



UNIVERSIDADE ESTADUAL DE PONTA GROSSA

Av. General Carlos Cavalcanti, 4748 - Bairro Uvaranas - CEP 84030-900 - Ponta Grossa - PR - <https://uepg.br>

RESOLUÇÃO UNIV - Nº 2023.28

Altera o Regimento Interno do Núcleo de Tecnologia da Informação da Universidade Estadual de Ponta Grossa.

O CONSELHO UNIVERSITÁRIO, no uso de suas atribuições legais e estatutárias, na reunião do dia 07 de dezembro de 2023, *considerando*

a aprovação plenária do Conselho de Administração, em reunião realizada no dia 04 de dezembro de 2023; e,

considerando mais, os termos do expediente autuado no Sistema Eletrônico de Informações da Universidade Estadual de Ponta Grossa, *Processo nº 23.000069402-3*, aprovou e eu, Reitor, sanciono a seguinte Resolução:

Art. 1º Fica aprovada a alteração do anexo da Resolução UNIV nº 2021.9, de 05 de agosto de 2021, pertinente ao Regimento Interno do Núcleo de Tecnologia da Informação - NTI, conforme segue:

I - incluir no Art. 3º, o inciso V com a redação seguinte:

Art. 3º [...]

V - Gerência de Tecnologia da Informação dos Hospitais Universitários - NTI-HU

a) Divisão de Suporte e Atendimento ao Cliente - DSAC;

b) Divisão de Sistemas de Informação - DSI.

II - incluir no Art. 11, o inciso XVI com a redação seguinte:

Art. 11 [...]

XVI - operar e manter os equipamentos de codificação, transcodificação e transmissão de sinal de TV da infraestrutura da TVE-UEPG.

III – acrescentar os Arts. 17, 18 e 19, com a redação seguinte:

Subseção IV

Da Gerência de Tecnologia de Informação dos Hospitais Universitários – NTI-HU

Art. 17 A NTI-HU compete:

I) promover e coordenar desenvolvimento, pesquisa, inovação e integração de soluções de software para os Hospitais Universitários;

II) analisar e prospectar sistemas de informação disponíveis no mercado para o suporte das atividades das equipes de desenvolvimento de soluções de software, no âmbito dos Hospitais Universitários;

III) gerenciar demandas, análise de viabilidade e estratégias de definição de projetos de software, no âmbito dos Hospitais Universitários;

IV) garantir o cumprimento do Processo de Desenvolvimento de Software (PDS-UEPG) e da Política de Segurança da Informação (PSI-UEPG) da Universidade Estadual de Ponta Grossa;

V) implantar, gerenciar e manter soluções e serviços de infraestrutura de TI no âmbito dos Hospitais Universitários;

VI) gerenciar a infraestrutura de redes dos Hospitais Universitários, assegurando a expansão, melhorias e manutenção da rede de dados cabeada e sem fio;

VII) coordenar as atividades de atendimento, comunicação e orientação aos usuários dos serviços de TI;

VIII) estabelecer normas de padrão de fluxos de atendimento, qualidade de suporte e atendimento ao usuário de TI no âmbito dos Hospitais Universitários, de forma periódica;

IX) prover suporte técnico de TI aos usuários dos Hospitais Universitários;

X) zelar pelo cumprimento dos níveis de serviços acordados, atuando junto às demais unidades do NTI, a fim de restabelecer, o mais rápido possível, os serviços com o mínimo de impacto aos usuários;

XI) auxiliar no planejamento, especificação técnica e acompanhamento dos processos licitatórios e na fiscalização de contratos de aquisições de itens de TI e serviços de suporte aos usuários;

XII) manter o alinhamento de suas ações com os objetivos estabelecidos no PDTI-UEPG;

XIII) garantir a retenção de conhecimento das atividades da Gerência, elaborando e mantendo as documentações técnicas e informações atualizadas e disponíveis;

XIV) executar atividades administrativas e de gestão de pessoas pertinentes à Gerência;

XV) coordenar e liderar as equipes vinculadas à Gerência;

XVI) promover a integração entre as unidades do NTI, buscando a melhoria de processos e a otimização e uso eficiente de recursos.

Art. 18 À Divisão de Suporte e Atendimento ao Cliente - DSAC compete:

I) gerenciar requisições, incidentes e problemas de TI, atuando como ponto central de contato entre as unidades do NTI e os solicitantes e escalando o suporte aos níveis especializados, quando necessário;

II) prestar o atendimento inicial de primeiro nível aos chamados de suporte de TI nos Hospitais Universitários;

III) prestar apoio aos usuários dos Hospitais Universitários e suas necessidades, esclarecimento de dúvidas e respostas a consultas que envolvem o uso de serviços de TI;

IV) gerenciar e manter a base de conhecimento do NTI atualizada com os dados providos pelo primeiro nível e pelos níveis especializados;

V) prover serviço e coordenar a manutenção de ativos de TI (desktops, workstations, notebooks, monitores, sistemas operacionais e aplicativos) dos Hospitais Universitários;

VI) prestar auxílio ao uso e gestão dos ativos de TI dos Hospitais Universitários com o objetivo de manter os padrões definidos pelo NTI;

VII) acompanhar atendimento da assistência técnica de equipamentos em garantia;

VIII) gerenciar, manter estoque e distribuir equipamentos de informática, peças, periféricos e demais suprimentos;

IX) executar manutenção preventiva e corretiva dos equipamentos de informática;

X) coordenar e dirigir as atividades das equipes sob sua responsabilidade;

XI) responder por todas as atividades técnicas e administrativas de sua área;

XII) manter o alinhamento de suas ações com os objetivos estabelecidos no PDTI-UEPG;

XIII) garantir a retenção de conhecimento das atividades de sua área, elaborando e mantendo as documentações técnicas e informações atualizadas e disponíveis.

Art. 19 À Divisão de Sistemas de Informação - DSI compete:

I) participar do gerenciamento das demandas, análise de viabilidade e estratégias de definição dos projetos de software dos Hospitais Universitários;

II) controlar a execução das atividades, observando o cumprimento dos cronogramas;

III) zelar pela qualidade dos produtos desenvolvidos pelas equipes sob sua responsabilidade;

IV) traduzir as necessidades de negócio para uma visão organizada e técnica, própria da área de TI, analisando tendências e propondo novas soluções e melhorias;

V) garantir o cumprimento das normas e padronizações do Processo de Desenvolvimento de Software (PDS-UEPG) em sua área;

VI) garantir a documentação dos projetos e planejamento de treinamentos em uso dos sistemas em sua área;

VII) coordenar e dirigir as atividades das equipes sob sua responsabilidade;

VIII) responder por todas as atividades técnicas e administrativas de sua área;

IX) manter o alinhamento de suas ações com os objetivos estabelecidos no PDTI-UEPG;

X) garantir a retenção de conhecimento das atividades de sua área, elaborando e mantendo as documentações técnicas e informações atualizadas e disponíveis.

Art. 2º Fica alterado o Organograma do NTI, na forma do *Anexo* que passa a integrar este ato legal.

Art. 3º Esta Resolução entrará em vigor na data de sua publicação. Reitoria da Universidade Estadual de Ponta Grossa.



Documento assinado eletronicamente por **Miguel Sanches Neto, Reitor**, em 09/12/2023, às 07:45, conforme Resolução UEPG CA 114/2018 e art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <https://sei.uepg.br/autenticidade> informando o código verificador **1757669** e o código CRC **F12B32DC**.



ORGANOGRAMA DO NÚCLEO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO – NTI

