



**UNIVERSIDADE FEDERAL DO OESTE DO PARÁ
CONSELHO SUPERIOR DE ADMINISTRAÇÃO**

RESOLUÇÃO Nº 34, DE 12 DE JUNHO DE 2017.

Estabelece normas e diretrizes da Equipe de Suporte de TI, a serem seguidas para o uso adequado dos recursos de tecnologia da informação no âmbito da Universidade Federal do Oeste do Pará – Ufopa.

O VICE-REITOR DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO OESTE DO PARÁ, no uso de suas atribuições conferidas pela Portaria nº 817, de 10 de abril de 2014, publicada no Diário Oficial da União em 14 de abril de 2014, Seção 2, pág. 33, e consoante às disposições legais e estatutárias vigentes, de acordo com os autos dos processos nº. 23204.014508/2016-70 proveniente do Centro de Tecnologia da Informação e Comunicação (Ctic) e em cumprimento à decisão do egrégio Conselho Superior de Administração (Consad), na 3ª Reunião Ordinária realizada no dia 08 de junho de 2017, promulga a seguinte:

RESOLUÇÃO

Art. 1º Fica aprovada as Normas e Diretrizes da Equipe de Suporte de TI, a serem seguidas para o uso adequado dos recursos de tecnologia da informação no âmbito da Universidade Federal do Oeste do Pará, visando à proteção dos recursos de TI com base em boas práticas de segurança da informação, conforme anexo.

Art. 2º Esta resolução entra em vigor na data de sua publicação.

ANSELMO ALENCAR COLARES
Presidente do Conselho Superior de Administração



**UNIVERSIDADE FEDERAL DO OESTE DO PARÁ
CONSELHO SUPERIOR DE ADMINISTRAÇÃO**

**CENTRO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO
COORDENAÇÃO DE SUPORTE DE TI**

NORMAS PARA USO DOS RECURSOS DE TI

**CAPÍTULO I
DO OBJETIVO**

Art. 1º Estabelecer Normas e Diretrizes da Equipe de Suporte de TI, a serem seguidas para o uso adequado dos recursos de tecnologia da informação no âmbito da Universidade Federal do Oeste do Pará, visando a proteção dos recursos de TI com base em boas práticas de segurança da informação.

**CAPÍTULO II
DA ABRANGÊNCIA**

Art. 2º Este documento se aplica a toda comunidade acadêmica, a todos os usuários que usufruem dos recursos computacionais mantidos por esta instituição e está alinhado com a Política de Segurança da Informação da UFOPA.

**CAPÍTULO III
DOS CONCEITOS DE DEFINIÇÕES**

Art. 3º Define termos referentes à segurança da informação:

I – Política de Segurança da Informação: Documento que estabelece diretrizes de Segurança da Informação a serem observadas no âmbito da Universidade Federal do Oeste do Pará;

II – usuário: qualquer pessoa física ou jurídica com vínculo oficial com a UFOPA ou em condição autorizada que utiliza, de alguma forma, algum recurso de tecnologia da informação e comunicação (RTIC) da UFOPA;

III – ativo: qualquer bem, tangível ou intangível, que tenha valor para a Instituição;

IV – estação de trabalho: todo recurso computacional disponível e que estejam sob a responsabilidade dos usuários.

**CAPÍTULO IV
REFERÊNCIAS LEGAIS E NORMATIVAS**

Art. 4º Esta norma se baseia nas diretrizes estabelecidas pelo Art. 1º da Resolução nº 04 de 20 de outubro de 2015, que aprova a Política de Segurança da Informação e Comunicações no âmbito da Universidade Federal do Oeste do Pará.

**CAPÍTULO V
DOS DIREITOS E DEVERES DOS USUÁRIOS**

Art. 5º Possuem direito de uso dos recursos computacionais todos os usuários pertencentes ao quadro de servidores desta instituição, assim como alunos; terceirizados e pessoas da comunidade em geral, estes quando autorizados a utilizarem os recursos de TI.



UNIVERSIDADE FEDERAL DO OESTE DO PARÁ CONSELHO SUPERIOR DE ADMINISTRAÇÃO

Art. 6º Os usuários poderão solicitar a instalação de softwares complementares em suas estações de trabalho, desde que estes estejam homologados pela equipe de suporte de TI ou softwares livres, de uso gratuito que sejam do interesse institucional.

Art. 7º O usuário poderá solicitar instalação de sistema operacional licenciado (comprados pela UFOPA) ou gratuito (Linux) desde que estes estejam disponíveis na instituição.

Art. 8º Todos os usuários devem estar cientes sobre o disposto na Política de Segurança da Informação da instituição e de suas normas complementares e devem cumprir as regras estabelecidas por estas.

Art. 9º Todos os usuários deverão zelar por suas estações de trabalho a fim de garantir a segurança dos equipamentos e dados que sejam de interesse da instituição.

Art. 10 Os usuários deverão solicitar a instalação de softwares de proteção contra conteúdo malicioso.

