



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
CENTRO FEDERAL DE EDUCAÇÃO TECNOLÓGICA CELSO SUCKOW DA FONSECA

PORTARIA Nº 1152 DE 05 DE Agosto DE 2019

O VICE-DIRETOR EM EXERCÍCIO DA DIREÇÃO-GERAL DO CENTRO FEDERAL DE EDUCAÇÃO TECNOLÓGICA CELSO SUCKOW DA FONSECA, no uso de suas atribuições legais conferidas pela Portaria Ministerial nº 812, publicada no D.O.U. de 24 de Junho de 2011, e de acordo com a Lei nº 6.545, de Junho de 1978, alterada pela Lei nº 8.711, de 28 de Setembro de 1993, a Lei nº 8.948, de Dezembro de 1994, a Lei nº 11.892, de 29 de Dezembro de 2008, e o Decreto nº 5.224, de 1 de Outubro de 2004,

RESOLVE:

Art. 1º Aprovar o disposto na Norma de Serviço/DTINF nº 02, de 23 de Julho de 2019, Anexo I desta portaria, que dispõe sobre controle de acesso à informação: o uso de Recursos Computacionais no Cefet/RJ, sob gestão e responsabilidade do Departamento de Tecnologia da Informação (DTINF)

Art. 2º Revogar a Portaria nº 1.281, de 04/10/2018.

Art. 3º Esta portaria entra em vigor na data de sua assinatura.


MAURÍCIO SALDANHA MOTTA
VICE-DIRETOR EM EXERCÍCIO DA DIREÇÃO-GERAL



Ministério de Educação
CENTRO FEDERAL DE EDUCAÇÃO TECNOLÓGICA CELSO SUCKOW DA FONSECA
Departamento de Tecnologia da Informação - DTINF

ANEXO I

NORMA DE SERVIÇO/DTINF Nº 02, DE 23 DE JULHO DE 2019.

Dispõe sobre o Uso dos Recursos Computacionais no Cefet/RJ sob gestão do Departamento de Tecnologia da Informação (DTINF) e responsabilidade da Direção Geral do CEFET/RJ.

O Departamento de Tecnologia da Informação - DTINF, no uso das suas atribuições que lhe confere a definição e orientação das políticas, estratégias, padrões técnicos e diretrizes no âmbito em Tecnologia de Informação e Comunicação (TIC), conforme descritos no Regimento Interno e Plano Diretor de Tecnologia de Informação da instituição e, considerando a necessidade de estabelecer critérios e procedimentos para o uso dos recursos computacionais no âmbito do Cefet/RJ, resolve:

Capítulo I

DISPOSIÇÕES GERAIS

Art.1º Esta norma visa estabelecer critérios e procedimentos para o uso dos recursos computacionais disponíveis aos usuários da rede de Tecnologia da Informação do Cefet/RJ.

Parágrafo único - A presente norma se aplica no âmbito do Cefet/RJ.

Capítulo II

DOS OBJETIVOS GERAIS

Art.2º Esta norma objetiva orientar sobre os requisitos mínimos dos recursos computacionais, sua administração e controle.



Ministério de Educação
CENTRO FEDERAL DE EDUCAÇÃO TECNOLÓGICA CELSO SUCKOW DA FONSECA
Departamento de Tecnologia da Informação - DTINF

Capítulo III

DA FUNDAMENTAÇÃO NORMATIVA E LEGAL

Art.3º Esta norma foi elaborada com base na ABNT NBR-ISO/IEC-27001 [Tecnologia da Informação/Técnicas de segurança/Sistemas de Gestão de Segurança da Informação/Requisitos] e na ABNT NBR-ISO/IEC-27002 [Tecnologia da informação/Técnicas de Segurança/Código de prática para a Gestão de Segurança da Informação].

Art.4º A presente norma está fundamentada na Cartilha de Boas Práticas em Segurança da Informação da Secretaria de Fiscalização de Tecnologia da Informação do Tribunal de Contas da União (TCU), 4 edição, 2012.

