



## DOCUMENTO DE OFICIALIZAÇÃO DA DEMANDA – DOD

### INTRODUÇÃO

Em conformidade com o art. 10 da Instrução Normativa SGD/ME nº 1, de 4 de abril de 2019, a fase de Planejamento da Contratação terá início com o recebimento do Documento de Oficialização da Demanda pela Área de TIC. Este documento deverá ser elaborado pela Área Requisitante da solução.

### PREENCHIMENTO PELA ÁREA REQUISITANTE

#### 1- IDENTIFICAÇÃO DA ÁREA REQUISITANTE

**Área Requisitante (Unidade/Setor/Depto):**

Diretoria de Tecnologia da Informação e Comunicação - DTIC / PRODI / Reitoria.

**Responsável pela demanda:** Igor Meneguitte Ávila

**Matrícula/SIAPE:** 1673097

**E-mail:** dtic@ifsudestemg.edu.br

**Telefone:** 32 3257-4124

#### 2- IDENTIFICAÇÃO E CIÊNCIA DO INTEGRANTE REQUISITANTE

**Nome:** Igor Meneguitte Ávila

**Matrícula/SIAPE:** 1673097

**Cargo:** Diretor de TIC

**Lotação:** Reitoria

**E-mail:** dtic@ifsudestemg.edu.br

**Telefone:** 32 3257-4124

Por este instrumento declaro ter ciência das competências do INTEGRANTE REQUISITANTE definidas na IN SGD/ME nº 01/2019, bem como da minha indicação para exercer esse papel na Equipe de Planejamento da Contratação.

Juiz de Fora, 02 de maio 2022.

\_\_\_\_\_  
Igor Meneguitte Ávila



### 3- IDENTIFICAÇÃO DA DEMANDA

**Necessidade de Contratação:** Serviço continuado de apoio ao usuário de informática (suporte técnico) para atender às demandas dos usuários de recursos de informática da Reitoria do IF Sudeste MG. O serviço visa orientar os usuários na utilização de hardware e software, bem como auxiliar no monitoramento de todo ambiente de TIC da Reitoria: incluindo sistemas, aplicações, recursos de rede, servidores, estações de trabalho e links de dados, atuando para regularizar seu funcionamento ou direcionando as requisições e chamados para os profissionais responsáveis.

#### ALINHAMENTO AO PLANO DIRETOR DE TIC 2021-2023

ID	Objetivos Estratégicos
OE12	Assegurar infraestrutura física e inovação tecnológica adequadas às atividades administrativas e acadêmicas em todas as unidades

### 4- MOTIVAÇÃO / JUSTIFICATIVA

A Diretoria de Tecnologia da Informação e Comunicação (DTIC) possui em sua estrutura duas coordenações que implementam políticas e serviços de TIC no âmbito do IF Sudeste MG.

A Coordenação de Infraestrutura de Redes e Comunicação (CIRC) atualmente é responsável pela articulação e apoio nas atividades relacionadas à contratação e gestão do parque computacional e infraestrutura de redes de todo instituto, também atua administrativa e tecnicamente na manutenção do *Datacenter* Institucional onde estão hospedados todos os sistemas de informação e banco de dados utilizados pela comunidade. Por fim, este setor também tem a **responsabilidade da gestão do parque computacional da reitoria, bem como prestar suporte a todos os usuários desta unidade**, conforme observamos nos artigos 95 e 96 do regimento geral, páginas 43 e 44:

*Art. 95. A Coordenação de Infraestrutura de Redes e Comunicação, dirigida por um Coordenador nomeado pelo Reitor, é órgão auxiliar da Diretoria de Tecnologia da Informação e Comunicação, responsável por realizar a prospecção, o projeto, a implantação e a gerência da infraestrutura de redes no âmbito da instituição.*

*Art. 96. São competências da Coordenação de Infraestrutura de Redes e Comunicação:*

*I - auxiliar no processo de elaboração do Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC), bem como acompanhar seu processo de implementação;*

*II - auxiliar no processo de elaboração do Plano de Contratações de Soluções de Tecnologia da Informação e Comunicações (PCTIC), bem como acompanhar seu processo de execução;*



*III - acompanhar, subsidiar e participar dos processos de licitações relativos à contratação de equipamentos e de empresas para execução de projetos e serviços de TIC;*

*IV - auxiliar e orientar os campi e os campi avançados na elaboração dos estudos preliminares precedentes à aquisição de equipamentos e contratação de projetos e serviços de TIC;*

