ciclo de vida do chamado pelo requerente e/ou técnico que fornecem *feedback* acerca do atendimento ao serviço de TI requisitado.

VI – SLA ou ANS: Acordo de Nível de Serviço que estabelece em linhas gerais, o prazo em horas úteis para solução do chamado, seja o atendimento a requisição de um serviço ou resolução de um incidente com serviços de TI.

VII – Requerente: Usuário ou grupo de usuários responsável pela criação da requisição.

CAPÍTULO II
DA ABRANGÊNCIA

Art. 4º As diretrizes estabelecidas nesta instrução normativa deverão ser aplicadas na Reitoria e em todos os Campi do IFS.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE SERGIPE

CAPÍTULO III
DA REQUISIÇÃO AOS SERVIÇOS DE TI

Art. 5º As credenciais para acesso (usuário e senha) a plataforma de chamados, GLPI, serão criadas seguindo os procedimentos estabelecidos no art. 8º da Política de Controle de Acesso do IFS.

Parágrafo único. Solicitação para inserção, atualização ou exclusão relacionada a cadastro administrativo nos sistemas não são consideradas requisição de serviços de TI, devem seguir os procedimentos estabelecidos na Política de Controle de Acesso do IFS.

Art. 6º Os serviços de TI descritos no Catálogo de Serviços de TI do IFS, deverão ser requisitados exclusivamente pela plataforma GLPI, acessível através do link <https://sistemas.ifs.edu.br/>

Parágrafo único. É vedada a requisição de quaisquer serviços de TI em outra plataforma (E-mail institucional, Memorando Eletrônico, Telefone, ...) daquela prevista no *caput*, exceto nos casos em que o serviço requisitado ou incidente registrado não esteja presente no catálogo de serviços, indisponibilidade do GLPI ou situação calamitosa que ocasione prejuízos aos clientes do serviço.

Art. 7º As requisições aos serviços de TI descritos no Catálogo de Serviços de TI do IFS deverão ser realizadas apenas para único item, seja este equipamento, serviço ou usuário por solicitação.

CAPÍTULO IV
DO ACOMPANHAMENTO DAS REQUISIÇÕES E INCIDENTES

Art. 8º As requisições ou incidentes de TI deverão ser tratadas pela Coordenadoria de Tecnologia da Informação - CTI Reitoria para os servidores lotados na Reitoria e pela Coordenadoria de Tecnologia da Informação - CTI para os servidores lotados nos *campi* (Anexo II e III).

§1º Os servidores de TI deverão acessar o GLPI diariamente, devendo realizar o monitoramento e acompanhamento constante dos chamados abertos e em andamento na plataforma, excetuando-se a obrigatoriedade, nos casos de estar a serviço em outra unidade, capacitação em serviço, licenças previstas na Lei 8.112/90 e correlatas ou gozo de férias.

§2º A urgência definida pelo usuário poderá ser alterada pela equipe técnica, caso a descrição informada no chamado não esteja coerente com a urgência assinalada.

Art. 9º A proposta de solução para o chamado registrada no sistema deverá ser aprovada ou negada pelo usuário no prazo máximo de 05 (cinco) dias corridos.

Parágrafo único. Os chamados que não tiverem solução avaliada no prazo estipulado no *caput* serão automaticamente encerrados pelo sistema. Em tempo, aqueles chamados com solução negada pelo usuário deverão ser tratados pela equipe de TI dentro do SLA inicialmente estabelecido para o serviço.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE SERGIPE

Art. 10. A equipe de TI deverá registrar informações detalhadas no acompanhamento dos chamados, de forma a permitir que o usuário tenha um *feedback* do progresso da solução para requisição do serviço ou incidente registrado.

§1º O progresso da solução para a requisição do serviço de TI será registrado através de acompanhamentos na plataforma GLPI, sendo facultado o contato via ramal institucional com usuário requisitante para dirimir dúvidas, solicitação de informações ou notificação acerca da solução atribuída.

