**Normas de manutenção e controle de espaços acadêmicos e administrativos DO IFSP CÂMPUS GUARULHOS**

**Coordenadoria de tecnologia da informação**

**1. JUSTIFICATIVA**

A Tecnologia da Informação é uma área de grande importância no IFSP e, consequentemente, no Câmpus Guarulhos: diversos serviços educacionais e administrativos dependem do adequado funcionamento das infraestruturas mantidas e serviços realizados pelas Coordenadorias de Tecnologia de Informação. O não funcionamento de tais infraestruturas e serviços impactam, de forma negativa, diretamente no sustentáculo ensino-pesquisa-extensão da Instituição.

Contudo, no Câmpus Guarulhos, a maturidade dos processos atualmente adotados ainda é deficitária, sendo estes fortemente dependentes da equipe e pouco padronizados. Isso acarreta problemas, em particular a impossibilidade da homogeneização do atendimento aos usuários.

Assim, tendo em vista que uma maior maturidade do processo é altamente desejável, já que esta possibilita que os métodos e processos empregados sejam avaliados de acordo com boas práticas em gerenciamento, a partir de um conjunto de parâmetros bem definidos e, portanto, contribui para a melhoria constante da prestação dos serviços à toda comunidade acadêmica - pois em um ambiente onde há clareza dos processos e procedimentos adotados, os próprios conjuntos de parâmetros para avaliação dos serviços estão em constante aprimoramento, em um processo de formação continuo e sob o julgo de toda a comunidade acadêmica - a Coordenadoria de Tecnologia da Informação, CTI, do IFSP Câmpus Guarulhos, em consonância ao Plano Diretor de Tecnologia da Informação, PDTI, do IFSP aprovado por meio da resolução Nº 1032 de 05 de Novembro de 2013, consequentemente também em consonância ao PDI do IFSP, aprovado por meio da resolução Nº 33 de 15 de Abril de 2014, busca, através deste documento, balizar e normatizar as ações de infraestrutura, serviços e apoio técnico de Tecnologia da Informação no Câmpus Guarulhos do IFSP, visando garantir um melhor atendimento à toda comunidade acadêmica, a transparência dos serviços, prazos, capacidade infraestrutural, e, portanto, primar pelo princípio da eficiência, instituído a partir da emenda constitucional nº 19 de 1998, contribuindo no processo de prestação de um serviço público mais democrático e moderno, que atenda, efetivamente, às necessidades do Câmpus.

**2. INFRAESTRUTURA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO DO CÂMPUS GUARULHOS**

A área de Tecnologia da Informação do Câmpus Guarulhos é responsável, atualmente, pela manutenção de toda a infraestrutura de equipamentos de Tecnologia da Informação do Câmpus. Contamos, hoje, com os seguintes materiais do tipo permanente:

* Datacenter do Câmpus: localizado na sala E-05, o Datacenter do Câmpus Guarulhos conta com dois servidores de processamento Dell R620, um servidor de Controle de Backup Dell R420, uma unidade de Storage EMC VNXe 3150, uma unidade de Backup Dell Powervault TL2000, um Firewall Stonesoft.
* Laboratórios: F-1, F-4, F-3, C-10, respectivamente com 20, 20, 16 e 10 máquinas Lenovo, processador core i5 e 4GB de memória RAM; G-34, G-38, G-41, C-18, E-08, respectivamente com 20, 16, 16, 16 e 10 máquinas Syntax com processador dual core e 4GB de memória RAM; C-16, C-17, D-5, F-6 e E-06, respectivamente com 10, 10, 10, 10 e 20 máquinas HP, processador core i5 e 4GB de RAM.
* Técnicos administrativos: dispomos de uma infraestrutura de aproximadamente 40 computadores Itautec como terminais de trabalho para os técnicos administrativos do Câmpus, todos sob responsabilidade da CTI.
* Infraestrutura predial: os equipamentos de rede dos prédios, cabos subterrâneos que os interconectam, bem como toda a infraestrutura de rede sem fio.
* Infraestrutura de apoio: impressoras, notebooks e equipamentos de audiovisual.

