

**Norma de Uso do Sistema de  
Gestão de Demanda – IFAM**

**PRODIN/DGTI**

## **Sumário**

Introdução .....	3
Finalidade .....	3
Estrutura .....	3
Disponibilidade do Sistema .....	4
Equipe .....	4
Formação Padrão do Setor .....	4
Nomenclatura.....	5
Papeis.....	5
Os setores terão os seguintes papeis .....	5
Backend do Portal.....	7
Deveres dos Usuários .....	8
Deveres dos Administradores do Sistema .....	8

## Introdução

A norma de uso do Sistema de Gestão de Demandas (SGD) visa atender as prerrogativas previstas no E-PING e na ISO 27001. O E-PING é um modelo governamental de organização e padronização dos sistemas providos dentro da Organização Federal. A ISO 27001 é responsável por gerir um padrão de gestão da segurança da informação no acesso aos sistemas de Tecnologia da Informação.

## Finalidade

Visando prover um sistema de acompanhamento das ações que são desenvolvidas por todo o IFAM, a PRODIN/DGTI disponibiliza o SGD no intuito do IFAM informatizar os processos internos de cada Unidade Gestora.

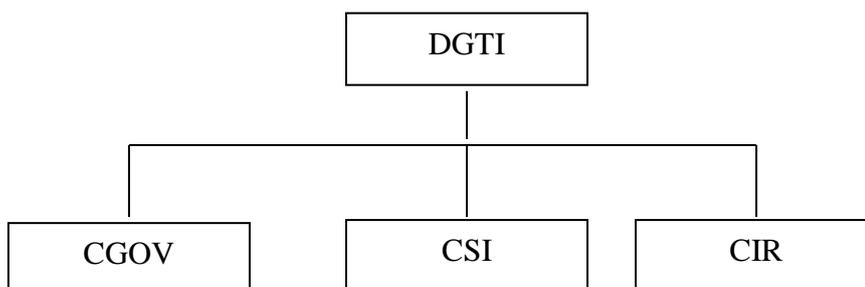
Dessa maneira o IFAM teria informações mais precisas das ações, além de possuir uma gestão com mais qualidade, confiabilidade e transparência.

O SGD pode ser moldado para atender qualquer necessidade dos setores, devido a essa capacidade de customização existe uma necessidade de mantê-lo alinhado com os outros módulos desenvolvidos. Esse trabalho só é possível através da padronização das demandas.

## Estrutura

O SGD é estruturado seguindo fielmente o organograma do IFAM. Dessa maneira é possível manter as premissas dos chefes de setores no acompanhamento das ações de seus setores subordinados.

Por exemplo:



Quando houver o cadastro no sistema do Setor DGTI, o mesmo deverá seguir seu organograma definido em regimento. Dessa maneira o Setor Principal no organograma terá acesso aos setores abaixo.

## **Disponibilidade do Sistema**

O SGD é hospedado no Data Center do IFAM, localizado no prédio da Reitoria. Ele possui grau de alta disponibilidade, isso resulta que o sistema deve ficar disponível 24x7.

Em relação à customização das demandas, cada Unidade Gestora pode apresentar suas solicitações à Coordenação de Sistemas. Depois da entrevista com o Setor será mensurado o tempo de trabalho que será utilizado na confecção da customização da demanda.

## **Equipe**

A Equipe responsável pelo SGD envolve as três Coordenações lotadas na DGTI, cada uma possui atribuições específicas dentro do sistema, quais sejam:

**Coordenação de Sistemas:** Responsável pela customização do sistema;

**Coordenação de Infraestrutura de Redes:** Responsável pela disponibilidade do sistema;

**Coordenação de Governança:** Responsável por manter a solução alinhada com a sua finalidade.

## **Formação Padrão do Setor**

Como padrão, todo Setor é formado pelo “Responsável do Setor” e seus membros internos, aonde somente o Responsável terá o papel de administrar o Setor dentro do sistema. Essa função permite a possibilidade de inserção de novos membros, configuração de papéis, publicação de notícias, publicação de fóruns e gerência da página do setor dentro do SGD.

Essa função pode ser concedida a outros membros do setor, sendo que eles deverão ter a permissão de substitutos do “Responsável pelo Setor”.

Dentro do Setor existe a possibilidade de serem criados os “Serviços”, essa função contempla ações internas do setor que precisam ser compartilhadas com outros membros de setores externos ou

necessitam de uma maior segurança. Nessa configuração é possível montar um Serviço dentro do Setor que contemple membros externos com papéis mais ativos.

Cada Setor/Serviço dentro do SGD terá a possibilidade de ter uma área Pública, por exemplo:

- DGTI
- CSI
- CSI (Pública)
- CIR
- CGOV

Esse Setor/Serviço com status de público é utilizado para a transparência ativa, dessa maneira o setor pode publicar suas ações de maneira automática dentro do Portal, gerando maior visibilidade. No SGD é possível gerar uma ação dentro do setor privado e depois movê-la para o setor Público.

