

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA EXECUTIVA
Subsecretaria de Assuntos Administrativos

M

E

C

EDUCAÇÃO
COM QUALIDADE
CONTRIBUI PARA
UMA SOCIEDADE
MELHOR

BOLETIM DE SERVIÇO
Nº 50/2015
SUPLEMENTO

EDITADO, COMPOSTO E IMPRESSO PELA
Coordenação de Documentação e Gestão de Processos
Coordenação Geral de Gestão Administrativa

SUMÁRIO

DIRETORIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Portaria nº 02 de 17.12.2015..... 5 a 19

EXPEDIENTE

**Boletim de Serviço Volume 25 n° 50
De 23.12.2015**

SUPLEMENTO

**Endereço: Av. N2 – Anexo II – 2º Andar Sala n° 209
Telefones: (061) 2022-7403 e 2022-7404
CEP: 70.047-900 – Brasília – DF**

**Editado e Composto pela
Coordenação de Documentação e Gestão de Processos
Coordenação Geral de Gestão Administrativa**

DIRETORIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

PORTARIA Nº 02, DE 17 DE DEZEMBRO DE 2015

Institucionaliza o Catálogo de Serviços de Tecnologia da Informação da Diretoria de Tecnologia da Informação no âmbito do Ministério da Educação.

O DIRETOR DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO, no uso da sua competência que lhe foi delegada pela Portaria de nº 660, de 14 de agosto de 2012, publicada no Diário Oficial da União nº 157, Seção 2, de 14 de agosto de 2012,

RESOLVE:

Art. 1º - Institucionalizar o Catálogo de Serviços de Tecnologia da Informação-TI da Diretoria de Tecnologia da Informação-DTI no âmbito do Ministério da Educação.

Art. 2º - O documento de institucionalização define os nomes dos serviços, as descrições, os principais recursos e benefícios esperados e estabelece a oferta de serviços por categoria de forma clara e objetiva.

Art. 3º - Esta portaria entra em vigor a partir da data de sua publicação.

ABÍLIO AUGUSTO MAIA PINTO
Diretor de Tecnologia da Informação - Substituto

**CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO-TI
DA DIRETORIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO-DTI DO MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO-MEC
SUMÁRIO**

1.	DESCRIÇÃO	08
2.	OBJETIVO	08
3.	SERVIÇOS DE APLICAÇÕES	08
3.1.	Serviço de Aplicações de Mercado.....	08
3.1.1.	Principais Recursos e Benefícios	09
3.2.	Serviço de Desenvolvimento de Aplicações.....	09
3.2.1.	Principais Recursos e Benefícios	09
3.3.	Serviço de Sítios e Portais	10
3.3.1.	Principais Recursos e Benefícios	10
4.	SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO.....	10
4.1.	Serviço de Acesso à Internet.....	10
4.1.1.	Principais Recursos e Benefícios	10
4.2.	Serviço de Acesso à Internet via Modems 3G e 4G	11
4.2.1.	Principais Recursos e Benefícios	11
4.2.2.	Download.....	11
4.3.	Serviço de Correio Eletrônico	11
4.3.1.	Principais Recursos e Benefícios	11
4.4.	Serviço de Envio de E-mail em Massa	12
4.4.1.	Principais Recursos e Benefícios	12
4.5.	Serviço de Filmagem de Eventos	12
4.5.1.	Principais Recursos e Benefícios	12
4.6.	Serviço de Mensageria Instantânea	12
4.6.1.	Principais Recursos e Benefícios	12
4.7.	Serviço de Telefonia Fixa.....	13
4.7.1.	Principais Recursos e Benefícios	13
4.7.2.	Download.....	13
4.8.	Serviço de Telefonia Móvel.....	13
4.8.1.	Principais Recursos e Benefícios	13
4.8.2.	Download.....	14
4.9.	Serviço de Videoconferência.....	14
4.9.1.	Principais Recursos e Benefícios	14
5.	SERVIÇOS DE INFRAESTRUTURA	14
5.1.	Serviço de Backup e Restauração.....	14
5.1.1.	Principais Recursos e Benefícios	15
5.2.	Serviço de Rede Local de Computadores	15
5.2.1.	Principais Recursos e Benefícios	15
5.3.	Serviço de Rede Virtual Privada-VPN	15
5.3.1.	Principais Recursos e Benefícios	15
5.4.	Serviço de Rede Wi-Fi	15
5.4.1.	Principais Recursos e Benefícios	16
5.5.	Serviço de Servidor de Arquivos	16
5.5.1.	Principais Recursos e Benefícios	16

