



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Rondônia

Boletim de Serviço Eletrônico em 28/01/2020

PORTARIA Nº 133/REIT - CGAB/IFRO, DE 28 DE JANEIRO DE 2020

O REITOR DO INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE RONDÔNIA, no uso das atribuições que lhe foram conferidas pelo Art. 67 do Regimento Geral e considerando os autos do Processo SEI nº 23243.019858/2019-17, R E S O L V E:

- Art. 1º APROVAR o Catálogo de Serviços de Tecnologia da Informação do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Rondônia – IFRO, nos termos do Anexo I desta Portaria.
Art. 2º Esta Portaria entra em vigor na data de sua assinatura.



Documento assinado eletronicamente por **Uberlindo Tiburino Leite, Reitor**, em 28/01/2020, às 13:02, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.ifro.edu.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **0819298** e o código CRC **B7B53662**.

ANEXO I DA PORTARIA Nº 133/REIT - CGAB/IFRO, DE 28 DE JANEIRO DE 2020

CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Histórico de Versões

DATA	VERSÃO	DESCRIÇÃO	AUTOR
24/9/2019	1.0	Transcrição do texto da Minuta do CSTI, definição das categorias, grupos e serviços	Grupo de trabalho CSTIC
4/10/2019	1.1	Inserida coluna "Quem pode solicitar" e definições	Grupo de trabalho CSTIC
10/10/2019	1.2	Início das definições do Acordo de Nível de Serviço – ANS para cada serviço	Grupo de trabalho CSTIC
23/10/2019	1.3	Finalizado o ANS de cada serviço	Grupo de trabalho CSTIC
30/10/2019	1.4	Alteração da nomenclatura de ANS para Prazo de Atendimento – PA e revisões	Grupo de trabalho CSTIC
6/11/2019	1.5	Revisão do CSTI	Grupo de trabalho CSTIC
18/11/2019	1.6	Alterações sugeridas pela CGTI Campus Cacoal	Grupo de Trabalho CSTIC

1. INTRODUÇÃO.

O Catálogo de Serviços de Tecnologia da Informação – CSTI é um documento oficial desenvolvido para organizar e apresentar os serviços prestados pela Tecnologia da Informação – TI do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Rondônia – IFRO, representada pela Diretoria de Gestão de Tecnologia da Informação – DGTI e pelas Coordenações de Gestão de Tecnologia da Informação – CGTIs. O objetivo do CSTI é trazer uma visão clara e concisa de quais serviços a TI oferta ao público interno e externo do IFRO.

2. TERMINOLOGIA.

No decorrer deste documento serão utilizados alguns termos que merecem destaque para o correto entendimento do CSTI:

- **Central de Serviços:** ponto único de contato dos usuários com o setor de TI do IFRO (Central de Serviços – SUAP);
- **Chamado:** é o registro de uma solicitação realizada para o setor de TI do IFRO;
- **Requisitante:** aquele que faz uma solicitação de serviço para o setor de TI do IFRO;
- **Interessado:** diretamente afetado/beneficiado com o chamado;
- **Atendente:** são os analistas, técnicos ou estagiários de TI que recebem as solicitações de serviços e realizam as tarefas para atendimento e solução do chamado do requisitante/interessado;
- **Provedor de Serviços de TI:** DGTI e CGTIs.
- **Prazo de Atendimento – PA:** um acordo entre um provedor de serviços de TI e o cliente (usuários dos serviços de TI do IFRO). Neste documento o PA será contabilizado em horas úteis do setor de TI da unidade.
- **Grupo de Trabalho do Catálogo de Serviços – GTCS:** grupo instituído por portaria composto por gestores TI, outros membros da área de TI e membros da área de negócio do IFRO.

3. ABERTURA DE CHAMADOS.

Todas as solicitações de serviços de TI no IFRO deverão ser realizadas exclusivamente via módulo Central de Serviços do Sistema Unificado de Administração Pública – SUAP. Este módulo já está disponível para todos os usuários do sistema, bastando acessar o referido módulo no menu principal do SUAP.

