
ESTADO DE MINAS GERAIS
PREFEITURA DE TEÓFILO OTONI

SECRETARIA DE GOVERNO
DECRETO Nº 7.794, DE 11 DE ABRIL DE 2018.

DECRETO Nº 7.794, DE 11 DE ABRIL DE 2018.

Institui a Política de Segurança da Informação no âmbito da Administração Direta e Indireta do Município de Teófilo Otoni.

O PREFEITO DO MUNICÍPIO DE TEÓFILO OTONI/MG, no uso de suas atribuições legais conferidas pelo art. 82, inciso IX, da Lei Orgânica do Município de Teófilo Otoni, e

CONSIDERANDO a necessidade de disciplinar, padronizar e implementar procedimentos básicos quanto ao uso apropriado dos recursos de computação e redes, bem como a proteção, privacidade e segurança dos ativos, as condições de acesso, utilização, responsabilidades, uso apropriado, armazenamento e segurança dos recursos computacionais e banco de dados no âmbito da Administração Pública Municipal de Teófilo Otoni de forma a atender aos princípios da confidencialidade, integridade, disponibilidade, autenticidade e legalidade;

CONSIDERANDO que os agentes públicos devem zelar pelas informações que lhes são confiadas no exercício de suas funções;

CONSIDERANDO que as ações de Segurança da Informação reduzem custos e riscos e aumentam os benefícios prestados aos cidadãos, ao permitir a oferta de processos, produtos e serviços suportados por sistemas de informações mais seguros,

DECRETA:

Art. 1º - Fica instituída a Política de Segurança da Informação no âmbito da Administração Pública Direta e Indireta do Município de Teófilo Otoni.

§ 1º - A Política de Segurança da Informação constitui um conjunto de diretrizes e normas que estabelecem os princípios de proteção, controle e monitoramento das informações processadas, armazenadas ou custodiadas pela Administração Municipal, aplicando-se a todos os órgãos e entidades do Poder Executivo Municipal.

§ 2º - Compete à Secretaria Municipal de Planejamento a coordenação das políticas de gestão da Segurança da Informação no Município.

Art. 2º-Constituem objetivos da Política de Segurança da Informação:

I - dotar os órgãos e as entidades da Administração Pública Municipal de instrumentos jurídicos, normativos e institucionais que os capacitem técnica, tecnológica e administrativamente, com vistas a assegurar a confidencialidade, a integridade, a autenticidade, o não repúdio e a disponibilidade dos dados e das informações tratadas, classificadas e sigilosas da Administração Municipal;

II - servir única e exclusivamente aos usuários autorizados na realização de atividade profissionais e relacionados estritamente com os serviços de interesse da Administração;

III - estabelecer e controlar os níveis de acesso de fornecedores externos aos sistemas, equipamentos, dispositivos e atividades vinculadas à segurança dos sistemas de informação;

IV - promover a capacitação de recursos humanos para o desenvolvimento de competência científico-tecnológica em Segurança da Informação;

V - promover intercâmbio científico e tecnológico entre os órgãos e as entidades da Administração Pública Municipal e as demais instituições públicas e privadas, no que tange às atividades de Segurança da Informação;

VI - assegurar a interoperabilidade entre os sistemas de Segurança da Informação.

Art. 3º-Para os fins deste Decreto, ficam estabelecidos os seguintes conceitos:

I - ativo: todo elemento tangível ou intangível que compõe o processo de comunicação, abrangendo a informação, o respectivo emissor e meio de transmissão, até o receptor;

II - autenticidade: garantia de que uma informação, produto ou documento origina-se do autor a quem se atribui;

III - Central de Serviços: ponto único de contato do usuário com a área de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC da Administração Municipal, responsável pelo registro, análise e acompanhamento das requisições de serviços, bem como pela conclusão do atendimento;

IV - confidencialidade: garantia do sigilo da informação, de forma que o seu acesso seja obtido somente quando autorizado;

V - disponibilidade: propriedade do ativo, o qual deve estar acessível e utilizável sob demanda por uma entidade autorizada, quando solicitado;

VI - gestor da informação: pessoa detentora de competência institucional para autorizar ou negar o acesso à determinada informação ao usuário;

VII - incidente de segurança: evento adverso, confirmado ou sob suspeita, que comprometa a integridade, a autenticidade, a conformidade ou a disponibilidade de qualquer ativo da Administração Pública Municipal;

VIII - informação: dados, processados ou não, que podem ser utilizados para produção e transmissão de conhecimento, contidos em qualquer meio, suporte ou formato;

IX - integridade: salvaguarda da exatidão e da totalidade da informação e dos métodos de processamento;

X - legalidade: conformidade das ações realizadas no âmbito da Política de Segurança da Informação com o arcabouço normativo vigente;

XI - não repúdio: garantia de que um usuário não consiga negar (dizer que não foi feito) uma operação ou serviço que modificou ou criou uma informação;

XII - Segurança da Informação: conjunto de medidas que tem como objetivo o estabelecimento de controles necessários à proteção das informações durante sua criação, aquisição, uso, transporte, guarda e eliminação, contra destruição, modificação, comercialização ou divulgação indevidas e acessos não autorizados, acidentais ou intencionais, garantindo a continuidade dos serviços e a preservação de seus aspectos básicos, quais sejam, confidencialidade, integridade, disponibilidade, autenticidade e legalidade;

XIII - Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC: solução ou conjunto de soluções sistematizadas baseadas no uso de recursos tecnológicos que visam resolver problemas relativos à geração, tratamento, processamento, armazenamento, veiculação e reprodução de dados, bem como subsidiar processos que convertem dados em informação;

XIV - usuário autorizado: aquele que atua em órgão ou entidade da Administração Municipal, seja servidor ou empregado público, estagiário, contratado ou terceirizado, ou que, de alguma forma, encontre-se exercendo atividade junto à Administração Municipal.

Art. 4º - A Política de Segurança da Informação instituída neste Decreto reger-se-á pelos seguintes princípios:

I - tratamento da informação como patrimônio, tendo em vista que a divulgação das informações estratégicas de qualquer natureza pertencentes à Administração deve ser protegida de forma adequada, com vistas a evitar alterações, acessos ou destruição indevidos;

II - classificação da informação, garantindo-lhe o adequado nível de proteção, considerando:

a) a avaliação da necessidade e do tipo de acesso pelo usuário autorizado, adotando-se como parâmetro o grau de confidencialidade da informação;

b) a definição da confidencialidade da informação em consonância com as atividades desempenhadas pelo usuário autorizado, com vistas a garantir a adequada autorização de acesso pelo gestor da

informação, que deverá conter os limites de acesso, tais como leitura, atualização, criação e remoção, entre outros;

III - controle de acesso às informações, tendo como orientação a classificação definida no inciso II do caput deste artigo, respeitando a legislação vigente e considerando, ainda, que:

- a) o acesso e o uso de qualquer informação, pelo usuário autorizado, deve se restringir ao necessário para o desempenho de suas atividades;
- b) no caso de acesso a sistemas informatizados, deverão ser utilizados sistemas e tecnologias autorizados pela Administração, por meio de identificador único e senha, ambos pessoais e intransferíveis;
- c) o acesso, a divulgação e o tratamento da informação classificada como sigilosa ficarão restritos às pessoas que tenham necessidade de conhecê-la e que sejam devidamente credenciadas pelas autoridades competentes;

IV - continuidade do uso da informação, sendo necessária, para o funcionamento dos sistemas, pelo menos uma cópia de segurança atualizada e guardada em local remoto, com o nível de proteção equivalente ao nível de proteção da informação original, observadas as seguintes regras:

- a) para a definição das cópias de segurança devem ser considerados os aspectos legais, históricos, de auditoria e de recuperação de ambiente;
- b) os recursos tecnológicos, de infraestrutura e os ambientes físicos utilizados para suportar os sistemas de informação devem ter controle de acesso físico, condições ambientais adequadas e ser protegidos contra situações de indisponibilidade causadas por desastres ou contingências;
- c) definição do nível de disponibilidade para cada serviço prestado pelos sistemas de informação, nas situações mencionadas na alínea "b" deste inciso;

V - educação em Segurança da Informação, devendo ser observada pelo usuário autorizado a correta utilização das informações e dos recursos computacionais disponibilizados.