6.	SERVIÇOS DE MICROINFORMÁTICA	16
6.1.	Serviço de Estações de Trabalho, Notebooks e Periféricos.....	16
6.1.1.	Principais Recursos e Benefícios	16
6.2.	Serviço de Impressão.....	16
6.2.1.	Principais Recursos e Benefícios	16
6.3.	Serviço de Suporte Técnico aos Usuários de TI.....	16
6.3.1.	Principais Recursos e Benefícios	17
7.	SERVIÇOS DE DADOS E INFORMAÇÃO ESTRATÉGICA.....	17
7.1.	Serviço de Governança de Dados	17
7.1.1.	Principais Recursos e Benefícios	17
7.2.	Serviço de Informação Estratégica	18
7.2.1.	Principais Recursos e Benefícios	18
8.	SERVIÇOS DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO	18
8.1.	Serviço de Tratamento de Incidentes de Segurança da Informação	18
8.1.1.	Principais Recursos e Benefícios	19

CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO-TI DA DIRETORIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO-DTI DO MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO-MEC

1. DESCRIÇÃO

O Catálogo de Serviços de TI tem a finalidade de representar formalmente, os serviços disponíveis de Tecnologia da Informação do Ministério da Educação-MEC.

O Catálogo de Serviços de TI será gerenciado pelos processos constantes nas Instruções e Procedimentos para Gerenciamento de Catálogo de Serviço para os Serviços de Tecnologia da Informação, conforme Portaria Nº 11, de 26 de dezembro de 2014 da DTI.

O Catálogo de Serviços de TI está organizado por categorias de serviços, onde são detalhados suas características para oferta dos serviços de TI.

As categorias do Catálogo de Serviços de TI estão divididas em:

- Serviços de Aplicações;
- Serviços de Comunicação;
- Serviços de Infraestrutura;
- Serviços de Microinformática;
- Serviços de Dados e Informação Estratégica;
- Serviços de Segurança da Informação.

2. OBJETIVO

O objetivo do Catálogo de Serviços de TI é:

- Informar aos clientes da DTI ou as áreas do MEC, os serviços de TI disponíveis;
- Estar disponível para aqueles que precisam acessá-lo, de maneira que, suporte o uso eficaz e eficiente das informações nele contidas;
- Reforçar os conceitos de serviços de TI para a área de negócio do MEC;
- Subsidiar as áreas de relacionamento com a DTI na oferta de serviços de TI;
- Assegurar que todos os serviços ofertados estejam atualizados e documentados neste Catálogo de Serviços.

3. SERVIÇOS DE APLICAÇÕES

A categoria de Serviços de Aplicações envolve um conjunto de serviços prestados pela Diretoria de Tecnologia da Informação voltados a área de desenvolvimento de *software*. Os serviços compreendem desde a Análise de Viabilidade e Elicitação e documentação de requisitos de aplicações, Projetos de TI, até treinamento de usuários de soluções construídas pela DTI.

3.1. SERVIÇO DE APLICAÇÕES DE MERCADO

Este serviço consiste em analisar a viabilidade técnica e o impacto nos serviços de TI para a implementação, hospedagem e manutenção de aplicações, sistemas e *softwares* que não foram desenvolvidos pela DTI, no Data Center MEC e operações da DTI.

O serviço se inicia com a análise das tecnologias, linguagens de programação, bancos de dados e arquitetura utilizadas pela aplicação, visando verificar a aderência e/ou a possibilidade de adaptação destes itens para os padrões utilizados e suportados pela DTI, além da ligação da solicitação com objetivos estratégicos do MEC.

Caso a análise aponte como viável à implementação da nova aplicação, inicia-se o processo de adaptação e absorção da solução, que é conduzido por colaboradores especializados nas áreas de infraestrutura e engenharia de *software*.

Desde a fase de absorção da solução, a necessidade é atrelada a um eixo de atendimento do Escritório de Projetos, onde é destinada uma equipe específica de projeto.

3.1.1. Principais Recursos e Benefícios

- Possibilidade de utilização de soluções robustas, maduras e com largo tempo de desenvolvimento e baseadas em *software* livre, para atendimento das necessidades de negócio;
- Aproveitamento de soluções desenvolvidas por instituições de ensino ou terceiros, no atendimento de necessidades de negócio.