Ao abrir um chamado é fundamental detalhar muito bem a solicitação, descrevendo o incidente ou requisição com o máximo de informações possíveis. No caso de incidentes, isso pode ser feito enviando no chamado uma captura de tela (*print screen*) e informando o passo a passo do procedimento realizado no momento do problema encontrado. Quanto à requisições, informar o máximo de informações para o atendimento dessa nova solicitação.

Quando o chamado for registrado, o interessado poderá acompanhar sua evolução via SUAP na área correspondente ao módulo Central de Serviços.

4. ESTRUTURA DOS SERVIÇOS.

Os serviços foram estruturados em 3 (três) níveis para uma melhor organização e compreensão:

1. Categoria de Serviços.

1. Grupo de Serviços.

1. Serviços.

Quanto ao tipo, os serviços foram divididos em 2 (dois):

- **Incidente:** qualquer evento que não seja parte da operação padrão de um serviço e que causa, ou pode causar, uma interrupção ou redução na qualidade daquele serviço; Exemplo: sistema indisponível, falha no acesso à internet, etc;
- **Requisição:** é tratada como um serviço que não provoca interrupção ou falha na infraestrutura de TI. Exemplo: Solicitação de cadastro, permissão, informação e/ou documentação;

5. REVISÃO E ATUALIZAÇÃO DO CSTI.

O processo de revisão e atualização do catálogo de serviços de TI consiste em verificar as categorias, os grupos, os serviços e o prazo de atendimento, além da possibilidade de ampliação de novos serviços.

A revisão do CSTI deverá ser realizada anualmente pelo GTCS. Extraordinariamente, a inclusão, alteração ou exclusão de categorias, grupos ou serviços no catálogo, fora do período anual de revisão, deverão ser solicitadas através de formulário de atualização do Catálogo de Serviços de TI no SEI, a ser analisado pelo mesmo GTCS.

6. SERVIÇOS.

6.1. Categoria Contas e Acesso:

O objetivo desta categoria de serviços é agrupar os serviços relacionados a realização de cadastros, alterações, desativações de usuários e permissões na rede corporativa, sistemas, e-mail, e outros. O Quadro 1 apresenta a categoria Contas e Acesso, seus Grupos de Serviços e Serviços.

GRUPO	SERVIÇO	TIPO	DESCRIÇÃO	QUEM PODE SOLICITAR	PA
E-mail Institucional	Criar/ativar conta de e-mail institucional	Requisição	Criação/ativação de contas de e-mail institucional.	Reitor, pró-reitor, chefe de gabinete, diretor, coordenador ou presidente de comissão.	24

	Desativar conta de e-mail institucional	Requisição	Desativação de contas de e-mail institucional.	Responsável pela conta de e-mail, Reitor, pró-reitor, chefe de gabinete, diretor, coordenador ou presidente de comissão.	24
	Criar/ativar grupo de e-mail institucional	Requisição	Criação/ativação de grupos de e-mail institucionais.	Reitor, pró-reitor, chefe de gabinete, diretor, coordenador ou presidente de comissão.	24
	Desativar grupo de e-mail institucional	Requisição	Desativação de contas de e-mail institucional.	Reitor, pró-reitor, chefe de gabinete, diretor, coordenador ou presidente de comissão.	24
	Incluir/remover membro(s) de grupo(s) de e-mail	Requisição	Inclusão ou remoção de membros de grupos de e-mail institucionais.	Reitor, pró-reitor, chefe de gabinete, diretor, coordenador ou presidente de comissão.	24
	Alterar senha de e-mail	Requisição	Solicitação de alteração de senha de e-mail.	Responsável pela conta de e-mail.	8
	Permissão de envio para grupos de e-mail	Requisição	Solicitação de permissão de envio de e-mail para grupos.	Reitor, diretor geral e chefia de gabinete.	48
	Dúvidas e orientações	Requisição	Esclarecimentos e orientações na utilização do e-mail institucional.	Servidores.	12
	Problema ou falha	Incidente	Ocorrência de problema ou falha no e-mail institucional.	Servidores.	36
Conta de usuário institucional	Criar/ativar conta de acesso institucional	Requisição	Criação/ativação de contas de acesso institucional (domínio ifro.local).	Reitor, pró-reitor, chefe de gabinete, diretor, coordenador.	36
	Desativar conta de acesso institucional	Requisição	Desativação de contas de acesso institucional (domínio ifro.local).	Reitor, pró-reitor, chefe de gabinete, diretor, coordenador.	24
	Alteração dos dados da conta de acesso	Requisição	Alteração nos dados cadastrais da conta.	Servidores responsáveis pela conta.	12
	Dúvidas e orientações	Requisição	Esclarecimentos e orientação na utilização da conta de acesso.	Usuários.	8
	Problema ou falha	Incidente	Ocorrência de problema ou falha na conta de acesso.	Usuários.	36
Token e Certificado Digital	Instalação de token	Requisição	Instalação de tokens (certificado digital).	Servidores e Colaboradores.	24
	Problema ou falha	Incidente	Ocorrência de problema ou falha na utilização de token ou certificado digital.	Servidores e Colaboradores.	36