Capítulo IV

DAS DEFINIÇÕES

Art.5º Para fins desta norma, considera-se:

- I - **Ativo**: qualquer bem, tangível ou intangível, que tenha valor para a instituição;
- II - **Ativo da Informação**: os meios de armazenamento, transmissão e processamento, os sistemas de informação, bem como os locais onde se encontram esses meios e as pessoas que a eles têm acesso;
- III - **Ativo Sigiloso**: qualquer bem tangível ou intangível que possa conter informações sigilosas que, se acessadas por pessoas não autorizadas, podem causar danos significativos à instituição;
- IV - **Auditoria de TI**: verificação e avaliação dos sistemas e procedimentos internos de TI com o objetivo de reduzir fraudes, erros, práticas ineficientes ou ineficazes;
- V - **Autenticação**: é o ato de confirmar que algo ou alguém é autêntico, ou seja, uma garantia de que qualquer alegação de ou sobre um objeto é verdadeira;
- VI - **Autenticidade**: propriedade de que a informação foi produzida, expedida, modificada ou destruída por uma determinada pessoa física, ou por um determinado sistema, órgão ou entidade;
- VII - **Backup** (em português, Cópia de Segurança): cópia de dados num meio separado do original, de forma a protegê-los de qualquer eventualidade, sendo considerada essencial para dados importantes;



Ministério de Educação
CENTRO FEDERAL DE EDUCAÇÃO TECNOLÓGICA CELSO SUCKOW DA FONSECA
Departamento de Tecnologia da Informação - DTINF

- VIII - **Contingência**: descrição de medidas a serem tomadas pelo Cefet/RJ, incluindo a ativação de processos manuais, para fazer com que seus processos vitais voltem a funcionar plenamente, ou num estado minimamente aceitável, o mais rápido possível, evitando assim uma paralisação prolongada que possa gerar maiores prejuízos à instituição;
- IX - **Controle de Acesso**: conjunto de procedimentos, recursos e meios utilizados com a finalidade de conceder ou bloquear o acesso;
- X - **Credenciais ou contas de acesso**: permissões, concedidas por autoridade competente após o processo de credenciamento, que habilitam determinada pessoa, sistema ou organização ao acesso. A credencial pode ser física como crachá, cartão e selo ou lógica como identificação de usuário e senha;
- XI - **Criptografia**: forma de transformação da informação em códigos a partir de sua forma original para outra ilegível, a fim de que possa ser conhecida apenas pelo seu destinatário (detentor da "chave secreta") no seu recebimento;
- XII - **Dado**: representação de uma informação, instrução, ou conceito, de modo que possa ser armazenado e processado por um computador;
- XIII - **Disponibilidade**: propriedade de que a informação esteja acessível e utilizável sob demanda por uma pessoa física ou determinado sistema, órgão ou entidade;
- XIV - **Estações de trabalho**: computador adquirido especificamente para realização de tarefas relacionadas à instituição, podendo ou não estar conectado à rede do Cefet/RJ. Utilizado para executar software profissional, como BrOffice, CAD, etc.;
- XV - **Gestão de Segurança da Informação e Comunicações**: conjunto de processos que permite identificar e implementar as medidas de proteção necessárias para minimizar ou eliminar os riscos a que estão sujeitos os seus ativos de informação, e equilibrá-los com os custos operacionais e financeiros envolvidos;
- XVI - **Hardware**: parte física do computador, conjunto de componentes eletrônicos, circuitos integrados e periféricos, como a máquina em si, placas, impressora, teclado e outros;
- XVII - **Homologação**: forma de atestar que um determinado *software* pode ser instalado nos computadores;
- XVIII - **Informação**: considerado qualquer tipo de dado, processados ou não, que podem ser utilizados para produção e transmissão de conhecimento, contidos em qualquer meio, suporte ou formato;
- XIX - **Informações Críticas**: são as informações de extrema importância para a sobrevivência da instituição;





Ministério de Educação
CENTRO FEDERAL DE EDUCAÇÃO TECNOLÓGICA CELSO SUCKOW DA FONSECA
Departamento de Tecnologia da Informação - DTINF