Art. 5º-As medidas a serem adotadas para fins de proteção da informação deverão considerar:

- I - os níveis adequados de integridade, confidencialidade e disponibilidade da informação;
- II - as instruções e os procedimentos pertinentes, assim como a legislação vigente;
- III - a compatibilidade entre a medida de proteção e o valor do ativo protegido;
- IV - o alinhamento com as diretrizes estratégicas da Administração Municipal;
- V - as melhores práticas para a gestão da Segurança da Informação;
- VI - os aspectos comportamentais e tecnológicos apropriados.

Art. 6º-Compete ao Secretário Municipal de Planejamento:

- I - aprovar a Política de Segurança da Informação da Administração Municipal, bem como suas revisões;
- II - assegurar que a implementação da Política de Segurança da Informação tenha uma coordenação e que suas ações permeiem toda a Administração Municipal;
- III - autorizar o emprego dos recursos necessários à implementação da Política de Segurança da Informação instituída neste Decreto;
- IV - estabelecer a estrutura necessária para a gestão de Segurança da Informação;
- III - elaborar e revisar continuamente os procedimentos e a normatização relacionada ao processo de gestão da Segurança da Informação;
- IV - avaliar propostas de modificação da Política de Segurança da Informação encaminhadas pelos demais órgãos e entidades da Administração Municipal;
- V - garantir que os registros de auditoria de eventos de Segurança da Informação sejam produzidos e mantidos em conformidade com as normas vigentes;
- VI - planejar, elaborar e propor estratégias e ações para a institucionalização da política, normas e procedimentos relativos à

Segurança da Informação;

VII - criar estratégias, planos e ações desenvolvidos no âmbito da Administração Municipal relativos à Segurança da Informação;

VIII - realizar análise de riscos em processos, em consonância com os objetivos e ações estratégicos estabelecidos pelo Executivo, e atualizá-la periodicamente;

IX - promover estudos e projetos visando estimular o aperfeiçoamento tecnológico e científico em Segurança da Informação;

X - avaliar a eficácia dos procedimentos relacionados à Segurança da Informação, propondo e implementando medidas que visem a melhoria do processo de Gestão de Segurança da Informação no âmbito da Administração Municipal;

XI - recepcionar, organizar, armazenar e tratar adequadamente as informações de eventos e incidentes de segurança, determinando aos respectivos gestores as ações corretivas ou de contingência em cada caso;

XII - relatar os incidentes de Segurança da Informação à chefia da unidade central ou descentralizada, para que sejam tomadas as devidas providências;

XIII - apurar os incidentes de segurança críticos e dar o encaminhamento adequado;

XIV - promover a conscientização, o treinamento e a educação em Segurança da Informação.

Art. 7º-Compete ao gestor da informação, complementarmente às demais diretrizes estabelecidas neste Decreto:

I - subsidiar o processo de classificação da informação, de forma a viabilizar a correta definição a ela relacionada;

II - responsabilizar-se pela exatidão, integridade e atualização da informação sob sua custódia.

Art. 8º -É dever do usuário, em consonância com a Política de Segurança da Informação estabelecida neste Decreto:

I - responsabilizar-se, no âmbito de sua atuação, pela proteção e segurança da informação que lhe é confiada, devendo conhecer, entender e cumprir a Política estabelecida neste Decreto, bem como as diretrizes e instruções correlatas, zelando por sua correta aplicação;

II - fazer uso correto e responsável dos recursos tecnológicos, pautando-se pela legalidade e conduta ética, sempre em conformidade com os princípios da Segurança da Informação;

III - comunicar ao seu superior hierárquico qualquer incidente de segurança ou situação de risco no âmbito de sua atuação, cientificando para as devidas providências;

IV - Utilizar os recursos, computacionais exclusivamente para os serviços da Administração;

V - Fazer uso racional de matéria de consumo e expediente da Administração, combatendo desperdícios em todas as suas formas;

VI - Respeitar e seguir o "Manual de Normas e Procedimentos de Segurança da Informação e suporte aos usuários de informática definidos pelo CPD;

Art. 9º -Fica expressamente proibido aos usuários:

I - Utilizar os recursos computacionais e materiais de consumo da Administração para trabalhos particulares ou organizações que não tenham relação com a Prefeitura.

II - Remover, transferir, emprestar, modificar ou proceder qualquer alteração nas características físicas ou técnicas dos equipamentos, sem a prévia autorização do CPD;

III - Compartilhar com terceiros sua conta de acesso à rede, senha e outros tipos de modernização de uso individual e intransferível;

IV - Executar ou configurar os recursos computacionais com a intenção de facilitar o acesso a usuários não autorizados.

V - Criar ou propagar vírus, danificar equipamentos, serviços e arquivos.

VI. Obter acesso não autorizado aos sistemas.

VII - Copiar, transferir ou emprestar software para finalidade ou pessoa estranha aos serviços da Prefeitura.

VIII - Destruir ou estragar intencionalmente equipamentos, software ou dados pertencente à Prefeitura.

IX - Violar os sistemas de segurança dos recursos computacionais como identificação de usuários, senhas de acesso, fechaduras

automáticas ou sistemas antivírus.

X - Usar, instalar, executar, copiar ou armazenar aplicativos, programas ou qualquer outro material que não estejam devidamente licenciados pela Administração.

XI - Usar a internet para a exibição, veiculação ou armazenamento voluntário de páginas com conteúdo pornográfico, eróticos, defensores do uso de drogas, de Pedofilia, jogos de qualquer espécie, comercial, político partidário, de cunho racista, ofensivo ao decoro pessoal e ao princípio de urbanidade e que provoquem sobrecarga no sistema.

XII - Utilizar o correio eletrônico para uso particular ou para distribuição voluntária de mensagens não desejadas como correntes de cartas, circulares, manifestos políticos e de conteúdo pornográfico ou erótico, bem como as que sejam ofensivas à honra e a dignidade da Administração, autoridades e pessoas.

XIII - Remover, copiar, emprestar, ceder ou divulgar documento confidencial e sigiloso, bem como lista de endereços de usuários e informações de banco dados de propriedade da Administração.

XIV - Utilizar os recursos computacionais para constranger, assediar, ofender, caluniar ou ameaçar qualquer pessoa ou instituição.