Quadro 1 – Categoria de Serviços Contas e Acesso.

6.2. **Categoria Softwares e Aplicativos:**

O objetivo desta categoria de serviços é agrupar os serviços relacionados a instalações, configurações, desinstalações e suporte técnico a todos os softwares e aplicativos homologados pela TI do IFRO. A exemplo, PDF, Office, Office 365, JRE (Java), entre outros. O Quadro 2 apresenta a categoria Softwares e Aplicativos.

GRUPO	SERVIÇO	TIPO	DESCRIÇÃO	QUEM PODE SOLICITAR	PA
Softwares e aplicativos	Instalar/desinstalar softwares ou aplicativos	Requisição	Instalação/desinstalação de softwares ou aplicativos nos computadores institucionais.	Servidores e Colaboradores.	24
	Dúvidas e orientações	Requisição	Esclarecimentos e orientações na utilização de softwares e aplicativos.	Servidores e Colaboradores.	12
	Problema ou falha	Incidente	Ocorrência de problema ou falha em software ou aplicativo.	Servidores e Colaboradores.	36

Quadro 2 – Categoria de Serviços Softwares e Aplicativos.

6.3. **Categoria Equipamentos de TI:**

O objetivo desta categoria de serviços é agrupar os serviços relacionados a instalações, configurações, mudança de local e suporte técnico a todos os equipamentos de TI do IFRO. A exemplo, computadores, notebooks, impressoras, scanners, datashow, entre outros. O Quadro 3 apresenta a categoria Equipamentos.

GRUPO	SERVIÇO	TIPO	DESCRIÇÃO	QUEM PODE SOLICITAR	PA
Computador (estação de trabalho e periféricos)	Instalar computador e/ou periférico	Requisição	Instalação de computadores ou periféricos.	Servidores e/ou Colaboradores.	24
	Mudança de local de computador e/ou periféricos	Requisição	Mudança de local físico de computador e/ou periféricos.	Servidores e Colaboradores.	24
	Problema ou falha no computador e/ou periférico	Incidente	Ocorrência de problemas ou falhas na utilização de computador e/ou periférico.	Servidores e Colaboradores.	48
Impressoras e Scanners	Instalar impressora/scanner	Requisição	Instalação de impressoras /scanners.	Servidores e Colaboradores.	24
	Solicitar acesso à impressora/scanner	Requisição	Solicitações de acesso a impressoras ou scanners em um computador ou notebook institucional.	Servidores e Colaboradores.	12
	Dúvidas e orientações	Requisição	Esclarecimentos e orientações na utilização de impressoras e scanners.	Servidores e Colaboradores.	12
	Mudança de local de impressora/scanner	Requisição	Mudança de local físico de impressoras ou scanners.	Reitor, pró-reitor, chefe de gabinete, diretor, coordenador.	12
	Problema ou falha na impressora/scanner	Incidente	Ocorrência de problema ou falha em impressora ou scanner.	Servidores e Colaboradores.	48
Datashow	Instalação/configuração de software de datashow em computador ou notebook	Requisição	Instalação/configuração do software de datashow em computadores ou notebooks.	Servidores e Colaboradores.	24
	Problema ou Falha no datashow	Incidente	Ocorrência de problema ou falha no uso de datashow.	Servidores e Colaboradores.	48

Quadro 3 – Categoria de Serviços Equipamentos.