- XX - **Informação sigilosa:** informação submetida temporariamente à restrição de acesso público em razão de sua imprescindibilidade para a segurança da sociedade e do Estado, e aquelas abrangidas pelas demais hipóteses legais de sigilo;
- XXI - **Integridade:** propriedade de que a informação não foi modificada ou destruída de maneira não autorizada ou acidental;
- XXII - **Logon:** Procedimento de identificação e autenticação do usuário nos Recursos de Tecnologia da Informação. É pessoal e intransferível;
- XXIII - **Política de Segurança da Informação e de Comunicação (POSIC):** documento aprovado pela autoridade responsável pelo órgão ou entidade da Administração Pública Federal, direta e indireta, com o objetivo de fornecer diretrizes, critérios e suporte administrativo suficientes à implementação da segurança da informação e comunicações;
- XXIV - **Recursos Computacionais:** recursos que processam, armazenam e/ou transmitem informações, tais como aplicações, sistemas de informação, estações de trabalho, notebooks, servidores de rede, equipamentos de conectividade e infraestrutura;
- XXV - **Roteador:** equipamento responsável pela troca de informações entre redes;
- XXVI - **Segurança da Informação e Comunicações:** ações que objetivam viabilizar e assegurar a disponibilidade, a integridade, a confidencialidade e a autenticidade das informações;
- XXVII - **Sistemas de Informação:** conjunto de meios de comunicação, computadores e redes de computadores, assim como dados e informações que podem ser armazenados, processados, recuperados ou transmitidos por serviços de telecomunicações, inclusive aplicativos, especificações e procedimentos para sua operação, uso e manutenção;
- XXVIII - **Software:** são todos os programas existentes em um computador, como sistema operacional, aplicativos, entre outros;
- XXIX - **Switch:** equipamento eletrônico de comutação que funciona como um nó central numa rede no formato estrela, armazenando em memória o endereço físico de todos os computadores conectados a ele, relacionando cada endereço físico a uma de suas portas e permitindo assim a interligação entre os dispositivos conectados;
- XXX - **Termo de Responsabilidade:** termo assinado pelo usuário concordando em contribuir com a disponibilidade, a integridade, a confidencialidade e a autenticidade das informações que tiver acesso, bem como assumir responsabilidades decorrentes de tal acesso;
- XXXI - **Usuário:** servidores, terceirizados, colaboradores, consultores, auditores e estagiários que obtiveram autorização do responsável pela área interessada para acesso aos



Ministério de Educação
CENTRO FEDERAL DE EDUCAÇÃO TECNOLÓGICA CELSO SUCKOW DA FONSECA
Departamento de Tecnologia da Informação - DTINF

Ativos de Informação do Cefet/RJ, formalizada por meio da assinatura do Termo de Responsabilidade.

Capítulo V DAS DIRETRIZES

Art.6º As diretrizes sobre o Uso dos Recursos Computacionais orientam sobre o que deve ser feito para se alcançar os objetivos estabelecidos nas políticas de Tecnologia da Informação no Cefet/RJ.

Seção I Recursos Computacionais em Geral

Art.7º Os usuários devem ter acesso somente aos recursos computacionais que forem indispensáveis à realização de suas atividades no Cefet/RJ.

§1 - É vedado aos usuários do Cefet/RJ compartilhar o login e/ou senha de outro usuário para acessar ou utilizar um recurso computacional.

§2 - É vedado aos usuários fazer uso de exploração de falhas de configuração, falhas de segurança ou tentar obter conhecimento de senhas especiais para alterar um Recurso Computacional.

§3 - Os usuários que estiverem em trânsito por outros campi do Cefet/RJ poderão utilizar os recursos computacionais das unidades em que estiverem trabalhando, como visitantes.

Art.8º A utilização dos recursos de tecnologia deve respeitar a Política de Segurança da Informação e Comunicação (POSIC) do Cefet/RJ, as normas complementares e o Código de Ética da Instituição.

Parágrafo único - Os usuários são responsáveis pelos recursos computacionais por eles utilizados, devendo preservar a sua integridade.

