



UNIVERSIDADE ESTADUAL DE PONTA GROSSA

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

RESOLUÇÃO UNIV - Nº 2021.9

Aprova o Regimento Interno do Núcleo de Tecnologia da Informação da UEPG.

O CONSELHO UNIVERSITÁRIO, no uso de suas atribuições legais e estatutárias, na reunião do dia 05 de agosto de 2021, *considerando*

a Resolução UNIV nº 06, de 07 de abril de 1993;

a Resolução UNIV nº 40, de 27 de novembro de 2014;

a aprovação do Conselho de Administração na reunião do dia 28 de junho de 2021; e,

considerando mais, os termos do expediente autuado no Sistema Eletrônico de Informações da Universidade Estadual de Ponta Grossa, onde se consubstanciou no *Processo nº 21.000024766-9*, *aprovou* e eu, Reitor, sanciono a seguinte Resolução:

Art. 1º Fica aprovado o Regimento Interno do Núcleo de Tecnologia da Informação - NTI, da Universidade Estadual de Ponta Grossa - UEPG, na forma do *Anexo* que passa a integrar este ato legal.

Art. 2º Revogam-se as disposições em contrário.

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 10/08/2021, às 11:56, 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 **0574515** e o código CRC **8F86422A**.

21.000024766-9

0574515v2



REGIMENTO INTERNO DO NÚCLEO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO – NTI

CAPÍTULO I DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

Art. 1º A organização e o funcionamento do Núcleo de Tecnologia da Informação – NTI da Universidade Estadual de Ponta Grossa – UEPG regulam-se pelo presente Regimento.

Art. 2º O NTI é um órgão suplementar subordinado diretamente à Reitoria, com a responsabilidade de direção, planejamento, desenvolvimento, execução, suporte e monitoramento das atividades relacionadas à Tecnologia da Informação.

Parágrafo único. Sem prejuízo do seu objetivo central, o NTI poderá prestar serviços para as comunidades interna e externa à Universidade, mediante a celebração de acordos, convênios ou contratos, observadas as disposições legais sobre o assunto.

CAPÍTULO II DA ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

Art. 3º A estrutura organizacional do Núcleo de Tecnologia da Informação está disposta em:

I - Direção do NTI:

a) Secretaria;

II - Gerência de Sistemas de Informação - GSI:

- a) Divisão de Sistemas Área 1 – DSA1;
- b) Divisão de Sistemas Área 2 – DSA2;
- c) Divisão de Sistemas Área 3 – DSA3;
- d) Divisão de Sistemas Área 4 – DSA4;

III - Gerência de Infraestrutura de TI - GI:

- a) Divisão de Infraestrutura de Rede e Telecomunicações – DIREN;
- b) Divisão de Serviços de TI e Segurança da Informação – DSEG;



IV - Gerência de Suporte de TI - GSUP:

- a) Divisão de Atendimento ao Cliente – DCLI;
- b) Supervisão de Suporte a Processos e Serviços – SSERV.

Parágrafo único. O organograma da NTI está descrito no Anexo I do presente Regimento Interno.

CAPÍTULO III DAS FINALIDADES E ATRIBUIÇÕES DO NTI

Art. 4º São finalidades e atribuições do NTI:

I - promover o uso eficiente, seguro e sustentável dos recursos de Tecnologia da Informação – TI na UEPG;

II - prestar apoio às atividades administrativas, de ensino, de pesquisa e de extensão da Universidade, realizando a gestão de infraestrutura de TI, e do planejamento e execução da política de uso de recursos de TI;

III - analisar todos os projetos de TI no âmbito da Universidade, objetivando a viabilidade, racionalização e otimização de recursos, sendo o parecer obrigatório e decisão vinculada ao mesmo;

IV - buscar continuamente soluções para a automação e otimização de processos;

V - estimular e promover a cultura digital na UEPG;

VI - assessorar a Reitoria em assuntos relativos à área de TI;

VII - otimizar o uso dos recursos de TI e promover a integração de processos entre os usuários;

VIII - promover o desenvolvimento de soluções de *software* institucional;

IX - contribuir em projetos de *software* que possuam interesse institucional, preferencialmente em iniciativas de código livre e/ou aberto;



X - contribuir em projetos e iniciativas que tenham como objetivo o interesse comum em melhorar a infraestrutura pública da Internet;

XI - promover e supervisionar a gestão da infraestrutura de TI necessária aos serviços ofertados pelo NTI e demais unidades que necessitem de recursos especiais e/ou dedicados;

