MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

INSTITUTO FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO

PRÓ-REITORIA DE DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL

DIRETORIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Avenida Rio Branco, nº 50 – Santa Lúcia – 29056-255 – Vitória – ES

27 3357-7500

NORMATIVA EQUIPE INSTITUCIONAL

CAPÍTULO I

DO OBJETIVO

Art. 1° - Essa norma estabelece diretrizes para a criação, operação e gestão dos grupos especializados visando a manutenção e aperfeiçoamento dos serviços de Tecnologia da Informação do Instituto Federal do Espírito Santo por servidores de suas unidades.

CAPÍTULO II

DA ABRANGÊNCIA DA APLICAÇÃO

Art. 2° - Essa norma se aplica aos serviços institucionais que estão sob a responsabilidade da Diretoria de Tecnologia da Informação do Ifes.

CAPÍTULO III

DEFINIÇÕES

Art. 3º - Para os fins deste regulamento, devem ser adotadas as seguintes definições:

I - INSTITUCIONAL: Serviço e/ou sistema de uso comum aos Campi, Reitoria do Ifes ou Comunidade Externa ao Ifes;

II - TI - Tecnologia da Informação.

III - CGTI - Comitê Gestor de Tecnologia da Informação.

IV - FTI - Fórum de Tecnologia da Informação.

V - DRTI - Diretoria de Tecnologia da Informação.

VI - CGIT - Coordenadoria de Infraestrutura e Telecomunicação.

VII - CGGovTI - Coordenadoria Geral de Governança de TI

VIII - EQUIPE INSTITUCIONAL - Grupo Especializado para suporte de segundo nível ao serviço institucional, composto por servidores lotados em setores da área de tecnologia da informação das Unidades do Ifes.

IX - CS - Central de Serviços.

X - CTI - Coordenadoria de Tecnologia da Informação.
X - Coordenadorias ligadas à DRTI - Coordenadoria Geral de Governança de TI, Coordenadoria Geral de Infraestrutura de TI e Coordenadoria Geral de Sistemas de Informação.

CAPÍTULO IV

DO ESTABELECIMENTO

Art. 4° - A equipe institucional é formada por servidores lotados em setores da Área de Tecnologia da Informação que possuam experiência na gestão e administração do serviço de TI que será associado a essa equipe.
Parágrafo único - A DRTI pode solicitar que os membros da equipe tenham prévia capacitação ou sejam capacitados antes do início da atividade.

Art. 5° - A DRTI encaminhará consulta às CTIs dos Campi para levantamento dos servidores que possuem interesse em compor a equipe institucional para o serviço de TI escolhido.

Parágrafo único - A participação do servidor na equipe Institucional está condicionada a autorização da Direção Geral da Unidade de Lotação do mesmo.

Art. 6° - A DRTI solicitará ao gabinete do Reitor a emissão de portaria para formalização da equipe institucional.

Art. 7° - A equipe institucional estará diretamente ligada à DRTI e deverá se reportar sempre que necessário.
§1º. Caso o serviço de TI esteja sob responsabilidade de uma coordenadoria específica da DRTI, ela também será notificada das atividades e intervenções realizadas.
§2º. O vínculo da Equipe Institucional com a DRTI se dá apenas nas definições das atividades e não resulta em alteração de chefia original.

CAPÍTULO V

DAS COMPETÊNCIAS E RESPONSABILIDADES

Art. 8° - É competência da DRTI definir qual serviço será associado à equipe institucional.

Art. 9° - O serviço de TI que possuir equipe institucional associada ainda será de responsabilidade da DRTI ou Coordenadoria diretamente ligada à DRTI.

Art. 10° - É responsabilidade da equipe institucional realizar ação de suporte em segundo nível do serviço de TI associado quando esta lhe for atribuída.
§1° - As solicitações de ações de suporte serão recebidas e atribuídas por meio de sistema de abertura de chamados.
§2° - A equipe institucional deverá observar o disposto no catálogo de serviços de TI, principalmente no que se refere ao acordo de nível de serviço.

§3° - A equipe institucional poderá elaborar procedimentos de atendimento para o suporte em primeiro e segundo nível e propor sua inserção na base de conhecimento do GLPI.

Art. 11° - É responsabilidade da equipe institucional realizar ações de aperfeiçoamento do serviço de TI associado, que for solicitado pela DRTI ou Coordenadorias diretamente ligadas a esta diretoria.
Parágrafo único - As solicitações de ações de aperfeiçoamento serão recebidas e atribuídas por meio de sistema de abertura de chamados.

Art. 12° - A equipe institucional deverá possuir acesso aos sistemas ou soluções que integram o serviço de TI com nível de acesso necessário para a execução das atividades que forem solicitadas.
§1º - Os acessos devem ser utilizados apenas para as ações (suporte ou aperfeiçoamento) que forem solicitadas ou atribuídas pela DRTI, CS ou Coordenadoria ligada à DRTI responsável pelo serviço.
§2º - Caso seja constatado a utilização do acesso para ações não solicitadas, ensejará no desligamento da equipe e perda do acesso concedido, sendo verificado a ocorrência de impacto no serviço poderá ocorrer responsabilização da ação.

Art. 13° - É competência da CGGovTI verificar o cumprimento do disposto nos artigos 10 e 11 e seus respectivos parágrafos.

CAPÍTULO VI

DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 14° - A DRTI pode solicitar a qualquer momento a dissolução ou modificação da equipe institucional.

Art. 15° - Os membros da equipe institucional podem solicitar à DRTI a qualquer momento sua saída da equipe.
Parágrafo único - Caso o membro que solicitar a saída esteja realizando alguma ação (suporte ou aperfeiçoamento) deverá concluir a atividade antes de efetivar sua saída.

Art. 16° - O CGTI será comunicado periodicamente sobre o desempenho da equipe institucional e os indicadores no nível de satisfação dos usuários do serviço de TI que possui equipe institucional associada.

Art. 17° - Os casos omissos serão tratados pela DRTI, que pode encaminhar ao CGTI, caso julgue necessário.