3.2. SERVIÇO DE DESENVOLVIMENTO DE APLICAÇÕES

O principal objetivo desse serviço é construir, desenvolver, implementar, integrar e manter aplicações e sistemas de informação para suportar as atividades finalísticas, atividades meio, processos de negócio e programas de governo do Ministério da Educação.

O serviço compreende desde o levantamento de requisitos e necessidades de negócio a serem suportadas, passando por testes de segurança e de capacidade, até a hospedagem, manutenção, operação e suporte ao sistema.

Os produtos entregues pelo serviço são sistemas e aplicações que, além de suportarem os processos de negócio do MEC, permitem a integração de dados, informações e programas de governo mantidos pelo Ministério.

As solicitações desse serviço sempre são tratadas como um novo projeto ou estão ligadas a um projeto existente na DTI, que direciona uma equipe de gerenciamento de projetos específica para as solicitações. Para isso, a DTI mantém um Escritório de Projetos estruturado em eixos de atendimento, de acordo com as áreas de negócio do MEC e volume de demandas de cada cliente, conforme abaixo:

- Educação Superior;
- FIES;
- Educação Técnica;
- Educação Básica;
- Administrativos;
- Sítios e Portais;
- SIMEC.

Atualmente, a DTI desenvolve e mantém mais de 200 sistemas e aplicações *WEB*, construídas com as mais variadas tecnologias e suportadas por uma robusta infraestrutura de TI em alta disponibilidade.

3.2.1. Principais Recursos e Benefícios

- Suporte aos programas de governo do Ministério da Educação;
- Suporte ao nível estratégico, tático e operacional do MEC;
- Suporte à tomada de decisão;
- Automatização de atividades, controles e processos de negócio;
- Desenvolvimento de aplicações para utilização em microcomputadores e dispositivos móveis;
- Solicitações tratadas por meio de projetos de TI;
- Sala de operação e monitoramento de serviços críticos para o negócio do MEC;
- Treinamentos para usuários das aplicações;
- Manuais de utilização das aplicações.

3.3. SERVIÇO DE SÍTIOS E PORTAIS

O serviço de sítios e portais oferecido pela DTI, consiste em entregar um meio para que as áreas de negócio do MEC possam disponibilizar as informações necessárias ao cidadão, referentes aos programas de governo mantidos pelo Ministério.

São construídos e mantidos sítios com conteúdo estático, onde o objetivo é disponibilizar informações que recebem poucas alterações e, sítios com conteúdo dinâmico, onde os principais conteúdos são frequentemente alterados e necessitam ser gerenciados pelos próprios clientes do serviço.

Os sítios e portais do MEC são amplamente utilizados como porta de entrada para os sistemas de informação que suportam os processos de negócio do MEC e permitem que qualquer pessoa, com acesso à Internet, obtenha informações sobre os principais programas de governo mantidos pelo Ministério.

Todo o trabalho realizado para a entrega deste serviço, leva em consideração critérios de usabilidade, acessibilidade, navegabilidade e facilidade na busca por informações nos portais.

3.3.1. Principais Recursos e Benefícios

- Facilitar o acesso à informação para o cidadão;
- Melhorar a transparência e controle social na divulgação de ações do Ministério;
- Ampliar o acesso aos serviços prestados pelo MEC;
- Economicidade com a divulgação de informações relevantes ao cidadão;
- Servir de porta de entrada para os principais serviços disponíveis ao cidadão;
- Agilidade no atendimento de solicitações e necessidades de negócio para esse tipo de serviço;
- Facilidade na administração de conteúdo;
- Sítios e portais adaptados aos critérios de usabilidade e acessibilidade.

4. SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO

Os serviços de comunicação providos pela DTI são essenciais para as atividades finalísticas do MEC, eles permitem a máxima interação entre seus colaboradores, entre os setores e com instituições externas, vinculadas ao MEC ou não. Através de recursos de fácil utilização, atualizados e aderentes às necessidades de comunicação do mundo atual, é possível realizar reuniões virtuais, trocar mensagens instantâneas, enviar e receber mensagens de correio eletrônico, conectar-se à Internet, enfim, uma combinação completa de áudio e vídeo que permitem a máxima interação entre os usuários dos serviços em tempo real. Veja a relação de Serviços de Comunicação disponíveis para você.

4.1. SERVIÇO DE ACESSO À INTERNET

Este serviço permite que os usuários do Ministério da Educação se conectem à Internet de forma segura, estável e confiável.

O serviço conta com ferramentas de filtro de conteúdo, proteção contra ataques de Internet e vírus de computadores e, com recursos de gerenciamento para facilitar o acesso dos usuários a conteúdos específicos de suas atribuições.

