



Serviço Público Federal  
Ministério da Educação

Fundação Universidade Federal de Mato Grosso do Sul



RESOLUÇÃO Nº 78, DE 18 DE SETEMBRO DE 2020.

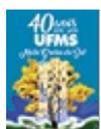
Aprova o Catálogo de  
Serviços de Tecnologia da  
Informação e  
Comunicação da UFMS.

**O PRESIDENTE DO CONSELHO DIRETOR** da Fundação Universidade Federal de Mato Grosso do Sul, no uso de suas atribuições legais, e considerando o contido no processo nº 23104.016392/2020-18, resolve, **ad referendum**:

Art. 1º Fica aprovado o Catálogo de Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação, versão 1.0, da Fundação Universidade Federal de Mato Grosso do Sul, na forma do Anexo a esta Resolução

Art. 2º Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação

MARCELO AUGUSTO SANTOS TURINE



Documento assinado eletronicamente por **Marcelo Augusto Santos Turine, Reitor(a)**, em 18/09/2020, às 19:07, conforme horário oficial de Mato Grosso do Sul, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [https://sei.ufms.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](https://sei.ufms.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **2159258** e o código CRC **915C5AA7**.

#### CONSELHO DIRETOR

Av Costa e Silva, s/nº - Cidade Universitária

Fone:

CEP 79070-900 - Campo Grande - MS

**Referência:** Processo nº 23104.000062/2020-19

SEI nº 2159258





A NOSSA UNIVERSIDADE

# Catálogo de Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação

Agência de Tecnologia da Informação e Comunicação





**UNIVERSIDADE FEDERAL  
DE MATO GROSSO DO SUL**

Reitor  
**Marcelo Augusto Santos Turine**

Vice-Reitora  
**Camila Celeste Brandão Ferreira Ítavo**

Pró-Reitor de Administração e Infraestrutura

**Augusto Cesar Portella Malheiros**

Pró-Reitora de Assuntos Estudantis

**Ana Rita Barbieri Filgueiras**

Pró-Reitor de Ensino de Graduação

**Ruy Alberto Caetano Corrêa Filho**

Pró-Reitor de Extensão, Cultura e Esporte

**Marcelo Fernandes Pereira**

Pró-Reitor de Gestão de Pessoas

**José Carlos Crisóstomo Ribeiro**

Pró-Reitor de Pesquisa e Pós-Graduação

**Nalvo Franco de Almeida Junior**

Pró-Reitora de Planejamento e Orçamento

**Dulce Maria Tristão**

Agência de Comunicação Social e Científica

**Rose Mara Pinheiro**

Agência de Desenvolvimento, Inovação e Relações Internacionais

**Saulo Gomes Moreira**

Agência de Tecnologia da Informação e Comunicação

**Luciano Gonda**

Secretaria Especial de Avaliação Institucional

**Jacyara de Souza**

Secretaria Especial de Educação a Distância

**Hércules da Costa Sandim**

Projeto Gráfico: DIPVG/AGECOM



Elaborado pelo Comitê de Governança Digital (CGD)

## **Membros do CGD**

Portaria N° 1.185, de 5 de setembro de 2018.

Vice-reitora

CAMILA CELESTE BRANDÃO FERREIRA ÍTAVO - Presidente

Diretor da Agência de Tecnologia da Informação e Comunicação (Agetic)

LUCIANO GONDA - Vice-Presidente

Demais membros:

Pró-Reitor de Graduação

RUY ALBERTO CAETANO CORRÊA FILHO

Pró-Reitor de Pesquisa e Pós-Graduação

NALVO FRANCO DE ALMEIDA JUNIOR

Pró-Reitor de Extensão, Cultura e Esporte

MARCELO FERNANDES PEREIRA

Pró-Reitora de Assuntos Estudantis

ANA RITA BARBIERI FILGUEIRAS

Diretora da Agência de Comunicação Social e Científica (Agecom)

ROSE MARA PINHEIRO

Coordenador de Gestão de Sistemas da Agetic

MAURÍLIO MUSSI MONTANHA

Coordenador de Suporte e Infraestrutura de Tecnologia da Informação da Agetic

DANILO DE OLIVEIRA CEZAR

CRISTIANO COSTA ARGEMON VIEIRA, como especialista na área de governança de tecnologia e da informação.

