

**PREFEITURA MUNICIPAL DE RIO  
GRANDE DA SERRA**

**MANUAL DE NORMAS E PROCEDIMENTOS DE  
SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO OUTUBRO 2017**

**06/10/2017**




Código/Versão:	Página 1 de 11
Área:	Secretaria de Administração / Departamento de Suporte Técnico
Cliente:	Título:
Prefeitura Municipal de Rio Grande Da Serra	<b>MANUAL DE NORMAS E PROCEDIMENTOS DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO OUTUBRO 2017</b>

## SUMÁRIO

1	Objetivo.....	2
2	Informações Gerais .....	2
3	Finalidade dos Recursos Computacionais .....	3
3.1	Responsabilidades.....	3
3.2	Usuários de informática.....	3
3.3	Atribuição exclusiva da Área TI.....	4
3.3	Itens SUPORTADOS PELA ÁREA de tecnologia de informação .....	5
3.4	Atribuições do servidor .....	5
3.5	Atribuições dos Secretários E SECRETÁRIOS adjuntos .....	6
3.6	SALVAGUARDA de Arquivos.....	7
4.0	SOLICITAÇÕES serviços e Recursos de TI .....	7
5.0	REGRAS para utilização da Rede da Municipal Rio Grande da Serra .....	8
5.1	Instalação de Softwares.....	9
5.2	VÍRUS.....	Erro! Indicador não definido.
6.0	Regras para utilização da Internet na Rede Prefeitura Municipal Rio Grande da Serra .....	10
7.0	Penalidades .....	11

Elaboração: <b>Helen Paola da Silva Oliveira</b> <b>Edmir Francisco</b>	Data: <b>06/10/2017</b>	Revisão e Aprovação: <b>Edmir Francisco</b>	Data:
---	----------------------------	---	-------

	Código/Versão:	Página 2 de 11
	Área: <b>Secretaria de Administração / Departamento de Suporte Técnico</b>	
Cliente: <b>Prefeitura Municipal de Rio Grande Da Serra</b>	Título: <b>MANUAL DE NORMAS E PROCEDIMENTOS DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO OUTUBRO 2017</b>	

## 1 OBJETIVO

Definir responsabilidades e orientar a conduta dos profissionais e usuários de informática da Prefeitura Municipal Rio Grande da Serra, na utilização dos recursos computacionais, visando proteger a integridade e confidencialidade das informações, e manter a continuidade operacional.

## 2 INFORMAÇÕES GERAIS

- Manual de Normas e Procedimentos de Segurança da Informação
- O Manual de Normas e Procedimentos de Segurança da Informação correspondem as seguintes Itens:
  - **Finalidade dos Recursos Computacionais**
  - **Responsabilidades**
  - **Usuários de informática**
  - **Atribuição exclusiva da Área TI**
  - **Atribuições do Servidor Público**
  - **Atribuições dos Secretários, secretários adjuntos e Encarregado de Departamento.**
  - **Salvaguarda de Arquivos**
  - **Solicitações serviços e Recursos de TI**
  - **Regras para utilização da Rede da Municipal Rio Grande da Serra**
  - **Instalação de Softwares**
  - **VÍRUS**
  - **Regras para utilização da Internet na Rede Prefeitura Municipal Rio Grande da Serra**
  - **Penalidades**

Elaboração: <b>Helen Paola da Silva Oliveira Edmir Francisco</b>	Data: <b>06/10/2017</b>	Revisão e Aprovação: <b>Edmir Francisco</b>	Data:
---	----------------------------	---	-------



Código/Versão:

Página 3 de 11

Área:

Secretaria de Administração / Departamento de Suporte Técnico

Cliente:

Prefeitura Municipal de Rio Grande Da Serra

Título:

MANUAL DE NORMAS E PROCEDIMENTOS DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO OUTUBRO 2017

### 3 FINALIDADE DOS RECURSOS COMPUTACIONAIS

Os recursos da tecnologia de informação disponibilizados pela Prefeitura Municipal Rio Grande da Serra são destinados exclusivamente às atividades da instituição.

