



Universidade Federal do Ceará - UFC
Campus de Crateús
Divisão de Tecnologia da Informação - DTI

Catálogo de Serviço de Tecnologia da Informação - CSTI

Universidade Federal do Ceará

Reitor: Prof. José Cândido Lustosa Bittencourt de Albuquerque

Vice-reitor: Prof. Glauco Lobo Filho

Campus de Crateús

Diretor: Lívio Antônio Melo Freire

Vice-Diretor: Sandro Vagner de Lima

Divisão de Tecnologia da Informação

Francisco Anderson de Almada Gomes (Coordenador)

Antônio José da Silva Almeida

Antônio Airton da Silva Neto

Leonardo Dutra Barbosa

Maria da Paz Rodrigues Veras

Wendell Araújo Lopes

Wermeson Rocha da Silva

Núcleo de Comunicação

Francisco Solon Martins Filho

Jackson Sousa Serra

Histórico de Revisões

Data	Versão	Descrição	Autor (a)
09/01/2023	1.0	Documento inicial do Catálogo de Serviços de TI da DTI do Campus da UFC em Crateús para análise, ajuste e aprovação pela equipe de técnicos da DTI na reunião extraordinária de 25/01/2023.	Maria da Paz R. Veras
25/01/2023	1.1	Revisão do documento inicial com inclusão/exclusão de alguns serviços para análise, ajuste e aprovação da Coordenação da DTI e Direção do Campus da UFC em Crateús em reunião extraordinária a ser definida.	Antônio Airton da Silva Neto Antônio José da Silva Almeida Wendell Araújo Lopes Wermeson Rocha da Silva Leonardo Dutra Barbosa Maria da Paz R. Veras
01/02/2023	1.2	Aprovação com alterações do Catálogo de Serviços de TI do Campus da UFC em Crateús pela coordenação da DTI e Direção do Campus da UFC em Crateús	Antônio Airton da Silva Neto Antônio José da Silva Almeida Wendell Araújo Lopes Wermeson Rocha da Silva Leonardo Dutra Barbosa Maria da Paz R. Veras Francisco Anderson de Almada Gomes Lívio Antônio Melo Freire

Sumário

1. Introdução	6
1.1. Objetivos do Catálogo de serviços de TI	6
1.2. Abrangência do Catálogo de serviços de TI	6
1.3. Ferramentas utilizadas no Catálogo de Serviços de TI	6
1.4. Termos e Abreviações	7
1.5. Clientes da DTI	7
2. Conceitos	7
2.1. Central de Serviços de tecnologia da informação	7
2.2. Base de conhecimento	7
2.3. Acordo de nível de Serviço	8
2.4. Tipos de atendimentos	8
3. Central de Serviços de TI do Campus da UFC em Crateús	8
3.1. Contas de usuário	9
3.1.1. Contas de e-mail institucional	9
3.1.2. Contas de impressoras de rede em estação de trabalho	9
3.1.3. Contas dos sistemas Internos desenvolvidos pela instituição	10
3.2. Sistema Operacionais e Outros Softwares	11
3.2.1. Sistemas operacionais (Linux e Windows)	11
3.2.2. Instalação de softwares básicos em computadores administrativos (programas, suítes de escritório, antivírus, etc.).	11
3.2.3. Instalação de softwares em laboratórios	12
3.3. Computadores e Dispositivos	13
3.3.1. Instalação de Computadores e Dispositivos (projetores, webcams etc.)	13
3.3.2. Impressoras locais e de rede	14
3.3.3. Manutenção Preventiva e corretiva de Computadores e componentes	14
3.3.4. Projeto e instalação de laboratórios	15
3.4. Eventos e Videoconferência	16
3.4.1. Suporte em eventos	16
3.4.2. Videoconferência	17
3.5. Infraestrutura de Redes e Telefonia	17
3.5.1. Rede cabeada	18
3.5.2. Rede sem fio (wi-fi)	18
3.5.3. Gerência de ativos de rede	19
3.5.4. Gerenciamento de Servidores locais	20
3.5.5. Máquinas virtuais (VMs)	21
3.5.6. VoIP	21
3.6. Desenvolvimento de Sistemas	22
3.6.1. Implantação de novos Softwares institucionais desenvolvidos pelo Campus da UFC em Crateús	22

3.6.2. Manutenção dos Softwares institucionais desenvolvidos pelo Campus da UFC em Crateús	23
3.6.3. Repositório Git (GitLab)	24
3.6.4. Infraestrutura dos sistemas	24
4. Fatores críticos para a implantação do Catálogo de Serviços de TIC	25
5. Conclusão	26
Referências	26

1. Introdução

O Catálogo de Serviço de Tecnologia da Informação - CSTI é um instrumento que organiza todos os serviços de Tecnologia da Informação prestados pela equipe de TI.

O CSTI do Campus da UFC em Crateús é um projeto impulsionado pelo Plano de Desenvolvimento Institucional - PDI/UFC 2023-2027 e pelo Plano de Trabalho de Tecnologia da Informação e Comunicação – PDTIC 2023-2027 da UFC alinhado ao objetivo estratégico “promover a excelência dos serviços de TIC que apoiam as atividades diárias da instituição”, e a iniciativa de “Implantar Gerenciamento de Serviços de TI no Campus da UFC em Crateús” com a ação “Produzir um catálogo de serviços de TI”.

Assim, a elaboração deste Catálogo tem por base o PDTIC 2023-2027 e PDI 2023-2027 da UFC, o benchmarking de catálogo de serviços de TI da Superintendência de Tecnologia da Informação - STI/ UFC e de outros órgãos do SISP, a norma brasileira ABNT NBR ISO/IEC 20000-1 e elementos da ITIL.

1.1. Objetivos do Catálogo de serviços de TI

O objetivo do CSTI Campus da UFC em Crateús é trazer uma visão clara de quais serviços a DTI oferece, conferindo informações e procedimentos para requisitar os serviços disponíveis.