*V - elaborar e propor, em articulação com os campi e os campi avançados, políticas de manutenção e atualizações tecnológicas necessárias à operacionalidade, disponibilidade e conservação dos equipamentos e serviços utilizados na Reitoria e nas unidades;*

*VI - elaborar e propor, em articulação com os campi e os campi avançados, padrões de segurança, confiabilidade e disponibilidade para equipamentos e serviços de TIC na Reitoria e nas unidades;*

**VII - propor, implantar e acompanhar indicadores dos serviços e do uso dos recursos de infraestrutura de TIC na Reitoria;**

*VIII - desenvolver estudos ou provas de conceito para aperfeiçoamento ou adequação da infraestrutura de TIC na Reitoria;*

**IX - manter, instalar e configurar os equipamentos, os sistemas operacionais e outros softwares necessários ao funcionamento dos serviços e das soluções de TIC na Reitoria;**

*X - propor, implantar e manter serviços e equipamentos que promovam a integridade de dados dos computadores servidores da Reitoria;*

*XI - propor e realizar rotinas de backups na Reitoria;*

*XII - elaborar, propor, implantar e manter, em conjunto com os campi e os campi avançados, catálogo de serviços e central única de serviços;*

**XIII - atuar no suporte de primeiro nível quanto à instalação, configuração e operação de computadores e à utilização de redes locais, de softwares e sistemas validados pela instituição, esclarecendo dúvidas e solucionando problemas na Reitoria;**

*XIV - elaborar e manter atualizados os relatórios gerenciais da área de sua competência;*

*XV - exercer outras competências que, por sua natureza, lhe sejam correlatas ou atribuídas.*

## Serviços Prestados

Para atender às demandas de todo o IF Sudeste MG, o *Datacenter* da reitoria funciona ininterruptamente, 24 horas por dia, 7 dias por semana e hospeda todos os sistemas institucionais utilizados pela comunidade. Gerenciar esse ambiente crítico é o principal serviço da CIRC:

- 01 - Link de 1Gb com a Internet;
- 01 - *Firewall* com a tecnologia *NextGen*;
- 15 - Servidores físicos / máquinas de médio porte;
- 55 - Servidores virtuais para hospedagem de aprox. 20 sistemas institucionais;
- 07 - Servidores de banco de dados;



- 01 - *Storage* com capacidade total de 50TB;
- 02 - *Nobreaks* com capacidade total de 30KVA;
- Refrigeração redundante e controle físico de entrada.

Outro serviço prestado é a gestão da rede estruturada de dados e telefonia e da rede sem fio do prédio sede da Reitoria, que abrangem doze andares regulares mais quatro andares que possuem anexos. A rede vertical é de fibra ótica e a rede horizontal utiliza cabo UTP:

- 01 - Rack de distribuição vertical e central de dados;
- 01 - PABX e central de voz;
- 09 - Racks de distribuição horizontal;
- 650 - Pontos físicos de dados/voz;
- 12 - *Switches* de médio porte;
- 11 - Pontos de acesso wifi com controladora de tráfego;
- 57 - Ramais telefônicos.

Por fim, a CIRC também é responsável pelo suporte aos usuários da reitoria e visitantes, bem como pela gestão do parque computacional desta unidade. A configuração atual deste parque é a seguinte:

- 680 - média de chamados por ano <sup>(1)</sup>;
- 111 - Usuários fixos;
- 155 - computadores;
- 22 - notebooks;
- 17 - impressoras.

*(1) A média de chamados por ano foi calculada com base nos registros de atendimento da Central de Serviços do IF Sudeste MG considerando o período de 01/01/2018 a 31/12/2021.*

## Força de Trabalho

Como verificamos no quadro abaixo, a situação da força de trabalho do setor está em condição muito frágil. No momento temos apenas dois profissionais em atividade para execução de todos os serviços, sendo que o coordenador pode ser removido a qualquer momento caso cesse a liberação de seu campus de origem.

Força de Trabalho - CIRC			
Profissional	Cargo / Atuação	Situação	Lotação
Jorge Rafael	Coordenador	Em atividade	Campus RP



Elder Marcelino	Analista de TIC	Em atividade	Reitoria
Tiago Duque	Técnico de Lab. de TIC	Licença não remunerada	Reitoria

Diante do exposto constatamos que a Coordenação de Infraestrutura de Redes e Comunicação não possui força de trabalho suficiente para prestar todos os serviços sob sua responsabilidade, situação que reflete diretamente nas atividades dos demais setores, uma vez que a equipe da CIRC precisa priorizar a gestão do Datacenter Institucional em detrimento do suporte ao usuário.