Art. 10 - A não observância da Política de Segurança da Informação pelos usuários autorizados configura descumprimento de dever funcional, indisciplina ou insubordinação, conforme o caso, sujeitando o infrator à incidência das sanções cabíveis, nos termos da legislação vigente.

§ 1º - As sanções impostas no caput, não isentam o responsável de responder por eventuais ações penais se o caso envolver ocorrência considerada crime ou contravenção penal, nos termos da legislação aplicável.

§ 2º - Da decisão final tomada com base neste artigo, caberá recurso ao Chefe do Executivo.

Art. 11 -A autorização para utilizar os recursos computacionais da Administração é determinada pelo CPD ao servidor do quadro permanente ou temporário, comissionado ou à disposição, estagiário ou prestador de serviço, mediante a abertura de login e assinatura do Termo de Responsabilidade, no qual declara conhecer e cumprir as normas vigentes.

Art. 12 -Todos os usuários autorizados e administradores do CPD, tem o dever de denunciar ao Secretário, qualquer tentativa de acesso não autorizado, uso indevido ou qualquer ocorrência que evidencie desrespeito a este Decreto, devendo tomar imediatamente as providências necessárias que estiverem ao seu alcance, para garantir a segurança, integridade, confidencialidade, disponibilidade e conservação dos recursos computacionais da Administração.

Art. 13 -Fica aprovado o Manual de Normas e Procedimentos de Segurança da Informação e suporte aos usuários de Informática, parte integrante deste Decreto (Anexo I).

Art. 14 - Os demais procedimentos relacionados à Segurança da Informação, serão objeto de normatização complementar e, uma vez divulgados, passarão a integrar a Política de Segurança da Informação.

Art. 15 - Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação, revogando as disposições em contrário.

Teófilo Otoni, 11 de abril de 2018.

DANIEL BATISTA SUCUPIRA
Prefeito do Município de Teófilo Otoni

ANEXO I

TERMO DE RESPONSABILIDADE

Política de Uso da rede corporativa, computadores, Internet e/ou utilização de e-mails corporativos.

NOME DO USUÁRIO: _____,
MATRÍCULA: _____, **CPF:** _____,
SETOR: _____,

FUNÇÃO: _____,
User ID da rede corporativa: _____,

Declaro haver solicitado acesso a rede corporativa, computadores, Internet e/ou utilização de e-mail e me comprometendo a:

- a) Acessar a rede corporativa, computadores, Internet e/ou utilização de e-mail, somente com autorização (usuário/senha), por necessidade de serviço ou por determinação expressa de superior hierárquico, realizando as tarefas e operações em estrita observância aos procedimentos, normas e disposições contidas no Decreto Legislativo que rege o acesso a rede corporativa, computadores, Internet e/ou utilização de e-mail;
- b) Utilizar a caixa postal (e-mail) colocada a minha disposição somente por necessidade de serviço ou por determinação expressa de superior hierárquico, realizando as tarefas e operações, em estrita observância aos procedimentos, normas e disposições contidas na instrução normativa que rege o acesso à rede corporativa, computadores, Internet e/ou utilização de e-mail;
- c) Não revelar, fora do âmbito profissional, fato ou informação de qualquer natureza de que tenha conhecimento por força de minhas atribuições, salvo em decorrência de decisão competente na esfera legal ou judicial, bem como de autoridade superior;
- d) Manter a necessária cautela quando da exibição de dados em tela, impressora ou na gravação em meios eletrônicos, a fim de evitar que deles venham a tomar ciência pessoas não autorizadas;
- e) Não me ausentar da estação de trabalho sem encerrar a sessão de uso do navegador (browser), bloquear estação de trabalho, bem como encerrar a seção do cliente de correio, garantindo assim a impossibilidade de acesso indevido por terceiros;
- f) Não revelar minha senha de acesso à rede corporativa, computadores, Internet e/ou de minha caixa postal (e-mail) a ninguém e tomar o máximo de cuidado para que ela permaneça somente de meu conhecimento;
- g) Responder, em todas as instâncias, pelas consequências das ações ou omissões de minha parte que possam pôr em risco ou comprometer a exclusividade de conhecimento de minha senha ou das transações a que tenha acesso.

Declaro, ainda, estar plenamente esclarecido e consciente que:

- 1) Não é permitida a navegação em sites pornográficos, defensores do uso drogas, de Pedofilia ou sites de cunho racistas e similares, utilizar os recursos computacionais para constranger, assediar, ofender, caluniar, ou ameaçar qualquer pessoa ou instituição;
- 2) É vedada a utilização do correio eletrônico para uso particular ou para distribuição voluntária de mensagens não desejadas como correntes de cartas, circulares, manifestos políticos e de conteúdo pornográfico ou erótico, bem como as que sejam ofensivas à honra e a dignidade da Administração, autoridades e pessoas .
- 3) É minha responsabilidade cuidar da integridade, confidencialidade e disponibilidade das informações contidas em minha caixa postal (e-mail), devendo comunicar por escrito à chefia imediata quaisquer indícios ou possibilidades de irregularidades, de desvios ou falhas identificadas no sistema de correio, sendo proibida a exploração de falhas ou vulnerabilidades porventura existentes;
- 4) O acesso à informação de minha caixa postal (e-mail) não me garante direito sobre ela, nem me confere autoridade para liberar acesso a outras pessoas, pois se constitui informações pertencentes da administração municipal, uma vez que faço uso para melhor desempenhar minhas atividades administrativas;
- 5) Constitui descumprimento de normas legais, regulamentares e quebra de sigilo funcional divulgar dados obtidos por meio do uso de minha caixa postal (e-mail) ao qual tenho acesso para outros servidores não envolvidos nos trabalhos executados;
- 6) Devo alterar minha senha, sempre que obrigatório ou que tenha suspeição de descoberta por terceiros, não usando combinações simples que possam ser facilmente descobertas;
- 7) Respeitar as normas de segurança e restrições de sistema impostas pelos sistemas de segurança implantados na instituição;
- 8) Cumprir e fazer cumprir os dispositivos da Política Corporativa de Segurança da Informação, de suas diretrizes, bem como deste Termo de Responsabilidade.

Ressalvadas as hipóteses de requisições legalmente autorizadas, constitui infração funcional a revelação de segredo do qual me apropriei em razão do cargo. Sendo crime contra a administração pública, a divulgação a quem não seja servidor da Prefeitura de

Teófilo Otoni, as informações a(s) qual(is) tenho acesso, estando sujeito às penalidades previstas em lei;

Sem prejuízo da responsabilidade penal e civil, e de outras infrações disciplinares, constitui falta de zelo e dedicação às atribuições do cargo e descumprimento de normas legais e regulamentares, não proceder com cuidado na guarda e utilização de senha ou emprestá-la a outro servidor, ainda que habilitado;

Constitui infração funcional e penal enviar ou facilitar o envio por terceiros de e-mails falsos, ficando o infrator sujeito a punição com a demissão, conforme responsabilização por crime contra a Administração Pública, tipificado no art. 313-A e 313-B, do Código Penal Brasileiro (Decreto-Lei 2.848, de 1940).

Declaro, **nesta data, ter ciência e estar de acordo com os procedimentos acima descritos**, comprometendo-me a respeitá-los e cumpri-los plena e integralmente.

Teófilo Otoni, ____ de _____ de 20 ____.