A ligação à Internet é hoje um imperativo técnico e funcional para suportar as comunicações entre pessoas e organizações e pode ser considerada vital para as operações de negócio.

4.1.1. Principais Recursos e Benefícios

- Comunicação em tempo real;
- Redução de custos;

- Conexão rápida e segura;
- Acesso a serviços e informações;
- Substitui outros meios de comunicação;
- Contribui para o uso de outros serviços.

4.2. SERVIÇO DE ACESSO À INTERNET VIA MODENS 3G E 4G

A DTI disponibiliza para os cargos e funções chaves do Ministério, que necessitam do recurso para o desempenho de suas atividades, modens 3G e 4G para acesso à Internet.

A solicitação do recurso deve ser formalizada à DTI, por meio de memorando, com a devida justificativa e o de acordo do Diretor ou Chefe de Gabinete da área do usuário requerente.

4.2.1. Principais Recursos e Benefícios

- Disponibilidade para conexão a Internet via 3G e 4G em *tablets* e *notebooks*;
- Disponibilidade de modens para uso eventual quando em viagens oficiais representando o Ministério da Educação.
- Mobilidade.

4.2.2. Download

- <http://intramec.mec.gov.br/legislacao/95-legislacao-administrativa/69-legisla-administrativa>

4.3. SERVIÇO DE CORREIO ELETRÔNICO

O serviço de correio eletrônico corporativo do Ministério da Educação é um meio oficial de comunicação do Ministério, que utiliza o domínio @mec.gov.br e pode ser acessado através da rede local de computadores ou pela Internet (*webmail*).

O serviço conta com agenda eletrônica integrada, que permite o gerenciamento de compromissos, reuniões e tarefas, e ainda, com funcionalidades de lista de distribuição de e-mails, configuração de respostas automáticas para mensagens recebidas, filtros de conteúdo, dentre outras.

Por padrão, a DTI segue alguns requisitos estabelecidos na configuração da conta de correio eletrônico, tais como: nome da conta de e-mail, tamanho máximo de envio e recebimento de mensagens e tamanho máximo da caixa de correio eletrônico. Caso seja necessário, a alteração nesses padrões deve haver uma solicitação formal à DTI, com a devida justificativa e o de acordo do Diretor ou Chefe de Gabinete da área do usuário requerente.

4.3.1. Principais Recursos e Benefícios

- Eficiência e rapidez na comunicação;
- Possui um alto nível de disponibilidade, confiabilidade e desempenho;
- É um meio oficial e corporativo de se comunicar;
- Possui agenda eletrônica e catálogo de endereços corporativo integrados ao e-mail;
- Possui serviços agregados de *antispam* e antivírus;
- Acesso ao e-mail e agenda eletrônica através da rede local de computadores, da Internet ou por telefone (escuta auditiva);
- Permite o envio de arquivos anexos, conforme a política de segurança do Ministério;
- Permite criar regras e filtros para o gerenciamento de mensagens recebidas;
- Permite gerenciar eventos e reuniões;
- Permite o gerenciamento de contatos;

- É um serviço integrado com diversos serviços de comunicação do MEC e autarquias, tais como: comunicação instantânea e telefones IP;
- Acessível por dispositivos móveis como *smartphones* e *tablets*;
- Permite acesso de qualquer lugar à caixa de correio eletrônico através de um navegador de Internet (*webmail*);
- Agilidade de comunicação com um grupo predefinido através da criação de lista de distribuição de e-mail.

4.4. SERVIÇO DE ENVIO DE E-MAIL EM MASSA

O serviço de envio de e-mail em massa permite que as Secretarias do Ministério da Educação possam enviar mensagens de texto em grandes volumes para milhares de usuários finais dos Programas de Governo conduzidos pelo órgão.

A utilização do serviço se dá por meio de solicitação ao Gerente de Projetos, responsável pelos sistemas de informação que suportam os Programas de Governo e geralmente está atrelada às atividades e estratégias do próprio Programa.

4.4.1. Principais Recursos e Benefícios

- Grande alcance de destinatários;
- Envio de e-mail padronizado de forma simultânea.

4.5. SERVIÇO DE FILMAGEM DE EVENTOS

A DTI disponibiliza equipe técnica especializada para a realização de filmagem de palestras, apresentações, reuniões e outros tipos de eventos, com a finalidade de divulgar ações institucionais do MEC, registrar eventos e reuniões para fins de comprovação, distribuição de mídias e outras finalidades.