Com colaboração de:

ANDRÉ VIDAL DABELA LANOVA - Agetic



# Sumário

<b>Apresentação</b>	5
<b>Recursos Essenciais de TIC</b>	6
Passaporte UFMS	6
Rede Sem Fio UFMS e Eduroam (Wi-fi)	6
Gmail - Serviço de E-mail UFMS	6
Google Drive - Serviço de Armazenamento de Arquivos da UFMS	7
Sala virtual de Reuniões - Google Meet / Conferência Web RNP / Videoconferência UFMS	7
<b>Redes de Dados, Impressão e Telecomunicações</b>	8
Redes de dados e Internet	8
Telefonia Fixa (Solução VoIP)	8
Impressão	8
Apoio Tecnológico ao Ambiente de Videomonitoramento	9
<b>Ferramentas e Recursos Institucionais</b>	9
Hospedagem de Sites Institucionais e Ferramentas e Serviços de TIC	9
Computadores e Softwares - Gestão de parque computacional e manutenção	9
Desenvolvimento de Softwares	10
Contratações de Tecnologia da Informação e Comunicação	10
e-Votação UFMS - Votação Eletrônica	10



# Apresentação

O Catálogo de Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) oferecidos pela UFMS consiste na apresentação de todos os serviços disponíveis para a comunidade universitária. O Catálogo traz uma visão clara dos serviços de TIC e da agregação de valor dos recursos financeiros alocados, apresentando-os para solicitação pelos membros da comunidade universitária.

Todos os serviços oferecidos possuem soluções e mecanismos de segurança da informação para a proteção dos dados da UFMS em seus diversos níveis, com soluções antivírus, firewall, anti-spam, backup de dados críticos entre outros.

Este Catálogo, fruto da elevação do nível de maturidade em Governança de TIC na UFMS, organiza os principais termos, condições e controles definidos, com preparação e definição de Acordos de Nível de Serviços (ANS) para aferição de métricas e possíveis indicadores de desempenho integrados ao serviço, e permite melhorar a entrega e o suporte, garantindo a qualidade dos serviços de TIC.

O Serviço de Suporte aos Usuários de serviços de TIC na UFMS está disponível pelos seguintes canais:

- Telefone: 3345-7292 das 7h às 11h e das 13h às 17h
- Sistema de chamados: [suporteagetic.ufms.br](http://suporteagetic.ufms.br)
- e-mail: [suporte.agetic@ufms.br](mailto:suporte.agetic@ufms.br)

*Marcelo Turine*  
Reitor



## Recursos Essenciais de TIC



### Passaporte UFMS

**Descrição:** Identidade única para acesso aos serviços da UFMS de acordo com o perfil de cada usuário, com login (identificador) único para todos os serviços.

**Público Alvo:** Professores, Estudantes, Técnicos-Administrativos e Colaboradores Temporários

**Como Acessar:**

- ☑ Servidores e estudantes: Acessar [passaporte.ufms.br](http://passaporte.ufms.br), clicar no botão: 'Criar meu Passaporte' e efetuar o cadastro.
- ☑ Colaboradores (professores contratados ou terceirizados): Chefia imediata deve solicitar, via SEI, o cadastro de passaporte e o passaporte será habilitado após assinatura do Termo de Responsabilidade de Uso.

**Acordo de nível de Serviços (ANS):** 12 horas



### Rede Sem Fio UFMS e Eduroam (Wi-fi)

**Descrição:** Concede acesso à Rede Sem Fio para fins educacionais e administrativos. A Eduroam é uma rede educacional mundial que permite acesso à internet de forma segura aos pesquisadores, professores, técnicos-administrativos, colaboradores temporários e estudantes independentemente de estar em sua organização ou em visita a outras instituições de ensino.

**Público Alvo:** Professores, Estudantes, Técnicos-Administrativos, Colaboradores Temporários e usuários da Eduroam de outras instituições.

**Como Acessar:**

- ☑ Para a comunidade acadêmica da UFMS, o acesso é realizado por meio do Passaporte UFMS
- ☑ Para pesquisadores, professores e estudantes externos o acesso é realizado por meio da login e senha utilizada em sua instituição de origem.

**Acordo de nível de Serviços (ANS):** 12 horas



### Gmail - Serviço de E-mail UFMS

**Descrição:** Fornece uma forma segura e corporativa o acesso à conta de e-mail institucional. A ferramenta utilizada é o Gmail, o que garante segurança, disponibilidade e rastreabilidade. O serviço de e-mail corporativo é exclusivo da UFMS, constituindo-se ferramenta de comunicação corporativa oficial a ser utilizada de forma ética e legal, podendo ser acessado por meio de navegador web ou aplicativos homologados pela Google.

**Público Alvo:** Professores, Estudantes, Técnicos-Administrativos e Colaboradores Temporários.

**Como Acessar:**

- ☑ Acesso concedido por meio da criação do Passaporte UFMS

**Acordo de nível de Serviços (ANS):** 2h após a criação do Passaporte UFMS





## Google Drive - Serviço de Armazenamento de Arquivos da UFMS

**Descrição:** Fornece uma forma segura e corporativa acesso aos arquivos institucionais da UFMS. O Serviço utiliza a plataforma de recursos fornecida pela Google (G Suite for Education).