(nome do usuário / Matrícula / CPF)

(Coordenador de CPD / Matrícula / CPF)

Publicado por:

Weslei Gonçalves Chaves

Código Identificador:AED90115

Matéria publicada no Diário Oficial dos Municípios Mineiros no dia 01/06/2018. Edição 2263

A verificação de autenticidade da matéria pode ser feita informando o código identificador no site:

<http://www.diariomunicipal.com.br/amm-mg/>



ANEXO II

Manual de Normas e Procedimentos de Segurança da Informação e suporte aos usuários de informática

1. Objetivo:

Definir responsabilidades e orientar a conduta dos profissionais e usuários de informática da **PREFEITURA MUNICIPAL DE TEÓFILO OTONI** na utilização dos recursos computacionais, visando proteger a integridade e confidencialidade das informações, e manter a continuidade operacional.

2. Finalidade dos Recursos Computacionais:

Os recursos da tecnologia de informação disponibilizados pela **PREFEITURA MUNICIPAL DE TEÓFILO OTONI** são destinados exclusivamente às atividades da instituição.

3. Responsabilidades:

A Secretaria Municipal de Planejamento da **PREFEITURA MUNICIPAL DE TEÓFILO OTONI** entende que o sistema de segurança adotado pelo Centro de processamento de Dados - CPD somente atingirá sua eficácia com o comprometimento e a cooperação de **TODOS** os profissionais envolvidos nos processos: Equipe de Tecnologia de Informação - CPD, Prefeito, Secretários, Diretores e Usuários.

4. Direito à Propriedade:

Os programas licenciados em nome da **PREFEITURA MUNICIPAL DE TEÓFILO OTONI** e instalados nos computadores e nos servidores de rede são propriedade exclusiva da **PREFEITURA MUNICIPAL DE TEÓFILO OTONI**, sendo vetada sua cópia parcial ou integral.

5. Usuários de informática:

São reconhecidos como usuários de informática:

- Funcionários da **PREFEITURA MUNICIPAL DE TEÓFILO OTONI**;
- Profissionais autônomos, temporários ou de empresas prestadoras de serviço que obtiverem a aprovação, por escrito, do Secretário de Planejamento da **PREFEITURA**



Prefeitura Municipal de Teófilo Otoni
SECRETARIA MUNICIPAL DE PLANEJAMENTO

MUNICIPAL DE TEÓFILO OTONI para prescrição de senhas de acesso aos recursos computacionais;

- Estagiários (com a devida autorização da chefia).

6. Atribuição exclusiva do CPD (Centro de Processamento de Dados):

- Definir e divulgar as medidas de Segurança da Informação;
- Instalar ou remover componentes, fazer manutenção e controlar hardware e software;
- Homologar hardware e software;
- Autorizar tecnicamente a aquisição de hardware e software;
- Realizar auditorias de hardware e software, com finalidade de garantir a proteção dos recursos computacionais e seu uso exclusivo nas atividades da **PREFEITURA MUNICIPAL DE TEÓFILO OTONI**;
- Adquirir serviços de informática.
- Transferir de local qualquer equipamento de TI.

a) Suporte ao usuário:

- a. Suporte e manutenção dos equipamentos de informática de propriedade da Prefeitura Municipal de Teófilo Otoni;
- b. Administrar os recursos computacionais do CPD;
- c. Providenciar a instalação e configuração de softwares básicos devidamente licenciados institucionalmente;
- d. Administrar ou prestar suporte aos sistemas de manutenção de hardware;
- e. Administrar os Laboratórios Informática de sob a responsabilidade do CPD;
- f. Promover a capacitação e o aperfeiçoamento dos servidores através de treinamento e cursos;
- g. Manter um cadastro de equipamentos de informática e softwares da Prefeitura;
- h. Gerenciamento da agenda de atendimento aos usuários;
- i. Apresentação de relatório periódico de atendimentos (número, tipo de atendimento, bem como tempo médio entre chamadas e atendimentos e funcionários envolvidos);
- j. Produção e distribuição de informações inerentes às aplicações da área;
- k. Seguir as normas e procedimentos técnicos definidos pelas instâncias superiores da administração. Atualmente, há aproximadamente 1.000 computadores de propriedade da Prefeitura e mais de 100 impressoras.



Prefeitura Municipal de Teófilo Otoni
SECRETARIA MUNICIPAL DE PLANEJAMENTO

Hoje, o CPD realiza uma média de 400 manutenções/mês contando as unidades que atende, ou seja: Escolas, PSFs, Laboratórios, CAIC, Sede, SMS, são mais de 100 pontos na zona urbana e rural.

b) Implantação e desenvolvimento de sistemas:

- a. Efetuar junto aos usuários os levantamentos de dados e estudos de viabilidade para definir objetivos, estabelecer requisitos e definir diretrizes para os projetos de sistemas;
- b. Desenvolver e implantar projetos de sistemas de informação, tanto locais quanto globais;
- c. Documentar sistemas e dar treinamento aos usuários;
- d. Realizar manutenções dos sistemas e programas desenvolvidos pelo CPD;
- e. Acompanhar a implantação de sistemas realizados por pessoal externo;
- f. Administrar e realizar manutenção nos sistemas de informação;
- g. Apresentação do relatório periódico de atendimentos (número, tipo de atendimento, bem como tempo médio entre chamadas e atendimentos e funcionários envolvidos);
- h. Produção e distribuição de documentação e informações inerentes às aplicações da área aos usuários;
- i. Seguir as normas e procedimentos técnicos definidos pelas instâncias superiores da administração.

c) Desenvolvimento e manutenção em web sites: elabora, mantém e gerência os “web sites” institucionais;

d) Treinamentos: treinamentos e cursos de Informática para os usuários da instituição, podendo fornecer o material didático. As aulas serão ministradas em laboratórios adequados para esse fim. A metodologia de ensino é dinâmica, interagindo sempre com o usuário final utilizando uma linguagem fácil e descomplicada, com exercícios e exemplos práticos e explicativos.

e) Assessoria: Configuração de equipamentos de informática; projetos físicos e lógicos de redes de computadores; definição de descritivos de equipamentos de informática e acompanhamento de processos de compra de equipamentos de informática.

Para os itens “Implantação e desenvolvimento de sistemas”, “Desenvolvimento e manutenção em web sites”, “Treinamentos”, e “Assessoria”, após avaliar a solicitação do usuário para a prestação do serviço, será agendada



Prefeitura Municipal de Teófilo Otoni
SECRETARIA MUNICIPAL DE PLANEJAMENTO

uma reunião de esclarecimentos para definir os procedimentos de atendimento do pedido e realizado um estudo de viabilidade técnica, financeira, estrutural e pessoal, caso seja viável e acatado o pedido, será indicado um profissional que atuará na referida demanda e os demais passos para realização da mesma, caso não seja aceito o pedido, o CPD emitirá uma justificativa indicando os motivos.