#### 3.1 RESPONSABILIDADES

Administração da Prefeitura Municipal Rio Grande da Serra entende que o sistema de segurança adotado pela área de tecnologia de Informação somente atingirá sua eficácia com o comprometimento e a cooperação de TODOS os profissionais envolvidos nos processos: área de Tecnologia de Informação, Administração, Secretaria e Usuários.

Ressaltando que todos os arquivos pessoais ou backups de sistemas locais salvos no equipamento. (Ou sejam salvos fora do servidor), são de responsabilidades exclusivas do próprio usuário

#### 3.2 USUÁRIOS DE INFORMÁTICA

São reconhecidos como usuários de informática:

- Servidores da Prefeitura Municipal Rio Grande da Serra;
- Munícipes (utilização do Creeb biblioteca municipal)
- Munícipes (utilização do Tele centro)

Elaboração:


Helen Paola da Silva Oliveira  
Edmir Franciso

Data:

06/10/2017

Revisão e Aprovação: Edmir Franciso

Data:

	Código/Versão:	Página 4 de 11
	Área: <b>Secretaria de Administração / Departamento de Suporte Técnico</b>	
Cliente: <b>Prefeitura Municipal de Rio Grande Da Serra</b>	Título: <b>MANUAL DE NORMAS E PROCEDIMENTOS DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO OUTUBRO 2017</b>	

### 3.3 ATRIBUIÇÃO EXCLUSIVA DA ÁREA TI

Definir e divulgar as medidas de Segurança da Informação;

- Administrar ambiente informatizado
- Buscar a eficiência e eficácia dos processos para produzir informações gerenciais, como relatórios de atendimento, impressões e de tipos de incidentes;
- Identificar as causas principais dos problemas e minimizar ao máximo seus impactos na infraestrutura de TI;
- Estabelecer padrões, coordenar projetos, oferecer soluções para ambientes informatizados e pesquisar tecnologias em informática.
- Prestar suporte técnico e elaborar documentação técnica.
- Implantar sistema informatizados dimensionando requisitos e funcionalidades dos sistemas,
- Autorizar tecnicamente a aquisição de hardware e software;
- Manutenção da infraestrutura da rede de computadores Municipal
- Realizar auditorias de hardware e software, com finalidade de garantir a proteção dos recursos computacionais e seu uso exclusivo nas atividades da Prefeitura Municipal Rio Grande da Serra;
- Autorizar tecnicamente a aquisição serviços de informática.
- Assegurar que as informações e dados de propriedade da Prefeitura Municipal Rio Grande da Serra não sejam disponibilizados a terceiros, a não ser com autorização por escrito de um Secretário ou responsável pelo setor.

Elaboração: <b>Helen Paola da Silva Oliveira Edmir Francisco</b>	Data: <b>06/10/2017</b>	Revisão e Aprovação: <b>Edmir Francisco</b>	Data:
---	----------------------------	---	-------



Código/Versão:	Página 5 de 11
Área: <b>Secretaria de Administração / Departamento de Suporte Técnico</b>	
Cliente: <b>Prefeitura Municipal de Rio Grande Da Serra</b>	Título: <b>MANUAL DE NORMAS E PROCEDIMENTOS DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO OUTUBRO 2017</b>

### 3.3 ITENS SUPORTADOS PELA ÁREA DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO


- Redes de Dados
- Microcomputadores e Notebook
- Acesso à Internet
- Ferramentas e aplicações administrativas
- Licenciamento de software de softwares
- Impressora em primeiro nível (instalação e configuração)

### 3.4 ATRIBUIÇÕES DO SERVIDOR

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 a área de ti;
- Adquirir conhecimento técnico necessário para a correta utilização dos recursos;
- Relatar prontamente ao Representante da área de informática 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 da área de Ti etc.;
- Não tentar obter acesso não autorizado a sistemas ou recursos de redes de computadores internas ou externas;

Elaboração: <b>Helen Paola da Silva Oliveira Edmir Francisco</b>	Data: <b>06/10/2017</b>	Revisão e Aprovação: <b>Edmir Francisco</b>	Data:
---	----------------------------	---	-------


	Código/Versão:	Página 6 de 11
	Área: <b>Secretaria de Administração / Departamento de Suporte Técnico</b>	
Cliente: <b>Prefeitura Municipal de Rio Grande Da Serra</b>	Título: <b>MANUAL DE NORMAS E PROCEDIMENTOS DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO OUTUBRO 2017</b>	

- Assegurar que as informações e dados de propriedade da Prefeitura Municipal Rio Grande da Serra não sejam disponibilizados a terceiros, a não ser com autorização por escrito de um Secretário;
- Relatar ao representante da área de TI a possibilidade de instalação de um novo software ou aquisição de novo Hardware para a melhoria dos serviços prestados.