Os Objetivos Específicos:

- Apresentar o conceito de serviços de TI;
- Ser um instrumento para definir e registrar as expectativas da comunidade institucional;
- Padronizar as solicitações de serviços de TI;
- Padronizar e agilizar a entrega dos serviços de TI;
- Incrementar a qualidade dos serviços de TI;
- Melhorar o gerenciamento dos níveis de serviços de TI;
- Melhorar a divulgação dos serviços/produtos prestados pela DTI;
- Proporcionar maior transparência para a comunidade.

1.2. Abrangência do Catálogo de serviços de TI

O CSTI abrange os serviços prestados pela equipe da DTI do Campus da UFC em Crateús para todas as suas áreas. É um instrumento que deve ser atualizado quando se identificar mudanças no ambiente interno ou externo. O documento deve ser revisto e atualizado anualmente para atender às novas necessidades, que eventualmente surjam.

1.3. Ferramentas utilizadas no Catálogo de Serviços de TI

Para gerenciar o CSTI do Campus da UFC em Crateús será utilizado o Trello integrado ao e-mail dti@crateus.ufc.br.

1.4. Termos e Abreviações

Termos e Abreviações	Descrição
ANS	Acordo de Nível de Serviço
CSTI	Catálogo de Serviços de TI
DTI	Divisão de Tecnologia da Informação
ISO/IEC	International Organization for standardization/International Electrotechnical Commission
ITIL	Information Technology Infrastructure Library
NPDS	Núcleo de Prática de Softwares
PDTIC	Plano de Trabalho de Tecnologia da Informação e Comunicação
STI	Superintendência de Tecnologia da Informação
TI	Tecnologia da Informação
UFC	Universidade Federal do Ceará
SLA	Service Level Agreement
VM	Virtual Machine/Máquina Virtual

1.5. Clientes da DTI

O CSTI é elemento de alinhamento entre os clientes e a DTI. Os principais clientes da DTI são constituídos pelos colaboradores representantes das áreas descritas no quadro abaixo:

Clientes Internos	Clientes Externo
Docentes; TAE Terceirizados; Estagiários; Bolsistas	Convidado

2. Conceitos

2.1. Central de Serviços de tecnologia da informação

Central de Serviços de TI, também conhecida como Service Desk, tem como objetivo servir como ponto único de contato para os usuários de TI e restaurar a operação normal dos serviços com o mínimo de impacto nos negócios do cliente.

De acordo com a ITIL, Service Desk tem como função “Restabelecer os serviços a sua operação normal o mais rapidamente possível, seja instalando, configurando ou removendo itens de hardware e software”, e atendendo às solicitações de serviços.

2.2. Base de conhecimento

A Base de Conhecimento é um repositório de conhecimentos acumulados sobre um determinado assunto ou problema. Essas informações podem ser utilizadas na solução dos problemas semelhantes apresentados pelos usuários em um Service Desk.

2.3. Acordo de nível de Serviço

Segundo a ITIL, um Acordo de Nível de Serviço - ANS (SLA, do inglês Service Level Agreement) é um acordo firmado, que descreve as metas de nível de serviço, entre as áreas de negócio e a unidade de TIC. O acordo deve equilibrar demandas e ofertas, benefícios e custos entre TI e a área de negócio, com obrigações e direitos de ambas as partes, como a medição da disponibilidade dos serviços e a medição do tempo de atendimento de um chamado.

A norma brasileira ABNT NBR ISO/IEC 20000-1 diz que, “o ANS deve ser acordado entre os requisitantes ou interessados em um determinado serviço de TI e o responsável pelos serviços de TIC da organização, e deve ser revisado periodicamente para certificar-se de que continua adequado ao atendimento das necessidades de negócio da organização”.

2.4. Tipos de atendimentos

Os serviços do CSTI do Campus da UFC em Crateús estão classificados em 2 tipos:

- **Requisições:** Solicitação formal de um usuário para algo a ser fornecido.
- **Incidentes:** Qualquer evento que não é parte padrão da operação de um serviço que cause ou possa causar interrupção.

3. Central de Serviços de TI do Campus da UFC em Crateús

A Central de Serviço de TI do Campus da UFC em Crateús funciona na sala da Divisão de Tecnologia da Informação - DTI, localizada no próprio Campus. A TI está representada pelos Técnicos de TI que estão lotados no Campus da UFC em Crateús.

Todos os usuários de serviços da DTI podem ter acesso à central de serviços das 8h às 21h, de segunda a sexta-feira, em dias úteis, segundo o calendário acadêmico do Campus da UFC em Crateús. Alguns serviços poderão ser executados em horários especiais para não comprometer o funcionamento do órgão.

O atendimento pode ser realizado por:

- Telefone: (88) 3691-9704
- E-mail: DTI@crateus.ufc.br;

Obs.: Sempre descreva o mais detalhadamente possível sua solicitação.

Para melhor gestão e controle, a Central de Serviços de TI foi dividida em 3 (três) níveis de suporte com papéis e responsabilidades diferentes: Nível 1, Nível 2 e Nível 3.

O suporte de Nível 1 realiza o atendimento inicial dos usuários, entendendo as necessidades, tirando dúvidas e coletando as informações necessárias. Pode realizar atendimentos de forma remota ou local de acordo com suas competências ou reclassificar o chamado para o nível 2 quando necessário.

As demandas que poderão ser direcionadas ao suporte de Nível 2 são voltadas aos atendimentos mais especializados. Esse nível de suporte é responsável por solucionar os chamados de sua competência, classificados anteriormente, e os chamados que não foram solucionados pelo Nível

1. Caso não consiga prover uma solução, deverá acionar o Nível 3, para que possam verificar as causas do problema e possíveis soluções, juntamente com outros setores e parceiros da instituição.

Os níveis de suporte são alocados entre as áreas contidas na DTI. Nos quadros a seguir, estão listadas as formas de atendimento da DTI e seus respectivos Acordos de Nível de Serviço (SLA), ou seja, o tempo necessário para o seu atendimento. O SLA é contabilizado em horas ou dias conforme o horário de funcionamento dessa divisão.

Os serviços estão categorizados e agrupados em tabelas. Para cada serviço do catálogo, foram definidas algumas características como: subárea do serviço, descrição, nome, nível de suporte, tipo, requisitos e o acordo de nível de serviço – ANS.

