



UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
Gabinete do Reitor

INSTRUÇÃO NORMATIVA GR Nº 009, DE 03 DE OUTUBRO DE 2022

Aprova o Regimento Interno da Diretoria de Tecnologia da Informação e Comunicação (DTIC), da Pró-Reitoria de Planejamento (PROPLAN).


O Reitor da Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro (UNIRIO), no uso das atribuições regimentais e estatutárias, de acordo com o Processo nº 23102.004139/2017-36,

RESOLVE:

Art. 1º Aprovar o Regimento Interno da Diretoria de Tecnologia da Informação e Comunicação (DTIC), da Pró-Reitoria de Planejamento (PROPLAN), que a esta acompanha.

Art. 2ª Determinar à DTIC o planejamento, desenvolvimento, execução e monitoramento das atividades de TIC, em consonância com a direção definida pela função de governança, a fim de atingir os objetivos institucionais.

Art. 3º Esta Instrução Normativa entra em vigor nesta data e revoga as disposições em contrário.


Assinado de forma digital
por RICARDO SILVA
CARDOSO:02423900724
DN: c=BR, o=ICP-Brasil,
ou=33683111000107,
ou=Secretaria da Receita
Federal do Brasil - RFB,
ou=ARSERPRO, ou=RFB e-
CPF A3, cn=RICARDO
SILVA
CARDOSO:02423900724

Ricardo Silva Cardoso
Reitor

TTDD: 010



UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

REGIMENTO INTERNO DA DIRETORIA DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

Art. 1º - A Diretoria de Tecnologia de Informação e Comunicação – DTIC da UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO – UNIRIO é regida pelo presente Regimento Interno.

CAPÍTULO I

DAS FINALIDADES

Art. 2º - A DTIC tem as seguintes finalidades:

- I. Assessorar a Administração Superior e apoiar os demais órgãos da UNIRIO em assuntos relativos à área de tecnologia de informação e comunicação;
- II. Planejar a execução da estratégia de tecnologia de informação e comunicação da UNIRIO, alinhada ao planejamento estratégico institucional, em conjunto com o Comitê de Governança Digital;
- III. Realizar o desenvolvimento e a manutenção de sistemas de informação e comunicação nas áreas administrativa e acadêmica da UNIRIO;
- IV. Participar do desenvolvimento de recursos humanos na área de tecnologia de informação e comunicação na UNIRIO, junto ao setor competente da área de gestão de pessoas;
- V. Promover a transferência de tecnologia das soluções adquiridas de terceiros na área de tecnologia de informação e comunicação na UNIRIO;
- VI. Desenvolver e gerenciar toda a infraestrutura corporativa de *softwares e hardwares* da UNIRIO;
- VII. Promover apoio aos usuários e garantir o funcionamento de *softwares e hardwares* da UNIRIO;
- VIII. Participar de ações relativas à área de tecnologia de informação e comunicação da UNIRIO;
- IX. Prestar serviços institucionais em tecnologia de informação e comunicação e administrar tecnicamente os dados institucionais da UNIRIO;
- X. Propor normas para aquisição de bens e contratação de serviços de tecnologia de informação e comunicação da UNIRIO;



UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

XI. Propor normas para o desenvolvimento, a implantação e a manutenção de sistemas computacionais na UNIRIO;

XII. Executar a gestão dos recursos de tecnologia de informação e comunicação, em conformidade com as diretrizes e orientações dos órgãos superiores no âmbito do Sistema de Administração dos Recursos de Informática e Informação do Setor Público Federal (SISP), em especial a Estratégia Geral de Tecnologia da Informação (EGTI).

XIII. Apoiar e orientar a comunidade acadêmica na especificação de equipamentos de informática, emissão de pareceres técnicos em pregões eletrônicos, conferência de equipamentos entregues por fornecedores;

CAPÍTULO II

DA ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

Art. 3º - A DTIC tem a seguinte estrutura organizacional:

- I. Direção;
- II. Secretaria;
- III. Gerência de Infraestrutura;
 - a) Divisão de Administração e Operação de Redes;
 - b) Divisão de Administração de Recursos Computacionais;
- IV. Gerência de Sistemas de Informação;
 - a) Divisão de Desenvolvimento e Manutenção de Sistemas de Informação;
 - b) Divisão de Banco de Dados
- V. Divisão de Projetos e Governança de TIC;
- VI. Divisão de Segurança e Acesso a Informação;
- VII. Divisão de Service Desk

Parágrafo Único: Compete à DTIC a planejar, desenvolver, executar e monitorar as atividades de TIC em consonância com a direção definida pela função de governança a fim de atingir os objetivos institucionais.



UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

CAPÍTULO III DAS COMPETÊNCIAS

Seção I

Art. 4º - Compete à **Direção da DTIC**, visando o cumprimento das suas finalidades:

I. Planejar, dirigir, coordenar e supervisionar as atividades da DTIC à luz da Governança de TIC da UNIRIO;

II. Executar a política de TIC no âmbito da UNIRIO;

III. Apoiar as atividades de ensino, pesquisa, extensão e administrativa da UNIRIO onde houver aplicabilidade direta ou indireta dos recursos da tecnologia de informação e comunicação;

IV. Colaborar com programas de apoio ao desenvolvimento administrativo, científico e tecnológico da UNIRIO;

V. Colaborar na elaboração de programas de desenvolvimento e capacitação de recursos humanos de informática e de treinamento de usuários de informática, junto ao setor competente da área de recursos humanos;

VI. Assessorar a administração superior da UNIRIO em assuntos pertinentes à tecnologia da informação e comunicação;

VII. Transferir para a comunidade serviços e produtos singulares, resultantes de suas atividades de desenvolvimento, mediante o cumprimento de dispositivos legais aplicáveis;

VIII. Desenvolver, instalar e administrar recursos computacionais corporativos de softwares e hardwares, tanto para a área administrativa quanto para a área acadêmica, tornando-os acessíveis aos usuários;

IX. Estudar, planejar, sugerir e implantar novas tecnologias referentes à área de informática;

X. Difundir e estimular a utilização das novas tecnologias referentes à área de informática mediante cursos, palestras, seminários e reuniões.

XI. Atuar na elaboração, no planejamento e na execução da política de TIC da UNIRIO, em harmonia com o Comitê de Governança Digital;

XII. Apoiar e incentivar a execução da política de TIC da UNIRIO, em todas as ações, projetos e propostas da instituição;

XIII. Submeter à apreciação da administração superior medidas para a informatização tanto de normas quanto de procedimentos institucionais;



UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

XIV. Projetar, testar, documentar, aperfeiçoar e implantar sistemas de informação onde e quando demandados pela UNIRIO.

XV. Formular e propor diretrizes e planos relativos aos recursos da área de tecnologia de informação e comunicação, com exposição das tendências tecnológicas;

XVI. Corrigir e supervisionar a execução dos planos aprovados relativos aos recursos da área de tecnologia de informação e comunicação;

XVII. Julgar a pertinência das ações estratégicas adotadas dentro da área de tecnologia de informação e comunicação, com a atualização dos procedimentos cabíveis;

XVIII. Convocar e presidir as reuniões com a equipe interna da DTIC;

XIX. Participar de negociações relativas a contratos e convênios referentes à realização das atividades da DTIC, com o fornecimento de informações;

XX. Buscar as autorizações administrativas superiores necessárias para o trâmite e a aprovação de contratos e convênios com outras instituições, para a execução conjunta ou de apoio a projetos da DTIC;

XXI. Promover parcerias tecnológicas com outras universidades e institutos de pesquisa, para fomentar a criação e o desenvolvimento de novos projetos de base tecnológica, bem como a transferência de tecnologias;

XXII. Manter relações com organizações nacionais em prol do intercâmbio de pessoal técnico-científico e de informações relativas às respectivas áreas de atuação;

XXIII. Representar a DTIC em todas as instâncias administrativas da UNIRIO;

XXIV. Examinar a qualidade e a disponibilidade dos atendimentos de pedidos de serviços direcionados ao órgão, com a supervisão da produção de relatório gerencial das atividades prestadas pela DTIC;

Seção II

Art. 5º - A **Secretaria** está diretamente ligada à Direção da DTIC e a ela compete:

I. Propiciar e coordenar o suporte administrativo necessário ao desenvolvimento e concretização das atividades da DTIC, com o acompanhamento da execução das políticas e diretrizes;

II. Coordenar e executar os trabalhos de rotina administrativa da unidade;

III. Coordenar e orientar as atividades de recepção e atendimento ao público que se dirige à unidade;



UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

- IV. Elaborar ofícios, memorandos e outros documentos de interesse da unidade;
- V. Coordenar os trabalhos de protocolo e distribuição de procedimentos administrativos, correspondências e demais documentos;
- VI. Coordenar as atividades de arquivamento de documentos da unidade;
- VII. Manter atualizada a agenda da direção da DTIC;
- VIII. Preparar convocações, pautas e documentos para as reuniões, bem como secretariar as mesmas e lavrar as respectivas atas;
- IX. Promover a manutenção de banco de dados para a emissão de correspondências;
- X. Controlar a frequência e escala de férias de pessoal;
- XI. Coordenar e controlar a requisição de bens e serviços;
- XII. Promover o cumprimento de disposições regulamentares, decisões e instruções superiores;
- XIII. Executar outras atribuições administrativas determinadas pela chefia.

