



**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 9 DE 03 DE NOVEMBRO DE 2020**

**Instrução Normativa 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.**

**O DIRETOR-GERAL DO INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE MINAS GERAIS (IFMG) – CAMPUS BAMBUÍ**, nomeado pela Portaria IFMG nº 1172 de 20/09/2019, publicada no DOU de 23/09/2019, Seção 2, pág.29, 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, em parceria com a Coordenadoria do Setor de Gestão de Tecnologia da Informação, **RESOLVE** tornar pública a IN que rege as atividades do setor de suporte e manutenção de equipamentos de tecnologia da informática do IFMG-Campus Bambuí, conforme o que se segue:

### **1. OBJETIVO**

Essa Política de Suporte e Manutenção de Equipamentos de TI contém regras que objetivam adequar e padronizar o acesso, suporte e manutenção aos equipamentos de TI, no âmbito das instalações do IFMG-Campus Bambuí, gerenciado pela CGTI.

### **2. DIRETRIZES**

2.1 Centralizar no sistema GLPI (Gestão Livre de Parque de Informática) todos os atendimentos às ocorrências e demandas relacionadas à Tecnologia da Informação, nos equipamentos tombados pelo IFMG-Campus Bambuí.

2.2 Todos os usuários que necessitarem de qualquer suporte técnico e serviço de TI, e/ou ao tomarem conhecimento de qualquer incidente de segurança da informação devem notificar o fato, imediatamente, ao através de um registro no sistema GLPI (<https://sistemas.bambui.ifmg.edu.br/glpi>) ou através dos ramais 4965, 4983, 5448, 5608 ou 4925.

2.3 Não haverá, em hipótese alguma, atendimento a chamados cujos softwares não foram adquiridos pelo IFMG-Campus Bambuí e que não estejam devidamente licenciados.

2.4 Todo procedimento de suporte ao usuário é realizado no local, de preferência na presença do solicitante, e em caso de manutenção que requeira a remoção do equipamento, este será transportado por colaboradores da CGTI e todo o procedimento será realizado nas dependências da Coordenadoria de Gestão de Tecnologia da Informação.

2.5 Modificações e demandas de posicionamento de equipamentos de TI, mesmo que dentro da própria sala (ambiente), deverão ser realizadas através do sistema GLPI, mediante abertura de chamado/solicitação de serviço.

2.6 As instalações de softwares só podem ser realizadas pelos colaboradores da CGTI em máquinas tombadas pelo setor de patrimônio do IFMG-Campus Bambuí, ou adquiridas mediante editais de pesquisa e extensão.

2.7 As instalações de softwares pagos só podem ser realizadas através da aquisição de licenças oficiais, adquiridas mediante realização de processos institucionais, como licitações e editais de pesquisa e extensão.

2.8 As instalações de softwares gratuitos só podem ser realizadas mediante análise da licença e do software em questão, cuja finalidade deve ser condizente com as atividades desenvolvidas no IFMG-Campus Bambuí.

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

2.10 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 relacionados ao ensino, pesquisa e extensão.

2.11 É vedado o uso de equipamentos de rede, como roteadores e switches, que não tenham sido oficialmente liberados pela CGTI.

2.12 Ao que se refere às atividades na modalidade Home Office, as solicitações deverão ser realizadas através do sistema GLPI. Fica autorizado o atendimento ao usuário que optar por utilizar equipamentos pessoais, mas o suporte será limitado a instalação e configuração de hardwares (no caso apenas tokens) e softwares gratuitos e licenciados, condizentes com as atividades desenvolvidas no campus orientação técnica; orientação técnica bem como configuração e redirecionamento de ramais para outros dispositivos.

### **3. RESPONSABILIDADES**

3.1 Fica restrito à equipe da CGTI, toda e qualquer instalação e manutenção do software e hardware nos equipamentos de Tecnologia da Informação que fazem parte do patrimônio do IFMG-Campus Bambuí, ou o acompanhamento dessas atividades no caso de instalação e manutenção realizadas por empresas terceirizadas.

3.2 Para reparos e/ou manutenções de equipamentos de TI encontram-se em garantia, a CGTI entrará em contato com a empresa responsável e fará a solicitação do serviço e/ou troca de peça.

3.3 Para reparos e/ou manutenções em infraestrutura de redes de dados e equipamentos de TI que não se encontram dentro do prazo da garantia e exigem a intervenção de empresa terceirizada, a CGTI fornecerá formalmente o diagnóstico técnico a Diretoria de Administração e Planejamento (DAP) e a(s) chefia(s) imediata(s) do(s) setor(es) afetado(s).

3.4 O usuário é responsável pela segurança de suas credenciais (conta e senha). A senha é pessoal e intransferível.

3.5 A utilização de notebooks, desktops, multifuncionais/impressoras e outros equipamentos pessoais, na rede corporativa e/ou nas atividades executadas na instituição, não implicará em suporte para o usuário, exceto no caso de uso de celulares/smartphones e tablets para acesso a rede wireless do IFMG-Campus Bambuí.

3.6 Somente atividades lícitas, éticas e administrativamente admitidas devem ser realizadas pelos usuários, quando na utilização dos recursos de TI do IFMG-Campus Bambuí, ficando os transgressores sujeitos às

sanções previstas em leis Federais, Estaduais e Municipais, às regulamentações da instituição às normas para uso da Internet da Rede Nacional de Ensino e Pesquisa (RNP) e pelas normas para uso da Internet recomendadas pelo Comitê Gestor da Internet no Brasil (CGI.BR).

#### 4. DISPOSIÇÕES FINAIS

Essa Instrução Normativa poderá ser revista e atualizada, mediante alterações no contexto da CGTI e publicações de normativas do Governo Federal. Os casos que não forem abrangidos pelos termos deste documento, ficará a cargo da coordenação da CGTI a decisão quanto ao atendimento e a notificação aos envolvidos.



Documento assinado eletronicamente por **Rafael Bastos Teixeira, Diretor(a) Geral**, em 03/11/2020, às 11:13, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <https://sei.ifmg.edu.br/consultadocs> informando o código verificador **0674676** e o código CRC **5DDAF0CF**.

---

23209.002773/2020-41

0674676v1