7. Atribuições do Usuário:

- Responder pela guarda e proteção dos recursos computacionais colocados à sua disposição para o trabalho;
- Responder pelo uso exclusivo e intransferível de suas senhas de acesso. Em caso de dúvidas, solicitar orientação ao CPD;
- Adquirir conhecimento técnico necessário para a correta utilização dos recursos;
- Relatar prontamente ao representante do CPD qualquer fato ou ameaça à segurança dos recursos, como quebra da segurança, fragilidade, mau funcionamento, vírus, acesso indevido ou desnecessário a pastas / diretórios de rede, acesso indevido à Internet, programas instalados sem conhecimento do CPD etc;
- Não tentar obter acesso não autorizado a sistemas ou recursos de redes de computadores internas ou externas;
- Assegurar que as informações e dados de propriedade da **PREFEITURA MUNICIPAL DE TEÓFILO OTONI** não sejam disponibilizados a terceiros, a não ser com autorização por escrito de um Secretário;
- Relatar ao representante do CPD a possibilidade de instalação de um novo software ou aquisição de novo Hardware para a melhoria dos serviços prestados.
- Relatar ao representante do CPD ou Patrimônio caso um equipamento permanente de informática (monitor, CPU, estabilizador, etc), para a melhoria dos serviços prestados, não esteja com a plaqueta de patrimônio colada em local visível no equipamento, consultar o CPD ou patrimônio para maiores detalhes.

8. Atribuições dos Diretores e Secretários:

- Zelar pelo cumprimento destas normas e procedimentos e notificar imediatamente ao CPD quaisquer vulnerabilidades e ameaças de quebra de segurança;
- Educar os funcionários sobre os princípios / procedimentos de Segurança da Informação, bem como lhes assegurar treinamento para o uso correto dos recursos, visando evitar falhas e danos ao funcionamento dos sistemas;



Prefeitura Municipal de Teófilo Otoni

SECRETARIA MUNICIPAL DE PLANEJAMENTO

- Solicitar ao CPD autorização para acesso do usuário aos sistemas de informação, bem como atualizar as solicitações de autorização sempre que houver alterações nos sistemas ou funções nas áreas de atuação;
- Advertir formalmente o usuário e aplicar as sanções cabíveis quando este violar os princípios ou procedimentos de segurança, relatando imediatamente o fato ao CPD.
- Antes de aprovar a solicitação de compra ou alteração de hardware e software, assegurar que o profissional responsável do CPD foi consultado e efetuou a autorização técnica;

9. Salvaguarda de Arquivos:

- Compete ao CPD criar e manter cópias de segurança (backups) dos dados de softwares críticos, armazenados nos servidores de redes;
- Os usuários devem manter, obrigatoriamente, os dados críticos do órgão nos servidores de redes;
- São de responsabilidade exclusiva do usuário a cópia e a guarda dos dados gravados na estação (computador) local de trabalho;
- Os backups devem ser guardados em local seguro, separados dos equipamentos, para viabilizar a recuperação dos dados.

10. Regras de utilização de contas e senhas da Rede Corporativa da PREFEITURA MUNICIPAL DE TEÓFILO OTONI

- Todos os usuários da Rede de Dados Corporativa da **PREFEITURA MUNICIPAL DE TEÓFILO OTONI** receberão login e senhas exclusivas para sua utilização e é obrigatório que todos os usuários tenham senhas individuais. É importante que os usuários não utilizem senhas de fácil identificação, tais como: data de nascimento próprio ou de parentes próximos, nomes próprios, datas comemorativas nacionais ou pessoais, iniciais de nomes próprios, números de telefones e etc;
- Não é permitida a utilização de computadores da rede sem senha ou com acesso local. Em caso de dúvidas, solicitar orientação ao CPD;
- As contas e senhas são pessoais, os usuários deverão responder pelo uso exclusivo e intransferível de suas senhas de acesso;
- As senhas deverão ser trocadas pelo usuário, através de procedimento eletrônico e automático, utilizando o sistema de alteração de senhas disponível na Intranet;



Prefeitura Municipal de Teófilo Otoni
SECRETARIA MUNICIPAL DE PLANEJAMENTO

- Os usuários desligados terão suas contas bloqueadas imediatamente, assim como o acesso a qualquer recurso da rede.
- Reserva-se a **PREFEITURA MUNICIPAL DE TEÓFILO OTONI** o direito de auditar a utilização de contas de rede fornecidas aos usuários de sua rede corporativa, sem se caracterizar invasão de privacidade.

11. Regras de utilização de contas e senhas de softwares disponibilizados pela PREFEITURA MUNICIPAL DE TEÓFILO OTONI

- Todos os usuários de softwares disponibilizados pelo CPD da **PREFEITURA MUNICIPAL DE TEÓFILO OTONI** receberão login e senhas exclusivas para sua utilização e é obrigatório que todos os usuários tenham senhas individuais. É importante que os usuários não utilizem senhas de fácil identificação, tais como: data de nascimento próprio ou de parentes próximos, nomes próprios, datas comemorativas nacionais ou pessoais, iniciais de nomes próprios, números de telefones e etc;
- As contas e senhas são pessoais, os usuários deverão responder pelo uso exclusivo e intransferível de suas senhas de acesso;
- As senhas deverão ser trocadas pelo usuário, através de procedimento eletrônico e automático, utilizando o próprio sistema ou conforme orientação passada pelo CPD;
- Os usuários desligados terão suas contas bloqueadas imediatamente, assim como o acesso a qualquer recurso da rede.
- Reserva-se a **PREFEITURA MUNICIPAL DE TEÓFILO OTONI** o direito de auditar a utilização de contas de rede fornecidas aos usuários de sua rede corporativa, sem se caracterizar invasão de privacidade.

12. Regras para utilização da Rede Corporativa da PREFEITURA MUNICIPAL DE TEÓFILO OTONI

- Todos os recursos de rede de computadores deverão ser utilizados exclusivamente para fins profissionais, que envolvam atividades relacionadas ao bom andamento dos serviços e processos da **PREFEITURA MUNICIPAL DE TEÓFILO OTONI**.
 - Todos os arquivos que não tenham fins profissionais devem ser apagados dos equipamentos para evitar problemas futuros com auditorias;
 - Todos os computadores da **PREFEITURA MUNICIPAL DE TEÓFILO OTONI** devem ter antivírus instalado e atualizado periodicamente, é proibido desinstalar e utilizar computadores sem antivírus instalado. Em caso de dúvidas, solicitar orientação ao CPD;
- É Expressamente vedado aos usuários a instalação ou remoção de programas de computador, componente e periféricos;



Prefeitura Municipal de Teófilo Otoni

SECRETARIA MUNICIPAL DE PLANEJAMENTO

É proibido aos usuários conectar computadores pessoais ou de terceiros à rede corporativa da **PREFEITURA MUNICIPAL DE TEÓFILO OTONI**, sem autorização do CPD mediante justificativa do solicitante e/ou Secretário, exceto a utilização de Notebooks e outros equipamentos portáteis através da rede sem fio “WiFi”;

É proibido realizar conexões Dial-Up a partir de computadores conectados à rede da **PREFEITURA MUNICIPAL DE TEÓFILO OTONI**, exceto com expressa autorização do CPD.