#### **5- RESULTADOS A SEREM ALCANÇADOS COM A CONTRATAÇÃO**

Com esta contratação pretendemos viabilizar o serviço de suporte técnico de primeiro nível (Service Desk) no âmbito da Reitoria do IF Sudeste MG, proporcionando atendimento contínuo e de qualidade aos usuários, bem como a manutenção lógica adequada das estações de trabalho, notebooks e impressoras, contribuindo assim para um ambiente tecnológico adequado ao desempenho das atividades acadêmico/administrativas.

#### **6- FONTE DE RECURSOS**

A contratação será realizada com orçamento próprio da reitoria, através de rubrica a ser definida pela Pró-Reitoria de Administração.

#### **ENCAMINHAMENTO**

Encaminhe-se ao Coordenador de Infraestrutura de Redes e Comunicação, com cópia à Coordenação de Sistemas de Informação para ciência e providências.

Juiz de Fora, 02 de maio de 2022.

\_\_\_\_\_  
Igor Meneguitte Ávila



**PREENCHIMENTO PELA ÁREA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**

<b>7- IDENTIFICAÇÃO E CIÊNCIA DO INTEGRANTE TÉCNICO</b>	
<b>Nome:</b> Leandro de Carvalho Rodrigues	<b>Matrícula/SIAPE:</b> 1801126
<b>Cargo:</b> Analista de Tecnologia da Informação	<b>Lotação:</b> CSI / DTIC / PRODI / Reitoria
<b>E-mail:</b> leandro.rodrigues@ifsudestemg.edu.br	<b>Telefone:</b> 32 3257-4123
<p>Por este instrumento declaro ter ciência das competências do INTEGRANTE TÉCNICO definidas na IN SGD/ME nº 1/2019, bem como da minha indicação para exercer esse papel na Equipe de Planejamento da Contratação.</p> <p style="text-align: center;">Juiz de Fora, 02 de maio de 2022.</p> <p style="text-align: center;">_____</p> <p style="text-align: center;">Leandro de Carvalho Rodrigues</p>	

<b>JUSTIFICATIVA PARA A DESIGNAÇÃO DA AUTORIDADE MÁXIMA DA ÁREA DE TIC</b>
<p>O Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação atuará como Integrante Requisitante desta demanda por se tratar de necessidade diretamente pertinente a sua diretoria, possibilitando assim manter o serviço nesta reitoria.</p>

<b>ENCAMINHAMENTO</b>
<p>Encaminhe-se à autoridade competente da área administrativa, que deverá:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>I. Decidir motivadamente sobre o prosseguimento da contratação;</li><li>II. Indicar o Integrante Administrativo para composição da Equipe de Planejamento da Contratação, quando da continuidade da contratação; e</li><li>III. Instituir a Equipe de Planejamento da Contratação, conforme exposto no inciso IV do art. 2º, e inciso III do § 2º do art. 10 da IN SGD/ME nº 01/2019.</li></ol> <p style="text-align: center;">Juiz de Fora, 02 de maio de 2022.</p> <p style="text-align: center;">_____</p> <p style="text-align: center;">Igor Meneguitte Ávila</p>



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO SUDESTE DE MINAS  
GERAIS

**DOCUMENTO DE OFICIALIZAÇÃO DA DEMANDA Nº 154/2022 - DTICREI (11.01.06.02)**

**Nº do Protocolo: NÃO PROTOCOLADO**

**Juiz de Fora-MG, 02 de Maio de 2022**

**DOD-ContrataoSuporteTcnico-CIRC.pdf**

**Total de páginas do documento original: 6**

*(Assinado digitalmente em 02/05/2022 17:38 )*

**IGOR MENEGUITTE AVILA**

*DIRETOR*

*1673097*

*(Assinado digitalmente em 02/05/2022 17:43 )*

**JORGE RAFAEL HARA MOREIRA**

*COORDENADOR*

*2144561*

*(Assinado digitalmente em 02/05/2022 17:43 )*

**LEANDRO DE CARVALHO RODRIGUES**

*ANALISTA DE TEC DA INFORMACAO*

*1801126*

Para verificar a autenticidade deste documento entre em <https://sig.ifsudestemg.edu.br/documentos/>  
informando seu número: **154**, ano: **2022**, tipo: **DOCUMENTO DE OFICIALIZAÇÃO DA**  
**DEMANDA**, data de emissão: **02/05/2022** e o código de verificação: **d347812e15**