

MANUAL DE NORMAS E PROCEDIMENTOS DA GERTIC

Gerência de Tecnologia da Informação e Comunicações
- GERTIC





Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado de Fazenda
Fundo Único de Previdência Social do Estado do Rio de Janeiro

ÍNDICE

1. INTRODUÇÃO	3
2. ESTRUTURA ORGANIZACIONAL	3
3. DEFINIÇÕES	3
4. ATRIBUIÇÕES DA GERTIC	4
5. CANAIS DE ATENDIMENTO	4
6. PROCEDIMENTOS GERAIS	5
7. MAPA DOS PROCESSOS DE TIC	5
8. SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO	7
9. DISPOSIÇÕES GERAIS	7
10. NORMATIVOS APLICÁVEIS	7
11. DISPOSIÇÕES FINAIS	8

PREFÁCIO

TÍTULO

Manual de Normas e Procedimentos da Gerência de Tecnologia da Informação e Comunicações – GERTIC

UNIDADE GESTORA

Gerência de Tecnologia da Informação e Comunicações – GERTIC

PÚBLICO-ALVO

Presidência

Diretorias

Gerências

Servidores do Rioprevidência

Prestadores de serviços de TIC

Fundo Único de Previdência Social do Estado do Rio de Janeiro – Rioprevidência
Sede Administrativa: Rua da Alfândega nº 8, Centro, Rio de Janeiro/RJ – CEP 20070-000
Telefone: (21) 2332-5151 – rj.gov.br/rioprevidencia



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado de Fazenda
Fundo Único de Previdência Social do Estado do Rio de Janeiro

1. INTRODUÇÃO

O presente Manual tem por objetivo organizar, padronizar e sistematizar os procedimentos adotados pela Gerência de Tecnologia da Informação e Comunicações – GERTIC, estabelecendo diretrizes claras para a gestão, execução, controle e acompanhamento das atividades relacionadas à Tecnologia da Informação e Comunicações (TIC) no âmbito do Rioprevidência.

Destina-se aos servidores, colaboradores e gestores envolvidos nos processos de TIC, visando assegurar eficiência, segurança da informação, transparência, padronização dos fluxos e conformidade com a legislação e normativos vigentes.

2. ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

A GERTIC é unidade integrante da estrutura administrativa do Rioprevidência, subordinada hierarquicamente à Presidência, sendo responsável pelo planejamento, coordenação, execução e monitoramento das ações de Tecnologia da Informação e Comunicações.

Suas atividades são exercidas em consonância com as políticas institucionais, com os normativos internos e com as diretrizes estabelecidas pelos órgãos centrais de TIC do Estado do Rio de Janeiro.

3. DEFINIÇÕES

Para fins deste Manual, considera-se:

Tecnologia da Informação e Comunicações (TIC): conjunto de recursos tecnológicos utilizados para tratamento, armazenamento, processamento e transmissão de informações;



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado de Fazenda
Fundo Único de Previdência Social do Estado do Rio de Janeiro

Sistemas Corporativos: sistemas informatizados utilizados pelo Rioprevidência para suporte às atividades administrativas e finalísticas;

Usuários de TIC: servidores, colaboradores e demais autorizados a utilizar os recursos tecnológicos da instituição;

Incidente de TIC: evento que comprometa ou possa comprometer a disponibilidade, integridade ou confidencialidade da informação;

Demanda de TIC: solicitação formal de serviço, suporte, aquisição, desenvolvimento ou manutenção de recursos de TIC.

4. ATRIBUIÇÕES DA GERTIC

Compete à GERTIC, dentre outras atribuições:

- Planejar e executar a política de Tecnologia da Informação e Comunicações do Rioprevidência;
- Gerenciar a infraestrutura tecnológica, redes, sistemas e serviços de TIC;
- Coordenar contratos, licenças e serviços terceirizados de TIC;
- Prestar suporte técnico aos usuários;
- Garantir a segurança da informação e a continuidade dos serviços;
- Atuar no planejamento das contratações de TIC, inclusive no PCA;
- Emitir pareceres técnicos e informações relacionadas à área.

