



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE MINAS GERAIS
Campus Bambuí
Faz. Varginha - Rodovia Bambuí/Medeiros - Km 05 - Caixa Postal 05 - CEP 38900-000 - Bambuí - MG
37 3431 4966 - www.ifmg.edu.br

INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 6 DE 25 DE ABRIL DE 2025

Dispõe sobre diretrizes e procedimentos para o atendimento ao usuário dos serviços da Coordenadoria de Tecnologia da Informação (CGTI) no âmbito do IFMG - Campus Bambuí.

O DIRETOR-GERAL DO INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE MINAS GERAIS (IFMG) – CAMPUS BAMBUÍ, nomeado pela Portaria IFMG nº 1195 de 11/10/2023, publicada no DOU de 16/10/2023, Seção 2, pág. 23, e no uso das atribuições que lhe são conferidas pela Portaria IFMG nº 475, de 06 de abril de 2016, publicada no DOU de 15 de abril de 2016, Seção 2, pág.17, retificada pela Portaria IFMG nº 805, de 04 de julho de 2016, publicada no DOU de 06 de julho de 2016, Seção 2, pág. 22, e pela Portaria IFMG nº 1078 de 27 de setembro de 2016, publicada no DOU de 04 de outubro de 2016, Seção 2, pág. 20, considerando o disposto no Catálogo de Serviços da CGTI, **RESOLVE:**

CAPÍTULO I - DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

Art. 1º Esta Instrução Normativa estabelece as diretrizes e procedimentos para a prestação de serviços de suporte, manutenção de equipamentos de Tecnologia da Informação (TI) e atendimento ao usuário no IFMG - Campus Bambuí, realizados pela Coordenadoria de Tecnologia da Informação (CGTI).

Art. 2º Fica revogada a Instrução Normativa nº 09, de 03 de novembro de 2020 que estabelece as diretrizes e orientações sobre a prestação do serviço de suporte e manutenção de equipamentos de tecnologia da informática do IFMG-Campus Bambuí.

CAPÍTULO II - DOS OBJETIVOS

Art. 3º Esta Instrução Normativa tem por objetivo estabelecer procedimentos padronizados para o suporte, manutenção de equipamentos e atendimento ao usuário, garantindo a eficiência, qualidade e satisfação nos serviços prestados pela CGTI.

CAPÍTULO III - DAS DIRETRIZES

Seção I - Sistema Centralizado de Atendimento

Art. 4º Todas as solicitações e ocorrências destinadas ao setor, realizadas por servidores, devem obrigatoriamente ser registradas no sistema de chamados GLPI (Gestão Livre de Parque de Informática), acessível em glpi.bambui.ifmg.edu.br.

§ 1º Solicitações feitas exclusivamente por telefone, atendimento presencial ou outros meios não serão atendidas sem o devido registro no GLPI.

§ 2º Em casos de indisponibilidade do sistema, problemas de acesso ou outras situações de força maior, a situação deverá ser comunicada à equipe da CGTI para avaliação.

§ 3º O GLPI é um sistema ao qual discentes e público externo não possuem acesso. Para esses casos, o fluxo de atendimento seguirá os mesmos princípios através de outros meios disponíveis, como atendimento presencial, e-mails oficiais e atendimento telefônico.

Art. 5º O usuário é responsável por fornecer informações completas e precisas para o atendimento adequado. A CGTI poderá solicitar detalhes adicionais, se necessário.

Seção II - Atendimento ao Usuário e Catálogo de Serviços da CGTI

Art. 6º Os atendimentos seguirão o Catálogo de Serviços da CGTI, que define os serviços e os públicos-alvo.

Art. 7º O atendimento pode ser realizado presencialmente ou remotamente, conforme a solicitação, priorizando a presença do usuário para maior eficácia.

Art. 8º A manutenção de equipamentos será realizada pela CGTI em suas dependências. Caso o usuário transporte o equipamento, ele será responsável pela integridade durante o trajeto.

Art. 9º Todas as comunicações e atualizações relacionadas aos chamados serão registradas no sistema GLPI e devem ser acompanhadas pelo usuário/solicitante por meio da plataforma.

Seção III - Modificação, Posicionamento de Equipamentos de TI e Interrupção do Serviço

Art. 10 Modificações e demandas de reposicionamento de equipamentos de TI, mesmo que dentro da mesma sala ou ambiente, deverão ser solicitadas exclusivamente através do sistema GLPI, mediante abertura de chamado.

§ 1º Caso o usuário opte por realizar a ação por conta própria, ele será integralmente responsável por qualquer dano ao equipamento ou pela interrupção do serviço decorrente dessa ação.

Seção IV - Priorização no Atendimento

Art. 11 As demandas críticas serão classificadas pela CGTI conforme a justificativa no chamado. O tempo estimado de resposta será informado ao usuário.

Art. 12 A coordenação do setor poderá receber informações adicionais sobre a priorização e situações especiais de determinadas demandas. Nesses casos, em alinhamento com a equipe técnica, poderá ser definida a priorização ou o ajuste do atendimento, conforme as possibilidades e a disponibilidade de recursos.

Seção V - Capacitação e Orientação ao Usuário

Art. 13 A CGTI fornecerá treinamentos e orientações mediante solicitação registrada no GLPI, respeitando sua disponibilidade e expertise técnica sobre o assunto.

Art. 14 Manuais e guias estarão disponíveis no portal institucional.

Seção VI - Feedback sobre o Atendimento

Art. 15 Os usuários poderão avaliar o atendimento por meio de uma ferramenta no sistema GLPI, promovendo melhorias contínuas.

Seção VII - Política de Instalação de Softwares

Art. 16 A instalação de softwares será realizada exclusivamente pelos colaboradores da CGTI, utilizando somente versões licenciadas e em conformidade com a legislação brasileira (Leis nº 9.610/98 e nº 9.609/98), garantindo a conformidade e segurança das instalações.