13. Regras para utilização do Correio Eletrônico (e-mail):

A **PREFEITURA MUNICIPAL DE TEÓFILO OTONI** fornecerá, a seu critério, contas de correio eletrônico (**@teofilootoni.mg.gov.br e subdomínios**) aos seus funcionários. As Mensagens de correio eletrônico (e-mails) internos e externos devem ser exclusivamente de caráter profissional, sendo proibido qualquer tipo de utilização particular. O mesmo vale para arquivos anexos;

Todas as mensagens recebidas de origem desconhecida deverão ser eliminadas imediatamente, sem leitura de seu conteúdo, para evitar contaminação por vírus e outros riscos. Quaisquer tipos de comunicados e informativos corporativos deverão ser previamente aprovados e posteriormente divulgados pelo Departamento de Recursos Humanos, Assessoria de Comunicação ou CPD;

O correio eletrônico poderá ser utilizado a partir de qualquer computador conectado à Internet, utilizando-se o site de WebMail da **PREFEITURA MUNICIPAL DE TEÓFILO OTONI**. Este site poderá ser acessado através do endereço webmail.teofilootoni.mg.gov.br, ou através do Portal da **PREFEITURA MUNICIPAL DE TEÓFILO OTONI**.

O conteúdo das mensagens enviadas através de contas de correio da **PREFEITURA MUNICIPAL DE TEÓFILO OTONI (@teofilootoni.mg.gov.br e subdomínios)** é de inteira responsabilidade do usuário que utiliza a conta e que possui a senha com acesso exclusivo à caixa postal e para envio de mensagens;

É proibida a utilização do e-mail para fins ilegais, transmissão de material de qualquer forma censurável, que viole direitos de terceiros e leis aplicáveis;

É proibida a utilização de e-mail para transmitir mensagens conhecidas como Spam, JunkMail, correntes ou a distribuição de mensagens em massa não solicitadas;

É terminantemente proibido aos representantes do CPD, administradores de rede e/ou correio eletrônico, ler mensagens de correio eletrônico de qualquer usuário quando estiver realizando serviços de manutenção e suporte, exceto quando em cumprimento de determinações da Secretaria Municipal de Planejamento da **PREFEITURA MUNICIPAL DE TEÓFILO OTONI** para efeitos de auditoria.



Prefeitura Municipal de Teófilo Otoni
SECRETARIA MUNICIPAL DE PLANEJAMENTO

Reserva-se a **PREFEITURA MUNICIPAL DE TEÓFILO OTONI** o direito de auditar a utilização de suas contas de correio eletrônico da **PREFEITURA MUNICIPAL DE TEÓFILO OTONI** (@teofilootoni.mg.gov.br e subdomínios) fornecidas aos usuários, sem se caracterizar invasão de privacidade.

14. Regras para utilização da Internet na Rede Corporativa da PREFEITURA MUNICIPAL DE TEÓFILO OTONI:

O acesso à Internet foi disponibilizado na **PREFEITURA MUNICIPAL DE TEÓFILO OTONI** para viabilizar a busca de informações ou agilizar determinados processos de nosso órgão público.

Todo o acesso à Internet através da rede corporativa da **PREFEITURA MUNICIPAL DE TEÓFILO OTONI** será controlado com a realização de auditorias nas páginas consultadas. Serão desenvolvidos relatórios com nomes, páginas consultadas, tempo de consulta. Estes relatórios poderão ser enviados aos secretários de cada área e aos diretores da **PREFEITURA MUNICIPAL DE TEÓFILO OTONI**, para acompanhamento.

Os usuários são responsáveis por toda a utilização da Internet em computadores iniciados com seu login e senha. Quando o usuário se afastar do computador deverá encerrar a sessão através do “logoff”, reiniciar ou desligar o sistema.

É proibido aos usuários configurar ou alterar as configurações de rede e de acesso à Internet dos computadores da **PREFEITURA MUNICIPAL DE TEÓFILO OTONI**, incluindo as seguintes configurações de rede: IP, DNS, WINS, Gateway, Proxy e a instalação ou reconfiguração de clientes Proxy. Em caso de dúvidas, solicitar orientação ao CPD;

Não é permitido enviar, baixar (download) ou manter arquivos de imagens, músicas, vídeo, arquivos executáveis em geral ou quaisquer outros de caráter pessoal;

É proibido o acesso a sites do gênero relacionamento exceto com autorização do CPD, dos qual fazem parte: Facebook, UOLkut, Gazzag, Meebo, Beltrano e etc.;

Não é permitido o acesso a sites de Internet com conteúdo pornográfico, jogos, bate-papo, chat (que não seja o oficial da Prefeitura), blogger, cartoon, relacionamento, música, hacker ou que contenha ferramentas ou regras para invasões de rede, quebra de criptografia, senhas ou outros eventos de segurança;

É proibido o acesso a sites, a instalação e a utilização de programas de troca de mensagens instantâneas (exceto o oficial da prefeitura) ou arquivos do tipo: ICQ, MSN Messenger, Yahoo Messenger, Bittorrent, Imesh, AudioGalaxy, AIM, Whatsapp, Morpheus, Kazaa, Emule, Napster e outros.

A utilização de sites do tipo Proxy é proibida e será considerada falta grave.



Prefeitura Municipal de Teófilo Otoni

SECRETARIA MUNICIPAL DE PLANEJAMENTO

Sempre que os usuários, utilizando a Internet, tiverem acesso a materiais criminosos como pornografia infantil (arte, textos, figuras, cenas, imagens) e outros, mesmo que de maneira esporádica e involuntária, deverão entrar em contato imediatamente com o CPD e/ou seu superior imediato. Este material será encaminhado para a Polícia Federal.

15. Regras para utilização da Intranet na Rede Corporativa da PREFEITURA MUNICIPAL DE TEÓFILO OTONI:

A Intranet da **PREFEITURA MUNICIPAL DE TEÓFILO OTONI** é um ambiente colaborativo, informativo e de serviços corporativos. Nele, o colaborador terá acesso a Avisos, Pessoas e Ramais, Informações Institucionais, Portal das Áreas e Eventos, Notícias, acesso ao webmail, arquivos, fórum, cursos, solicitação de atendimentos, contracheque e outros serviços do RH.

Ao realizar o seu primeiro acesso, será solicitado que faça a leitura (com muita atenção) da Política de Uso da Intranet Corporativa. Nela, estão todas as normas e instruções para a correta utilização do portal. É importante que você conheça e esteja ciente de todas elas para que não tenha nenhum tipo de problema ou restrição posterior para a utilização da Intranet.

Mesmo possuindo caráter social, a Intranet Corporativa é uma ferramenta voltada exclusivamente para utilização profissional. Por isso, contamos com a colaboração para que a utilize de forma responsável e adequada aos objetivos corporativos.

As áreas da Intranet são mediadas por colaboradores do CPD, Recursos Humanos e ASCOM, que atuam de forma imparcial, a fim de garantir a troca de informações e o diálogo entre os colaboradores. Por isso, esperamos que todos participem ativamente, com respeito ao próximo e às diferentes opiniões.

O uso da plataforma é exclusivo para os colaboradores da **PREFEITURA MUNICIPAL DE TEÓFILO OTONI**. E lembre-se: cuide da sua senha, ela é pessoal e intransferível.