**Público Alvo:** Professores, Estudantes, Técnicos-Administrativos e Colaboradores Temporários.

**Como Acessar:**

- ☑ Acesso concedido por meio da criação do Passaporte UFMS
- ☑ O acesso aos diretórios institucionais são concedidos pelos gestores de cada Unidade

**Acordo de nível de Serviços (ANS):** 12 horas



## Sala virtual de Reuniões - Google Meet / Conferência Web RNP / Videoconferência UFMS

**Descrição:** Permite a interação de equipes remotas em tempo real, de forma simples, usando um computador ou dispositivo móvel. O principal benefício deste serviço é a facilidade em reunir pessoas, a qualquer hora e com um mínimo de recursos necessários.

**Público Alvo:** Professores, Estudantes, Técnicos-Administrativos e Colaboradores Temporários.

**Como Acessar:**

- ☑ Google Meet: Acesso concedido com a criação do Passaporte UFMS
- ☑ Conferência Web RNP: Acesso concedido com a criação do Passaporte UFMS
- ☑ Microsoft Teams: Acesso concedido com a criação do Passaporte UFMS
- ☑ Videoconferência UFMS: Sistema de chamados em: suporteagetic.ufms.br ou Solicitação via e-mail para suporte.agetic@ufms.br

**Acordo de nível de Serviços (ANS):** 24 horas



# Redes de Dados, Impressão e Telecomunicações



## Redes de dados e Internet

**Descrição:** Manter e expandir os serviços de rede cabeada, tornando a comunicação confiável a fim de prover acesso aos serviços digitais da UFMS.

**Público Alvo:** Professores, Estudantes, Técnicos-Administrativos e Colaboradores Temporários

**Como Acessar:**

- ☑ Atendimento telefônico 3345-7292 das 7h às 11h e das 13h às 17h
- ☑ Sistema de chamados em: [suporteagetic.ufms.br](mailto:suporteagetic.ufms.br)
- ☑ Solicitação via e-mail para [suporte.agetic@ufms.br](mailto:suporte.agetic@ufms.br)

**Acordo de nível de Serviços (ANS):** 24 horas



## Telefonia Fixa (Solução VoIP)

**Descrição:** A tecnologia VoIP (Voice Over IP) utiliza-se da rede de dados cabeada para prover o serviço de telefonia fixa para UFMS, além otimizar a utilização dos recursos de TIC. Tal serviço permite gerenciamento eficiente e facilitado com transparência e gestão dos serviços de telefonia fixa da UFMS.

**Público Alvo:** Professores, Técnicos-Administrativos e Colaboradores Temporários

**Como Acessar:**

- ☑ Atendimento telefônico 3345-7292 das 7h às 11h e das 13h às 17h
- ☑ Sistema de chamados em: [suporteagetic.ufms.br](mailto:suporteagetic.ufms.br)
- ☑ Solicitação via e-mail para [suporte.agetic@ufms.br](mailto:suporte.agetic@ufms.br)

**Acordo de nível de Serviços (ANS):** 12 horas



## Impressão

**Descrição:** Disponibiliza o uso de impressoras e scanners por meio de serviço terceirizado (outsourcing de impressão), possibilitando aos usuários o uso compartilhado dos equipamentos.

**Público Alvo:** Professores, Estudantes, Técnicos-Administrativos e Colaboradores Temporários

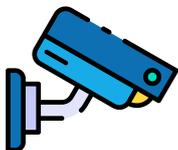
**Como Acessar:**

- ☑ Servidores efetivos e Colaboradores Temporários que utilizam máquinas patrimoniadas e cadastradas na rede institucional podem utilizar este serviço por meio do PIN de impressão (identificador numérico vinculado ao Passaporte UFMS)

**Acordo de nível de Serviços (ANS):** 12 horas



## Ferramentas e Recursos Institucionais



### Apoio Tecnológico ao Ambiente de Videomonitoramento

**Descrição:** Fornece o apoio tecnológico para a disponibilização do Sistema de Videomonitoramento da UFMS. Este serviço visa atender às demandas a fim de garantir a utilização dos recursos de TIC para garantir a vigilância e segurança da UFMS.

**Público Alvo:** Unidades da UFMS.

**Como Acessar:**

- ☑ SEI: Encaminhar processo SEI com Documento de Oficialização de Demanda, que deverá ser avaliado pela Divisão de Proteção Patrimonial e da Comunidade (DIPRO/CSV/PROADI).