Seção III

Art. 6º - A Gerência de Infraestrutura está diretamente vinculada à Direção da DTIC e a ela compete:

- I. Assessorar a Direção da DTIC na definição de recursos computacionais e ferramentas de suporte à gerência e controle da infraestrutura e redes da UNIRIO.
- II. Coordenar, monitorar, documentar e supervisionar as atividades de gestão de rede digital e de comunicação da UNIRIO, bem assim das conexões com as outras redes acadêmicas e administrativas;
- III. Assegurar a disponibilidade do fluxo de informações da rede digital e de comunicação;
- IV. Gerenciar o compartilhamento dos recursos institucionais conectados à rede da UNIRIO, monitorar os usuários e servidores de redes e roteadores, realizar backups e atualizar periódica e sistematicamente as senhas desses ativos de rede;
- V. Projetar, recomendar e supervisionar a construção das redes locais que se integrem à rede da UNIRIO ou que funcionem institucionalmente na UNIRIO;
- VI. Acompanhar eventuais serviços terceirizados, contratados para a manutenção e expansão da infraestrutura de redes da UNIRIO;



UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

VII. Promover e coordenar estudos de prospecção tecnológica, para identificar novos produtos ou serviços mais adequados para a infraestrutura dos recursos de informática para uso em redes digitais;

VIII. Dar suporte tecnológico à telefonia “IP” e “Voip” em prol da integração de voz e imagem;

IX. Assegurar as condições ideais de conexão para o alto desempenho de plataformas hospedadas nos *Data Centers* da UNIRIO, garantindo a alta disponibilidade, segurança, escalabilidade, resiliência e qualidade da infraestrutura, com serviços de valor acrescentados associados;

X. Acompanhar as implementações e respostas às orientações do Centro de Atendimento de Incidentes de Segurança – CAIS da Rede Nacional de Pesquisa (RNP); do CERTbr - Centro de Estudos, Resposta e Tratamento de Incidentes de Segurança no Brasil e de outros mecanismos de segurança da informação institucionalizados pelo Governo Federal;

XI. Gerenciar e acompanhar a execução da Política de Acesso aos sistemas de informação;

XII. Gerenciar a elaboração das propostas de solução relativas aos incidentes provocados por vírus eletrônicos (*worms*, “cavalo de tróia” e semelhantes), de acordo com a análise dos *logs* dos servidores das redes.

Art. 7º - A Divisão de Administração e Operação de Redes está diretamente vinculada à Gerência de Infraestrutura e a ela compete:

I. Manter e garantir o integral funcionamento da Rede UNIRIO, de acordo com o plano de contingência para os servidores e equipamentos de rede estratégicos, assegurando assim, a disponibilidade do fluxo de informações da rede digital e de comunicação;

II. Manter plano de contingência de equipamentos de rede estratégicos da UNIRIO visando a continuidade dos serviços prestados pela DTIC;

III. Coordenar, monitorar, documentar e supervisionar as atividades de gestão de rede digital e de comunicação da UNIRIO, bem assim das conexões com as demais redes acadêmicas e administrativas;

IV. Assegurar a disponibilidade do fluxo de informações da rede digital e de comunicação;

V. Gerenciar o compartilhamento dos recursos institucionais conectados a rede UNIRIO, monitorar os usuários e servidores de redes e roteadores, realizar backups e atualizar periódica e sistematicamente as senhas desses ativos de rede;

VI. Acompanhar eventuais serviços terceirizados, contratados para a manutenção e expansão da infraestrutura de redes na UNIRIO;



UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

VII. Promover e coordenar estudos de prospecção tecnológica, para identificar novos produtos ou serviços mais adequados para uso em redes digitais;

VIII. Dar suporte de infraestrutura tecnológica para telefonia “IP” e “Voip”, em prol da integração de voz e imagem;

IX. Projetar, recomendar e supervisionar a construção das redes locais que se integrem à rede de dados ou que funcionem institucionalmente na UNIRIO.