Art. 17 Instalações de softwares só poderão ser realizadas em equipamentos que estejam devidamente catalogados pelo setor de patrimônio do IFMG-Campus Bambuí, ou em máquinas adquiridas por meio de editais de pesquisa e extensão.

Art. 18 É proibida a instalação de softwares para uso particular ou que não estejam diretamente relacionados às atividades institucionais, salvo autorização formal e temporária da CGTI.

Art. 19 É responsabilidade do usuário que solicita novos softwares fornecer informações detalhadas sobre a finalidade e a necessidade do software, garantindo que a análise técnica pela CGTI seja conduzida de maneira apropriada.

Art. 20 A CGTI se reserva o direito de negar solicitações, sejam para instalação de software ou outras, que possam comprometer a segurança, o desempenho ou a conformidade dos equipamentos institucionais.

Art. 21 Não serão atendidas solicitações de instalação de softwares que não estejam diretamente relacionados às demandas institucionais do IFMG-Campus Bambuí. A instalação de programas para uso pessoal é proibida nos equipamentos institucionais, a fim de preservar a integridade e a finalidade dos recursos de TI. Quando necessário, o colaborador deve utilizar seus próprios dispositivos.

Seção VIII - Uso de Equipamentos Pessoais

Art. 22 A utilização de equipamentos pessoais, como notebooks, desktops, multifuncionais/impressoras e outros na rede corporativa ou nas atividades executadas na instituição, não implicará em suporte por parte da CGTI.

Art. 23 Usuários que optarem por utilizar notebooks, tablets e smartphones pessoais terão suporte limitado à configuração de acesso à rede wireless e à instalação de soluções de autenticação (tokens físicos e digitais).

Seção IX - Recursos de TIC

Art. 24 Os recursos de TIC (Tecnologia da Informação e Comunicação), como computadores, telefones IP, acesso à internet, impressoras, softwares, em geral, são disponibilizados pela CGTI como ferramentas de produtividade para servidores, terceirizados, estagiários, bolsistas, alunos e voluntários, destinados ao uso em atividades condizentes com a instituição.

Art. 25 O acesso dos usuários aos computadores, rede wireless, centrais de impressão e outros tipos de equipamentos de TI será liberado mediante o registro de credenciais de acesso (usuário e senha) no servidor de domínio IFMG.

Seção X - Interrupção do Serviço e Uso Indevido de Equipamentos

Art. 26 É vedado o uso de equipamentos de rede, como roteadores e switches, que não tenham sido oficialmente liberados pela CGTI. O uso indevido desses equipamentos poderá resultar em ações corretivas e bloqueio do acesso à rede institucional.

Seção XI - Encerramento de Chamados sem Feedback

Art. 27 A CGTI poderá encerrar chamados no sistema GLPI caso o usuário não forneça retorno ou acompanhamento no prazo de 5 (cinco) dias úteis.

§ 1º Caso o problema ou requisição persista após o encerramento do chamado, caberá ao usuário a abertura de um novo chamado.

§ 2º O usuário deve acompanhar e interagir corretamente no sistema, fornecendo informações detalhadas e atualizadas para possibilitar um atendimento técnico eficaz.

Seção XII - Resolução de Incidentes

Art. 28 Incidentes de segurança ou falhas em sistemas críticos devem ser reportados imediatamente à CGTI, que implementa planos de ação para mitigação e prevenção.

CAPÍTULO IV - DAS RESPONSABILIDADES

Seção I - Dos Usuários

Art. 29 Cabe aos usuários:

I - Manter as credenciais seguras e seguir as orientações da CGTI para o uso dos recursos de TI;

II - Reportar problemas ou solicitações de maneira clara e objetiva, utilizando os canais oficiais;

III - Fornecer todas as respostas e informações solicitadas após a abertura do chamado, incluindo o retorno a questionamentos da equipe técnica, confirmação de agendamentos, análise de propostas e adição de acompanhamentos necessários.

Seção II - Da CGTI

Art. 30 Cabe à CGTI:

I - Garantir um atendimento ágil e eficiente, priorizando a resolução de problemas e prevenção de incidentes;

II - Manter comunicação transparente com os usuários e registrar todas as interações no sistema GLPI;

III - Manter a infraestrutura de TI atualizada e segura para atender às demandas institucionais;

IV - Realizar a instalação e manutenção de software e hardware nos equipamentos de TI pertencentes ao patrimônio do IFMG-Campus Bambuí;

V - Supervisionar serviços de TI realizados por empresas terceirizadas;

VI - Contatar empresas para reparos ou manutenções de equipamentos de TI dentro do período de garantia, formalizando as solicitações e acompanhando os serviços até sua conclusão;

VII - Elaborar diagnóstico técnico detalhado e encaminhá-lo formalmente à Diretoria de Administração e Planejamento (DAP) e à(s) chefia(s) imediata(s) dos setores afetados para providências, em casos de reparos ou manutenções fora do período de garantia.

CAPÍTULO V - DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 31 Esta Instrução Normativa poderá ser revisada e atualizada conforme necessário.

Art. 32 Casos não contemplados por esta Instrução Normativa serão analisados pela coordenação da CGTI, que decidirá sobre o atendimento e notificará os envolvidos.

Art. 33 Esta Instrução Normativa entra em vigor na data de sua publicação.



Documento assinado eletronicamente por **Humberto Garcia de Carvalho, Diretor(a) Geral - Campus Bambuí**, em 12/05/2025, às 17:47, conforme Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <https://sei.ifmg.edu.br/consultadocs> informando o código verificador **2277534** e o código CRC **1F8960E3**.

23209.001627/2025-11

2277534v1