Art. 9º Os ambientes onde se encontram instalados ou guardados os recursos computacionais devem permanecer protegidos mesmo na ausência dos usuários

§1 - Todos os equipamentos (estações de trabalho, notebooks, servidores, impressoras e outros) devem ter identificação padrão especificadas pelo setor de Patrimônio do Cefet/RJ.



Ministério de Educação
CENTRO FEDERAL DE EDUCAÇÃO TECNOLÓGICA CELSO SUCKOW DA FONSECA
Departamento de Tecnologia da Informação - DTINF

- §2 - Tendo em vista a preservação do ambiente computacional do Cefet/RJ, é vedado aos usuários o fornecimento de informações a terceiros sobre características, funcionalidades e configurações dos recursos de tecnologia da informação disponíveis, ressalvada a possibilidade de disposição de tais informações pela unidade de TI do campus, quando o desempenho de atividades institucionais assim exigir.
- §3 - O usuário deve zelar pela conservação dos equipamentos de informática sob sua responsabilidade, não sendo permitido fumar e recomendando evitar a alimentação próximo a estes equipamentos.

Art.10 O usuário de equipamento de propriedade do Cefet/RJ deverá assinar termo de responsabilidade de uso.

- §1 - É vedado ao usuário abrir recursos computacionais ou modificar a configuração do hardware sem aprovação prévia.
- §2 - O usuário deve informar imediatamente à unidade de TI do campus, quando identificada violação da integridade do equipamento por ele utilizado.
- §3 - O usuário deve ligar/desligar de forma adequada e segura o equipamento.

Seção II
Estações de Trabalho

Art.11 O usuário sempre que se ausentar da estação de trabalho deve bloqueá-la para impedir o acesso não autorizado.

- §1 - A configuração do ambiente operacional da estação de trabalho somente poderá ser alterada por técnico autorizado pela unidade de TI do campus.
- §2 - O acesso à estação de trabalho deverá ser encerrado no final do expediente, desligando o equipamento.

Art.12 As atualizações de segurança do sistema operacional ocorrerão automaticamente.

- §1 - Nos casos em que o computador estiver atualizando deverá permanecer ligado até seu término.
- §2 - Todas as estações de trabalho deverão possuir o programa de antivírus homologado pelo DTINF.
- §3 - O antivírus deve estar atualizado e com a autoproteção ativa na estação de trabalho.



Ministério de Educação
CENTRO FEDERAL DE EDUCAÇÃO TECNOLÓGICA CELSO SUCKOW DA FONSECA
Departamento de Tecnologia da Informação - DTINF

§4 - O usuário deve obrigatoriamente executar o antivírus nos dispositivos removíveis antes de sua abertura quando inseridos na estação de trabalho.

§5 - O usuário não deve cancelar o processo de verificação de vírus quando este for iniciado automaticamente na sua estação de trabalho.

Art.13 Não é permitida a conexão de estações de trabalho particulares, portáteis ou não, à rede do Cefet/RJ.

Parágrafo único - Em casos de comprovada necessidade, abrir-se-á exceção, situação na qual deverá ser assegurada a devida adoção de padrões de segurança compatíveis com o disposto nesta norma, devendo a estação de trabalho ser objeto de verificação de conformidade pela unidade de TI do campus.

Art.14 Os arquivos salvos na unidade de disco local não terão garantia de recuperação, ficando esta responsabilidade a cargo do usuário local.

§1 - Fica sob a responsabilidade do usuário o *backup* dos arquivos pessoais salvos na estação de trabalho do mesmo.

Art.15 As credenciais de administrador do equipamento deverão ficar sob a guarda e responsabilidade da unidade de TI do campus, restando ao usuário, ao qual se destina o equipamento, utilizá-lo mediante credenciais sem privilégios.

Parágrafo único - Ressalva-se o caso de usuários da área técnica, devidamente autorizados, pela unidade de TI do campus, que em razão das funções desempenhadas, necessitam de acesso privilegiado aos equipamentos.

Art.16 O compartilhamento de diretórios e arquivos em estações de trabalho somente deve ser realizado quando estritamente necessário para execução das atividades do usuário mediante solicitação formal à unidade de TI do campus, devidamente justificada.