XII - manter a disponibilidade, a integridade e a confiabilidade das bases de dados, rede e sistemas de informação da Universidade;

XIII - promover a transparência das ações do NTI à comunidade interna e externa;

XIV - assegurar a produção de indicadores de gestão e desempenho de TI, por todas as unidades que compõem o NTI;

XV - elaborar políticas, diretrizes, padrões e processos de TI, no âmbito da UEPG, publicando normativas de acordo com a legislação e normas vigentes;

XVI - promover ações para a adoção de boas práticas de Governança de TI, no âmbito da UEPG;

XVII - elaborar, implementar e manter o Plano Diretor de Tecnologia da Informação – PDTI-UEPG, no âmbito da Universidade, contribuindo para sua revisão periódica e seu alinhamento com o Plano de Desenvolvimento Institucional – PDI e as estratégias institucionais, de acordo com a legislação e normas vigentes;

XVIII - elaborar, implementar e manter a Política de Segurança da Informação – PSI-UEPG, no âmbito da Universidade, de acordo com a legislação e normas vigentes;

XIX - elaborar, implementar e manter o Processo de Desenvolvimento de Software – PDS-UEPG, no âmbito da Universidade, de acordo com a legislação e normas vigentes.

CAPÍTULO IV DOS TITULARES E SUAS ATRIBUIÇÕES

Art. 5º O NTI terá um Diretor, Docente ou Agente Universitário do quadro efetivo da UEPG, nomeado por livre escolha do Reitor, com formação em nível superior na



Universidade Estadual de Ponta Grossa

ANEXO DA RESOLUÇÃO UNIV Nº 2021.9

FL. 4 DE 15

área de Computação, Informática ou Tecnologia da Informação, tais como: Ciência da Computação, Engenharia da Computação e Engenharia de *Software*.

§ 1º Nas faltas e/ou impedimentos eventuais o Diretor será substituído em suas funções, através de sua indicação, pelo titular de uma das Gerências.

§ 2º Os Gerentes e Chefes de Divisão serão nomeados pelo Reitor, por indicação e/ou anuência do Diretor do NTI.

Seção I Da Direção

Art. 6º Ao Diretor do NTI compete:

I - planejar, programar, organizar, coordenar, dirigir, supervisionar e controlar as atividades do NTI;

II - representar o NTI nas comissões e comitês que tenham TI como objeto;

III - representar a Universidade enquanto unidade gestora de TI em eventos, órgãos e situações que sejam de sua competência ou quando delegado;

IV - assessorar a Reitoria nos assuntos relativos à área de TI, emitindo opinião e/ou parecer quando solicitados;

V - promover e supervisionar a gestão de projetos, processos e riscos de TI;

VI - monitorar e avaliar as atividades de TI de forma a garantir o alcance dos objetivos institucionais;

VII - planejar e gerenciar a capacidade de TI visando prover e/ou adequar os recursos e o desenvolvimento da infraestrutura de TI;

VIII - instituir e publicar instruções normativas relativas a políticas, diretrizes, padrões e processos de TI e à Governança de TI, de acordo com a legislação e normas vigentes;

IX - instituir e publicar o Plano Diretor de Tecnologia da Informação (PDTI-UEPG), a Política de Segurança da Informação (PSI-UEPG) e o Processo de Desenvolvimento de *Software* (PDS-UEPG);



X - zelar pelo cumprimento de planos, normas, planejamentos, políticas e demais deliberações de TI vigentes;

XI - superintender as atividades gerais dos Gerentes;

XII - supervisionar todas as atividades e serviços da Secretaria;

XIII - manter contato com os usuários sempre que sua intervenção se fizer necessária;

XIV - manter e conservar as instalações, os equipamentos e materiais destinados à execução das atividades de TI;

XV - receber e analisar relatórios, emitindo parecer técnico a respeito;

XVI - coordenar a execução de demais atividades correlatas à área de TI.

Subseção I Da Secretaria

Art. 7º À Secretaria do NTI compete:

I - secretariar as atividades do Diretor e das Gerências do NTI;

II - elaborar e manter os processos de sua área de responsabilidade documentados e atualizados, zelando pelo seu cumprimento e pelo seu constante aperfeiçoamento, conforme as boas práticas e padrões estabelecidos;

III - instruir e preparar os processos do NTI e controlar os processos em tramitação;

IV - expedir e fazer cumprir as determinações, ordens de serviço, instruções normativas e demais deliberações do Diretor;

V - manter atualizado o arquivo sobre toda a legislação, padrões e normas de interesse do NTI;

VI - garantir a retenção de conhecimento das atividades de sua área, elaborando e mantendo as documentações técnicas e informações atualizadas e disponíveis;



VII - executar outras tarefas afins.