6.4. **Categoria Redes e Internet:**

O objetivo desta categoria de serviços é agrupar os serviços relacionados a instalações, configurações, mudança de local e suporte técnico aos serviços relacionados ao acesso a rede de dados local da instituição e a internet. O Quadro 4 apresenta a categoria Redes e Internet.

GRUPO	SERVIÇO	TIPO	DESCRIÇÃO	QUEM PODE SOLICITAR	PA
Rede e Internet	Ativação/desativação de ponto de rede	Requisição	Ativação de pontos de rede de dados.	Servidores e Colaboradores.	24
	Problema ou falha no acesso à rede ou internet	Incidente	Problema ou falha no acesso à rede ou internet.	Servidores e Colaboradores.	24
	Dúvidas e orientações de uso da rede sem fio	Requisição	Esclarecimentos e orientações na utilização da rede sem fio.	Usuários.	12
	Problema ou falha no acesso à rede sem fio	Incidente	Ocorrências de problema ou falha na rede sem fio.	Usuários.	24
Trabalho remoto (VPN)	Solicitar acesso a VPN do IFRO	Requisição	Solicitações de acesso a VPN do IFRO.	Reitor, pró-reitor, chefe de gabinete, diretor, coordenador.	24
	Dúvidas e orientações	Requisição	Esclarecimentos e orientações na utilização da VPN.	Servidores e Colaboradores.	8
	Problema ou falha na VPN	Incidente	Ocorrências de problema ou falha no uso da VPN.	Servidores e Colaboradores.	48

Pastas e arquivos de Rede	Criação/desativação de pasta de rede	Requisição	Criação, desativação de pasta de rede.	Reitor, pró-reitor, chefe de gabinete, diretor, coordenador.	24
	Permissão/remoção de acesso em pasta de rede	Requisição	Atribuir ou remover permissões em pastas de rede.	Reitor, pró-reitor, chefe de gabinete, diretor, coordenador.	12
	Recuperação de pastas ou arquivos	Requisição	Recuperação de pastas ou arquivos de rede.	Servidores e Colaboradores.	48
	Problema ou falha de acesso a pastas ou arquivos na rede	Incidente	Problema ou falha de acesso a pastas ou arquivos de rede.	Servidores e Colaboradores.	48

Quadro 4 – Categoria Redes e Internet.

6.5. **Categoria Sistemas Institucionais:**

O objetivo desta categoria de serviços é agrupar os serviços relacionados aos sistemas homologados e utilizados na instituição. O Quadro 5 apresenta a categoria Sistemas Institucionais.