3.1. Contas de usuário

3.1.1. Contas de e-mail institucional

Descrição	O domínio institucional @crateus.ufc.br é gerenciado através da plataforma G Suite for Education. O serviço é destinado a usuários que necessitam de acesso ao e-mail institucional.		Tipo de serviço	SLA
Nome dos Serviços	Criar/alterar conta de e-mail institucional	Nível 1	Requisição	4h
	Bloquear/desbloquear conta de e-mail institucional	Nível 1	Requisição	4h
	Excluir conta de e-mail institucional	Nível 1	Requisição	4h
	Mudança periódica de senhas	Nível 1	Requisição	4h
	Criar/alterar lista de e-mails	Nível 1	Requisição	4h
	Excluir lista de e-mails	Nível 1	Requisição	4h
	Problemas relacionados à conta de e-mail ou falha no login	Nível 1	Incidente	4h
Como fazer uma Requisição	No corpo do chamado deverão ser fornecidos os dados: Nome completo, SIAPE e setor alocado, Telefone e e-mail de recuperação.			
Como Relatar Incidente	O solicitante deverá relatar um incidente informando: – Nome e e-mail institucional; – Detalhes do problema encontrado, mensagens de erro que porventura podem ter sido apresentadas e “imagens” de tela, se possível.			
Para quem se destina	O acesso é destinado a colaboradores do Campus da UFC em Crateús, sejam eles servidores em efetivo exercício, técnicos administrativos, docentes (efetivos e substitutos).			
Como solicitar	O próprio usuário, sua chefia imediata ou a Secretaria administrativa através da Central de Chamados.			

3.1.2. Contas de impressoras de rede em estação de trabalho

Descrição	Para uso de impressoras mapeadas na rede.		Tipo de serviço	SLA
Nome dos Serviços	Criar/alterar conta para impressora	Nível 1	Requisição	4h
	Bloquear/desbloquear conta para impressora	Nível 1	Requisição	4h
	Excluir conta para impressora	Nível 1	Requisição	4h
	Mudança de senhas de contas para impressora	Nível 1	Requisição	4h
	Problemas relacionados à conta ou falha no login	Nível 1	Incidente	4h
Como fazer uma Requisição	No corpo do chamado deverá ser fornecido os dados: Nome completo, SIAPE e setor alocado. Obs: Sugestão de id de impressão (somente números, no mínimo 4)			
Como Relatar Incidente	O solicitante deverá relatar um incidente informando: <ul style="list-style-type: none"> – Nome e e-mail institucional; – Detalhes do problema encontrado, mensagens de erro que porventura podem ter sido apresentadas e “imagens” de tela, se possível. 			
Para quem se destina	O acesso é destinado a colaboradores do Campus da UFC em Crateús, sejam eles servidores em efetivo exercício, técnicos administrativos, docentes (efetivos e substitutos).			
Como solicitar	O próprio usuário, sua chefia imediata ou a Secretaria administrativa através da Central de Chamados.			

3.1.3. Contas dos sistemas Internos desenvolvidos pela instituição

Descrição	Para uso dos softwares desenvolvidos pela instituição. Ex.: SigPE, Sistema de Eventos, Agende, etc.		Tipo de serviço	SLA
Nome dos Serviços	Ativar conta	Nível 1	Requisição	4h
	Suspender conta	Nível 1	Requisição	4h
	Excluir conta	Nível 1	Requisição	4h
	Problemas relacionados à conta ou falha no login	Nível 2	Incidente	8h
Como fazer uma Requisição	No corpo do chamado deverá ser fornecido os dados: Nome completo, SIAPE e setor alocado e sistema que deseja obter o serviço.			
Como Relatar Incidente	O solicitante deverá relatar um incidente informando: <ul style="list-style-type: none"> – Nome, CPF, e-mail institucional; – Nome do sistema que está apresentando o problema – Detalhes do problema encontrado, mensagens de erro que porventura podem ter sido apresentadas e “imagens” de tela. 			

Para quem se destina	O acesso é destinado a colaboradores do Campus da UFC em Crateús, sejam eles servidores em efetivo exercício, técnicos administrativos, docentes (efetivos e substitutos) e discentes.
Como solicitar	O próprio usuário, sua chefia imediata ou Secretarias através da Central de Chamados.

3.2. Sistema Operacionais e Outros Softwares

3.2.1. Sistemas operacionais (Linux e Windows)

Descrição	Instalar/desinstalar sistemas operacionais em computadores que já foram transferidos pela área responsável e Configuração de sistemas operacionais em computadores já instalados.		Tipo de serviço	SLA
Nome dos Serviços	Formatação/Instalação de Sistema Operacional	Nível 1	Requisição	2 dias
	Atualização/configuração de Sistema Operacional	Nível 1	Requisição	2 dias
	Problemas com Sistema Operacional	Nível 1	Incidente	2 dias
Como fazer uma Requisição	<ul style="list-style-type: none"> – Este serviço é realizado apenas para equipamentos patrimoniados. – Para a instalação, o usuário deverá fornecer nome do Sistema Operacional a ser instalado (Ex: Windows 10, Linux Mint, etc) e versão desejada. Caso não seja informada a versão, será instalada a versão mais atualizada compatível com o equipamento. – Só serão instalados softwares gratuitos ou devidamente licenciados em computadores da Universidade. 			
Como Relatar Incidente	O servidor deverá relatar um incidente informando: <ul style="list-style-type: none"> – Qual é o equipamento; – Número do patrimônio; e – Detalhes do problema: <ul style="list-style-type: none"> • Procedimentos feitos; • Mensagens de erro que porventura podem ter sido apresentadas e “imagens” de tela, se possível. 			
Para quem se destina	O acesso é destinado a colaboradores do Campus da UFC em Crateús, sejam eles servidores em efetivo exercício, técnicos administrativos, docentes (efetivos e substitutos).			
Como solicitar	O próprio colaborador ou sua chefia imediata através da Central de Chamados.			

3.2.2. Instalação de softwares básicos em computadores administrativos (programas, suítes de escritório, antivírus, etc.).