§2º Os servidores de TI deverão registrar obrigatoriamente dados no acompanhamento do chamado com detalhes das operações realizadas, a cada atualização efetuada durante o seu ciclo de vida, tendo como prejuízo o tempo excedido de SLA em caso de não atendimento das solicitações.

Art. 11. Os chamados não solucionados por falta de retorno do requisitante poderão ser encerrados pela equipe de TI, após 10 (dez) dias corridos do registro do último acompanhamento, sendo seu status alterado para “Fechado”.

Parágrafo único. Transcorrido o prazo previsto no *caput*, o usuário deverá realizar uma nova requisição de serviço com reinício do SLA fornecendo os dados, ora solicitados no chamado anterior.

Art. 12. Os chamados com SLA expirado no âmbito do Instituto Federal de Sergipe serão alvo de análise e providências por parte da Diretoria de Tecnologia da Informação – DTI através da Coordenadoria de Gerenciamento de Serviços de TI (CGSTI), solicitando apuração de responsabilidades, sobretudo em caso de prejuízos aos clientes dos serviços.

Parágrafo único. Compete a cada Equipe de Atendimento fornecer um relatório mensal dos chamados com SLAs excedidos organizando-o com as informações principais dos chamados, bem como o plano de ação para solucionar.

CAPÍTULO V
DOS INDICADORES DE NÍVEL DE SERVIÇOS

Art. 13. A medição da qualidade dos serviços de TI prestados será feita por informações extraídas dos sistemas internos da DTI, gerando os indicadores de cumprimento dos SLA’s conforme tabela 01.

Tabela 01 – Indicadores de Cumprimento de SLA’s

Indicadores	Índice Acordado
Índice de chamados atendidos dentro do prazo	Mínimo de 80%
Grau de satisfação dos usuários	Mínimo de 90%



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE SERGIPE

§ 1º O sistema de pontuação destina-se a definir os graus de pontuação para cada tipo de ocorrência.

§ 2º As ocorrências são dispostas em dois níveis de graduação, atribuindo-se a cada nível uma pontuação determinada, conforme tabela 01.

Art. 14. A Coordenadoria de Gerenciamento de Serviços de TI (CGSTI) será responsável por gerar os indicadores descritos neste documento nas periodicidades Mensais e Anuais, a serem incluídos no Relatório de Gestão.

Parágrafo Único. Verificando a existência de irregularidades no cumprimento dos indicadores do ANS, a DTI deverá apresentar junto ao Relatório de Gestão os devidos esclarecimentos, bem como um Plano de Ação para que seja solucionado o problema na prestação do serviço.

CAPÍTULO VI
DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 15. Em caso de problemas com acesso à plataforma, GLPI, o usuário deverá contactar a Coordenadoria de Tecnologia da Informação (CTI) de sua unidade que tomará as providências necessárias.

Art. 16. Os serviços de TI prestados a discentes ou comunidade externa deverão ser registrados no GLPI pela área de ensino ou administrativa do IFS para fins de histórico e composição dos indicadores KPI (Número de requisições para um serviço de TI, tempo de atendimento a requisições para serviços de TI, requisições ou incidentes resolvidos dentro do SLA, ...).

Art. 17. A atualização do catálogo de serviços de TI estará a encargo da Coordenadoria de Gerenciamento de Serviços de TI (CGSTI) que emitirá parecer quanto a inclusão, descontinuação ou revisão dos serviços ofertados (Anexo IV e V).

Art. 18. Os casos omissos e as situações imprevistas serão decididos pela Diretoria de Tecnologia da Informação - DTI.

Art. 19. Esta Instrução Normativa entra em vigor em 03 de julho de 2023.