Seção II Das Gerências

Subseção I Da Gerência de Sistemas de Informação – GSI

Art. 8º À GSI compete:

I - analisar, avaliar, projetar, desenvolver, implantar e manter projetos de *software* no âmbito de toda a Universidade, sendo responsável pelo ciclo de vida de projetos e sistemas computacionais;

II - promover e coordenar desenvolvimento, pesquisa, inovação e integração de soluções de *software* para a Universidade;

III - analisar e prospectar sistemas de informação disponíveis no mercado para o suporte das atividades das equipes de desenvolvimento de soluções de *software*;

IV - gerenciar demandas, análise de viabilidade e estratégias de definição de projetos de *software*;

V - estabelecer princípios, diretrizes, normas, padrões, procedimentos, responsabilidades e competências para a elaboração do Processo de Desenvolvimento de *Software* (PDS-UEPG), de forma periódica;

VI - definir normas para padronização de requisitos para contratação de serviços de desenvolvimento de *software*;

VII - garantir o cumprimento do Processo de Desenvolvimento de *Software* (PDS-UEPG) da Universidade;

VIII - gerenciar o conteúdo institucional publicado na Internet, como *sites*, páginas e afins, garantindo que o mesmo esteja e se mantenha sob controle da UEPG;

IX - garantir a documentação dos projetos e planejamento de treinamentos em uso dos sistemas;

X - gerenciar o serviço de gestão de identidade e autenticação institucional;



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

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

XIII - executar atividades administrativas e de gestão de pessoas pertinentes à Gerência;

XIV - coordenar e liderar as equipes vinculadas à Gerência;

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

Art. 9º A GSI compreende as seguintes divisões:

I - Divisão de Sistemas Área 1 – Acadêmico: compreende os sistemas de suporte às atividades de gestão das áreas acadêmicas, relacionados com a atividade-fim, em todos os níveis (graduação, pós-graduação e extensão) da Universidade;

II - Divisão de Sistemas Área 2 – Administrativo: compreende os sistemas de suporte às atividades das áreas administrativas, relacionados com a administração geral, administração pública e demais sistemas corporativos;

III - Divisão de Sistemas Área 3 – Integração: compreende os sistemas de suporte às atividades que possuem relação com mais de uma área de atuação, de maneira transversal entre os processos, e nos quais há especial interesse em integração de dados, processos de trabalho e sistemas;

IV - Divisão de Sistemas Área 4 – Infraestrutura: compreende as soluções de *software* de suporte às atividades de TI, que compõem o arcabouço técnico e tecnológico na construção de infraestrutura de TI e suporte aos demais processos de negócio.

Art. 10 Aos Coordenadores de Divisão das áreas da GSI compete:

I - participar do gerenciamento das demandas, análise de viabilidade e estratégias de definição dos projetos de *software*;

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.

Subseção II

Da Gerência de Infraestrutura de TI – GI

Art. 11 À GI compete:

I - projetar, implantar, gerenciar e manter soluções e serviços de infraestrutura de TI no âmbito da UEPG;

II - gerenciar a infraestrutura de redes, assegurando a expansão, melhorias e manutenção da rede de dados cabeada e sem fio;

III - gerenciar a infraestrutura de ativos de rede, unidades de armazenamento, servidores de rede e as operações dos *datacenters* da Universidade, assegurando o uso eficiente dos recursos e em conformidade com as políticas de segurança vigentes;



IV - garantir a disponibilidade, integridade, confiabilidade e autenticidade dos sistemas e dados através de controles de acesso, rotinas de *backup*, monitoramento de servidores, serviços e equipamentos de rede;

V - gerenciar o fornecimento de domínios *web* e a hospedagem de sítios institucionais;

VI - integrar iniciativas de redes avançadas, visando a cooperação entre instituições de ensino, ciência, tecnologia e inovação;

VII - operar e manter o ponto de troca de tráfego da UEPG;

VIII - definir e determinar normas para padronização de requisitos de especificação de equipamentos de rede e infraestrutura;

IX - apoiar a Pró-Reitoria de Planejamento – PROPLAN em projetos de rede de dados;

X - apoiar a Prefeitura do *Campus* Universitário – PRECAM na fiscalização de obras que contenham rede de dados;

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

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

XIII - executar atividades administrativas e de gestão de pessoas pertinentes à Gerência;

