



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA

Regimento da Superintendência de Tecnologia da Informação

DOS OBJETIVOS E ORGANIZAÇÃO DA SUPERINTENDÊNCIA

Capítulo I - DA SUPERINTENDÊNCIA E SEUS OBJETIVOS

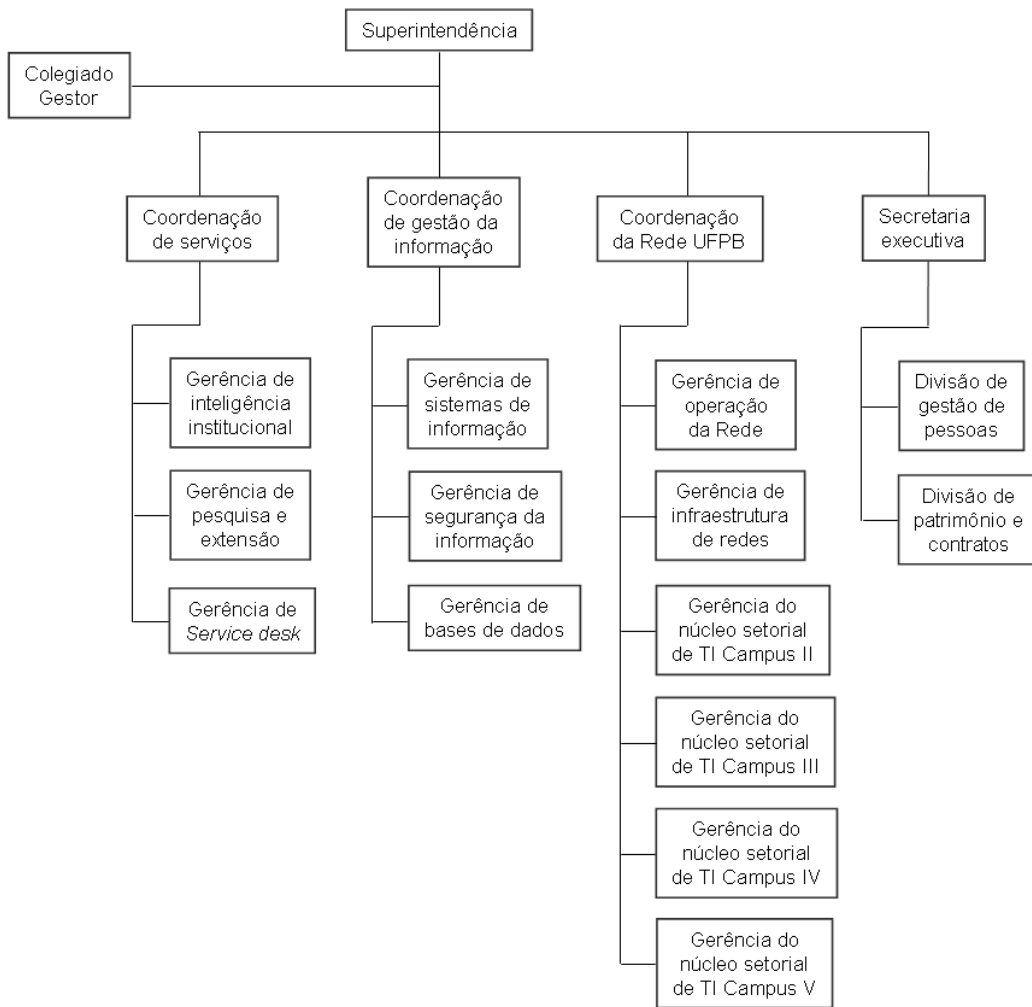
Art. 1º - A Superintendência de Tecnologia da Informação (STI), órgão auxiliar de direção superior da Reitoria da Universidade Federal da Paraíba, tem como objetivo prover os serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) que apoiem a UFPB no desenvolvimento do ensino, pesquisa, extensão, gestão e serviços à comunidade, de acordo com (a) as diretrizes estratégicas institucionais, (b) o plano de desenvolvimento institucional, (c) os planos específicos para a área de TIC e (d) as recomendações emanadas pelo Comitê de Gestão e Tecnologia da Informação (CGTI).