GRUPO	SERVIÇO	TIPO	DESCRIÇÃO	QUEM PODE SOLICITAR	PA
SUAP	Atribuir/Alterar permissão de acesso a módulo	Requisição	Permissão ou remoção de acesso a módulo do SUAP.	Reitor, pró-reitor, chefe de gabinete, diretor, coordenador ou presidente de comissão.	36
	Dúvidas e orientações	Requisição	Dúvidas e orientações do SUAP.	Usuários.	24
	Problema ou falha no SUAP	Incidente	Problema ou falha no SUAP.	Usuários.	48
SEI	Problema ou falha no SEI	Incidente	Serviço relacionado a problema ou falha no SEI.	Usuários.	60
	Instalação/ativação de módulo	Requisição	Serviço relacionado a vinculação ou desvinculação de servidores das unidades.	CPAR, CGAB ou presidente da comissão do SEI.	60
SIGA-EDU	Criar, alterar ou desativar conta SIGA-EDU	Requisição	Criação, alteração ou desativação de conta de acesso ao SIGA-EDU.	Reitor, pró-reitor, chefe de gabinete, diretor, coordenador.	24
	Dúvidas e orientações SIGA-EDU	Requisição	Dúvidas e orientações do SIGA-EDU.	Servidores.	24
	Problema ou falha no SIGA-EDU	Incidente	Problema ou falha no SIGA-EDU.	Servidores.	48
SGA	Criar, alterar ou desativar conta SGA	Requisição	Criação, alteração ou desativação de conta de acesso ao SUAP.	Reitor, pró-reitor, chefe de gabinete, diretor, coordenador.	24
	Dúvidas e orientações SGA	Requisição	Dúvidas e orientações do SGA.	Servidores.	24
	Problema ou falha no SGA	Incidente	Problema ou falha no SGA.	Servidores.	48
Portal do Aluno	Dúvidas e orientações do Portal do Aluno	Requisição	Dúvidas e orientações do Portal do Aluno.	Usuários.	24
	Problema ou falha no Portal do Aluno	Incidente	Problema ou falha no Portal do Aluno.	Usuários.	48
Portal do Professor	Criar, alterar ou desativar conta Portal do Professor	Requisição	Criação, alteração ou desativação de conta de acesso ao Portal do Professor.	Servidores.	24
	Dúvidas e orientações Portal do Professor	Requisição	Dúvidas e orientações do Portal do Professor.	Servidores.	24
	Problema ou falha no Portal do Professor	Incidente	Problema ou falha no Portal do Professor.	Servidores.	48
AVA (cursos.ead.ifro.edu.br)	Criar, alterar ou desativar conta AVA	Requisição	Criação, alteração ou desativação de conta de acesso ao AVA.	Reitor, pró-reitor, chefe de gabinete, diretor, coordenador.	36
	Problema ou falha no AVA	Incidente	Problema ou falha no AVA.	Usuários.	48
AVA Apoio Presencial (virtual.ifro.edu.br)	Problema ou falha no AVA Apoio Presencial	Incidente	Problema ou falha no AVA Presencial.	Usuários.	48
Biblioteca (gnuteca)	Criar, alterar conta de operador	Requisição	Criação, alteração de conta de operador no Gnuteca.	Bibliotecário.	24
	Desativar conta de operador	Requisição	Desativação de conta de operador no Gnuteca.	Bibliotecário.	24
	Dúvidas e orientações	Requisição	Dúvidas e orientações do Gnuteca.	Usuários.	12
	Problema ou falha	Incidente	Problema ou falha no Gnuteca.	Usuários.	48
RAD	Dúvidas e orientações	Requisição	Dúvidas e orientações do RAD.	Servidores.	24
	Problema ou falha	Incidente	Problema ou falha no RAD.	Servidores.	48
Painel de Indicadores	Dúvidas e orientações	Requisição	Dúvidas e orientações do Painel de Indicadores.	Usuários.	24
	Problema ou falha	Incidente	Problema ou falha no Painel de Indicadores.	Usuários.	48
	Atualização/importação de Dados	Requisição	Atualização/importação de dados para o Painel de Indicadores.	Reitor, pró-reitor, chefe de gabinete, diretor, coordenador.	48
Sistema de Votação (Helios)	Liberação de administrador de eleições	Requisição	Liberação de acesso administrador para gerenciar eleições.	Responsável pela votação.	24
	Dúvidas e orientações	Requisição	Dúvidas e orientações do sistema de votação.	Usuários.	24
	Problema ou falha	Incidente	Problema ou falha no sistema de votação.	Usuários.	48
SIGA-ADM	Criar/ativar conta de acesso	Requisição	Criação/ativação conta de acesso ao SIGA-ADM.	Reitor, pró-reitor, chefe de gabinete, diretor, coordenador.	24
	Desativar conta de acesso	Requisição	Desativação de conta de acesso ao SIGA-ADM.	Reitor, pró-reitor, chefe de gabinete, diretor, coordenador ou responsável pela conta.	24
	Dúvidas e orientações	Requisição	Dúvidas e orientações do SIGA-ADM.	Usuários.	24
	Problema ou falha no SIGA-ADM	Incidente	Problema ou falha no SIGA-ADM.	Usuários.	48
Auth IFRO	Problema ou falha no Auth IFRO	Incidente	Problema ou falha no Auth-IFRO.	Usuários.	48
Processo Seletivo (sistema de inscrição)	Dúvidas e orientações	Requisição	Dúvidas e orientações do sistema de inscrição.	Usuários.	24
	Problema ou falha no sistema de inscrição	Incidente	Problema ou falha no sistema de inscrição.	Usuários.	48
JIFRO	Criar/ativar, alterar conta de acesso	Requisição	Criação/ativação, alteração de conta de acesso ao sistema do JIFRO.	Reitor, pró-reitor, chefe de gabinete, diretor, coordenador.	24
	Desativar conta de acesso	Requisição	Desativação de conta de acesso ao sistema do JIFRO.	Reitor, pró-reitor, chefe de gabinete, diretor, coordenador.	24
	Dúvidas e orientações	Requisição	Dúvidas e orientações do sistema do JIFRO.	Usuários.	24
	Atribuir perfil de acesso ao JIFRO	Requisição	Atribuição de perfil de acesso ao JIFRO.	Reitor, pró-reitor, chefe de gabinete, diretor, coordenador.	24
	Problema ou falha no sistema JIFRO	Incidente	Problema ou falha no sistema do JIFRO.	Usuários.	48