XIV - coordenar e liderar as equipes vinculadas à Gerência;

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

Art. 12 À Divisão de Infraestrutura de Rede e Telecomunicações - DIREDD compete:

I - operar e prover o suporte e manutenção aos ativos de TI que compõem a rede de dados da UEPG, zelando pelo cumprimento dos níveis de serviço acordados;



II - gerenciar a utilização e disponibilidade da rede local de dados e de acessos à Internet através do monitoramento permanente dos ativos de rede e *links* de comunicação, garantido níveis de serviço compatíveis com a necessidade da UEPG;

III - manter a infraestrutura dos *datacenters* da UEPG, zelando pelo cumprimento dos níveis de serviço acordados;

IV - manter a infraestrutura física da rede da UEPG;

V - gerenciar os recursos e a documentação da infraestrutura de rede, garantindo sua constante atualização;

VI - controlar todos os ativos de rede, propondo otimizações de uso, atualizações e substituições;

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. 13 À Divisão de Serviços de TI e Segurança da Informação – DSEG compete:

I - gerenciar, avaliar, prospectar e implantar serviços de TI para o suporte das atividades de TI;

II - gerenciar, avaliar, prospectar e implantar sistemas de informação para o suporte das atividades de TI;

III - gerenciar e implantar medidas de segurança da informação para os serviços de TI, através de atividades e de projetos de segurança, controles de acesso, monitoramento, diagnósticos e levantamento de vulnerabilidades;



IV - acompanhar os processos de trabalho e procedimentos operacionais necessários para a implementação da Política de Segurança da Informação (PSI-UEPG);

V - executar monitoramento, auditoria e avaliação de forma periódica das práticas de segurança da informação adotadas pela UEPG;

VI - definir diretrizes e políticas de senhas, níveis de segurança e métodos de autenticação nos processos de gestão de identidades;

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.

Subseção III **Da Gerência de Suporte de TI – GSUP**

Art. 14 À GSUP compete:

I - coordenar as atividades de atendimento, comunicação e orientação aos usuários dos serviços de TI ofertados pelo NTI;

II - estabelecer normas de padrão de fluxos de atendimento, qualidade de suporte e atendimento ao usuário de TI no âmbito da UEPG, de forma periódica;

III - prover suporte técnico de TI aos usuários da UEPG;

IV - 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;

V - gerenciar e manter o portfólio e o catálogo de serviços de TI oferecido pelo NTI, mantendo-os atualizados;



VI - buscar e propor soluções tecnológicas ao usuário final, como computação, impressão, digitalização e demais ativos de TI da UEPG;

VII - 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;

VIII - planejar e implantar políticas de atualização de Sistemas Operacionais e aplicativos instalados nos computadores, *notebooks*, *smartphones*, *tablets* e demais dispositivos da UEPG;

IX - planejar, definir, desenvolver, auditar e criar políticas para a padronização das configurações de *hardware* e *software* da UEPG;

X - efetuar a gestão das licenças de *software* e executar auditoria das mesmas para verificação da utilização de *softwares* não autorizados;

XI - colaborar na elaboração de manuais, treinamentos, procedimentos e rotinas para preservar o funcionamento da estrutura e das soluções de TI da UEPG;

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. 15 À Divisão de Atendimento ao Cliente – DCLI 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;

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

IV - monitorar a qualidade do atendimento de suporte;

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

VI - coordenar e dirigir as atividades das equipes sob sua responsabilidade;

VII - responder por todas as atividades técnicas e administrativas de sua área;

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

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

Art. 16 À Supervisão de Suporte a Processos e Serviços – SSERV compete:

I - prover serviço e coordenar a manutenção de ativos de TI (*desktops, workstations, notebooks*, monitores, sistemas operacionais e aplicativos) da UEPG;

II - prestar auxílio ao uso e gestão dos ativos de TI da UEPG com o objetivo de manter os padrões definidos pelo NTI;

III - acompanhar atendimento da assistência técnica de equipamentos em garantia;

IV - gerenciar, manter estoque e distribuir equipamentos de informática, peças, periféricos e demais suprimentos;

V - executar manutenção preventiva e corretiva dos equipamentos de informática;



Universidade Estadual de Ponta Grossa

ANEXO DA RESOLUÇÃO UNIV Nº 2021.9

FL. 14 DE 15

VI - efetuar perícia e laudo em equipamentos de TI, classificando-os como servíveis ou inservíveis para procedimentos de baixa patrimonial;

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.



ORGANOGRAMA DO NTI