Seção III Equipamentos Portáteis

Art.17 É necessária a implementação de mecanismos de autenticação, autorização e registro de acesso do usuário, bem como do dispositivo às conexões de rede e recursos disponíveis.

Parágrafo único - Somente técnicos autorizados pela unidade de TI do campus devem configurar os equipamentos portáteis para acesso à rede do Cefet/RJ.



Ministério de Educação
CENTRO FEDERAL DE EDUCAÇÃO TECNOLÓGICA CELSO SUCKOW DA FONSECA
Departamento de Tecnologia da Informação - DTINF

Art.18 Equipamentos portáteis de propriedade do Cefet/RJ devem ser guardados em local seguro, com controle de acesso e garantia quanto à sua integridade.

Art.19 O usuário deve evitar armazenar informações confidenciais em equipamentos portáteis do Cefet/RJ.

Seção IV
Servidores de Arquivo

Art.20 Nos servidores de arquivos locais devem ser gravados documentos relacionados ao trabalho cotidiano e administrativo, que demande compartilhamento ou resguardo institucional.

§1 - Somente técnicos autorizados pela unidade de TI do campus devem configurar os equipamentos portáteis para acesso à rede do Cefet/RJ.

§2 - As permissões de acesso deverão ser concedidas em nível de grupos.

§3 - Somente será permitido o acesso a pasta ou arquivo no servidor mediante solicitação formal através do sistema de chamados (chamados.cefet-rj.br), pelo responsável do setor.

§4 - Não é permitido criar ou remover arquivos fora da área alocada ao usuário ou que venham a comprometer o desempenho e funcionamento dos sistemas.

§5 - É obrigatório armazenar os arquivos inerentes ao serviço de cada setor em suas respectivas pastas para garantir o backup dos mesmos.

§6 - Deverão ser gravados no servidor apenas documentos de interesse da instituição, sendo vedada a gravação de dados e informações de natureza particular.

§7 - Documentos de interesse dos departamentos deverão ser criados ou compartilhados na estrutura departamental.

§8 - O compartilhamento deve ser restrito aos diretórios necessários, nunca compartilhando o diretório raiz.

Art.21 É expressamente proibido a exposição de material de natureza pornográfica, homofóbica, racista ou de natureza preconceituosa que ofenda tópicos de Direitos Humanos, armazenado, distribuído, editado ou gravado através do uso dos recursos computacionais da rede institucional.

Parágrafo único – Na ocorrência de identificação de materiais com teor supracitado no art.21, o servidor deverá imediatamente comunicar à chefia do seu respectivo Setor de



Ministério de Educação
CENTRO FEDERAL DE EDUCAÇÃO TECNOLÓGICA CELSO SUCKOW DA FONSECA
Departamento de Tecnologia da Informação - DTINF

Tecnologia da Informação , que, além de comunicar à Direção Geral , alertará sobre o ocorrido no Comitê Estratégico de Governança de Tecnologia da Informação e Comunicação (CGTIC), estando sujeito às sanções previstas em lei e normas internas avaliadas pelo Comitê de Ética.

Art.22 Identificada ocorrência em desacordo com o disposto nesta seção, o DTINF ou as unidades de TI dos campi poderão, dependendo da natureza da infração, após notificar o responsável e resguardar as evidências necessárias, excluir ou isolar arquivos, revogar acessos ou requisitar o equipamento, relatando o fato imediatamente à autoridade responsável.

Seção V
Ativos de Rede

Art.23 A respeito dos ativos de rede sob responsabilidade do Departamento de Tecnologia da Informação (DTINF) e dos respectivos SINFOs nos campi, deverá ser considerado que:

- I - As portas dos *switches* somente devem estar ativas se utilizadas e inventariadas;
- II - Os *switches* e *access points* devem possuir controle de acesso;
- III - Todo roteador utilizado na rede do Cefet/RJ deve prover, no mínimo, o uso de ACLs (*Access lists*) e o filtro de pacotes;
- IV – Todo ativo de rede deve estar em local seguro, portanto, os *switches* departamentais devem estar instalados em racks devidamente fechados e seguros;
- V - Os ativos de rede só podem ser instalados na rede do Cefet/RJ após a sua adequação aos padrões de segurança definidos pela unidade de TI do campus;
- VI - Os ativos de rede somente devem ser liberados para uso após a efetiva homologação, realizada em ambiente apropriado, distinto do ambiente de produção;
- VII - Toda homologação deverá ser documentada.