Os laboratórios F-2, G-19 e G-26, por sua vez, estão sob responsabilidade da área de redes de computadores.

**3. SISTEMAS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO DESENVOLVIDOS E MANTIDOS PELA COORDENADORIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO DO CÂMPUS GUARULHOS**

A Coordenadoria de Tecnologia da Informação mantém, sob seu desenvolvimento e manutenção, os sistemas de Rematrícula, Escolha de Disciplinas e Eventos. A adaptação, melhoria, manutenção e implementação de novos requisitos está diretamente sob responsabilidade do TI do Câmpus.

**4. SISTEMAS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO MANTIDOS NA INFRAESTRUTURA DA COORDENADORIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO DO CÂMPUS GUARULHOS**

A Coordenadoria de Tecnologia da Informação mantém, no Datacenter do Câmpus, os seguintes sistemas de apoio: Moodle, Nuvem, Banco de Dados, Hospedagem, Suporte e Site institucional. A normatização e padrões de utilização de cada um destes sistemas, bem como suas respectivas institucionalizações e níveis de serviço, será definida individualmente através de anexos e complementos à este documento.

**5. RESPONSABILIDADES, PRAZOS, NÍVEIS DE SERVIÇO E MÉTRICAS**

Sobre as responsabilidades atribuídas à Coordenadoria de Tecnologia da Informação, podemos afirmar que, atualmente, são:

1. Manutenção dos espaços laboratoriais;

2. Manutenção da infraestrutura de Tecnologia da Informação adjacente aos espaços laboratoriais;

3. Manutenção da infraestrutura administrativa de Tecnologia de Informação;

4. Manutenção do Centro de Processamento de Dados do Câmpus;

5. Suporte aos servidores através do atendimento de ocorrências;

6. Suporte aos servidores e discentes nas atividades de ensino, pesquisa e extensão, observando-se o apoio quanto à infraestrutura de Tecnologia da Informação envolvida;

7. Planejamento e adequação de espaços e ambientes que receberão serviços de Tecnologia da Informação, incluindo espaços acadêmicos conjuntamente à Gerência Acadêmica do Câmpus;

8. Controle e planejamento das atividades audiovisuais do Câmpus;

**4.2 AÇÕES PARA GARANTIA DO FUNCIONAMENTO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO NO CÂMPUS**

Afim de garantir que todas as responsabilidades supracitadas sejam executadas e manutenidas de maneira satisfatória, a Coordenadoria de Tecnologia da Informação do Câmpus Guarulhos realiza, anualmente, um planejamento das ações de Tecnologia da Informação para o ano subsequente.

Tendo em vista, ainda, que a adequação de infraestrutura de hardware não está absolutamente condizente às necessidades do Câmpus - situação, esta, que ocorre tendo em vista o tempo de estruturação necessário para adaptação à crescente demanda por serviços informatizados do Câmpus -, a Coordenadoria de Tecnologia da Informação irá priorizar as verbas alocadas à compra de bens de capital e consumo que lhe são condizentes, em ordem de prioridade, para:

1. Garantir o funcionamento da Infraestrutura básica de redes, computadores e serviços administrativos e educacionais do Câmpus;
2. Garantir a atualização, manutenção e funcionamento do parque de máquinas educacional do Câmpus, considerando a vida útil dos equipamentos conforme as diretrizes definidas na macrofunção SIAFI 020330;
3. Adquirir novos equipamentos de Tecnologia da Informação que sejam necessários ao Câmpus, em discussão conjunta com as coordenadorias de área, curso e gerência educacional.

**4.3 PRAZOS DE ATENDIMENTO E PLANEJAMENTO**

Tendo em vista as responsabilidades da Coordenadoria de Tecnologia da Informação, já dispostas no Item 3 deste documento, resguardamos alguns prazos de atendimento, de modo a buscar a padronização, normatização e impessoalização dos serviços.