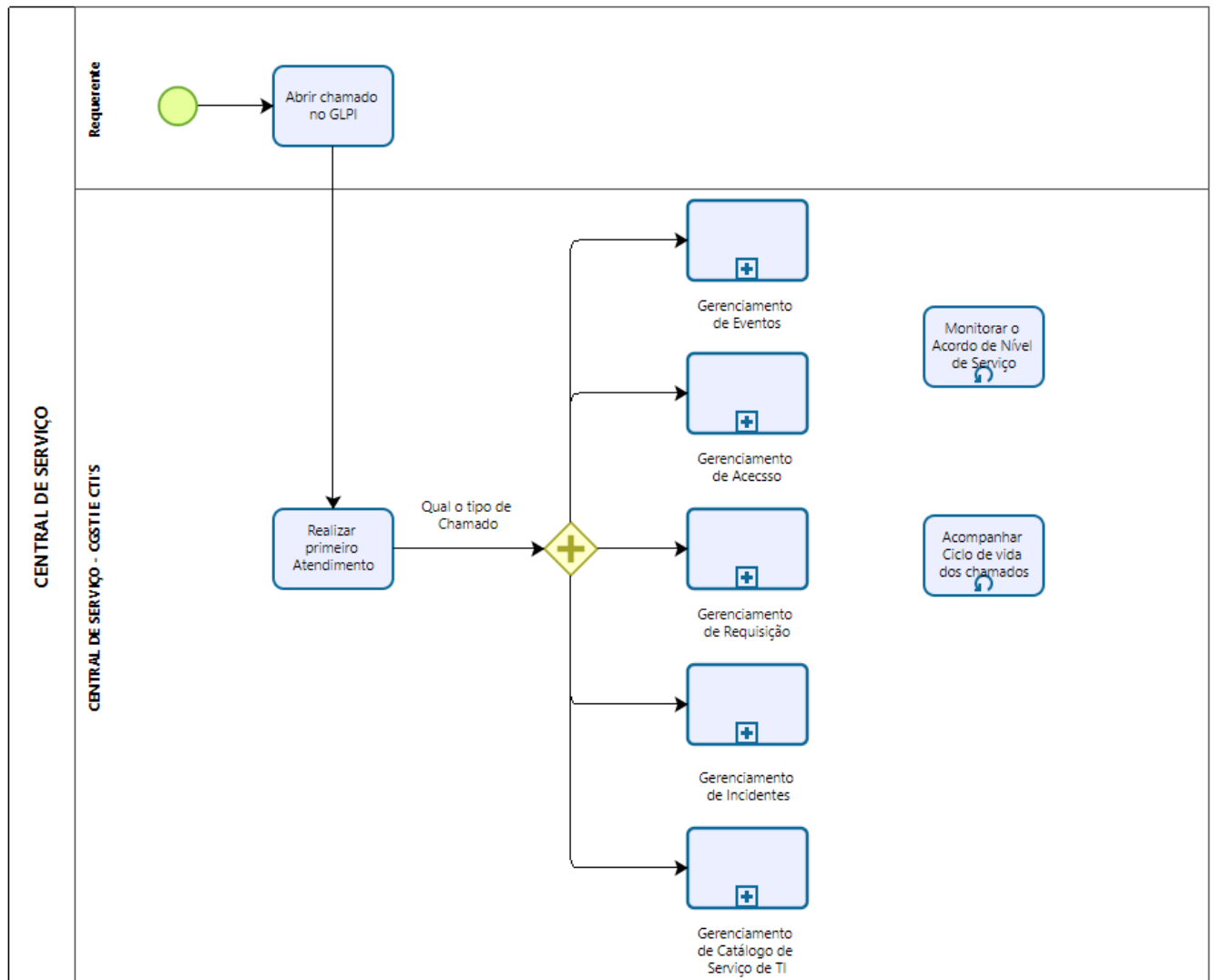
Aracaju, 31 de maio de 2023.