Descrição	Instalar/desinstalar softwares básicos em computadores que já foram transferidos pela área responsável e Configuração de softwares básicos em computadores já instalados.	Tipo de serviço	SLA
-----------	---	-----------------	-----

Nome dos Serviços	Remoção/Instalação de Software Básico	Nível 1	Requisição	4h
	Atualização/configuração de Software Básico	Nível 1	Requisição	12h
	Problemas com Software Básico	Nível 1	Incidente	12h
Como fazer uma Requisição	<p>Este serviço é realizado apenas para equipamentos patrimoniados. Para a instalação, o usuário deverá fornecer nome e versão desejada. Caso não seja informada a versão, será instalada a versão mais atualizada compatível com o equipamento.</p> <p>Só serão instalados softwares gratuitos ou devidamente licenciados em computadores da Universidade</p>			
Como Relatar Incidente	<p>O servidor deverá relatar um incidente informando:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Qual é o equipamento; – Número do patrimônio; e – Detalhes do problema: <ul style="list-style-type: none"> • Procedimentos feitos; • Mensagens de erro que porventura podem ter sido apresentadas e “imagens” de tela, se possível. 			
Para quem se destina	O acesso é destinado a colaboradores do Campus da UFC em Crateús, sejam eles servidores em efetivo exercício, técnicos administrativos, docentes (efetivos e substitutos).			
Como solicitar	O próprio colaborador ou sua chefia imediata através da Central de Chamados.			

3.2.3. Instalação de softwares em laboratórios

Descrição	Instalar/desinstalar softwares em computadores dos laboratórios para serem utilizados em aulas ou para fins de estudo e pesquisa.		Tipo de serviço	SLA
Nome dos Serviços	Formatação/instalação através de uma imagem pré-definida	Nível 3	Requisição	7 dias
	Instalação de Software individual/específico	Nível 3	Requisição	7 dias
	Atualização/configuração de Software	Nível 3	Requisição	7 dias
	Problemas com Software	Nível 3	Incidente	7 dias
Como fazer uma Requisição	<ul style="list-style-type: none"> – Este serviço é realizado apenas para equipamentos patrimoniados. – Os serviços realizados em laboratórios ou computadores em lote dependem da autorização e da disponibilidade de horários livres no próprio laboratório para a sua realização. – Para a instalação, deverá ser fornecido nome (Ex: Java 7, JDK, NetBeans IDE 8.0.1, etc.) e o link da versão do programa desejado. Caso não seja informada a versão, será instalada a versão mais atualizada compatível com o equipamento. – Só serão instalados softwares gratuitos ou devidamente licenciados. 			

Como Relatar Incidente	<p>O servidor deverá relatar um incidente informando:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Qual é o equipamento ou se em todas as máquinas do laboratório; – Número do patrimônio; e – Detalhes do problema: <ul style="list-style-type: none"> • Procedimentos feitos; • Mensagens de erro que porventura podem ter sido apresentadas e • “imagens” de tela, se possível.
Para quem se destina	O acesso é destinado a colaboradores do Campus da UFC em Crateús, sejam eles servidores em efetivo exercício, técnicos administrativos, docentes (efetivos e substitutos).
Como solicitar	O próprio colaborador ou sua chefia imediata através da Central de Chamados.

3.3. Computadores e Dispositivos

3.3.1. Instalação de Computadores e Dispositivos (projetores, webcams etc.)

Descrição	Instalar computador novo ou instalar/desinstalar computadores que já foram transferidos de lugar dentro do Campus da UFC em Crateús pela área responsável.		Tipo de serviço	SLA
Nome dos Serviços	Instalação física de microcomputador	Nível 1	Requisição	4h
	Desinstalação física de computador	Nível 1	Requisição	4h
	Instalação física de dispositivo (incluindo instalação de software)	Nível 1	Requisição	4h
	Desinstalação física de dispositivo	Nível 1	Requisição	4h
	Atualização de software de dispositivo	Nível 1	Requisição	4h
	Problemas ou falhas em computadores e dispositivos	Nível 1	Incidente	4h
Como fazer uma Requisição	<ul style="list-style-type: none"> – No caso de instalação de computador novo, este deve estar com carga patrimonial para setor de destino e ter local apropriado para a instalação (mesa, ponto elétrico estabilizado e ponto de rede próximo). – No caso de computador que será transferido de sala, a DTI somente será responsável pela desinstalação e instalação, cabendo ao solicitante a responsabilidade pelo transporte do equipamento. 			
Como Relatar Incidente	<p>O servidor deverá relatar um incidente informando:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Qual é o equipamento; – Número do patrimônio; e – Detalhes do problema: <ul style="list-style-type: none"> • Procedimentos feitos; • Mensagens de erro que porventura podem ter sido apresentadas e • “imagens”, se possível. 			
Para quem se destina	O acesso é destinado a colaboradores do Campus da UFC em Crateús, sejam eles servidores em efetivo exercício, técnicos administrativos, docentes (efetivos e substitutos).			

Como solicitar	O próprio colaborador ou sua chefia imediata através da Central de Chamados.
----------------	--

3.3.2. Impressoras locais e de rede

Descrição	Configuração do equipamento de impressão na máquina do usuário ou Serviço de mudança de impressoras entre setores ou entre salas.		Tipo de serviço	SLA
Nome dos Serviços	Instalação/configuração de impressora local ou de rede	Nível 3	Requisição	1 dia
	Desinstalação de impressora local ou de rede	Nível 1	Requisição	4h
	Troca de toner	Nível 2	Requisição	4h
	Manutenção de impressora locais/rede	Nível 3	Requisição	4h
	Problemas ou falhas na impressão	Nível 3	Incidente	8h
Como fazer uma Requisição	<ul style="list-style-type: none"> – No caso de instalação de impressora local, esta deve estar com carga patrimonial para setor de destino e ter local apropriado para a instalação. – No caso de troca de toner, apresentar mensagem de toner vazio no corpo do chamado. Está condicionado à disponibilidade de toner estoque. 			
Como Relatar Incidente	O servidor deverá relatar um incidente informando: <ul style="list-style-type: none"> – Qual é o equipamento; – Número do patrimônio; e – Detalhes do problema: <ul style="list-style-type: none"> • Procedimentos feitos; • Mensagens de erro que porventura podem ter sido apresentadas e “imagens”, se possível. 			
Para quem se destina	O acesso é destinado a colaboradores do Campus da UFC em Crateús, sejam eles servidores em efetivo exercício, técnicos administrativos, docentes (efetivos e substitutos).			
Como solicitar	O próprio colaborador ou sua chefia imediata através da Central de Chamados.			