Art.24 As intervenções no ambiente de rede somente serão permitidas mediante supervisão dos técnicos autorizados pela unidade de TI do campus.

Art.25 As credenciais de autenticação destinam-se unicamente aos usuários a que foram destinadas.

§1 - É proibida, em qualquer hipótese, a utilização de credenciais de outro usuário.



Ministério de Educação
CENTRO FEDERAL DE EDUCAÇÃO TECNOLÓGICA CELSO SUCKOW DA FONSECA
Departamento de Tecnologia da Informação - DTINF

- §2 - No caso de profissionais técnicos no exercício de suas funções, unidade de TI do campus, prover segmento de rede independente, não devendo utilizar a rede de dados do Cefet/RJ para testes.
- §3 - Professores e pesquisadores, no exercício de suas funções, não devem utilizar a rede de dados do Cefet/RJ para testes, devendo para isto a unidade de TI do campus prover segmento de rede independente.

Art.26 O Departamento de Tecnologia da Informação (DTINF) e o Setor de Informática (SINFO) do campus poderão realizar inspeção em quaisquer dos equipamentos conectados à sua rede local a qualquer tempo.

Seção VI Recursos tecnológicos de impressão

- Art.27** Somente os usuários previamente autorizados poderão ter acesso aos recursos de impressão.
- §1 - A configuração da impressora na estação de trabalho do usuário somente deverá ser realizada por técnicos autorizados pela unidade de TI do campus.
- §2 - Os usuários não devem deixar informações críticas, sigilosas ou sensíveis da instituição em equipamentos de impressão, de tal forma que pessoas não autorizadas possam obter acesso a elas.

Art.28 As diretrizes desta norma são complementares às diretrizes presentes na norma específica de recursos gráficos.

Seção VII Utilização de Software

Art.29 No campus Maracanã do Cefet/RJ, somente será permitida a utilização de softwares autorizados pelo Departamento de Tecnologia da Informação (DTINF), relacionados como necessários para a execução das atividades dos usuários, sendo respeitado os direitos autorais e contratuais dos seus fabricantes.

Art.30 Nos demais campi, o registro dos softwares homologados, do número de licenças disponíveis e dos softwares instalados nas estações de trabalho deve ser mantido e atualizado



Ministério de Educação
CENTRO FEDERAL DE EDUCAÇÃO TECNOLÓGICA CELSO SUCKOW DA FONSECA
Departamento de Tecnologia da Informação - DTINF

pela unidade de TI do respectivo campus e devidamente comunicado ao Departamento de Tecnologia da Informação (DTINF).

Parágrafo único - A unidade de TI do campus deverá criar processo de homologação de software que avaliará, sobretudo, o impacto da utilização deste na segurança da informação do Cefet/RJ.

Art.31 Perante a necessidade de utilização de software não homologado, a chefia imediata da área interessada deverá solicitar formalmente à TI a homologação do mesmo, contendo os seguintes itens:

- I - Nome e versão do software;
- II - Especificações detalhadas e requisitos mínimos;
- III - Finalidade do software;
- IV - Quantidade de licenças que deseja adquirir;
- V - Suporte ao software (necessidade de suporte);
- VI - Justificativa do pedido de homologação.

Art.32 A instalação e a utilização de software estão sujeitas ao cumprimento dos seguintes requisitos:

- I - Quantidades de licenças de uso disponíveis;
- II - Conformidade do software com a área de atuação do setor interessado;
- III - Compatibilidade com os softwares já utilizados;
- IV - Desempenho do ambiente computacional.

