



UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO – UNIRIO

RESOLUÇÃO Nº 5.234, DE 22 DE NOVEMBRO DE 2019

Dispõe sobre alterações da estrutura da Diretoria de Tecnologia de Informação e Comunicação.

O Reitor da Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro (UNIRIO), usando das atribuições que lhe confere o Artigo 21, incisos XIV e XIX, do Regimento Geral e de acordo com o teor do Processo nº 23102.004139/2017-36, tendo em vista que não houve quórum para realização da 499ª Sessão Ordinária do Conselho Universitário (CONSUNI), convocada para o dia 22/11/2019, e, considerando, ainda, o princípio da eficiência e da continuidade do serviço público, como Presidente dos Conselhos Superiores, RESOLVE promulgar, *ad referendum* do CONSUNI, a seguinte Resolução:

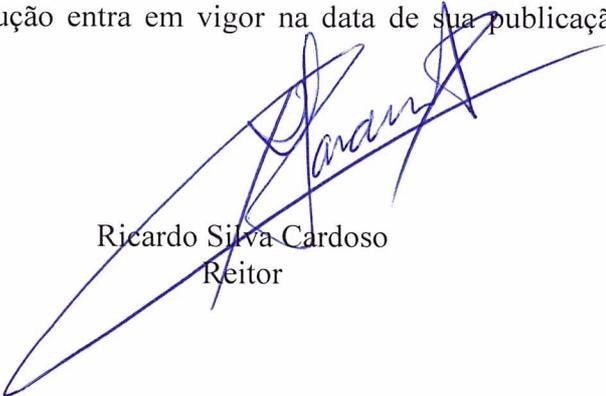
Art. 1º Fica aprovada a alteração da estrutura da Diretoria de Tecnologia de Informação e Comunicação, conforme abaixo:

I – alteração da nomenclatura da “Divisão de Atendimento ao Usuário” para “Divisão de Service Desk”.

Art. 2º Fica aprovado o Regimento Interno da Diretoria de Tecnologia de Informação e Comunicação, que a esta acompanha.

Art. 3º Fica revogado o Regimento Interno anexo à Resolução nº 4.843, de 1º de setembro de 2017.

Art. 4º Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação no Boletim da UNIRIO.

  
Ricardo Silva Cardoso  
Reitor



## UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO – UNIRIO

### ANEXO 1

#### 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;

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) Seção de Administração e Operação de Redes;
  - b) Seção de Segurança e Acesso à Informação
- IV. Gerência de Sistemas de Informação;
  - a) Seção de Desenvolvimento e Banco de Dados;
- V. Seção de Projetos e Governança de TIC;
- VI. Divisão de Administração de Recursos Computacionais;
- 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.

## 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;
- 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;

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 Seção 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;
- VII. Elaborar e providenciar as assinaturas nos Termos de Abertura de Projeto e Termo de Encerramento de Projetos;
- VIII. Emitir relatórios de acompanhamento dos projetos cadastrados, com a elaboração e monitoramento de indicadores qualitativos e quantitativos, necessários ao bom andamento das atividades;
- IX. Apoiar os Líderes e/ou Gerentes de Projetos de TIC;
- X. Zelar pelo cumprimento das políticas adotadas junto ao Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação e a Política de Segurança da Informação oficialmente aprovados.

### Seção IV

Art. 7º 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;
- 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 V

Art. 8º A Divisão de Administração de Recursos Computacionais está diretamente vinculada à Direção da DTIC 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 VI

Art. 9º 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;



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 assemelhados), de acordo com a análise dos *logs* dos servidores das redes.

Art. 10. A Seção de Segurança da Informação está diretamente vinculada à Gerência de Infraestrutura e a ela compete:

I. Garantir que a Política de Segurança da Informação Institucional da UNIRIO seja cumprida, por meio de monitoramento permanente, buscando identificar possíveis vulnerabilidades, identificando suas causas e buscando as respectivas soluções;

II. Acompanhar, implementar e responder as 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;

III. Avaliar e implementar estratégias de segurança sem afetar a performance dos servidores de rede;

IV. Zelar pela segurança dos sistemas operacionais da UNIRIO;

V. Manter ativo um sistema de divulgação dos problemas detectados e solucionados em relação a softwares básicos, com o esclarecimento da comunidade acerca do procedimento adequado à vista de cada caso;

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

VII. Gerenciar os acessos aos Ips externos;



VIII. Gerencia e executar a Política de Acesso aos sistemas de informação;

IX. Acompanhar e elaborar propostas de solução relativas aos incidentes provocados por vírus eletrônicos (*worms*, “cavalo de tróia” e assemelhados), com o acompanhamento da análise dos *logs* dos servidores das redes;

Art. 11. A Seção 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;

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.

#### Seção VII

Art. 12. 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;



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. 13. A Seção de Desenvolvimento e Bancos de Dados 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;

IX. Fixar procedimentos mediante manuais com normas para a assistência técnica a software básico e demais ferramentas para desenvolvimento de sistemas;

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

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



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

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

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

XV. 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 VIII

#### DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 14. O presente Regimento Interno entra em vigor da data da publicação da respectiva resolução de aprovação pelo Conselho Universitário da UNIRIO.

Art. 15. Ficam revogados os atos normativos internos da UNIRIO em sentido contrário.