Todos as ocorrências deverão ser encaminhadas ao e-mail suporteguarulhos@ifsp.edu.br, com prazo de resposta de até dois dias úteis e prazo de atendimento variável, dependendo da complexidade da ocorrência, volume de trabalho atual, comissões em que os membros da Coordenadoria estejam envolvidos, dentre outros fatores. Serão aceitas ocorrências enviadas apenas por meio de e-mail institucional, com exceção feita apenas para os pedidos de criação de e-mail institucional de servidores recém chegados à Instituição e ocorrências que relatem problema no acesso ao e-mail institucional, os quais, em ambos os casos, deverão ser encaminhados ao e-mail ctiguarulhos@ifsp.edu.br.

Assim, afim de garantir um atendimento homogêneo e eficiente à toda comunidade acadêmica, estabelecemos os seguintes prazos de atendimento:

1. Para ocorrências de problemas de hardware ou software em uma máquina específica de laboratório, ou biblioteca, até três dias úteis;
2. Para ocorrências de problemas generalizados de hardware ou software em várias máquinas de um, ou mais, laboratório específico, até 20 dias úteis - podendo este prazo ser estendido caso o problema seja de grande complexidade, ocorra em um grande número de máquinas ou a coordenadoria se encontre com menor número de servidores do que o esperado;
3. Para instalação de Software em laboratorio específico durante semestre letivo, que não tenha sido previamente solicitado pela comunidade acadêmica durante processo de planejamento da imagem laboratorial, no mínimo 30 dias úteis - podendo este prazo ser estendido caso o software requeira maiores configurações, testes de integração com outros softwares previamente instalados no laboratório, apresente qualquer incompatibilidade com a versão do sistema operacional, drivers ou softwares previamente instalados no laboratório, ou necessite de acesso privilegiado ao sistema operacional - ainda, caso o software solicitado durante o semestre letivo seja incompatível com a atual versão da imagem, não será instalado, tendo em vista que isto acarretaria a inutilização do laboratório e prejuízos educacionais à todos os outros utilizadores do mesmo; em qualquer um dos casos, o solicitante deverá acompanhar o processo, a fim de garantir a adequação da solicitação aos fins necessários.
4. Caso seja necessária a instalação de software, durante aula, para fins pedagógicos e/ou educacionais, ou outros, deverá ser utilizado um sistema de máquinas virtuais; neste âmbito a Coordenadoria de Tecnologia da Informação coloca-se à disposição para fornecer treinamento específico de utilização do software de virtualização, caso necessário;
5. Para pedidos de suporte em atividades relativas à pesquisa, ensino e extensão, que apresentem envolvimento da área técnica, a Coordenadoria de Tecnologia da Informação pede que todos os detalhes sejam explicitados em ocorrência enviada através do email suporteguarulhos@ifsp.edu.br, e, neste caso, os prazos serão definidos individualmente entre a referida coordenadoria e o solicitante;
6. Para outras ocorrências administrativas, os prazos para solução do problema irão variar dependendo da complexidade da ocorrência, disponibilidade de peças ou equipamentos de reposição e mão-de-obra disponível na Coordenadoria de Tecnologia da Informação;
7. Em casos de ocorrências extraordinárias, os membros da Coordenadoria de Tecnologia da Informação se reunirão em caráter emergencial, levando em consideração o plano de contingências e recuperação de desastres, visando, assim, buscar uma solução de maneira tão rápida quanto possível;

Além destes prazos acima balizados, a Coordenadoria de Tecnologia da Informação também realiza, anualmente, planejamento das compras, serviços e contratos concernentes à área, para que possamos cumprir nossas responsabilidades com máxima eficiência e, portanto, mínimo retrabalho.