Art.33 Os usuários com credenciais de administrador somente poderão instalar softwares, necessários ao desempenho de suas atribuições excepcionais, mediante prévia e indispensável autorização do Setor de TI (SINFO) do campus e comunicação ao Departamento de Tecnologia da Informação (DTINF), sendo vedado:

- I - Efetuar réplicas dos softwares adquiridos pelo Cefet/RJ, bem como promover esta prática com outros programas; e
- II - Utilizar softwares que, por algum motivo, descaracterizem os propósitos da instituição ou danifique de alguma forma o ambiente instalado, tais como jogos eletrônicos sem fins educacionais e outros.

Art.34 A fim de zelar pela segurança informacional do Cefet/RJ, a unidade de TI do campus poderá remover programa de computador instalado em estação de trabalho que não se enquadre nos critérios estabelecidos nesta norma, sem aviso prévio.



Ministério de Educação
CENTRO FEDERAL DE EDUCAÇÃO TECNOLÓGICA CELSO SUCKOW DA FONSECA
Departamento de Tecnologia da Informação - DTINF

Seção VIII

Manutenção e Configuração

Art.35 Toda solicitação de atendimento para instalação, suporte e configuração dos recursos computacionais deve ser efetuada mediante solicitação formal à unidade de TI do campus, devendo esta assegurar que:

- I - A equipe de atendimento deve estar devidamente identificada para a execução dos serviços de suporte técnico;
- II - O usuário deve estar ciente da saída do equipamento de seu local de trabalho caso seja necessária a retirada do mesmo para manutenção;
- III - Todo equipamento que tiver a necessidade de ser deslocado para manutenção ou configuração, deverá estar devidamente identificado e embalado;
- IV - Todo recurso computacional que sair das dependências físicas do Cefet/RJ por motivo de manutenção deverá ser registrado pelo responsável da unidade e deverá ter suas informações institucionais críticas previamente excluídas;
- V - O suporte ao software homologado na instituição será prestado exclusivamente pelo fornecedor do mesmo. As equipes de manutenção da instituição não oferecem garantias quanto ao funcionamento de software desenvolvidos por terceiros.

Art.36 O suporte técnico prestado aos recursos computacionais restringe-se à equipamentos integrantes do patrimônio do Cefet/RJ, salvo situações de cooperação oficial entre entidades devidamente documentada, aprovada pelo diretor geral.

Parágrafo único - Não será prestado suporte técnico para equipamentos particulares.

Art.37 Toda saída do equipamento deverá ser autorizada por ambas unidades de TI e de gestão patrimonial.

Art.38 O usuário deve manter o número do registro do chamado ou número do documento de solicitação formal do pedido de suporte para controle e acompanhamento.

Seção IX

Controle e Administração de Recursos Computacionais





Ministério de Educação
CENTRO FEDERAL DE EDUCAÇÃO TECNOLÓGICA CELSO SUCKOW DA FONSECA
Departamento de Tecnologia da Informação - DTINF

Art.39 Sobre o Controle e Administração dos Recursos Computacionais, o Departamento de Tecnologia de Informação (DTINF), podendo delegar às unidades de TI, localizadas nos campi, deverão assegurar que:

- I - Todo recurso computacional deve ser identificado e inventariado;
- II – Todo recurso computacional que não seja de propriedade do Cefet/RJ esteja devidamente identificado;
- III – Garantia da qualidade e disponibilidade dos serviços, identificando e informando a necessidade de aquisição de novos recursos de informática;
- IV - Novas implementações, alterações e atualizações de recursos computacionais devem ser homologadas antecipadamente pela unidade de TI correspondente;
- V - Os recursos computacionais devem ser monitorados e administrados pela unidade de TI do campus.

Capítulo VII

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

Art. 40 Os casos omissos nesta norma, dependendo de sua natureza e impacto, serão levados em consideração pelo Comitê Gestor de Tecnologia da Informação (COGTI) e/ou Comitê Estratégico de Governança de Tecnologia da Informação e Comunicação (CGTIC).

Art. 41 Esta norma entra em vigor na data de sua publicação.



Julliany Sales Brandão
Chefe do Departamento de Tecnologia da Informação -
DTINF
Mat. SIAPE nº 1634929