Ruth Sales Gama de Andrade
Presidente do CGTIC/IFS



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE SERGIPE

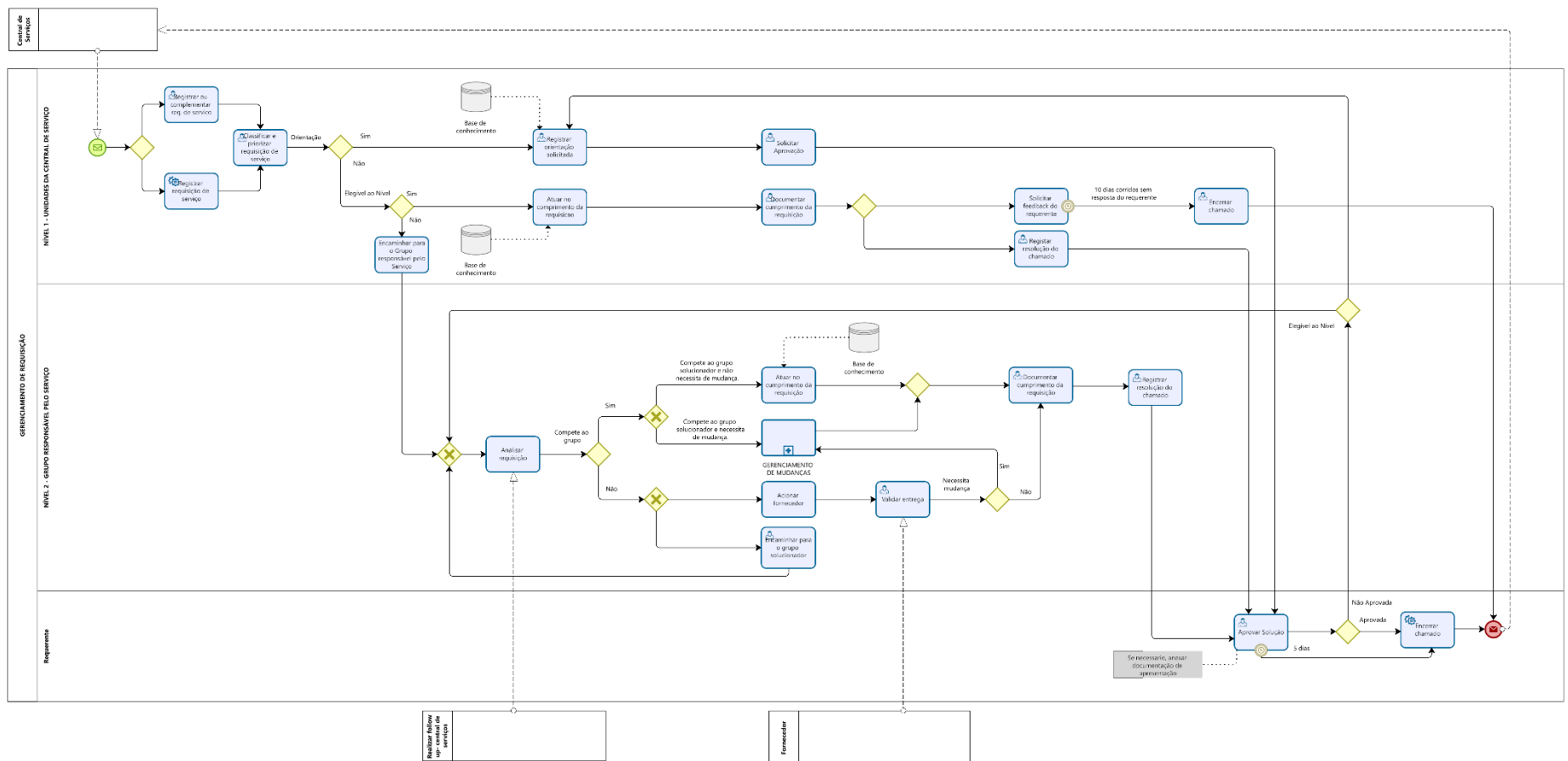
ANEXO II – Desenho do Processo Central de Serviço





MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE SERGIPE

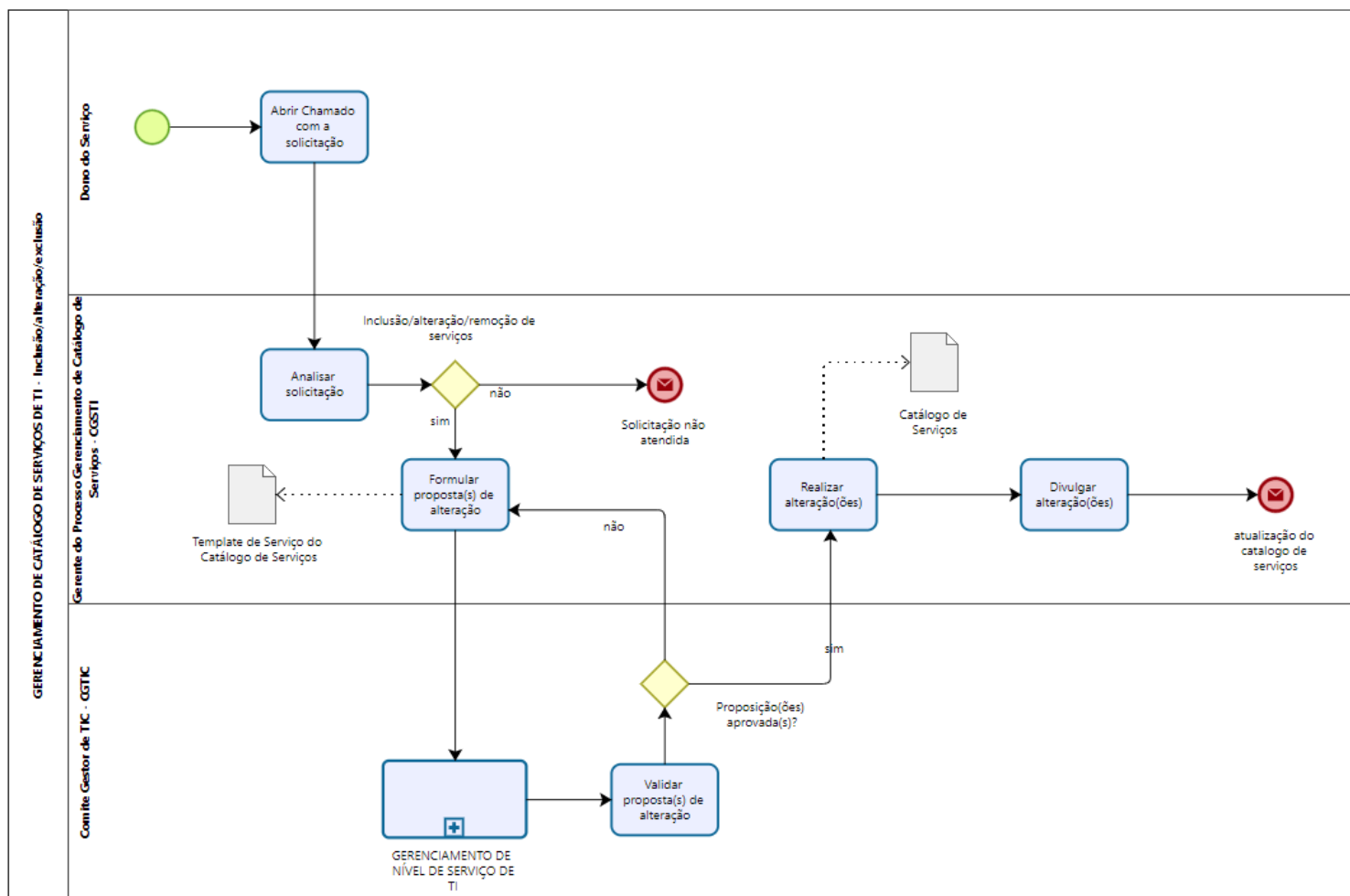
ANEXO III – Desenho do Processo de Gerenciamento de Requisição





MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE SERGIPE

ANEXO IV – Desenho do Processo de Gerenciamento de Catálogo de Serviços de TI





MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE SERGIPE

ANEXO V – Desenho do Processo de Gerenciamento de Nível de Serviços de TI