Art. 11 É proibido a instalação de qualquer software por parte dos usuários, devendo estes solicitarem à equipe de suporte sempre que precisarem, abrindo chamado via sistema de abertura e acompanhamento de chamados disponibilizado pela equipe de TI.

Art. 12 Deve-se adotar a política de mesa limpa e tela limpa:

I – os usuários deverão efetuar o bloqueio de tela de seus computadores sempre que se ausentarem de sua estação de trabalho;

II – não fixar senhas em suas estações de trabalho, de modo a não deixar visível a qualquer pessoa, e assim evitar acesso de pessoas não autorizadas;

III – não deixar documentos ao alcance de qualquer pessoa, trancando em locais que possuam fechaduras;

IV – equipamentos portáteis como notebook, smartphone e mídias de armazenamento de dados, deverão ser guardados em locais seguros.

Art. 13 Fica vedado a abertura de estações de trabalho por pessoas não autorizadas.

Art. 14 O usuário deverá informar quando perceber a violação de integridade física de equipamentos, reportando à equipe de TI.

Art. 15 As senhas são intransferíveis e não devem ser compartilhadas a fim de garantir maior segurança das informações.

Parágrafo único. Os usuários devem assinar um termo de responsabilidade garantindo que estão de acordo com as normas estabelecidas para o bom uso dos equipamentos.

CAPÍTULO VI DOS DEVERES DA EQUIPE DE SUPORTE DE TI



UNIVERSIDADE FEDERAL DO OESTE DO PARÁ CONSELHO SUPERIOR DE ADMINISTRAÇÃO

Art. 16 Fica estabelecido que a equipe de suporte atenderá aos chamados de usuários e unidades da instituição por meio de sistema de abertura e acompanhamento de chamados, deste modo, o helpdesk atenderá aos chamados e repassará a equipe de técnicos do CTIC.

Art. 17 O suporte só está autorizado a instalar softwares homologados e licenciados pelo CTIC e que sejam necessários para as atividades dos usuários e continuidade do negócio desta instituição.

Art. 18 A equipe de suporte não prestará serviços particulares aos usuários, como instalação de software ou manutenção em equipamentos de uso particular.

Art. 19 O suporte de TI não está autorizado a fornecer aos usuários privilégios de administrador nas estações de trabalho, salvo em casos excepcionais, autorizados pelo Conselho Gestor de TI, cuja justificativa seja válida.

Art. 20 O suporte de TI deverá lacrar as estações de trabalho, a fim de evitar o roubo ou modificações não autorizadas das configurações padronizadas pelo suporte.

Art. 21 O suporte não fará backup de dados particulares dos usuários, ficando estes responsáveis por salvar seus dados pessoais.

Art. 22 Cabe ao suporte oferecer serviços de atendimento remoto, via software específico para esta finalidade, a fim de agilizar o atendimento ao usuário, permitindo que o mesmo autorize ou não o acesso remoto ao seu computador;

Art. 23 Somente a equipe de suporte estará autorizada a utilizar o serviço de acesso remoto nos computadores da Ufopa com autorização do usuário responsável pela estação de trabalho;

Art. 24 Cabe ao suporte fazer a manutenção dos equipamentos, para que sejam mantidos os serviços necessários a continuidade do negócio da instituição.

Art. 25 Cabe ao suporte emitir parecer técnico de equipamentos de TI quando o diagnóstico ou a manutenção estiverem além da condição do CTIC executar e para fins de devolução a DAP.

CAPÍTULO VII DA UTILIZAÇÃO DOS RECURSOS DE TI

Art. 26 Fica proibido a instalação de softwares não autorizados pelo CTIC e que possam prejudicar equipamentos, dados armazenados em computadores e/ou no tráfego da rede da instituição.

Art. 27 Em hipótese alguma será permitida a instalação de software sem licença em computadores da instituição.

Art. 28 Os computadores da instituição são para uso exclusivo de atividades relacionadas com a universidade e fica proibido o armazenamento de conteúdo impróprio que possam conter



UNIVERSIDADE FEDERAL DO OESTE DO PARÁ CONSELHO SUPERIOR DE ADMINISTRAÇÃO

direitos autorais, tais como: músicas, vídeos, filmes e outros materiais que não tenham sido adquiridos de forma legal;

Art. 29 Recursos de impressão devem ser utilizados de forma adequada de modo a minimizar o uso excessivo de folhas, a menos que haja necessidade. O uso responsável destes recursos evita desperdício de papel e diminui os custos para instituição se forem adotadas boas práticas de utilização destes recursos, tais como:

I – utilização de memorando eletrônico;

II – imprimir frente e verso, evitando o uso excessivo de papel;

IV – utilizar a opção de impressão em só um lado apenas quando for extremamente necessário;

V – utilizar impressão em cores apenas nos casos de extrema necessidade;

VI – todos os usuários são responsáveis pelos equipamentos que estejam utilizando e estão sujeitos a auditorias sempre que ocorram eventos que não estejam de acordo com as normas estabelecidas.

CAPÍTULO VIII DA VIGÊNCIA

Art. 30 Estas normas passam a vigorar a partir da data de sua aprovação pelo Conselho Superior desta instituição.