



Norma Complementar	Revisão	Emissão	Folha
N04/P01/CTIC/UFPE	00	06/ABR/21	1/2

**Norma Complementar – Da solicitação de demanda de serviços de Tecnologia da Informação e Comunicações (TIC) da Universidade Federal de Pernambuco (UFPE).**

## ORIGEM

Coordenação de Segurança da Informação e Proteção de Dados (CSIPD) / Equipe de Tratamento de Incidentes em Segurança da Informação (ETISI) / Diretoria de Governança e Gestão de TIC (DGGTIC) / Superintendência de Tecnologia da Informação (STI) / Coordenação de Redes (CRE) / Diretoria de Infraestrutura de TIC (DITIC) / Diretoria de Desenvolvimento de Sistemas e Inovação (DDSI) / Comitê de Tecnologia da Informação e de Comunicação (CTIC).

## REFERÊNCIA NORMATIVA

Política de Segurança da Informação e Comunicações (PoSIC) da UFPE.

## CAMPO DE APLICAÇÃO

Esta Norma Complementar se aplica no âmbito da UFPE.

## SUMÁRIO

1. Objetivo
2. Conceitos e Definições
3. Regras
4. Disposições gerais
5. Vigência
6. Anexos

## INFORMAÇÕES ADICIONAIS

Versão 1.0.

## APROVAÇÃO

---

Marco Aurélio Benedetti Rodrigues

Presidente do Comitê de Tecnologia da Informação e de Comunicação

Norma Complementar	Revisão	Emissão	Folha
N04/P01/CTIC/UFPE	00	06/ABR/21	2/2

## 1 OBJETIVO

Estabelecer as regras para a solicitação de demanda de serviços de TIC no âmbito da UFPE.

## 2 CONCEITOS E DEFINIÇÕES

**2.1 Usuário externo:** qualquer pessoa física ou jurídica que faça uso de informações e que não esteja vinculada administrativa ou academicamente à UFPE;

**2.2 Usuário interno:** qualquer pessoa física ou unidade interna que faça uso de informações e que esteja vinculada administrativa ou academicamente à UFPE;

**2.3 Usuários:** usuários internos e externos; servidores, terceirizados, colaboradores, consultores, auditores e estagiários / bolsistas que obtiveram autorização do responsável pela área interessada para acesso aos Ativos de Informação de um órgão.

**2.4 Unidade responsável:** São consideradas unidades responsáveis a STI bem como os Núcleos de Apoio a Tecnologia da Informação (NATIS) como extensão da STI, Centro de Informática (CIn), Centro Acadêmico de Vitória (CAV), Centro Acadêmico do Agreste (CAA) e Hospital das Clínicas (HC).

## 3 REGRAS

3.1 O solicitante deve ser usuário da UFPE.

3.2 As solicitações devem ser feitas através dos canais oficiais ao Órgão Gestor de Tecnologia da Informação e Comunicação ou às unidades responsáveis pelo atendimento do serviço de TIC demandado. A continuidade ao atendimento será dada desde que a solicitação esteja dentro da carta de serviços.

3.2.1 As solicitações serão atendidas respeitando critérios como maior prioridade e ordem de chegada.

3.2.2 Os serviços solicitados precisam constar no catálogo de serviços do órgão gestor de tecnologia da informação e comunicação ou das unidades responsáveis pelo atendimento do serviço de TIC.

3.2.3 Serviços solicitados que não constem no catálogo, deverão ser analisados pelo setor responsável pelo serviço.

## 4 DISPOSIÇÕES GERAIS

Os casos omissos, exceções e dúvidas com relação a esta norma devem ser encaminhadas à Central de Serviços de TIC (CSTIC).

## 5 VIGÊNCIA

Esta Norma entra em vigor na data de sua publicação.

## 6 ANEXOS

Não há.



---

*Emitido em 13/04/2021*

**NORMATIVA INTERNA Nº 10/2021 - DGGTIC-STI (11.29.20)**

**(Nº do Protocolo: NÃO PROTOCOLADO)**

*(Assinado digitalmente em 14/04/2021 16:21 )*  
MARCO AURELIO BENEDETTI RODRIGUES  
SUPERINTENDENTE  
1512338

Para verificar a autenticidade deste documento entre em <http://sipac.ufpe.br/documentos/> informando seu número: **10**  
, ano: **2021**, tipo: **NORMATIVA INTERNA**, data de emissão: **13/04/2021** e o código de verificação: **c1e6863444**