16. Regras para utilização do serviço de impressão da PREFEITURA MUNICIPAL DE TEÓFILO OTONI:

- a) Todos os recursos de impressão, cópia e digitalização (scanner) deverão ser utilizados exclusivamente para fins profissionais, que envolvam atividades relacionadas ao bom andamento dos serviços e processos da **PREFEITURA MUNICIPAL DE TEÓFILO OTONI**;



Prefeitura Municipal de Teófilo Otoni
SECRETARIA MUNICIPAL DE PLANEJAMENTO

- b) O serviço de Impressão e Digitalização destina-se exclusivamente a atividades de cunho institucional;
- c) A sustentabilidade ambiental é elemento chave na utilização do serviço – a impressão de documentos deve ser evitada sempre que possível;
- d) Deve-se buscar a tramitação de processos administrativos sempre na forma eletrônica, fazendo uso da impressão apenas nos casos onde se requer assinatura ou carimbos impressos;
- e) As impressoras são alocadas nos locais conforme demandas apresentadas;
- f) É de responsabilidade dos Diretores e Secretários a alocação racional deste recurso, reduzindo custos pelo compartilhamento de equipamentos;
- g) Toda impressão realizada através do serviço é associada a um único usuário;
- h) Informações sobre o número de páginas e título dos documentos, assim como data e hora da impressão, são registradas e mantidas por tempo indeterminado;
- i) O CPD emitirá relatórios de impressão e cópias mensalmente e enviará aos Diretores e Secretários;
- j) A liberação de impressão, cópias e digitalização poderá ser controlado por uso de usuário e senha da rede, o CPD poderá fornecer um login e senha exclusivo para sua utilização das impressoras e scanners e devem ser obrigatoriamente de uso individual;
- k) As contas e senhas para uso nas impressoras se disponibilizados são pessoais, os usuários deverão responder pelo uso exclusivo e intransferível de suas senhas de acesso;
- l) Os usuários desligados terão suas contas bloqueadas imediatamente, assim como o acesso a qualquer recurso da rede;
- m) Reserva-se a PREFEITURA MUNICIPAL DE TEÓFILO OTONI o direito de auditar a utilização de contas de impressoras fornecidas aos usuários de deste serviço, sem se caracterizar invasão de privacidade.

17. Regras para utilização da rede sem fio (WiFi):

Usuários autorizados pelo CPD poderão conectar computadores ou outros equipamentos portáteis e pessoais à Internet, utilizando a rede sem fio “WiFi” da **PREFEITURA MUNICIPAL DE TEÓFILO OTONI**.

Estes equipamentos deverão, obrigatoriamente, ser enviados previamente ao CPD para checagem e liberação.



Prefeitura Municipal de Teófilo Otoni

SECRETARIA MUNICIPAL DE PLANEJAMENTO

Todo o acesso à Internet através da rede WiFi da **PREFEITURA MUNICIPAL DE TEÓFILO OTONI** será controlado com a realização de auditorias nas páginas consultadas.

Os usuários são responsáveis por toda a utilização da Internet através da rede WiFi da **PREFEITURA MUNICIPAL DE TEÓFILO OTONI**, e serão identificados e responsabilizados em caso de acesso indevido.

18. Regras para utilização do chat (mensagem instantânea) oficial:

O comunicador instantâneo, que também é conhecido por IM (do inglês Instant Messaging), é um aplicativo que permite o envio e o recebimento de mensagens de texto, voz e vídeo em tempo real. Através destes programas o usuário é informado quando algum de seus amigos, cadastrado em sua lista de contatos, está conectado à rede, on-line. A partir daí, eles podem manter conversações através de mensagens de texto as quais são recebidas pelo destinatário instantaneamente, seria como um e-mail mais direto. Normalmente estes programas incorporam diversos outros recursos, como, envio de figuras ou imagens animadas, documentos diversos, conversação em áudio - utilizando as caixas de som e microfone do sistema, além de vídeo conferência (webcam).

A **PREFEITURA MUNICIPAL DE TEÓFILO OTONI** fornecerá instalado em todos os computadores, um aplicativo de mensagem instantânea chamado Spark, ele será o cliente oficial de chat. O Spark se conecta a um servidor de IM (Mensagem instantânea) central chamado Openfire, que é um servidor de colaboração em tempo real (do inglês, Real Time Collaboration - RTC) licenciado sob a Licença Apache. Ele utiliza o protocolo aberto amplamente adotado para mensagens instantâneas (inclusive o hangout da Google), o XMPP (também chamado de Jabber). O Openfire é incrivelmente fácil de configurar e administrar, mas oferece uma sólida segurança e desempenho.

As trocas de mensagens pelo chat interno e externo devem ser exclusivamente de caráter profissional, sendo proibido qualquer tipo de utilização particular. O mesmo vale para arquivos anexos;

Todas as mensagens recebidas de origem desconhecida deverão ser eliminadas imediatamente. Quaisquer tipos de comunicados e informativos corporativos deverão ser previamente aprovados e posteriormente divulgados pelo CPD;

O chat poderá ser utilizado a partir de qualquer computador conectado à rede ou à Internet, utilizando o aplicativo Spark ou ainda pelos dispositivos móveis, celulares e tablets a partir de aplicativo a ser homologado e disponibilizado pelo CPD.



Prefeitura Municipal de Teófilo Otoni

SECRETARIA MUNICIPAL DE PLANEJAMENTO

O conteúdo das mensagens enviadas através de contas de chat da **PREFEITURA MUNICIPAL DE TEÓFILO OTONI** é de inteira responsabilidade do usuário que utiliza a conta e que possui a senha com acesso exclusivo a efetuar o login no aplicativo para envio de mensagens;

É proibida a utilização do chat para fins ilegais, transmissão de material de qualquer forma censurável, que viole direitos de terceiros e leis aplicáveis;

É proibida a utilização do chat para transmitir mensagens conhecidas como Spam, JunkMail, correntes ou a distribuição de mensagens em massa não solicitadas;

É terminantemente proibido aos representantes do CPD ou administradores de rede, ler mensagens de chat de qualquer usuário quando estiver realizando serviços de manutenção e suporte, exceto quando em cumprimento de determinações da Secretaria Municipal de Planejamento da **PREFEITURA MUNICIPAL DE TEÓFILO OTONI** para efeitos de auditoria.

Reserva-se a **PREFEITURA MUNICIPAL DE TEÓFILO OTONI** o direito de auditar a utilização de suas contas de chat da **PREFEITURA MUNICIPAL DE TEÓFILO OTONI** fornecidas aos usuários, sem se caracterizar invasão de privacidade.

19. Regras de solicitação de suporte para os serviços de informática:

- Para utilizar os serviços de HelpDesk, o usuário poderá entrar em contato com o CPD, pessoalmente no setor CPD da Sede, por telefone, pelo e-mail ti@teofilootoni.mg.gov.br, ou ainda abrir um chamado diretamente na **Central de Serviços de TI - CSTI** através do site csti.teofilootoni.mg.gov.br, para maiores informações para acesso e manual para abertura de chamados, entre em contato com o CPD.