**Acordo de nível de Serviços (ANS):** acordado com a área de negócio no aceite do projeto.



### Hospedagem de Sites Institucionais e Ferramentas e Serviços de TIC

**Categoria:** Recursos Tecnologia da Informação (Infraestrutura de TIC)

**Descrição:** Fornece hospedagem de sites institucionais por meio do Gerenciador de Conteúdos Wordpress. Fornece também hospedagens de Serviços de TIC necessários para condução de atividades de ensino, pesquisa e extensão.

**Público Alvo:** Professores e Técnicos-Administrativos

**Como Acessar:**

- ☑ Sistema de chamados em: [suporteagetec.ufms.br](mailto:suporteagetec.ufms.br)
- ☑ Solicitação via e-mail para [suporte.agetic@ufms.br](mailto:suporte.agetic@ufms.br)

**Acordo de nível de Serviços (ANS):** 7 dias



### Computadores e Softwares - Gestão de parque computacional e manutenção

**Descrição:** Fornece a gestão de hardware e software de uso institucionais, desde a aquisição até o fim do seu uso, por meio de ferramentas de coleta de dados de inventário, financeiros e contratuais em um repositório central, economizando tempo e recursos financeiros para oferecer o melhor custo/benefício. Além disso, é oferecido o serviço de manutenção em computadores patrimoniados, formatação e instalação de sistema operacional e softwares básicos.

**Público Alvo:** Professores, Técnicos-Administrativos e Colaboradores Temporários

**Como Acessar:**

- ☑ Atendimento telefônico 3345-7292 das 7h às 11h e das 13h às 17h
- ☑ Sistema de chamados em: [suporteagetec.ufms.br](mailto:suporteagetec.ufms.br)
- ☑ Solicitação via e-mail para [suporte.agetic@ufms.br](mailto:suporte.agetic@ufms.br)

**Acordo de nível de Serviços (ANS):** 48 horas





## Desenvolvimento de Softwares

**Descrição:** O serviço de desenvolvimento de software busca atender às necessidades de automatização dos processos institucionais estratégicos, a fim de otimizar a prestação de serviços das unidades da instituição. As demandas de sistemas são avaliadas e priorizadas pelo Comitê de Governança Digital (CGD) da UFMS e devem estar elencadas no PDTIC da UFMS.

**Público Alvo:** Unidades da Administração Central.

**Como Acessar:**

- ☑ Solicitação de serviço via Sistema de chamados em: [suporteagetec.ufms.br](https://suporteagetec.ufms.br)
- ☑ Catálogo de Sistemas desenvolvidos: <https://link.ufms.br/sistemas>

**Acordo de nível de Serviços (ANS):** acordado com a área de negócio no aceite do projeto.



## Contratações de Tecnologia da Informação e Comunicação

**Descrição:** Apoio ao processo de aquisição de serviços, equipamentos e soluções de TIC. Busca otimizar os recursos públicos por meio das aquisições e contratações de TIC de modo estratégico e planejado respeitando as Instruções Normativas vigentes e os devidos alinhamentos estratégicos da UFMS. As demandas de contratação de bens e serviços de TIC são priorizadas pelo Comitê de Governança Digital (CGD) da UFMS e devem estar previstas no PDTIC da UFMS.

**Público Alvo:** Professores e Técnicos-Administrativos

**Como Acessar:**

- ☑ Processo Eletrônico (SEI) formalizado pela Unidade da Administração Central ou Setorial.

**Acordo de nível de Serviços (ANS):** 60 dias (Planejamento da Contratação)



## e-Votação UFMS - Votação Eletrônica

**Descrição:** O serviço de Votação Eletrônica da UFMS, sistema e-Votação UFMS provê os recursos necessários para realização de eleições uninominais ou plurinominais da Instituição, com auditoria aberta ao público (End-to-end voter verifiable – E2E), permitindo que servidores e estudantes, devidamente habilitados, participem dos processos eleitorais, utilizando-se de dispositivos conectados à internet, para o envio remoto de voto.

**Público Alvo:** Professores, Técnicos-Administrativos

**Como Acessar:**

- ☑ SEI: encaminhar processo SEI com 30 dias de antecedência, de acordo com a Resolução COUN, n. 31 de, 8 de maio de 2020.

**Acordo de nível de Serviços (ANS):** 30 dias





**A NOSSA UNIVERSIDADE**



[www.ufms.br](http://www.ufms.br)



[/ufmsbr](https://www.facebook.com/ufmsbr)



[@ufmsoficial](https://www.instagram.com/ufmsoficial)



Educativa UFMS



[@ufmsbr](https://twitter.com/ufmsbr)



[/tvufms](https://www.youtube.com/tvufms)