

3. Receber, catalogar e identificar necessidades dos usuários e dificuldades quanto à utilização dos recursos de informática;
4. Coordenar a busca por soluções técnicas para problemas identificados pelo Serviço de Atendimento ao Usuário;
5. Atuar de forma preventiva em soluções de problemas encontrados na área;
6. Gerenciar e desenvolver rotinas de trabalho visando à otimização da utilização dos recursos de informática pelos usuários;
7. Avaliar, desenvolver e propor rotinas automatizadas para os procedimentos a serem efetuados no suporte técnico de primeiro nível;
8. Organizar e propor ações de treinamento de usuários finais na utilização correta das ferramentas de colaboração;
9. Coordenar o suporte às atividades de transmissão de áudio e vídeo digital, e no ambiente virtual de aprendizagem;
10. Desempenhar outras atribuições correlatas.

Do Chefe da Divisão de Infraestrutura, diretamente subordinado ao Diretor do Departamento de Tecnologia da Informação:

1. Coordenar a administração dos recursos alocados para prover a infraestrutura de tecnologia de informação, incluindo espaços físicos, materiais de consumo, pessoal, contratos de prestação de serviço, programas de computador, equipamentos servidores, dispositivos de armazenamento em massa e rede de computadores;
2. Coordenar o uso e auxiliar na administração de ferramentas de colaboração que utilizam a infraestrutura de tecnologia de informação;
3. Gerenciar o atendimento às demandas institucionais de ferramentas de colaboração e infraestrutura para a área de tecnologia de informação;
4. Assessorar a diretoria na escolha de soluções de infraestrutura para que a Instituição obtenha melhor desempenho;
5. Coordenar os serviços de colaboração, rede e administração de servidores e armazenamento;
6. Administrar a confecção de cópias de segurança das configurações e dados sob custódia do Departamento;
7. Desempenhar outras atribuições correlatas.

Do Chefe de Serviço de Operações, diretamente subordinado ao Chefe da Divisão de Infraestrutura:

1. Coordenar a operação, monitoramento, manutenção, testes e documentação dos circuitos de dados e equipamentos de interligação;
2. Coordenar o atendimento técnico de segundo nível aos usuários, nos casos de maior complexidade que não puderam ser resolvidos pela Divisão de Suporte e Apoio Tecnológico, referente aos serviços de rede;
3. Gerir o monitoramento, manutenção e documentação do acesso a sistemas de parceiros de trabalho da Instituição disponíveis através da rede;
4. Coordenar a realização dos testes e ativação de pontos lógicos;
5. Coordenar a administração de contas de usuários e permissões de acesso;
6. Gerenciar a operação dos serviços dhcp, DNS, servidor de arquivos, VPN e outros tais como: correio eletrônico, agenda eletrônica, repositório de documentos, troca de mensagens instantâneas, rede social institucional, gerenciamento de projetos, edição colaborativa de documentos e demais serviços semelhantes;
7. Gerenciar o monitoramento e operação dos serviços essenciais para manutenção do datacenter e os equipamentos nele hospedados;
8. Coordenar testes, configuração, implantação e manutenção das ferramentas e aplicações de monitoramento dos dispositivos e serviços de rede;
9. Coordenar testes, configuração, instalação de ativos de rede e rede sem fio;
10. Gerir a manutenção preventiva e corretiva dos ativos de rede e do datacenter;
11. Determinar a abertura de chamado junto aos serviços de suporte de fabricante;
12. Gerenciar a organização e manutenção das salas de equipamentos e o datacenter em condições adequadas de operabilidade;
13. Desempenhar outras atribuições correlatas.

Do Chefe de Serviço de Redes, diretamente subordinado ao Chefe da Divisão de Infraestrutura:

1. Coordenar o atendimento das demandas de infraestrutura de rede local e remota para dispositivos de acesso e recursos compartilhados usados na área de tecnologia da informação da Instituição;
2. Gerenciar a criação e manutenção dos planos de endereçamento e roteamento lógico e topologia física e lógica;
3. Coordenar a instalação, configuração, manutenção e documentação dos circuitos de dados e equipamentos de interligação, bem como planejar e executar a atualização dos mesmos;
4. Gerenciar a definição e a implantação de segmentos de rede, comutação de pacotes e roteamentos de pacotes;
5. Coordenar o monitoramento do tráfego passante nos equipamentos de interligação com a granularidade mais adequada disponível;
6. Gerir a configuração de permissões de acesso na infraestrutura de rede;

7. Coordenar o projeto, a instalação, a configuração, a operação, o monitoramento, manutenção e documentação dos sistemas de gerência de rede;
8. Gerenciar o uso dos espaços físicos e equipamentos alocados para aquele serviço;
9. Coordenar os projetos e a implantação das salas de telecomunicação de dados;
10. Gerir a participação da equipe da unidade que chefia na elaboração de projetos e acompanhamento na execução de obras de cabeamento de rede;
11. Desempenhar outras atribuições correlatas.