Capítulo II - DA ESTRUTURA DA STI

Art. 2º - A STI é composta de:

- a) Área diretiva e de apoio
 - 1. Direção
 - 2. Colegiado gestor
 - 3. Secretaria executiva
 - 3.1. Divisão de gestão de pessoas
 - 3.2. Divisão de gestão de patrimônio e contratos
- b) Área técnico/operacional
 - 1. Coordenação de serviços (CS)
 - 1.1. Gerência de inteligência institucional
 - 1.2. Gerência de pesquisa e extensão
 - 1.3. Gerência do bureau de serviços (*Service Desk*)
 - 2. Coordenação de gestão da informação (CGI)
 - 2.1. Gerência de sistemas de informação
 - 2.2. Gerência de segurança da informação
 - 2.3. Gerência de bases de dados
 - 3. Coordenação da Rede (CR)
 - 3.1. Gerência de infraestrutura de redes
 - 3.2. Gerência de operação de redes
 - 3.3. Gerência do núcleo setorial de TI (NSTI) Campus II
 - 3.4. Gerência do núcleo setorial de TI (NSTI) Campus III
 - 3.5. Gerência do núcleo setorial de TI (NSTI) Campus IV
 - 3.6. Gerência do núcleo setorial de TI (NSTI) Campus V

Capítulo III - DO ORGANOGRAMA DA STI



DA ÁREA DIRETIVA E DE APOIO

Capítulo I - DA DIREÇÃO

Art. 3º - A direção da STI será exercida por um superintendente designado pela Reitoria.

Art. 4º - São atribuições da direção da STI:

- Administrar a STI, primando pelos princípios de economicidade e efetividade de emprego institucional da TIC;
- Assessorar a Reitoria nas questões institucionais relativas à TIC;
- Propor à Reitoria a aprovação de convênios, acordos e contratos com entidades nacionais ou internacionais, públicas ou privadas;
- Representar a STI na área universitária e/ou fora dela;
- Elaborar, em conjunto com o Colegiado Gestor da STI, o planejamento estratégico de TI (PETI) e planos diretores de TI anuais (PDTI);

- f) Elaborar, em conjunto com o Colegiado Gestor da STI a proposta orçamentária da STI;
- g) Realizar a proposta orçamentária da STI;
- h) Designar os coordenadores de área previstos no presente Regimento;
- i) Apresentar à Reitoria, em conjunto com o Colegiado Gestor da STI, prestação de contas anual;
- j) Encaminhar à Reitoria propostas de alterações deste Regimento, após aprovação do Colegiado Gestor da STI.

Capítulo II - DO COLEGIADO GESTOR

Art. 5º - São atribuições do Colegiado Gestor da STI:

- a) Fixar diretrizes e normas internas de administração;
- b) Participar da elaboração de proposta orçamentária da superintendência a ser encaminhada à Reitoria;
- c) Aprovar as propostas de convênios, acordos, contratos e projetos;
- d) Propor alterações organizacionais e regimentais da STI;
- e) Deliberar sobre as propostas de concessão de afastamento para aperfeiçoamento de seu corpo técnico-administrativo;
- f) Elaborar, em conjunto com a direção da STI, o planejamento estratégico de TI (PETI) e planos diretores de TI anuais (PDTI);
- g) Designar as gerências e chefias previstas no presente Regimento;
- h) Assessorar a direção da STI em questões específicas de cunho estratégico.

Art. 6º - O Colegiado Gestor será constituído:

- a) Pelo superintendente da STI, como seu presidente;
- b) Pelos coordenadores das áreas que compõem a área técnico-operacional da STI.

Art. 7º - O Colegiado Gestor deverá se reunir quinzenalmente em caráter ordinário e, sempre que necessário, em caráter extraordinário por convocação do seu presidente ou por maioria absoluta dos seus membros.

Parágrafo único - As reuniões extraordinárias do Colegiado Gestor deverão ser convocadas com, no mínimo, 24 horas de antecedência.

Capítulo III - DA SECRETARIA EXECUTIVA

Art. 8º - A secretaria executiva será chefiada por um titular indicado pela direção da STI.

Art. 9º - A secretaria executiva será formada por duas divisões, designadas pela direção da STI:

- a) Divisão de gestão de pessoas;
- b) Divisão de gestão de patrimônio e contratos.

Art. 10º - São de responsabilidade da secretaria executiva e suas divisões as atividades de:

- a) Secretariado da direção;
- b) Protocolo, expediente e arquivo;
- c) Gestão de pessoal;

- d) Controle de convênios e contratos;
- e) Operacionalização das solicitações de compras;
- f) Controle patrimonial;
- g) Controle de estoque interno;
- h) Manutenção e segurança das instalações físicas da STI;
- i) Transporte;
- j) Gestão da biblioteca-museu.