**4.4 PLANEJAMENTO DAS IMAGENS**

Todas os computadores, sejam estes de utilização administrativa ou acadêmica, são padronizados através de “Imagens”. Por imagem nos referimos à uma instalação padrão, na qual todos os softwares, versão do sistema operacional, drivers e utilitários, são comuns à todos os computadores que possuem a mesma imagem. Como áreas diferentes possuem necessidades de softwares diferentes, a Coordenadoria de Tecnologia da Informação, em conjunto com as diferentes áreas do Câmpus, realiza o planejamento, elaboração e manutenção de cada uma destas imagens, sempre ressalvando suas possibilidades técnicas e de mão-de-obra.

As imagens administrativas, ou seja, de utilização por parte de servidores técnico de administrativos, a fim de auxílio no desempenho de suas tarefas, é totalmente planejada, elaborada e manutenida pela própria Coordenadoria de Tecnologia da Informação. As imagens das áreas acadêmicas são planejadas, elaboradas e manutenidas conjuntamente com as respectivas áreas acadêmicas.

Para adequado planejamento da imagem, essa se dará durante o mês de Outubro de cada ano letivo. Os servidores docentes são alertados por meio oficial, calendário acadêmico, e, durante prazo estabelecido pela Coordenadoria de Tecnologia da Informação, o qual seguirá o princípio da razoabilidade, enviarão quais softwares deverão ser instalados para elaboração da imagem de sua respectiva área acadêmica para o próximo semestre.

Durante o mês de Novembro a criação da imagem é, então, executada e a uma máquina com a nova imagem de cada área acadêmica ficará disponível para testes durante a metade final do mês de Novembro e início de Dezembro, podendo os servidores docentes, nesse período, apontar inconsistências, falhas ou melhorias a serem realizadas na imagem.

Após este período, o mês de Maio do ano subsequente será utilizado para atualizar a imagem - ou seja, realizar alterações pontuais quanto aos softwares instalados, instalações de novos plug-ins, drivers ou atualizações de software.

Caso o servidor docente não tenha apontado o software que lhe é necessário para o desempenho de suas atividades em aula, o mesmo será instalado durante o semestre letivo, levando-se em consideração os prazos apontados no Item 6.

Ainda, em assunto relativo à este, para a definição da área acadêmica de cada laboratório de informática, buscaremos informações conjuntamente à Gerência Educacional, levando em consideração os critérios definidos pela Gerência e resguardando as possibilidades da Coordenadoria de Tecnologia da Informação para compra, instalação e manutenção de novos equipamentos, bem como de realocação dos equipamentos atualmente existentes.

**4.5 PLANEJAMENTO DA CRIAÇÃO DE NOVOS ESPAÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**

A Coordenadoria de Tecnologia da Informação planeja, também, em conjunto às coordenadorias educacionais, bem como Gerência Educacional e Direção Geral, a criação de novos espaços de Tecnologia da Informação. Tais espaços compreendem laboratórios de utilização geral, ou específica, espaços para trabalhos de conclusão de curso, iniciação científica, pesquisas e demais projetos.

O planejamento – e criação – de tais espaços, porém, dependem de fatores que ultrapassam o alcance organizacional desta coordenadoria, tendo em vista que tais ações dependem da liberação de verbas – as quais podemos apontar como necessidade, mas sem garantias, de qualquer maneira, de que possuiremos tais verbas. Assim, enseja-se que o planejamento seja realizado com ao menos três semestres de antecedência à efetiva necessidade de criação do referido espaço.

Para tanto, as áreas deverão procurar a coordenadoria de tecnologia da informação e esta, então, procederá com ações necessárias ao planejamento – tais como a definição do espaço físico, especificação dos equipamentos, planejamento e implantação de infraestrutura de redes, dentre outros.