O serviço permite ainda a transmissão ao vivo da filmagem do evento dentro de sítios e portais institucionais do Ministério.

4.5.1. Principais Recursos e Benefícios

- Transmissão ao vivo de eventos do Ministério;
- Registro de eventos importantes para o Ministério.

4.6. SERVIÇO DE MENSAGERIA INSTANTÂNEA

O serviço de mensageria instantânea do Ministério da Educação, traz aos seus usuários a possibilidade de uma comunicação em tempo real e instantânea, por meio de mensagens de texto, áudio e troca de arquivos.

Permite, ainda, uma interação por meio de chamadas de vídeo, simplificando a comunicação, fornecendo agilidade e melhorando a produtividade na execução de tarefas diárias dos usuários do serviço.

4.6.1. Principais Recursos e Benefícios

- Redução de custos com chamadas telefônicas;
- Entrega eficiente de informações;
- Comunicação rápida;
- Capacidade de detectar os meios que um determinado contato está disponível para comunicação;
- Realização de comunicação multimídia através de texto, áudio e vídeo;
- Em uma reunião é possível compartilhar documentos, área de trabalho, janela de programas específicos, realizar enquetes, perguntas e respostas;

- Fornece informações básicas em *standby* para que conversas importantes não sejam perdidas.

4.7. SERVIÇO DE TELEFONIA FIXA

A DTI é responsável por disponibilizar, operar e manter os serviços de telefonia fixa do Ministério da Educação.

Trata-se da disponibilização de pontos e aparelhos telefônicos em todas as dependências do Ministério, interligados através de centrais telefônicas que operam em plataformas analógicas, digitais e IP (*Internet Protocol*).

O serviço viabiliza a comunicação por voz para ramais, telefones fixos e móveis, podendo as ligações serem locais, interurbanas e internacionais.

Por padrão, os aparelhos da telefonia fixa são configurados apenas para ligações destinadas a ramais e a telefones fixos locais. Para outros tipos de ligação, deve haver uma solicitação formal à DTI com a devida justificativa e o de acordo do Diretor ou Chefe de Gabinete da área do usuário requerente.

4.7.1. Principais Recursos e Benefícios

- Eficiência e rapidez na comunicação;
- Possui um alto nível de disponibilidade, confiabilidade e desempenho;
- É um meio corporativo de se comunicar;
- Disponibilização de Correio de Voz;
- Configuração de grupo de captura;
- Configuração de siga-me externo e interno;
- Configuração de funcionalidades Chefe-Secretária;
- Criação de grupo de atendimento para centrais de atendimento;
- Configuração de audioconferência em ramal e em grupos de ramais.

4.7.2. Download

- <http://intramec.mec.gov.br/legislacao/95-legislacao-administrativa/69-legisla-administrativa>

4.8. SERVIÇO DE TELEFONIA MÓVEL

Serviço de comunicação de voz via sistema de telefonia móvel, compreendendo a disponibilização, configuração e suporte de aparelhos celulares.

São disponibilizados aparelhos telefônicos de forma permanente, para Servidores que ocupam cargos chaves ou desempenham atividades críticas no Ministério e que necessitam constantemente serem contatados e, celulares eventuais, onde o aparelho celular é disponibilizado para Servidores que se deslocam para outras localidades para realizar atividades de trabalho.

A Norma Operacional SE nº 01, de 18 de abril de 2011, estabelece as regras para a disponibilização de aparelhos telefônicos permanentes e eventuais.

4.8.1. Principais Recursos e Benefícios

- Eficiência e rapidez na comunicação;
- Mobilidade;
- Integração com serviço de correio eletrônico;
- Integração com o serviço de mensageria instantânea;
- Agilidade na comunicação;

- Custo zero nas ligações entre os celulares corporativos;
- Facilidade de uso;
- Acesso à Internet através de 3G, 4G ou *Wi-Fi* possibilitando a ancoragem com *notebooks* via celular;
- Disponibilização de telefone celular corporativo, para uso permanente e eventual.

4.8.2. Download

- <http://intramec.mec.gov.br/legislacao/95-legislacao-administrativa-/69-legisla-administrativa>

4.9. SERVIÇO DE VIDEOCONFERÊNCIA

Serviço que fornece salas virtuais para viabilizar a realização de videoconferência multipontos com alta definição em imagem e som.

O serviço permite a realização de reuniões virtuais de até 48 salas, localizadas em qualquer lugar do Brasil e do mundo.

A DTI monta, prepara os equipamentos necessários para a realização da videoconferência em qualquer sala do Ministério e apoia na realização do evento.