SGCE (Sistema de Emissão de Certificados)	Criar/ativar, alterar conta	Requisição	Criação/ativação, alteração de conta de acesso ao SGCE.	Reitor, pró-reitor, chefe de gabinete, diretor, coordenador.	24
	Desativar conta de acesso	Requisição	Desativação de conta de acesso ao SGCE.	Reitor, pró-reitor, chefe de gabinete, diretor, coordenador.	24
	Dúvidas e orientações	Requisição	Dúvidas e orientações ao SGCE.	Usuários.	24
	Problema ou falha no sistema SGCE	Incidente	Problema ou falha no SGCE.	Usuários.	48
Planejamento (planejamento.ifro.edu.br)	Dúvidas e orientações	Requisição	Dúvidas e orientações ao REDMINE.	Usuários.	24
	Problema ou falha no sistema de Planejamento	Incidente	Problema ou falha no sistema de Planejamento (Redmine).	Usuários.	48

Quadro 5 – Categoria Sistemas Institucionais.

6.6. Categoria Serviços Técnicos (interno):

O objetivo desta categoria de serviços é agrupar os serviços relacionados a toda a parte técnica interna envolvida no desenvolvimento das atividades dos setores de TI do IFRO. Esta categoria de serviços ficará visível apenas aos técnicos e analistas de TI, ou seja, os usuários não terão visibilidade destes serviços. O Quadro 6 descreve a categoria Serviços Técnicos (interno).

GRUPO	SERVIÇO	TIPO	DESCRIÇÃO	PA
Ambiente de Virtualização	Ambiente de Virtualização (Interno)	Requisição	Solicitações técnicas relacionadas ao ambiente de virtualização.	
Active Directory	Active Directory (Interno)	Requisição	Solicitações técnicas relacionadas ao Active Directory.	
Banco de Dados	Banco de Dados (Interno)	Requisição	Solicitações técnicas relacionadas a Banco de Dados.	
Backup	Backup (Interno)	Requisição	Solicitações técnicas relacionadas a Backup.	
CAFe	CAFe (Interno)	Requisição	Solicitações técnicas relacionadas a CAFe.	
Eduroam	Eduroam (Interno)	Requisição	Solicitações técnicas relacionadas à Eduroam.	
Fone@rnp	Fone@rnp (Interno)	Requisição	Solicitações técnicas relacionadas ao fone@rnp.	
Serviço Web Glassfish	Serviço Web Glassfish (Interno)	Requisição	Solicitações técnicas relacionadas ao Glassfish.	
Serviço Web Nginx	Serviço Web Nginx (Interno)	Requisição	Solicitações técnicas relacionadas ao Nginx.	
Serviço Web Apache	Serviço Web Apache (Interno)	Requisição	Solicitações técnicas relacionadas ao Apache.	
Serviço GitLab	Serviço GitLab	Requisição	Solicitações técnicas relacionadas ao GitLab.	
Serviço DNS	Serviço DNS	Requisição	Solicitações técnicas relacionadas ao DNS.	
Serviço de Arquivos	Serviço de Arquivos	Requisição	Solicitações técnicas relacionadas ao Serviço de Arquivos.	

Quadro 6 – Categoria de Serviços Técnicos.