- Para solicitar os serviços de manutenção de computadores e suporte, o usuário deverá preferencialmente abrir um chamado diretamente em csti.teofilootoni.mg.gov.br ou entrar em contato através dos meios informados anteriormente. Após analisar a solicitação, caberá ao CPD, definir qual o melhor procedimento a ser adotado para a solução do problema, se encaminha um técnico ao local ou solicita o envio do equipamento ao CPD para um atendimento mais detalhado, considerando sempre a complexidade do problema. Caso o problema não seja resolvido no local, o usuário será orientado a encaminhar o equipamento ao CPD ou o próprio técnico recolherá o equipamento e levará ao CPD. Todo equipamento atendido pelo CPD é cadastrado no sistema próprio chamado **Central de Serviços de TI – CSTI** e identificado principalmente pelo número do patrimônio para maior controle. Uma vez concluído o atendimento, o usuário poderá retirar o equipamento, mediante comunicação efetuada



Prefeitura Municipal de Teófilo Otoni

SECRETARIA MUNICIPAL DE PLANEJAMENTO

pelo CPD através de e-mail ou telefone. Ao retirar o equipamento no CPD o responsável pela retirada assinará uma requisição de serviço concluído, onde constarão todos os procedimentos adotados no referido atendimento.

- O Serviço Técnico de Informática do CPD não é responsável pelos dados contidos nos equipamentos encaminhados para manutenção, portanto, é fundamental que os usuários mantenham cópias de segurança, os chamados “backups” de todos os dados de seu interesse em mídias de armazenamento que mais lhe convier. Ressaltamos que, frequentemente, os usuários são alertados da importância da adoção de procedimentos de “backups”.

- Os serviços de manutenção em impressoras, scanners e monitores são realizados por empresas terceirizadas contratadas mediante processo licitatório, o CPD receberá a solicitação de manutenção e encaminhará um técnico ao local ou recolherá o equipamento para a empresa contratada para manutenção.

- A substituição de peças danificadas e os serviços de consertos encaminhados a terceiros só serão realizados em equipamentos institucionais e devidamente patrimoniados e cadastrados no sistema de patrimônio e CSTI. Sempre, ao adquirir um equipamento de informática novo ou identificar um equipamento usado que não contém a plaqueta de patrimônio, deverá entrar em contato com o CPD.

20. Central de serviços de TI

O CPD, visando melhoria no processo de atendimentos aos quase 4000 servidores públicos, contribuintes, distribuídos em mais de 100 locais físicos no município sendo zona urbana e zona rural, que conta com mais de 1000 computadores, mais de 100 impressoras, centenas de equipamentos de rede, implantou um sistema de atendimento para os serviços de TI – Tecnologia da Informação, o sistema denominado GLPI é o sistema utilizado para registro de atendimentos ao usuário, controle do parque de informática e gerenciamento de qualquer processo relacionado à informática:

a) Introdução ao GLPI

GLPI – Gestão Livre de Parque de Informática (Traduzido do site do projeto)

"Solução livre para gestão de parque de informática e helpdesk (suporte ao usuário), o GLPI é uma aplicação Web Open-Source (código aberto) para



Prefeitura Municipal de Teófilo Otoni

SECRETARIA MUNICIPAL DE PLANEJAMENTO

gerenciar todos os seus problemas relacionados à gestão, tais como inventário de hardware, software ou componentes de um computador, bem como a gestão de assistência aos usuários."

Ferramenta Open Source de helpdesk para gerenciamento e registro de chamados que auxiliam nas tarefas de controle e resultam em respostas aos chamados de forma rápida, eficiente e interativa, pois tanto a Equipe do Centro de Processamento de Dados (CPD) quanto o usuário estarão acompanhando o andamento do processo, podendo assim, melhorar a qualidade do atendimento.

b) Por que abrir um chamado?

Vejamos agora os motivos de se abrir um chamado:

- Porque todas as informações devem e serão registradas para documentação do problema/solicitação. Esses registros são acompanhados e distribuídos pelo Coordenador da equipe do CPD ao Técnico disponível para o atendimento.
- Porque ao registrar o problema/solicitação, o usuário terá o conhecimento de todo o processo feito para chegar ao resultado final podendo cobrar respostas sobre o chamado.
- Porque com as estatísticas dos chamados será possível detectar pontos críticos, apontar deficiências estruturais e técnicas e propor melhorias tanto no processo quanto na infraestrutura.
- Porque só é possível melhorar quando se conhece as deficiências, os problemas e as falhas.

c) Entendendo o processo de atendimento

Antes de passarmos ao passo seguinte, é importante que entendamos como se dá o processo de atendimento. O Fluxograma abaixo mostra o fluxo dos chamados abertos, da sua abertura ao seu fechamento.



Prefeitura Municipal de Teófilo Otoni

SECRETARIA MUNICIPAL DE PLANEJAMENTO



Essa é uma visão geral do processo, cada fase tem suas particularidades e estas serão tratadas na sequência deste documento.

d) Status do chamado

- **Novo:** Todo chamado registrado sem atribuição de técnico.
- **Processando (Atribuído):** Chamado atribuído ao técnico responsável.
- **Processando (Planejado):** O chamado foi atribuído, porém será atendido conforme o planejamento técnico.
- **Pendente:** Status que sinaliza a dependência de terceiros, equipamentos ou algo que esteja relacionado com o usuário solicitante.
- **Fechado (Solucionado):** Chamado solucionado e finalizado.

e) Acessando o GLPI

O acesso ao GLPI é liberado a todos os funcionários da **PREFEITURA MUNICIPAL DE TEÓFILO OTONI** e se dará pelos seguintes passos:

Passo 1. Através de um navegador web acesse o endereço:
<http://csti.teofilo-toni.mg.gov.br>



Prefeitura Municipal de Teófilo Otoni
SECRETARIA MUNICIPAL DE PLANEJAMENTO

Passo 2. Na tela que se abre (figura abaixo) entre com usuário e senha, caso não saiba você poderá clicar em “**Não sei/esqueci o meu login**” ou ainda entrar em contato com o CPD. Clique sobre o botão Enviar e então você já estará conectado ao GLPI.

21. Penalidades:

O CPD alerta todos os usuários que a instalação ou utilização de software não autorizados constitui crime contra a propriedade intelectual, de acordo com a [Lei 9.609 de 19/02/98](#), sujeitando os infratores à pena de detenção e multa.

Todos os usuários são responsáveis pelo uso correto das ferramentas eletrônicas de propriedade da Prefeitura Municipal de Teófilo Otoni.

Todas as práticas que representam ameaça à segurança da informação serão tratadas com a aplicação de ações disciplinares.

Portanto, na ocorrência de infrações a este Manual, ou às determinações constantes de comunicações externas ou internas, ou mesmo às ordens de superiores hierárquicos, quando for o caso, ficam os infratores sujeitos às seguintes penalidades: advertência verbal, advertência por escrito, suspensão, demissão sem ou com justa causa e/ou outras medidas judiciais cabíveis.



Prefeitura Municipal de Teófilo Otoni
SECRETARIA MUNICIPAL DE PLANEJAMENTO

Todos os usuários de informática passam a receber uma cópia deste Manual impressa ou digital, dando ciência de seu conteúdo, ainda assinará em duas vias, o “**Termo de responsabilidade no uso dos serviços de informática**”, uma via ficará em posse do usuário e a outra via em posse do CPD. Os novos colaboradores / usuários receberão o mesmo material por ocasião de sua admissão na **PREFEITURA MUNICIPAL DE TEÓFILO OTONI**.

A **Prefeitura Municipal de Teófilo Otoni** se reserva o direito de atualizar, alterar, anular toda ou em parte as normas aqui contidas, a qualquer momento e sem aviso. Uma versão atualizada deste manual estará sempre disponível na Intranet da **PREFEITURA MUNICIPAL DE TEÓFILO OTONI**.