DA ÁREA TÉCNICO/OPERACIONAL

Capítulo I - DA COORDENAÇÃO DE SERVIÇOS

Art. 11 - A coordenação de serviços (CS) será dirigida por um coordenador designado pela direção da STI.

Art. 12 - A CS tem como atribuições:

- a) Recepcionar e triar todas as solicitações de serviço feitas à STI, sejam solicitações de suporte operacional (uso da TIC), técnico (inserção da TIC) ou de informações (conteúdos). Essas solicitações podem ser atendidas diretamente pela CS ou encaminhadas a indivíduos/setores competentes, em outras áreas;
- b) Verificar os níveis dos serviços prestados com base em acordos de nível de serviços (SLA), acordados com suas áreas-cliente;
- c) Estabelecer parcerias de pesquisa com unidades da UFPB;
- d) Estabelecimento de parcerias de pesquisa/extensão com unidades externas à UFPB;
- e) Contratação e/ou aquisição de material didático-instrucional e de pesquisa;
- f) Manutenção de acervo bibliográfico correspondente.

Art. 13 - Alinhada às premissas de governança de TI estabelecidas pela instituição, a CS monitora e fornece, periodicamente, indicadores de desempenho de suas atividades à direção da STI.

Art. 14 - Para alcance de sua missão e metas, a CS está estruturada em três gerências, com as seguintes atribuições:

a) A gerência de *Service desk* tem como atribuições:

- Recepcionar todas as solicitações de serviço feitas à STI;
- Realizar triagem das solicitações recebidas;
- Realizar atendimento das solicitações de serviço que possam ser solucionadas diretamente pelo *Service desk* (incidentes, geralmente);
- Direcionar as solicitações de serviço para atendimento pelos indivíduos/setores competentes (incidentes recorrentes, erros e problemas não solucionáveis pelo *Service desk*);
- Elaborar, manter e disponibilizar aos interessados, catálogo de perguntas/respostas frequentes (FAQ)
- Elaborar demonstrativo periódico (diário, semanal e mensal) de conformidade com o(s) SLA(s) em vigor;
- Elaborar demonstrativo periódico (mensal) de níveis de satisfação, dos interessados, para com os serviços prestados pela gerência.

b) A gerência de Inteligência Institucional tem como atribuições:

- Recepcionar as solicitações do tipo "informações para tomada de decisão" e "informações para auditoria";
- Implementar relatórios *ad hoc* para atendimento às solicitações de informação, internas e/ou externas à instituição;
- Verificar conformidade das soluções oferecidas em relação às solicitações;
- Implementar, manter e disponibilizar mecanismos de disseminação da informação institucional publicável (por exemplo, *business intelligence*);
- Capacitar interessados para consumo, na modalidade auto-serviço, da informação institucional publicada;
- Dar suporte às atividades de obtenção de dados e informações exercidas pelo Pesquisador Institucional (PI);
- Elaborar demonstrativo periódico (diário, semanal e mensal) de conformidade com o(s) SLA(s) em vigor;
- Elaborar demonstrativo periódico (mensal) de níveis de satisfação, dos interessados, para com os serviços prestados pela gerência.

c) A gerência de Pesquisa e Extensão tem como atribuições:

- Prospectar métodos e técnicas em software e serviços correlatos (S&SC) para aplicação em atividades da STI e/ou da STI em parceria com unidades externas;
- Oferecer ambiente para pesquisa empírica (sob supervisão da gerência e em conformidade com critérios de segurança da informação);
- Elaborar material didático-instrucional para capacitação de interessados em métodos e técnicas em S&SC prospectados e/ou desenvolvidos pela STI;
- Oferecer capacitações para interessados em métodos e técnicas em S&SC prospectados e/ou desenvolvidos pela STI;
- Selecionar e indicar contratar/aquisição de material didático-instrucional e de pesquisa;
- Manter acervo bibliográfico de material didático-instrucional e de pesquisa, adquirido e/ou desenvolvido pela STI;
- Elaborar demonstrativo periódico (mensal) de atividades desenvolvidas;
- Elaborar demonstrativo periódico (mensal) de níveis de satisfação, dos interessados, para com os serviços prestados pela gerência.

Capítulo II - DA COORDENAÇÃO DE GESTÃO DA INFORMAÇÃO

Art. 15 - A coordenação de gestão da informação (CGI) será dirigida por um coordenador designado pela direção da STI.