## **Nomenclatura**

Os setores devem seguir uma nomenclatura padrão, que deve ser a mesma utilizada em documentos oficiais. Os setores devem sempre seguir o organograma do IFAM na montagem e definição das atribuições.

Os Serviços devem seguir obrigatoriamente uma nomenclatura que identifique que ele está vinculado aquele setor e precedidos do símbolo 'asterisco', por exemplo:

- DGTI
- \* DGTI\_PDTI

## **Papeis**

Os setores terão os seguintes papéis:

**Reitor:** Responsável máximo no Sistema. Possui gerência nos setores subordinados a ele;

**Pró-Reitor:** Responsável máximo pela Pró-Reitoria e possui gerência nas diretorias, departamentos e coordenações vinculadas.

**Diretor de Campus:** Responsável máximo pelo Campus e possui gerência nas diretorias, departamentos e coordenações vinculadas.

**Diretor:** Responsável por alguma diretoria dentro da Reitoria ou dentro do Campus. Possui gerência dentro de seus setores vinculados.

**Chefe de Departamento:** Responsável por setor vinculado a Pró-Reitoria ou Diretoria. Possui gerência dentro das coordenações subordinadas.

**Coordenador:** É subordinado a um Departamento ou Diretoria, possui gerência sobre os Serviços de sua coordenação.

**Membro Interno:** É qualquer servidor público, estagiário ou terceirizado que desenvolve ações dentro daquele setor. Com esse perfil o usuário pode receber demandas e pode visualizar todas as demandas do setor ao qual está vinculado.

**Membro Externo:** É qualquer servidor público, estagiário ou terceirizado que pode solicitar ou encaminhar demandas para o setor que não for de sua origem. Com esse perfil o usuário pode abrir demandas, visualizar e edita as demandas que foram abertas por ele. Não pode ser encaminhada demanda para esse usuário.

**Observador:** É qualquer servidor público, estagiário ou terceirizado que depende da realização daquela demanda para o seu trabalho. Com esse perfil ele somente visualiza as demandas que ele foi adicionado como observador.

Exemplo:

Bruno é Chefe de Departamento de Administração e Planejamento;  
Jean é Coordenador de Almoxarifado, vinculado ao DAP de Bruno;  
Rafaela é Coordenadora do Curso de redes;  
David é lotado na Coordenação de Almoxarifado.

O SGD é dinâmico, isto é, dependendo do setor o usuário poderá mudar seu papel, no exemplo acima a configuração ficaria assim:

**Dentro da DAP:**

**Bruno**-> Chefe de Departamento  
**Jean** -> Membro Interno  
**David** -> Membro Interno  
**Rafaela** -> Membro Externo

**Dentro da Coordenação de Almoxarifado:**

**Jean** -> Coordenador  
**Bruno**-> Herda o papel de Chefe de Departamento  
**David** -> Membro Interno  
**Rafaela** -> Membro Externo

### **Dentro da Coordenação do Curso de Redes:**

**Rafaela** -> Coordenadora

**Bruno** -> Observador ou Membro Externo

**David** -> Observador ou Membro Externo

**Jean** -> Observador ou Membro Externo

*Obs: O que define se o usuário terá papel de Observador ou Membro externo é se ele terá a necessidade de abrir demandas naquele setor.*

### **Dentro do Gabinete do Campus:**

**Rafaela** -> Observador ou Membro Externo

**Bruno** -> Observador ou Membro Externo

**David** -> Observador ou Membro Externo

**Jean** -> Observador ou Membro Externo

*Obs: O que define se o usuário terá papel de Observador ou Membro externo é se ele terá a necessidade de abrir demandas naquele setor.*

### **Back-end do Portal**

O SGD é o atual Sistema de Gestão Interna do Portal do IFAM, isso significa que os setores devem utilizar o SGD como ferramenta de apoio nas publicações de documentos, disponibilização de arquivos, postagem de notícias, gerência de fóruns, gestão de wiki's e outros.

Para utilizar essa funcionalidade o Responsável pelo Setor deve criar o seu Setor/Serviço "Público". Após esse passo é necessário solicitar para a Coordenação de Sistemas/DGTI para que crie o link na página inicial do Campus com o Setor Público no SGD.

## **Deveres dos Usuários**

- Não se fazer passar por outra pessoa ou dissimular sua identidade quando utilizar os recursos;
- Responsabilizar-se pela sua identidade eletrônica, senha, credenciais de autenticação, autorização ou outro dispositivo de segurança;
- Responder por mau uso dos recursos computacionais, bem como atos que violem as regras;

## **Deveres dos Administradores do Sistema**

- Preservar a integridade e a segurança dos sistemas;
- Manter os registros e logs de utilização dos serviços;
- Apresentar relatórios de acessos realizados pelo grupo de Administradores do SGD aos respectivos responsáveis, quando solicitado;
- Gerenciar adequadamente os privilégios de grupos e usuários, as senhas de usuários, os procedimentos de logon, de desconexão de usuários por inatividade e de política de troca de senha.