4.9.1. Principais Recursos e Benefícios

- Tecnologia colaborativa e efetiva no processo da comunicação;
- Comunicação por voz e vídeo;
- Recursos de alta definição;
- Interatividade entre diferentes pontos geográficos;
- Otimização de atividades e reuniões;
- Redução de custos de telefonia, passagens e diárias.

5. SERVIÇOS DE INFRAESTRUTURA

Conjunto de Serviços de TIC relacionados diretamente a disponibilização, operação e administração da Infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação do Ministério da Educação. Clientes internos e externos se beneficiam destes serviços que contam com uma robusta e segura Infraestrutura de TIC, permitindo a hospedagem de todos os outros serviços de TIC do MEC.

5.1. SERVIÇO DE BACKUP E RECUPERAÇÃO

Serviço que realiza a salvaguarda (*backup*) e restauração dos arquivos armazenados nos servidores de arquivos, mensagens de correio eletrônico corporativo e bases de dados dos sistemas.

O serviço pode ser utilizado, caso seja necessário, para restaurar arquivos apagados ou danificados para um ponto anterior no tempo, assim reestabelecendo a informação.

Para que seja possível utilizar o serviço, as informações digitais devem estar localizadas nos servidores de rede do Ministério da Educação. Arquivos ou sistemas localizados em estações de trabalho (*notebooks* e microcomputadores) não são cobertos pelo serviço.

A periodicidade das cópias de segurança, sejam dos documentos em rede ou dos sistemas, são planejados e realizados considerando entre outros critérios, eventuais exigências legais e às boas práticas de mercado.

5.1.1. Principais Recursos e Benefícios

- Garante a salvaguarda de informações digitais;
- Permite restaurar versões anteriores de informações digitais;
- Permite restaurar informações apagadas acidentalmente ou intencionalmente.

5.2. SERVIÇO DE REDE LOCAL DE COMPUTADORES

O serviço de Rede Local de Computadores é um dos principais serviços de infraestrutura mantido pela DTI. A partir deste serviço, todos os outros serviços de TI do Ministério da Educação podem ser utilizados.

O serviço é composto por um grande conjunto de equipamentos mantidos em operação, em tempo integral, com monitoração proativa, identificando e solucionando problemas de forma efetiva.

5.2.1. Principais Recursos e Benefícios

- Alto índice de disponibilidade;
- Alto desempenho e capacidade;
- Estabilidade e velocidade em transações;
- Conectividade entre ativos, equipamentos e dispositivos.

5.3. SERVIÇO DE REDE VIRTUAL PRIVADA – VPN

O serviço de VPN é uma tecnologia utilizada para a criação de uma rede privada que permite não só o acesso a dispositivos (computadores e periféricos), mas também a utilização de elementos de segurança (criptografia) para tornar a conexão segura.

Permite uma conexão através da Internet à rede de computadores do MEC com implementação de recursos de segurança, tornando-se assim uma conexão segura entre o computador de origem e o de destino.

A solicitação do recurso deve ser formalizada à DTI, por meio de memorando, com a devida justificativa e período de utilização com o de acordo do Diretor ou Chefe de Gabinete da área do usuário requerente.

Para se ter acesso ao dispositivo de destino é preciso realizar uma autenticação, com nome de usuário e senha, cadastrada na rede do MEC. Após a autenticação, se abre um "túnel" seguro por meio da Internet com a utilização de criptografia e outros protocolos de segurança.

5.3.1. Principais Recursos e Benefícios

- Conexão de usuários remotos ao ambiente do MEC de modo econômico e seguro;
- Criptografia e protocolos de autenticação avançados protegem os dados de acessos não autorizados;
- Mobilidade e acessibilidade às informações da rede do MEC.

5.4. SERVIÇO DE REDE WI-FI

O serviço de rede *Wi-Fi* mantido pela DTI permite a todos os colaboradores do MEC acessarem outros serviços de TI por meio de dispositivos móveis, como *tablets*, *smartphones* e *notebooks*, sem precisarem estar conectados a um cabo. Para a utilização do serviço, os usuários devem utilizar sua conta e senha de acesso à rede de computadores do MEC.

O serviço disponibiliza ainda acesso à Internet à visitantes do Ministério da Educação por meio de seus dispositivos, nesse caso, os visitantes devem solicitar nas portarias de acesso do Ministério, o voucher para a utilização do serviço.