Art. 16 - A CGI tem como atribuições:

- a) Coordenar toda execução de planejamento, desenvolvimento e implantação dos serviços relacionados aos sistemas administrativos e acadêmicos, bem como avaliar as soluções, o cumprimento de cronogramas, buscando atingir uma prestação dos serviços com qualidade e eficiência no atendimento às necessidades dos usuários dos respectivos sistemas de informação;
- b) Assessorar a direção da STI fornecendo subsídios que auxiliem na tomada de decisões, e na definição de metodologias e ferramentas de modelagem e desenvolvimento de sistemas de informação;
- c) Coordenar o planejamento e desenvolvimento de projetos e implementações de sistemas de informação e soluções de TIC;

- d) Implantar e gerenciar metodologia de “atendimento ao usuário” para os sistemas de informação desenvolvidos para a UFPB;
- e) Proceder à avaliação técnica continuada dos sistemas da UFPB, desenvolvidos/mantidos sob a responsabilidade da CGI;
- f) Proceder à avaliação de satisfação dos usuários em relação aos sistemas sob a responsabilidade da CGI;
- g) Realizar estudos no sentido de avaliar a necessidade de aquisição de ferramentas de apoio ao desenvolvimento de sistemas informatizados;
- h) Desempenhar outras atividades correlatas atribuídas pela direção da STI.

Art. 17 - Para alcance de sua missão e metas, a CGI está estruturada em três gerências com as seguintes atribuições:

a) A Gerência de Sistemas de Informação tem como atribuições:

- Participar das definições sobre metodologias e ferramentas de modelagem e desenvolvimento de sistemas de informação;
- Realizar o desenvolvimento de projetos de sistemas de informação;
- Realizar a implantação de sistemas de informação desenvolvidos por esta gerência ou adquiridos de terceiros, com as devidas customizações quando for o caso;
- Avaliar a viabilidade técnica das alterações e novas funcionalidades dos sistemas;
- Efetuar manutenção nos sistemas em produção;
- Atualizar as documentações relativas aos sistemas em manutenção;
- Identificar necessidades de treinamento, capacitação de técnicos da gerência e encaminha pleito a CGI.

b) A Gerência de Segurança da Informação tem como atribuições:

- Acompanhar, implementar e responder às orientações do Centro de Atendimento de Incidentes de Segurança – CAIS, da Rede Nacional de Ensino e Pesquisa (RNP), do CERT.br - Centro de Estudos, Resposta e Tratamento de Incidentes de Segurança no Brasil e de outros mecanismos de segurança da informação institucionalizados pelo Governo Federal;
- Avaliar e implementar estratégias de segurança e de desempenho nos servidores de rede;
- Manter a segurança dos sistemas da UFPB, controlando o acesso ao banco de dados, utilizando os recursos de segurança do sistema operacional, do sistema de rede e do equipamento servidor;
- Acompanhar e elaborar propostas de solução relativas aos incidentes provocados por vírus eletrônicos;
- Manter ativo um sistema de divulgação dos problemas detectados e solucionados em relação a softwares básicos, com esclarecimentos para a comunidade acerca do procedimento adequado para tratamento de cada caso;
- Identificar e encaminhar pleito à CGI quanto a necessidades de treinamento e capacitação de técnicos da gerência.

c) A Gerência de Bases de Dados tem como atribuições:

- Realizar administração de dados dos repositórios de dados integrados institucionais;

- Instalar e fazer a atualização de bancos de dados e ferramentas de aplicação;
- Planejar, calcular e disponibilizar espaço de armazenamento necessário para bancos de dados;
- Modificar a estrutura de bancos de dados, se necessário, a partir de informações solicitadas por desenvolvedores de aplicativos;
- Criar e manter contas de usuários, conceder e revogar privilégios, de forma a gerenciar os acessos aos bancos de dados;
- Planejar a geração de cópias de segurança (*backup*) e recuperação (*restore*) dos bancos de dados;
- Monitorar e otimizar o desempenho dos bancos de dados;
- Identificar e encaminhar pleito à CGI quanto a necessidades de treinamento e capacitação de técnicos da gerência.

Capítulo III - DA COORDENAÇÃO DA REDE UFPB

Art. 18 - A coordenação de redes (CR) será dirigida por um coordenador designado pela direção da STI.

Art. 19 - A CR tem como atribuições:

- a) Administrar a rede corporativa de computadores da UFPB;
- b) Garantir a segurança, eficiência e disponibilidade da Rede;
- c) Estabelecer e praticar níveis de excelência acordados com a alta administração da UFPB, a fim de propiciar a infraestrutura tecnológica necessária para a oferta de serviços de TI à comunidade universitária.