5. CANAIS DE ATENDIMENTO

Telefone: (21) 2332-5214, 5215 ou 5216

E-mail: suporte.informatica@rioprevidencia.rj.gov.br

Portal de atendimento:

<https://centralservicos.rioprevidencia.rj.gov.br>



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado de Fazenda
Fundo Único de Previdência Social do Estado do Rio de Janeiro

6. PROCEDIMENTOS GERAIS

6.1. Recebimento de Demandas

As demandas de TIC deverão ser formalizadas por meio dos canais institucionais definidos, contendo descrição clara da necessidade, unidade demandante e prioridade.

6.2. Análise Técnica

A GERTIC realizará análise técnica da demanda, verificando viabilidade, impacto, conformidade normativa e disponibilidade de recursos.

6.3. Execução

Após aprovação, a demanda será executada pela equipe técnica.

6.4. Registro e Controle

Todas as demandas e atendimentos deverão ser registrados em sistema próprio ou no SEI/RJ, assegurando rastreabilidade e controle.

7. MAPA DOS PROCESSOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÕES

Este capítulo descreve os principais fluxos de trabalho sob responsabilidade da Gerência de Tecnologia da Informação e Comunicações – GERTIC, com o objetivo de padronizar procedimentos, assegurar rastreabilidade, promover eficiência operacional e garantir transparência na gestão das demandas de TIC.

7.1 Fluxo de Abertura de Demandas de TIC

As demandas de Tecnologia da Informação e Comunicações deverão ser formalizadas exclusivamente por meio dos canais institucionais definidos pela GERTIC.

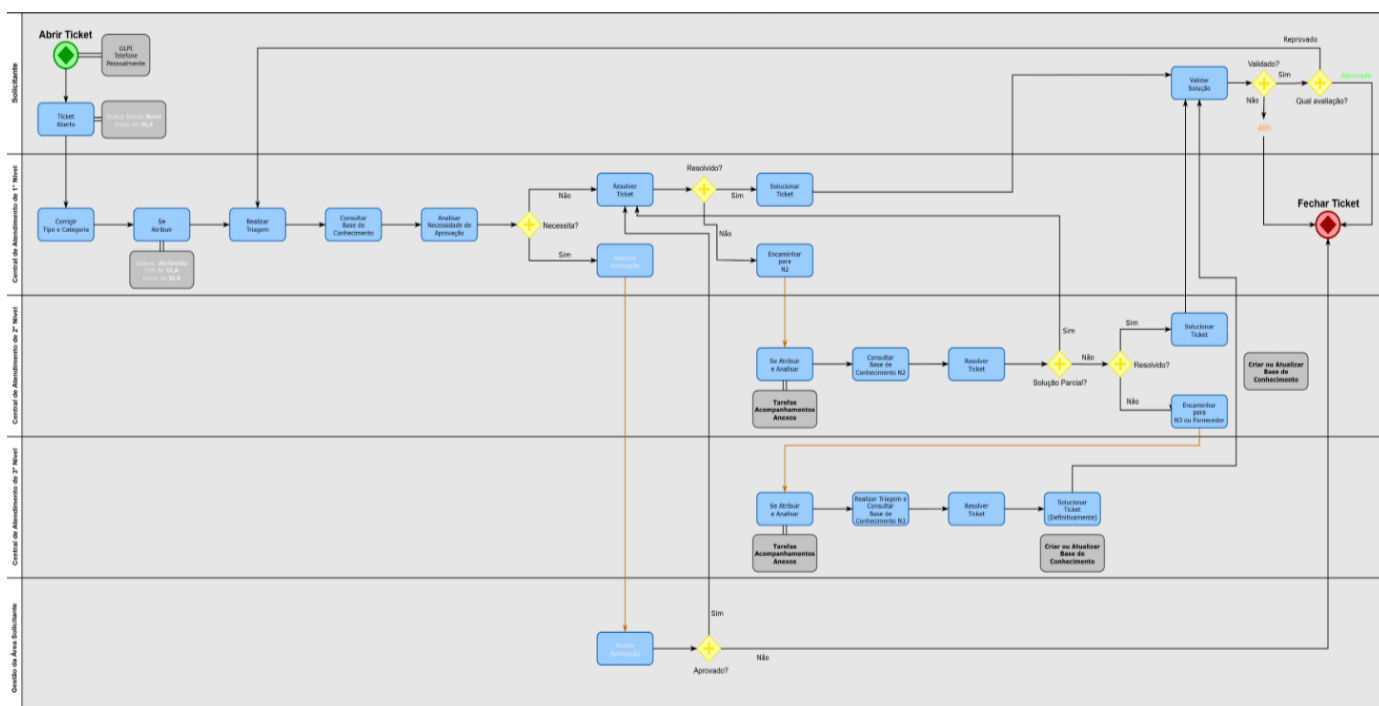
O fluxo compreende as seguintes etapas:



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado de Fazenda
Fundo Único de Previdência Social do Estado do Rio de Janeiro

- I – Registro da solicitação pelo usuário no canal oficial de atendimento;
- II – Geração automática de número de chamado ou protocolo;
- III – Triagem inicial pela GERTIC;
- IV – Classificação da demanda quanto ao tipo, criticidade e prioridade;
- V – Encaminhamento para atendimento imediato ou para análise técnica, conforme o caso.

Fluxograma – Abertura de Demandas de TIC



7.2 Fluxo de Demandas que Envolvem Contratações de TIC

Nas demandas que impliquem contratação de bens ou serviços de TIC, a atuação da GERTIC seguirá o fluxo abaixo:

- I – Recebimento da demanda da unidade requisitante;
- II – Análise técnica da necessidade apresentada;
- III – Definição da solução tecnológica mais adequada;
- IV – Elaboração de parecer técnico;



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado de Fazenda
Fundo Único de Previdência Social do Estado do Rio de Janeiro

V – Apoio à instrução do processo de contratação;

VI – Acompanhamento técnico da execução contratual, quando aplicável.

7.3 Papéis e Responsabilidades nos Processos de TIC

I – Usuário: registrar corretamente as demandas e acompanhar o atendimento;

II – GERTIC: analisar, executar, registrar e controlar os processos de TIC;

III – Gestores: autorizar demandas, quando exigido;

IV – Unidades envolvidas: prestar apoio e cumprir os prazos estabelecidos.

8. SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

A GERTIC deverá adotar medidas administrativas e técnicas para proteção da informação, observando a legislação vigente, especialmente a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

Incidentes de segurança deverão ser registrados, analisados e tratados conforme procedimentos internos.

9. DISPOSIÇÕES GERAIS

O uso dos recursos de TIC é restrito às finalidades institucionais.

Os usuários são responsáveis pela guarda e uso adequado de credenciais de acesso.

O descumprimento das normas estabelecidas neste Manual poderá ensejar responsabilização administrativa.

10. NORMATIVOS APLICÁVEIS

Constituição Federal de 1988

Lei Federal nº 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD)

Normativos estaduais de TIC



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado de Fazenda
Fundo Único de Previdência Social do Estado do Rio de Janeiro

Regimento Interno do Rioprevidência

Política de Segurança da Informação

Política de Acesso à Internet

Política de Privacidade

Aviso de Privacidade

Política de Cookies

11. DISPOSIÇÕES FINAIS

Este Manual deverá ser revisto e atualizado sempre que houver alterações normativas ou mudanças significativas nos processos de TIC.

Sua observância é obrigatória por todos os servidores e unidades envolvidas nas atividades de Tecnologia da Informação e Comunicações do Rioprevidência.

rj.gov.br/rioprevidencia