5.4.1. Principais Recursos e Benefícios

- Facilidade de acesso a outros serviços de TI, para colaboradores do MEC;
- Mobilidade e conectividade contínua aos serviços de TI;
- Acesso à Internet para visitantes.

5.5. SERVIÇO DE SERVIDOR DE ARQUIVOS

O serviço de armazenamento de dados em servidor de arquivos do Ministério da Educação está acessível por meio das estações de trabalho e notebooks que estejam conectados à rede local de computadores do MEC.

É um meio seguro, oficial, rápido, fácil e confiável para o armazenamento de arquivos e documentos corporativos de forma digital.

Todos os arquivos digitais do Ministério estão armazenados nos servidores de arquivo, isto garante a salvaguarda e recuperação das informações digitais do Ministério.

A solicitação do recurso deve ser formalizada à DTI, por meio de memorando, com a devida justificativa de utilização com o de acordo do Diretor ou Chefe de Gabinete da área do usuário requerente.

5.5.1. Principais Recursos e Benefícios

- É um meio oficial e corporativo para armazenar e compartilhar arquivos e documentos;
- Está disponível, apenas, para estações de trabalho e *notebooks* corporativos conectados à rede local do Ministério da Educação;
- Maior agilidade e facilidade de acesso para grupos de pessoas autorizadas;
- Possui um alto nível de disponibilidade, confiabilidade, desempenho e eficiência no armazenamento de dados;
- Controle de acesso definido por grupos de usuários atribuídos à um processo de negócio, setor ou programa específico;
- Controle de acesso e auditoria dos arquivos, possibilitando a identificação de responsáveis por ações sobre a informação;
- Adesão automática ao serviço de backup e restauração.

6. SERVIÇOS DE MICROINFORMÁTICA

6.1. SERVIÇO DE ESTAÇÕES DE TRABALHO, NOTEBOOKS E PERIFÉRICOS

O serviço compreende a disponibilização e instalação de estações de trabalho (*desktop*), *notebooks* e periféricos de acordo com as necessidades dos usuários de TI do Ministério.

Entende-se como periféricos monitores adicionais, kit de teclado e mouse sem fio para salas de reuniões, teclados e mouses.

6.1.1. Principais Recursos e Benefícios

- Equipamentos corporativos, atuais e com bom desempenho e capacidade;
- Disponibilização de recursos básicos de microinformática.

6.2. SERVIÇO DE IMPRESSÃO

O serviço permite aos usuários do Ministério da Educação a impressão, cópia e digitalização de arquivos e documentos.

O serviço disponibiliza impressoras multifuncionais conectadas à rede local de computadores, impressoras de mesa, conectadas aos microcomputadores, impressoras do tipo Plotter, para impressão de conteúdos em grandes escalas, impressoras para mídias de CD/DVD e impressoras de etiquetas, normalmente utilizadas nas portarias de acesso do Ministério.

6.2.1. Principais Recursos e Benefícios

- Disponibilização de impressoras modernas e atuais;
- Impressão, cópia e digitalização rápida de documentos;
- Controle de quantidade e qualidade de uso.

6.3. SERVIÇO DE SUPORTE TÉCNICO AOS USUÁRIOS DE TI

O serviço de suporte técnico, é responsável por receber, registrar, encaminhar, atender e monitorar requisições de serviços dos usuários de TI do Ministério da Educação

O foco do serviço é apoiar os usuários na utilização de suas estações de trabalho e *notebooks*, sanando dúvidas na utilização de *softwares* e sistemas de informação e resolvendo erros no funcionamento de qualquer componente da estação.

O serviço é organizado em níveis de atendimento, onde o 1º nível é o responsável por realizar o primeiro contato com o usuário, para registrar todas as informações da solicitação e tentar resolver de forma imediata e remota as necessidades do usuário. Nos casos em que a solicitação não é resolvida no 1º nível, a solicitação é encaminhada para o 2º nível de atendimento, que atende ao usuário de forma presencial.

6.3.1. Principais Recursos e Benefícios

- Apoio aos usuários de TI;
- Esclarecimento de dúvidas;
- Suporte e manutenção de *hardware* e *software*.

7. SERVIÇOS DE DADOS E INFORMAÇÃO ESTRATÉGICA

Os serviços de dados e informação estratégica objetivam prover informações em diferentes níveis mediante o uso de ações que envolvem a coleta, análise, validação e transformação de dados e informações, recolhidas a partir de diversas origens e sistemas de informação, visando transformar dados e informação em conhecimento, gerando valor aos Gestores em suas operações e atribuições na Instituição. Através de técnicas de BI (*Business Intelligence*), mineração de dados (*Mining*), análises estatísticas preditivas, descritivas e prescritivas e simulações de negócio, é possível enriquecer as informações apoiando à tomada de decisão estratégica dos programas do Ministério da Educação-MEC.