Art. 20 - Para alcance de sua missão e metas, a CR está estruturada em seis gerências com as seguintes atribuições:

a) A Gerência de Infraestrutura de Redes tem como atribuições:

- Monitorar o *backbone* (espinha dorsal) e respectivas redes acadêmicas e administrativas de cada *campus* da UFPB, bem como os *links* de comunicação necessários à interligação entre os seus *campi* e deles com a rede mundial de computadores – a Internet –, atuando de forma pró-ativa (e corretiva, quando da ocorrência de quaisquer incidentes), a fim de manter elevado o *uptime* da Rede UFPB;
- Administrar e manter os equipamentos do *backbone* da Rede UFPB;
- Apoiar as unidades organizacionais da UFPB em assuntos relacionados à infraestrutura de TI, especialmente em atividades de suporte técnico aos recursos computacionais corporativos de *hardware* e *software*, bem como em atividades de projeto, implantação e configuração de redes locais de computadores, observando-se padrões de desempenho e segurança estabelecidos pela instituição;
- Criar e divulgar indicadores de desempenho da Rede UFPB;
- Manter inventário de recursos computacionais da Rede UFPB;
- Prospectar tecnologias de produtos e serviços, a fim de manter a Rede UFPB atualizada com o estado da arte em TI.

b) A Gerência de Operação da Rede tem como atribuições:

- Administrar os servidores corporativos de correio eletrônico, web, banco de dados, de arquivos, *backup* etc., bem como dos equipamentos do *backbone* da

Rede UFPB;

- Acompanhar e avaliar continuamente o *status* dos serviços providos pela STI, visando a adoção de eventuais ajustes, necessários ao alcance do desempenho esperado;
- Planejar a expansão da capacidade de processamento da Rede UFPB, com base no PDI da UFPB;
- Atuar na mitigação de riscos, resposta a incidentes de segurança, recuperação de desastres e rotinas de salvamento e recuperação de dados;
- Atender às recomendações do Centro de Atendimento de Incidentes de Segurança (CAIS) da Rede Nacional de Pesquisa (RNP), do Centro de Estudos, Resposta e Tratamento de Incidentes de Segurança no Brasil (CERT.br) do Comitê Gestor da Internet no Brasil, visando o aperfeiçoamento dos procedimentos de segurança da Rede UFPB.

c) As quatro Gerências dos Núcleos Setoriais de TI (NSTI) Campus II, III, IV e V têm como atribuições:

- Administrar a rede corporativa de computadores do respectivo Campus;
- Garantir a segurança, eficiência e disponibilidade da Rede do respectivo Campus;
- Estabelecer e praticar níveis de excelência definidos pela CR, a fim de propiciar a infraestrutura tecnológica necessária para a oferta de serviços de TI à comunidade universitária local;
- Apoiar as unidades organizacionais do respectivo Campus em assuntos relacionados à infraestrutura de TI, especialmente em atividades de suporte técnico aos recursos computacionais corporativos de *hardware* e *software*, bem como em atividades de projeto, implantação e configuração de redes locais de computadores, observando-se padrões de desempenho e segurança estabelecidos pela CR;
- Elaborar demonstrativo periódico (mensal) de atividades desenvolvidas;
- Elaborar demonstrativo periódico (mensal) de níveis de satisfação, dos interessados, para com os serviços prestados pela gerência no respectivo Campus.

DO ORÇAMENTO

Art. 21 - Os recursos financeiros da STI são provenientes de:

- a) Dotações que, a qualquer título, lhe forem destinadas no orçamento da universidade;
- b) Dotações e contribuições a título de subvenção, concedidas por autarquias ou quaisquer pessoas físicas ou jurídicas;
- c) Recursos oriundos da prestação de serviços (treinamentos, consultorias, elaboração e execução de projetos técnicos) junto à comunidade;
- d) Taxas e emolumentos;
- e) Recursos eventuais de qualquer natureza (doações, por exemplo).

Art. 22 - A arrecadação resultante de atividade própria da STI será recolhida ou creditada à UFPB, sob título especial e incorporada à receita própria vinculada da STI.

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 23 - As atividades da STI serão normatizadas por este Regimento, pelas normas e ordens de serviço emanadas pela direção e pela legislação em vigor.

Art. 24 - Os casos omissos, neste Regimento, serão resolvidos, em primeira instância pelo Colegiado Gestor da STI e, em grau de recurso, pelo Conselho Universitário.

Aprovado pelo consuni em 12/12/2013