3.3.3. Manutenção Preventiva e corretiva de Computadores e componentes

Descrição	Manutenção preventiva ou corretiva de computadores e componentes de computadores		Tipo de serviço	SLA
Nome dos Serviços	Manutenção preventiva de computador	Nível 1	Requisição	8h
	Manutenção corretiva de computador e equipamentos	Nível 2	Incidente	12h

	Substituição de componentes (memória, disco, monitor, etc.)	Nível 1	Incidente	4h
	Teste de componentes (memória, disco, monitor, etc.)	Nível 1	Requisição	1 dia
	Substituição de cabos danificados (VGA, DVI, HDMI, Ethernet, etc.)	Nível 2	Incidente	4h
Como fazer uma Requisição	<ul style="list-style-type: none"> Está condicionado à disponibilidade de peças, produtos e ferramentas. <p>Caso de manutenção corretivo-preventiva de todos os computadores de um laboratório/setor, observar que dependem da autorização e da disponibilidade de horários livres no próprio laboratório/setor para a sua realização.</p>			
Como Relatar Incidente	<p>O servidor deverá relatar um incidente informando:</p> <ul style="list-style-type: none"> Qual é o equipamento; Número do patrimônio; e Detalhes do problema: <ul style="list-style-type: none"> Procedimentos feitos; Mensagens de erro que porventura podem ter sido apresentadas e “imagens”, se possível. 			
Para quem se destina	O acesso é destinado a colaboradores do Campus da UFC em Crateús, sejam eles servidores em efetivo exercício, técnicos administrativos, docentes (efetivos e substitutos).			
Como solicitar	O próprio colaborador ou sua chefia imediata através do Service Desk.			

3.3.4. Projeto e instalação de laboratórios

Descrição	Para projetos e instalação de novos laboratórios de informática ou de outras áreas desde que necessitem do suporte da DTI		Tipo de serviço	SLA
Nome dos Serviços	Projeto de novo laboratório com computadores	Nível 3	Requisição	12h
	Montagem de novo laboratório com computadores	Nível 3	Requisição	21 dias
	mudança de localização física de laboratório com computadores	Nível 3	Requisição	15 dias
	Desmontagem de laboratório com computadores	Nível 3	Requisição	12h
Como fazer uma Requisição	<ul style="list-style-type: none"> Deverá ser aprovado pela coordenação da DTI e Diretoria do campus da UFC em Crateús e está condicionado à existência de disponibilidade de equipamentos, peças, produtos e ferramentas. Além disso, é importante considerar que, para que a instalação de equipamentos seja realizada, a instalação elétrica e lógica deve estar previamente pronta, sendo, para isso, necessária a solicitação à Divisão de Infraestrutura e Administração. 			
Como Relatar Incidente	Não se Aplica.			

Para quem se destina	Destinado a coordenadores e Diretoria do Campus da UFC em Crateús
Como solicitar	O próprio colaborador ou sua chefia imediata através da Central de Chamados.

3.4. Eventos e Videoconferência

3.4.1. Suporte em eventos

Descrição	Suporte a eventos (ex.: Encontros Universitários, FIT, Semana das Engenharias, apresentação de TCC, palestras etc.) que necessitem do suporte da DTI		Tipo de serviço	SLA
Nome dos Serviços	Instalação temporária de equipamentos (computador, caixa de som, microfone, etc)	Nível 2	Requisição	4h
	Transmissão de streaming do evento via YouTube	Nível 2	Requisição	6h
	Recolhimento de equipamento de TI requisitado para o evento	Nível 1	Requisição	4h
	Empréstimo de equipamentos	Nível 1	Requisição	12h
	Problema na transmissão	Nível 1	Incidente	1h
	Problema nos equipamentos disponibilizados	Nível 1	Incidente	4h
Como fazer uma Requisição	<ul style="list-style-type: none"> Deverá ser feita a reserva prévia de equipamentos, com as seguintes informações: <ul style="list-style-type: none"> Nome do Evento Número estimado de participantes Local onde será realizado o evento na Universidade Responsável (Nome e E-mail) Período (data/hora de início e data/hora de término). Solicitação deve ser realizada, no mínimo, 5 dias úteis antes do início do evento e está condicionado à disponibilidade de pessoal e de material. No caso de transmissões de streaming, ter disponibilidade dos membros participantes do evento com 2h de antecedência para realização dos testes. 			
Como Relatar Incidente	O servidor deverá relatar um incidente informando: <ul style="list-style-type: none"> Nome do Evento Responsável (Nome e e-mail institucional) Detalhes do incidente. 			
Para quem se destina	Destinado a colaboradores do Campus da UFC em Crateús, sejam eles servidores em efetivo exercício, técnicos administrativos, docentes (efetivos e substitutos) e discentes que sejam responsáveis pelo evento.			
Como solicitar	O responsável pelo evento através da Central de Chamados.			

3.4.2. Videoconferência

Descrição	Preparação e acompanhamento técnico remoto para realização de videoconferência.		Tipo de serviço	SLA
Nome dos Serviços	Criar/alterar sala virtual	Nível 2	Requisição	2h
	Efetuar teste de videoconferência	Nível 2	Requisição	2h
	Problema com equipamento de videoconferência	Nível 3	Incidente	7 dias
Como fazer uma Requisição	<ul style="list-style-type: none"> – Este serviço deverá ser solicitado com 3 (três) dias de antecedência, no mínimo. – As reuniões de teste deverão ser realizadas com 1 (dia) de antecedência, no mínimo. – Informar: <ul style="list-style-type: none"> • Nome e e-mail de todos os participantes • Assunto, Data e horário da transmissão e • Se necessita gravar a transmissão 			
Como Relatar Incidente	O solicitante deverá relatar um incidente informando: <ul style="list-style-type: none"> • Nome; • O problema encontrado • Informações sobre os participantes remotos: se estes estão participando a partir de um computador ou de um terminal de videoconferência (neste caso, fornecer os IPs dos participantes remotos). 			
Para quem se destina	Destinado a colaboradores do Campus da UFC em Crateús, sejam eles servidores em efetivo exercício, técnicos administrativos, docentes (efetivos e substitutos) e discentes			
Como solicitar	O serviço de videoconferência deve ser solicitado através do Sistema AGENDE No caso de relatos de incidente, através da Central de Chamados.			