**4.6 PLANEJAMENTO DE COMPRAS DE EQUIPAMENTOS**

Neste âmbito, consideramos que a manutenção, substituição de equipamentos obsoletos, ou inadequados para seus fins atuais, seja por defasagem tecnológica ou mau funcionamento, dos laboratórios do Câmpus, dos espaços administrativos e da infraestrutura de apoio, são essenciais para o funcionamento adequado do tripé ensino-pesquisa-extensão. Assim, quanto aos materiais do tipo consumo e permanente comprados anualmente, a divisão orçamentária de bens de capital para Tecnologia da Informação será despendida pela Coordenadoria de Tecnologia da Informação em conjunto à Gerência Administrativa, Gerência Educacional e Direção Geral.

**4.7 PLANEJAMENTO DE PROCESSOS DE MANUTENÇÃO E MELHORIA DO CENTRO DE PROCESSAMENTO DE DADOS**

Quanto ao centro de processamento de dados, localizado na sala E-05, o processo continuo de manutenção e melhorias se dará a partir das necessidades infraestruturais da área acadêmica – bem como da área administrativa – do Câmpus. Os procedimentos de manutenção serão elaborados pela própria CTI do Câmpus, com anuência do Diretor Geral, sendo descritos em documento específico para tanto. Assim, o planejamento de melhorias, este se dará a partir de reuniões entre a Direção Geral, Gerência Acadêmica, Gerência Administrativa e Coordenadoria de TI. A periodicidade de tais reuniões poderá ser de duas vezes ao ano – nos meses de Dezembro e Junho, período de definição dos planos semestrais de ação da CTI – ou conforme necessidade do Câmpus, ou definição da Direção Geral.

**4.7 PLANEJAMENTO DA IMPLANTAÇÃO DE SISTEMAS INFORMATIZADOS**

Por implantação de sistemas informatizados a Coordenadoria de Tecnologia da Informação entende a adoção, por meio de solicitação institucional, ou setorial, de sistema de software, de licença livre, gratuita, ou proprietária, já existente. Nesse âmbito, a implantação de sistemas informatizados no Câmpusé condicionada à análise das condições técnicas infraestruturais disponíveis, para fins de instalação e adequação de máquinas, virtuais ou não, para a execução da serviço, bem como análise do sistema base necessário para adoção de tal sistema informatizado.

**4.8 PLANEJAMENTO DO DESENVOLIMENTO DE SISTEMAS INFORMATIZADOS**

A Coordenadoria de Tecnologia da Informação também é responsável pelo desenvolvimento de sistemas informatizados para utilização interna do Câmpus. Tendo em vista que por sistema informatizado podemos tratar de uma vasta gama de sistemas diferentes, com complexidades diferentes, cada caso será tratado individualmente. Para início do processo, deverá ser aberta uma solicitação de desenvolvimento através do e-mail suporteguarulhos@ifsp.edu.br, onde a Coordenadoria avaliará, através de entrevistas com os solicitantes e processos de elicitação de requisitos, se o desenvolvimento do sistema solicitado é possível.

**5. RESPONSABILIDADE PATRIMONIAL**

As responsabilidades das coordenadorias de Tecnologia da Informação do IFSP não se encontram, ainda, padronizadas, podendo passar por alterações, inclusões ou exclusões de responsabilidades.

Ainda neste âmbito e tendo em vista a grande quantidade de patrimônios atualmente alocados na Coordenadoria de Tecnologia da Informação a Coordenadoria de Tecnologia da Informação, conjuntamente a Coordenadoria de Patrimônio do Câmpus, torna-se responsável pelo controle dos bens patrimoniais de áreas correlatas. Há, contudo, uma patente necessidade de tornar mais eficaz o processo de controle de tais materiais permanente de Tecnologia da Informação, de modo a garantir a não-negligência quanto à utilização e alocação destes. Assim, ressaltando em particular o disposto no Art. 10, inciso X, da Lei 8.429, de 2 de Junho de 1992, e com fins de racionalização dos bens, de modo a atender equilibradamente as necessidades de toda acadêmica, propomos as seguintes diretrizes para adequada utilização de materiais permanente de Tecnologia da Informação:

1. Todo material permanente, ou de consume, de Tecnologia da Informação adquirido pelo Câmpus, em certame licitatório ou não, a ser alocado em setor ou sala, seja administrativo, educacional ou de pesquisa, deverá obrigatoriamente ser recebido por membro da Coordenadoria de Tecnologia da Informação, que fornecerá parecer quanto à observância das características técnicas do mesmo;
2. Apenas estarão exclusos da diretriz acima disposta equipamentos permanentes, ou de consumo, de Tecnologia da Informação que não tenham sido solicitados pela Coordenadoria de Tecnologia da Informação, nem adquiridos com verbas de capital ou de consumo especificamente alocadas à Coordenadoria de Tecnologia da Informação;
3. De modo a primar pelo zelo do bem público, todo material permanente de Tecnologia da Informação alocado em área específica ficará sob corresponsabilidade da mesma, sendo responsabilidade da mesma zelar pelo patrimônio e comunicar à Coordenadoria de Tecnologia da Informação quaisquer danos, avarias ou mal funcionamento nos equipamentos – causados, ou não, por mal uso;

Caso ocorram danos ao patrimônio sob responsabilidade, ou corresponsabilidade, da Coordenadoria de Tecnologia da Informação, a Coordenadoria de Tecnologia da Informação comunicará, através de relato, a Coordenadoria de Manutenção e Patrimônio, a fim de que sejam conduzidas as devidas apurações dos fatos, conforme instituído pela Instrução Normativa CGU Nº 04, de 17 de Fevereiro de 2009, Lei 8.429, de 2 de Junho de 1992 e demais legislações específicas.

**6. SERVIÇOS NÃO-PRESTADOS**

Tendo em vista o princípio da moralidade pública e a Lei 8.027 de 12 de Abril de 1990, em particular o inciso IV do art. 5º, ressaltamos que a Coordenadoria de Tecnologia de Informação do Câmpus Guarulhos não realiza qualquer tipo de serviço em equipamentos pessoais, ou institucionais, que tenha fins estritamente particulares; ou seja, qualquer requisição de configuração, manutenção ou suporte não vinculada às atividades desenvolvidas no âmbito do IFSP, ou coadunada no âmbito profissional/acadêmico, não será realizada e o Diretor Geral do Câmpus será informado pelo Coordenador de Tecnologia da Informação sobre tal requisição, conforme art. 4º da Lei 8.429 de 02 de Junho de 1992.

**7. REVISÃO DESTE DOCUMENTO E POSTERIORES MODIFICAÇÕES**

A revisão deste documento se dará anualmente, discutida entre o Coordenador de Tecnologia da Informação, o Gerente Educacional, Administrativo e o Diretor Geral do Câmpus, de modo que estes sejam os representantes da comunidade acadêmica. Em caso de mudanças no organograma da Instituição, tais mudanças serão levadas em consideração quanto à atualização, revisão e aprimoramento deste documento.

1. **EMISSÃO DE DOCUMENTOS COMPLEMENTARES À ESTE**

No que concerne documentos específicos e complementares à esta norma de utilização geral, os mesmos deverão ser aprovados por Direção Geral, Gerência Educacional, Administrativa e Coordenadoria de Tecnologia da Informação, anexados à este documento e validados oficialmente através de portarias específicas.

**9. DA VALIDADE DESTE DOCUMENTO**

Este documento entra em vigor à partir da data de publicação de portaria que o valide, sendo esta emitida pelo Câmpus.

Guarulhos, 20 de Outubro de 2015.

Respeitosamente,

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Giovani Fonseca Ravagnani Disperati

Coordenador de Tecnologia da Informação

De acordo,

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 Mara Lucia Costa Mariano Robson Ferreira Lopes

 Gerente Administrativa Gerente Acadêmico

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Joel Dias Saade

Diretor Geral