7.1. SERVIÇO DE GOVERNANÇA DE DADOS

O serviço de governança de dados organiza os dados disponíveis na instituição sob a visão negocial, operacional e administrativa, armazenando-os de acordo com normas de arquitetura definida, tornando possível a aplicação de técnicas de qualidade de dados, base de dados corporativa (*Operational Data Store*), reuso de dados, armazém de dados corporativo (*Data Warehouse*), mineração de dados (*Data Mining*), dados únicos (*Master Data*), dentre outras.

7.1.1. Principais Recursos e Benefícios

- Governança de Dados;
- Barramento de Serviço - conexão com repositório de dados da Área de Dados e Informações Estratégicas - ADIE;

- Gestão de Arquitetura de Dados - homologação de modelos da aplicação;
- Mascaramento de Dados;
- *Data Quality Management* – Gestão da Qualidade de Dados;
- *Master Data Management* – Gestão de Dados Padrão;
- *Data Warehousing* – Armazém de Dados Corporativos.

7.2. SERVIÇO DE INFORMAÇÃO ESTRATÉGICA

O serviço de informação estratégica fornece informações precisas incluindo uma visão em tempo real do desempenho corporativo. Estas informações são necessárias para todos os tipos de decisões, principalmente para o planejamento estratégico.

O mapeamento das regras de negócio com a gestão é essencial e deve ser feito sem qualquer vínculo com as aplicações ou sistemas. A abordagem de levantamento negocial é diferente das técnicas de prospecção de funcionalidades ou levantamento de requisitos utilizado em desenvolvimento de sistemas.

O serviço dispõe de ferramentas analíticas para a exploração dos dados, geração de relatórios e disponibilização de Painel de Controle (*Dashboards*) com possibilidades diagnósticas através de técnicas de descobrimento de dados (*Data Discovery*), perfuração de dados (*Drill Down*), previsão, prescrição e detecção de cenários futuros, dentre outras, para produzir conhecimento sobre as informações estratégicas para suportar a tomada de decisão.

7.2.1. Principais Recursos e Benefícios

- Proposição de Indicadores (*KPIs* e *KPQs*), Análises e Gráficos;
- Construção de *Dashboards* (painéis de indicadores, painéis de informação e painéis operacionais e de controle);
- Extração de relatórios tradicionais analíticos;
- Disponibilização da Ferramenta de Relatório Dinâmico para geração livre (*self-service*) de relatórios;
- Cruzamento de dados de bases ou origens diversas, visando a realização de análises simples até análises de padrões ocultos;
- Previsões estatísticas considerando a série histórica (passado) e também séries esperadas ou preditivas (futuro);
- Estudo de comportamento, descobrimento de padrões e cenários "E-Se" (*what-if*).

8. SERVIÇOS DE SEGURANÇA DE INFORMAÇÃO

A categoria de serviços de segurança da informação está diretamente ligada à proteção de informações, sejam do usuário ou do Ministério da Educação-MEC. Nesta categoria o serviço ofertado objetiva a investigação e tratamento de incidentes de segurança da informação, que tem papel fundamental para diminuir os danos causados por falhas de segurança.

8.1. SERVIÇO DE TRATAMENTO DE INCIDENTES DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO.

Serviço que possibilita o tratamento e monitoramento de incidentes de segurança da informação, após a notificação realizada por usuários, internos ou externos, ou mesmo técnicos da rede do Ministério da Educação-MEC.

Os incidentes de segurança da informação são identificados e tratados conforme sua categorização e grau de importância, sendo monitorados até que o processo de tratamento de riscos seja concluído.

Os incidentes abertos servem para ser contabilizados em ferramenta específica e incrementar os relatórios de gestão de incidentes existentes na Área de Segurança de Informação e Comunicações-ASIC.

8.1.1. Principais Recursos e Benefícios

- Proporciona acompanhamento da tratativa do incidente de segurança da informação;
- Proporciona uma gestão de incidentes efetiva com a respectiva matriz de rastreabilidade, identificando os papéis, responsáveis, prazos e soluções implementadas;
- Proporciona melhoria contínua na gestão de segurança da informação;
- Permite ao usuário receber notificação do status final do tratamento do incidente de segurança da informação.