3.5. Infraestrutura de Redes e Telefonia

3.5.1. Rede cabeada

Descrição	A infraestrutura de rede cabeada do Campus da UFC em Crateús é de administração e gerência da DTI. O atendimento às solicitações de instalação ou substituição de capeamento está condicionado à disponibilidade de material.		Tipo de serviço	SLA
Nome dos Serviços	Instalação de ponto de rede	Nível 2	Requisição	2h
	Realocação de ponto de rede	Nível 2	Incidente	2h

	Reparo de ponto de rede	Nível 1	Incidente	2h
	Verificar funcionamento em pontos de rede	Nível 1	Requisição	2h
	Projeto de rede lógica para um novo laboratório de computadores	Nível 2	Requisição	4h
	Falha no acesso à rede/Internet cabeada	Nível 1	Incidente	4h
Como fazer uma Requisição	O solicitante deverá apresentar as seguintes informações: <ul style="list-style-type: none"> Justificativa para instalação do novo ponto de rede ou da mudança de local Local onde será instalado o novo ponto ou local onde está o ponto atual e para onde ele será movido (informe prédio e sala) Responsável (Nome e e-mail institucional) 			
Relatar Incidente	O servidor deverá relatar um problema informando: <ul style="list-style-type: none"> Local onde o ponto de rede está instalado (prédio e sala) Responsável (Nome e e-mail institucional) 			
Para quem se destina	Destinado a colaboradores do Campus da UFC em Crateús, sejam eles servidores em efetivo exercício ou técnicos administrativos, docentes (efetivos e substitutos).			
Como solicitar	O próprio colaborador ou sua chefia imediata através da Central de Chamados.			

3.5.2. Rede sem fio (wi-fi)

Descrição	A infraestrutura de rede sem fio (wi-fi) do Campus da UFC em Crateús são de administração e gerência da DTI. O atendimento às solicitações de instalação ou substituição de equipamentos está condicionado à disponibilidade de material e a base de conhecimento da tecnologia utilizada.		Tipo de serviço	SLA
Nome dos Serviços	Criação/instalação de rede sem fio	Nível 3	Requisição	7 dias
Nome dos Serviços	Falha na cobertura de rede sem fio (informar ponto cego)	Nível 3	Incidente	7 dias
	Falha na autenticação	Nível 1	Incidente	2h
	Falha no acesso à rede/Internet sem fio	Nível 1	Incidente	4h
Como fazer uma Requisição	O solicitante deverá apresentar as seguintes informações: <ul style="list-style-type: none"> Responsável (Nome e e-mail institucional) Justificativa para instalação da rede Área a ser instalada 			

Relatar Incidente	<p>O servidor deverá relatar um problema informando:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nome da rede e área em que ocorre a falha (prédio e sala) • Informar o tipo de falha • Responsável (Nome e e-mail institucional)
Para quem se destina	Destinado a colaboradores do Campus da UFC em Crateús, sejam eles servidores em efetivo exercício ou técnicos administrativos, docentes (efetivos e substitutos) e discentes.
Como solicitar	O próprio colaborador ou sua chefia imediata através da Central de Chamados.

3.5.3. Gerência de ativos de rede

Descrição	A infraestrutura de ativos de rede (switches, roteadores, pontos de acesso sem fio, etc.) do Campus da UFC em Crateús são de administração e gerência da Divisão de Infraestrutura e Administração. O atendimento às solicitações de instalação ou substituição de dispositivos está condicionado à disponibilidade de material.		Tipo de serviço	SLA
Nome dos Serviços	Instalação de equipamento de rede	Nível 3	Requisição	2 dias
	Realocação de equipamento de rede	Nível 3	Requisição	2 dias
	Remoção de equipamento de rede	Nível 1	Requisição	4h
	Reparo/Substituição de equipamento de rede	Nível 3	Incidente	2 dias
	Criar/configurar VLAN	Nível 2	Requisição	4h
	Criar/configurar DHCP	Nível 2	Requisição	2h
	Alocação de endereço IP fixo para ativos de rede	Nível 2	Requisição	2h
	Criação de regras para liberação/bloqueio de portas (firewall)	Nível 2	Requisição	2h
Como fazer uma Requisição	<p>O solicitante deverá apresentar as seguintes informações:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Responsável (Nome e e-mail institucional) • Descrição detalhada do serviço que está solicitando. 			
Relatar Incidente	<p>O servidor deverá relatar um problema informando:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nome da rede e área em que está o dispositivo que apresenta a falha (prédio e sala) • Informar o tipo de falha • Responsável (Nome e e-mail institucional) 			
Para quem se destina	Destinado a colaboradores do Campus da UFC em Crateús, sejam eles servidores em efetivo exercício ou técnicos administrativos, docentes (efetivos e substitutos).			

Como solicitar	O próprio colaborador ou sua chefia imediata através da Central de Chamados.
----------------	--

3.5.4. Gerenciamento de Servidores locais

Descrição	Através do gerenciamento do Datacenter é possível ter acesso físico ao datacenter do Campus da UFC em Crateús para manutenções preventivas e corretivas. Visitantes externos devem ser autorizados pela coordenação de TI e sempre acompanhados por pelo menos um funcionário da DTI.		Tipo de serviço	SLA
Nome dos Serviços	Agendamento técnico para instalação ou manutenção de equipamentos ou infraestrutura do datacenter (ar-condicionado, rack, etc)	Nível 3	Requisição	1h
	Agendamento técnico para instalação ou manutenção de equipamentos Localizados no datacenter	Nível 3	Requisição	1h
Como fazer uma Requisição	O solicitante deverá apresentar as seguintes informações: <ul style="list-style-type: none"> • Responsável (Nome e e-mail institucional) • Descrição detalhada do serviço que está solicitando. • Solicitação deve ser realizada, no mínimo, 10 dias úteis antes 			
Relatar Incidente	O servidor deverá relatar um problema informando: <ul style="list-style-type: none"> • Responsável (Nome e e-mail institucional) • Detalhamento do problema caso exista. 			
Para quem se destina	Destinado a colaboradores da DTI do Campus da UFC em Crateús.			
Como solicitar	O próprio solicitante através da Central de Chamados.			