Do Chefe de Serviço de Administração de Sistemas, diretamente subordinado ao Chefe da Divisão de Infraestrutura:

1. Coordenar o atendimento às demandas de infraestrutura para hospedar e administrar os equipamentos e sistemas necessários para prover os serviços prestados pela área de tecnologia de informação da Instituição;
2. Gerenciar a instalação, configuração, manutenção e documentação dos equipamentos servidores e de armazenamento em massa;
3. Coordenar projetos, instalação, configuração, operação, monitoramento, manutenção e documentação dos sistemas de rede, de armazenamento e demais serviços semelhantes;
4. Acompanhar projeto e implantação de centros de dados da Instituição;
5. Gerir a administração das contas de usuários em sistemas globais de autenticação, autorização e contabilidade, durante todo o ciclo de vida da conta segundo as políticas institucionais;
6. Coordenar a definição da forma de realizar as cópias e arquivamento das configurações e dados, atendendo as necessidades de cada sistema e considerando o tipo do dado, a periodicidade de realização, o tempo de retenção e como as cópias serão protegidas;
7. Coordenar a realização de cópia, arquivamento e restauração das configurações e dados dos sistemas;
8. Gerenciar o planejamento, instalação, configuração, manutenção e documentação das ferramentas de colaboração e demais serviços semelhantes;
9. Coordenar a instalação, configuração, manutenção, homologação e documentação do acesso a sistemas de parceiros de trabalho da Instituição disponíveis através da rede;
10. Desempenhar outras atribuições correlatas.

Do Chefe da Divisão de Segurança da Tecnologia da Informação, diretamente subordinado ao Diretor do Departamento de Tecnologia da Informação:

1. Coordenar a administração dos recursos alocados para segurança de tecnologia de informação, incluindo espaços físicos, materiais de consumo, pessoal, contratos de prestação de serviço, programas de computador;
2. Coordenar o atendimento às demandas institucionais de segurança para a área de tecnologia de informação;
3. Gerenciar o alinhamento dos processos de negócio com a segurança de tecnologia de informação;
4. Responsabilizar-se pela divulgação e promoção à conscientização das políticas, processos, serviços, padrões, procedimentos de segurança da informação dentro da organização;
5. Gerir canais de comunicação com usuários para discutir assuntos concernentes à segurança;
6. Conduzir a tradução das políticas institucionais em orientações para os grupos técnicos de implementação de soluções;
7. Coordenar os serviços de avaliação de risco e proteção;
8. Desempenhar outras atribuições correlatas.

Do Chefe de Serviço de Gestão da Informação, diretamente subordinado ao Chefe da Divisão de Segurança da Tecnologia da Informação:

1. Coordenar o atendimento às demandas institucionais de segurança para proteger os ativos de tecnologia de informação;
2. Gerenciar a implantação de sistemas de segurança para atender as necessidades de sistemas institucionais;
3. Coordenar a administração das identicações de usuários em sistemas globais de autenticação, autorização e auditoria, durante todo o ciclo de vida da identidade segundo as políticas de segurança institucionais;
4. Gerenciar a implementação de controles aos equipamentos, sistemas e salas de infraestrutura para garantir que somente o pessoal autorizado tenha acesso a estes;
5. Organizar e coordenar o tratamento e resposta aos incidentes de segurança da informação;
6. Gerenciar o provimento de serviços de identificação por certificado próprio ou de terceiros, para garantir a autenticação e não repúdio nas ações realizadas pelos membros e servidores ministeriais;
7. Gerenciar o provimento de autenticação utilizando dois ou mais fatores de identificação para dificultar o acesso através de identidades comprometidas;
8. Coordenar a implantação e operação de soluções de auditoria com facilidades de correlacionamento de registros de ocorrências de sistemas diversos não integrados;