Art. 8º - A Divisão de Administração de Recursos Computacionais está diretamente vinculada à Gerência de Infraestrutura e a ela compete:

I. Dar a sustentação necessária nos recursos computacionais de forma a manter o máximo de disponibilidade no acesso aos serviços prestados pela DTIC junto a Comunidade Universitária;

II. Gestão dos *Data Centers* da UNIRIO;

III. Coordenar e supervisionar as atividades de gestão das plataformas computacionais e as respectivas interações com as redes acadêmicas e administrativas;

IV. Instalar, atualizar e realizar a manutenção de softwares básicos para funcionamento dos servidores;

V. Promover e coordenar os estudos de prospecção tecnológica, para identificar novos produtos ou serviços mais adequados para a infraestrutura dos recursos de informática;

VI. Manter atualizado o catálogo de equipamentos dos *Data Centers* da UNIRIO;

VII. Instalar e administrar recursos computacionais corporativos de softwares e hardwares, tanto para a área administrativa quanto para a área acadêmica, tornando-os acessíveis aos usuários;

VIII. Realizar backups das bases de dados corporativas;

Seção IV

Art. 9º - A Gerência de Sistemas de Informação está diretamente vinculada à Direção da DTIC e a ela compete:

I. Assessorar a Direção da DTIC na definição de metodologias e ferramentas de modelagem e desenvolvimento de sistemas de informação;

II. Coordenar, implantar e supervisionar as atividades de desenvolvimento e manutenção dos sistemas de informação da UNIRIO;

III. Desenvolver atividades integradas com os projetos em andamento, com o acompanhamento de todas as atividades do processo de desenvolvimento;



UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

- IV. Rever periodicamente a adequação do processo de desenvolvimento de software às práticas atuais e à realidade tecnológica;
- V. Analisar e recomendar softwares existentes no mercado para uso administrativo na UNIRIO;
- VI. Prestar assistência técnica aos usuários de informática, na instalação, utilização e operação dos sistemas informatizados de grande porte, desenvolvidos internamente ou adquiridos de terceiros para uso institucional na UNIRIO;
- VII. Rever periodicamente a adequação do processo de desenvolvimento de software às práticas atuais e à realidade atual da Gerência, à vista da realidade tecnológica;
- VIII. Proceder à avaliação técnica continuada dos sistemas sob a responsabilidade da Gerência;
- IX. Realizar estudos para a avaliação e a aquisição de ferramentas de apoio ao desenvolvimento de sistemas informatizados;
- XI. Manter atualizado o catálogo de softwares existentes na UNIRIO.

Art. 10 ° - A Divisão de Desenvolvimento e Manutenção de Sistemas de Informação está diretamente vinculada à Gerência de Sistemas da Informação e a ela compete:

- I. Desenvolver, implantar e manter atualizados os sistemas de informação corporativos utilizados pela UNIRIO, próprios ou de terceiros, analisando os requisitos necessários em consonância às melhorias de processo necessárias e/ou implementadas;
- II. Participar das definições sobre metodologias, identidades visuais, ferramentas de modelagem e desenvolvimentos de sistemas de informação;
- III. Realizar o desenvolvimento de projetos de sistemas de informação;
- IV. Realizar a implantação de sistemas de informação desenvolvidos pela DTIC ou adquiridos de terceiros, com as devidas customizações quando for o caso;
- V. Avaliar a viabilidade técnica das alterações e novas funcionalidades dos sistemas;
- VI. Reestruturar as bases de dados afetadas por mudanças ou alterações técnicas nos sistemas;
- VII. Efetuar manutenção nos sistemas em produção;
- VIII. Manter atualizadas as documentações relativas aos sistemas em manutenção;



UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

IX. Participar do desenvolvimento de projetos de sistemas de informação, atuando na fase de modelagem e estruturação dos dados.

Art. 11º - A **Divisão de Banco de Dados** está diretamente vinculada à Gerência de Sistemas da Informação e a ela compete:

I. Definir normas, padrões e procedimentos para criação, utilização e administração das bases de dados;

II. Acompanhar, avaliar e propor ações quanto à implantação e manutenção de bases de dados na UNIRIO;

III. Estabelecer e disseminar padrões e procedimentos para disponibilização e documentação de base de dados;

IV. Apoiar, capacitar e manter atualizada base de conhecimento para a Central de Atendimento aos Usuários;

V. Administrar os sistemas de gerência de bases de dados;

VI. Estabelecer e disseminar padrões e procedimentos para disponibilização e documentação de base de dados;

VII. Manter atualizado o catálogo das bases de dados da UNIRIO.

Seção V

Art. 12º - A **Divisão de Projetos e Governança de TIC** está diretamente vinculada à Direção da DTIC e a ela compete:

I. Gerenciar o portfólio de projetos da DTIC demandados pela Comunidade Universitária, garantindo que os mesmos estejam em conformidade com o PDTIC e alinhados com as melhores práticas de gestão de TIC;

II. Assessorar a Direção da DTIC na definição das viabilidades, relevâncias e prioridades de projetos de TIC;

III. Implantar e gerenciar metodologia de gerenciamento de projetos;

IV. Gerir o portfólio de projetos da DTIC, mantendo o mesmo sempre atualizado com a situação, as pessoas envolvidas, os prazos e os escopos de cada projeto;

V. Elaborar e gerenciar os cronogramas de execução dos projetos, por meio de ferramenta informatizada, com as ações detalhadas pela área responsável pela execução do projeto;

VI. Viabilizar e participar de reuniões entre as unidades demandantes e as áreas internas da DTIC responsáveis pela execução do projeto;



UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

Seção VII

Art. 14º - A **Divisão de Service Desk** está diretamente vinculada à Direção da DTIC e a ela compete:

- I. Prestar atendimento à Comunidade Universitária na busca da solução de problemas relativos a hardware, software, utilização de rede, utilização de sistemas informatizados, utilização de telefonia e demais serviços prestados pela DTIC.
- II. Planejar, orientar e coordenar a prestação de assistência técnica aos usuários na instalação, utilização e operação dos recursos computacionais de hardware e software;
- III. Supervisionar as ações dos técnicos e analistas responsáveis pelo atendimento aos usuários de informática;
- IV. Promover e coordenar os estudos de prospecção tecnológica, para identificar novos produtos ou serviços mais adequados para a infraestrutura dos recursos de informática;
- V. Escalar incidentes difíceis ou demorados de resolver;
- VI. Manter os usuários informados sobre o andamento de suas solicitações;
- VII. Acompanhar eventuais serviços terceirizados, contratados para a manutenção e expansão da infraestrutura de TIC na UNIRIO;
- VIII. Coordenar as ações dos técnicos e analistas responsáveis pelo atendimento aos usuários de TIC;
- IX. Agir para restabelecer o mais rápido possível os serviços com o mínimo de impacto.
- X. Registrar e classificar os eventos levando em conta o impacto e urgência das requisições de modo que nenhuma seja “perdida”;
- XI. Propor, coordenar e realizar treinamentos para os usuários de informática, quando necessário;
- XII. Acompanhar e avaliar a prestação de serviços de TIC realizados por terceiros, com a prestação de orientação técnica aos usuários;
- XIII. Implantar e gerenciar metodologia de “atendimento ao usuário” para os sistemas de informação desenvolvidos para a UNIRIO;
- XIV. Emitir relatórios de acompanhamento dos atendimentos realizados, com a elaboração e criação de indicadores de monitoramento qualitativos e quantitativos, necessários ao bom andamento das atividades;



UNIRIO

UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

XV. Apoiar e orientar a comunidade acadêmica na especificação de equipamentos de informática, emissão de pareceres técnicos em pregões eletrônicos, conferência de equipamentos entregues por fornecedores;

XVI. Prestar serviços de assistência técnica de informática e registrar os respectivos atendimentos por meio de software específico, à vista das perguntas e das respostas;

XVII. Coordenar e controlar a instalação de software em todas as unidades da UNIRIO;

XVIII. Instalar e remover os equipamentos de informática, com a garantia da integração e da conectividade dos mesmos à rede interna;

XIX. Prestar atendimento aos usuários por meio do sistema helpdesk, na busca da solução de problemas relativos a hardware, software, utilização da rede, utilização do sistema de telefonia “IP” e “Voip”, com o registro dos respectivos atendimentos, em software específico, à vista das perguntas e respostas;

XX. Prestar assistência técnica aos usuários de informática, na instalação, utilização e operação dos sistemas informatizados, desenvolvidos internamente ou adquiridos de terceiros para uso institucional na UNIRIO, conforme Plano de Softwares vigentes;

Seção VIII

DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 15 - O presente Regimento Interno entra em vigor da data da publicação da respectiva resolução de aprovação pelo Conselho Universitário da UNIRIO.

Art. 16 - Ficam revogados os atos normativos internos da UNIRIO em sentido contrário.