3.5.5. Máquinas virtuais (VMs)

Descrição	Através da criação de máquinas virtuais (VMs), o usuário pode ter acesso a servidores com recursos alocados no datacenter desde que em conformidade com a disponibilidade de recursos.		Tipo de serviço	SLA
Nome dos Serviços	Criação de VM	Nível 2	Requisição	8h
	Personalização de VM	Nível 2	Requisição	5 dias

	Alteração de uma VM (memória, disco, etc)	Nível 2	Requisição	2h
	Remoção a VM	Nível 2	Requisição	1h
	Criar snapshot de uma VM	Nível 2	Requisição	1h
	Configuração failover para VMs	Nível 2	Requisição	8h
	Problemas relacionados a VM	Nível 2	Incidente	4h
Como fazer uma Requisição	O solicitante deverá apresentar as seguintes informações: <ul style="list-style-type: none"> • Responsável (Nome e e-mail institucional) • Descrição detalhada do serviço que está solicitando. • É necessária autorização pela coordenação de TI 			
Relatar Incidente	O servidor deverá relatar um problema informando: <ul style="list-style-type: none"> • Responsável (Nome e e-mail institucional) • Detalhamento do problema caso exista. 			
Para quem se destina	Destinado a colaboradores do Campus da UFC em Crateús, sejam eles servidores em efetivo exercício ou técnicos administrativos, docentes (efetivos e substitutos).			
Como solicitar	O próprio solicitante através da Central de Chamados.			

3.5.6. VoIP

Descrição	A infraestrutura de telefonia de Voz sobre IP (VoIP) do Campus da UFC em Crateús é de administração e gerência da Superintendência de Tecnologia da Informação - STI. No entanto, solicitações relacionadas a esse serviço devem ser realizadas à DTI, dado que esta atua como intermediária das requisições.		Tipo de serviço	SLA
Nome dos Serviços	Instalação de um novo ramal VoIP	Nível 3	Requisição	30 dias
	Substituição/configuração de aparelho VoIP	Nível 3	Requisição	15 dias
	Alterar/excluir ramal	Nível 3	Requisição	8 dias
	Remanejamento de ramal	Nível 1	Requisição	4h
	Problemas relacionados ao telefone	Nível 3	Incidente	15 dias
Como fazer uma Requisição	– Deverá ser feita a reserva prévia de equipamentos e está condicionado à disponibilidade de pessoal.			

Como Relatar Incidente	<p>O servidor deverá relatar um incidente informando:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Qual o patrimônio; – Número do ramal; e – Detalhes do problema: <ul style="list-style-type: none"> • Telefone mudo; • Problemas no cabo do telefone; • Telefone não recebe chamada; • Telefone não liga.
Para quem se destina	Destinado a colaboradores do Campus da UFC em Crateús, sejam eles servidores em efetivo exercício, técnicos administrativos, docentes (efetivos e substitutos) e discentes
Como solicitar	A chefia imediata através da Central de Chamados.

3.6. Desenvolvimento de Sistemas

3.6.1. Implantação de novos Softwares institucionais desenvolvidos pelo Campus da UFC em Crateús

Descrição	Criação de novos sistemas ou evoluções de grande porte, utilizados para a gestão administrativa e gestão acadêmica da universidade.		Tipo de serviço	SLA
Nome dos Serviços	Análise de proposta de criação de um novo sistema web	Nível 2	Requisição	30 dias
	Análise de proposta de criação de um novo sistema desktop	Nível 2	Requisição	30 dias
	Análise de proposta de criação de um novo aplicativo mobile	Nível 2	Requisição	30 dias
	Análise de proposta de evolução de grande porte em um sistema	Nível 2	Requisição	20 dias
Como fazer uma Requisição	<ul style="list-style-type: none"> – A análise está condicionada ao preenchimento e envio do “Documento de Oficialização de demanda de novo software” disponível no site do Campus; – Após estudo de viabilidade será considerada priorização de demandas, disponibilidade de pessoal e alocação de recursos. – Caso a demanda seja priorizada e transformada em projeto, o processo de desenvolvimento de software deverá ser apresentado ao Product Owner, que deverá estar apto a participar de todo o processo. – É necessária autorização pela coordenação da DTI e Direção do Campus 			
Como Relatar Incidente	Não se aplica.			

Para quem se destina	Servidores das áreas finalísticas gestoras dos sistemas.
Como solicitar	O próprio colaborador através da Central de Chamados.

3.6.2. Manutenção dos Softwares institucionais desenvolvidos pelo Campus da UFC em Crateús

Descrição	As modificações são serviços que devem ser solicitados para agregar maior confiabilidade aos sistemas, adequação dos sistemas aos processos de negócio já atendidos, rastreamento de informações para averiguação de procedimentos, extração de dados extraordinários de forma justificada ou atualização de informações controladas pelo sistema.		Tipo de serviço	SLA
Nome dos Serviços	Correção de defeitos ou bugs	Nível 2	Incidente	7 dias
	Análise para ajustes ou melhorias (relatórios, interface, exclusões/inclusões, etc).	Nível 2	Requisição	2 dias
	Ajustes ou melhorias (relatórios, interface, exclusões/inclusões, etc).	Nível 2	Requisição	7 dias
	Atualização de dados	Nível 2	Requisição	8h
	Extração de dados	Nível 2	Requisição	8h
Como fazer uma Requisição	– Condicionadas à análise, priorização de demandas, disponibilidade de pessoal e alocação de recursos.			
Relatar Incidente	O servidor deverá relatar um incidente informando: <ul style="list-style-type: none"> • Procedimentos feitos; • O sistema que está utilizando e apresentou o bug • Mensagens de erro que porventura podem ter sido apresentadas e “imagens”, se possível. 			
Para quem se destina	Destinado a colaboradores do Campus da UFC em Crateús, sejam eles servidores em efetivo exercício, técnicos administrativos, docentes (efetivos e substitutos) e discentes			
Como solicitar	O próprio colaborador através da Central de Chamados.			

3.6.3. Repositório Git (GitLab)

Descrição	Através do servidor GitLab do Campus da UFC em Crateús, é possível ter acesso ao repositório Git localizado no datacenter do Campus da UFC em Crateús.		Tipo de serviço	SLA
Nome dos Serviços	Solicitação de cadastro de usuário em projeto	Nível 2	Requisição	2h
	Solicitação de bloqueio/remoção de usuário	Nível 2	Requisição	2h
	Solicitação de exclusão de usuário em projeto	Nível 2	Requisição	2h
	Serviço instável	Nível 2	Incidente	4h
Como fazer uma Requisição	O solicitante deverá apresentar as seguintes informações: <ul style="list-style-type: none"> • Responsável (Nome e e-mail institucional) • Descrição detalhada do serviço que está solicitando. • É necessária autorização pela coordenação de TI 			
Relatar Incidente	O servidor deverá relatar um problema informando: <ul style="list-style-type: none"> • Responsável (Nome e e-mail institucional) • Detalhamento do problema caso exista. 			
Para quem se destina	Destinado a colaboradores da DTI e NPDS e responsáveis pelo projeto do Campus da UFC em Crateús.			
Como solicitar	O próprio solicitante através da Central de Chamados.			

3.6.4. Infraestrutura dos sistemas

Descrição	Através da infraestrutura de sistemas é possível hospedar e disponibilizar internamente e externamente os sistemas desenvolvidos pela DTI e NPDS.		Tipo de serviço	SLA
Nome dos Serviços	Deploy ou atualização de sistema em produção	Nível 2	Requisição	3 dias
	Criação/configuração de banco de dados	Nível 2	Requisição	4h
	Instalação/configuração de servidor web/proxy	Nível 2	Requisição	8h
	Criação/configuração de containers Docker (por sistema)	Nível 2	Requisição	4 dias
	Configuração de CI/CD (por sistema)	Nível 2	Requisição	1 dia
	Criação/renovação de certificado SSL (colocar nas vm)	Nível 3	Requisição	7 dias

	Criação de domínio para site ou sistema	Nível 3	Requisição	7 dias
	Instabilidade no sistema	Nível 3	Incidente	1 dia
Como fazer uma Requisição	O solicitante deverá apresentar as seguintes informações: <ul style="list-style-type: none"> • Responsável (Nome e e-mail institucional) • Descrição detalhada do serviço que está solicitando. • É necessária autorização pela coordenação da DTI 			
Relatar Incidente	O servidor deverá relatar um problema informando: <ul style="list-style-type: none"> • Responsável (Nome e e-mail institucional) • No do sistema ou serviço que apresenta instabilidade • Detalhamento do problema caso exista. 			
Para quem se destina	Destinado a colaboradores do Campus da UFC em Crateús, sejam eles servidores em efetivo exercício, técnicos administrativos, docentes (efetivos e substitutos) e discentes			
Como solicitar	O próprio solicitante através da Central de Chamados.			

4. Fatores críticos para a implantação do Catálogo de Serviços de TIC

Os fatores críticos de sucesso são requisitos necessários para alcançar o sucesso na execução do Catálogo. A ausência de um ou de vários desses requisitos, ou mesmo sua presença de forma precária, gerará impacto no catálogo e, conseqüentemente, nos serviços oferecidos à comunidade acadêmica do Campus da UFC em Crateús.

Os fatores abaixo descritos devem ser observados, tornando-se condições fundamentais a serem cumpridas para que o Catálogo alcance seus objetivos:

- Aprovação do Catálogo de Serviços de TI;
- Divulgação do Catálogo de Serviços de TI para comunidade acadêmica do Campus da UFC em Crateús;
- Comprometimento da alta administração;
- Conscientização das áreas demandantes da importância deste catálogo;
- Realização de revisões periódicas do Catálogo de Serviços de TI para contemplar mudanças na estrutura do documento;
- Disponibilidade orçamentária;
- Força de trabalho de TI adequada;
- Promover relacionamento e comunicação entre o Catálogo de Serviços de TI e os demandantes do serviço;
- Garantir que os itens do catálogo sejam descritos para que os usuários localizem facilmente;
- Garantir que todos os serviços no catálogo estejam refletindo a realidade do Campus da UFC em Crateús.

5. Conclusão

A publicação do Catálogo de Serviços de TI representa uma nova forma de interação entre a comunidade acadêmica do Campus da UFC em Crateús e a equipe de TI. É esperado que esse catálogo contribua para o alcance dos objetivos estratégicos do Campus da UFC em Crateús, por meio da melhoria do atendimento dos serviços de TI oferecidos.

Referências

ABNT NBR ISO/IEC 20000-1. Tecnologia da Informação – Gerenciamento de Serviços. Parte 1, Especificação, 2008a

CESTARI FILHO, Felício. ITIL v3 Fundamentos. Rio de Janeiro: RNP/ESR, 2011

STI/UFC. Catálogo de Serviços de TI. Fortaleza, CE: UFC 2022. Disponível em:
<<https://sti.ufc.br/catalogo-de-servicos/>>

STI/UFC. PDTIC UFC – 2023-2027 - Plano de Trabalho: Elaboração do Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação 2023-2027. Fortaleza, CE: UFC 2022. Disponível em:
<<https://sti.ufc.br/wp-content/uploads/2022/08/plano-de-trabalho-pdtic-2023-2027-1.pdf> >

UFC. PDI UFC – 2023-2027 - Plano de Desenvolvimento Institucional 2023-2027. Fortaleza, CE: UFC 2022. Disponível em:
<<https://pdi.ufc.br/wp-content/uploads/2022/12/pdi-completo-revisado-timbrado-28-12-22.pdf> >