### 3.5 ATRIBUIÇÕES DOS SECRETÁRIOS E SECRETÁRIOS ADJUNTOS

- Zelar pelo cumprimento destas normas e procedimentos e notificar imediatamente aos Responsáveis pela área de TI 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;
- Solicitar ao Responsáveis pela área de TI a 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 fato ao Responsáveis pela área de TI.
- Relatar ao representante da área de TI a possibilidade de instalação de um novo software ou aquisição de novo Hardware para a melhoria dos serviços prestado
- Garantir que toda a contratação e compras que envolva Tecnologia de informação (software/hardware/serviços especializados em tecnologia da informação) deverá passar pelo setor Informática Municipal, para ser analisado e ajustado as necessidades do Executivo Municipal.

Elaboração: <b>Helen Paola da Silva Oliveira Edmir Francisco</b>	Data: <b>06/10/2017</b>	Revisão e Aprovação: <b>Edmir Francisco</b>	Data:
---	----------------------------	---	-------

	Código/Versão:	Página 7 de 11
	Área: <b>Secretaria de Administração / Departamento de Suporte Técnico</b>	
Cliente: <b>Prefeitura Municipal de Rio Grande Da Serra</b>	Título: <b>MANUAL DE NORMAS E PROCEDIMENTOS DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO OUTUBRO 2017</b>	

### 3.6 SALVAGUARDA DE ARQUIVOS

Todos os usuários da Rede de Dados da Prefeitura Municipal Rio Grande da Serra receberão login e senha exclusivos 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 Responsáveis pela área de TI;

As contas e senhas são pessoais, os usuários deverão responder pelo uso exclusivo e intransferível de suas senhas de acesso.

Os usuários desligados terão suas contas bloqueadas imediatamente, assim como o acesso a qualquer recurso da rede.

Reserva-se a Prefeitura Municipal Rio Grande da Serra o direito de auditar a utilização de contas de rede fornecidas aos usuários de sua rede corporativa, sem se caracterizar invasão de privacidade.


### 4.0 SOLICITAÇÕES SERVIÇOS E RECURSOS DE TI

#### ABERTURA DE CHAMADOS

A abertura de chamados visa o aprimoramento dos procedimentos. Todas solicitações à área de tecnologia da informação devem ser realizadas através de abertura de chamados que deverão ser efetuados por intermédio do sistema GLPI que esta localizado do Site da Prefeitura Municipal de Rio Grande da Serra <http://www.riograndedaserra.sp.gov.br/>, no link Acesso ao Servidor Publico no ícone suporte técnico), exceto casos excepcionais e de força maior.

Elaboração: <b>Helen Paola da Silva Oliveira Edmir Francisco</b>	Data: <b>06/10/2017</b>	Revisão e Aprovação: <b>Edmir Francisco</b>	Data:
---	----------------------------	---	-------



	Código/Versão:	Página 8 de 11
	Área: <b>Secretaria de Administração / Departamento de Suporte Técnico</b>	
Cliente: <b>Prefeitura Municipal de Rio Grande Da Serra</b>	Título: <b>MANUAL DE NORMAS E PROCEDIMENTOS DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO OUTUBRO 2017</b>	

Após a abertura do chamado, o mesmo será classificado e atendido de acordo com a prioridade (impacto e urgência). São suportados pela equipe de tecnologia da informação: microcomputadores, notebooks, Infraestrutura de rede de dados, internet, impressoras, algumas ocorrências poderão ser atendidas por terceiros e serão gerenciadas de forma centralizada pela equipe de TI para monitoramento e medição da qualidade dos serviços prestados, apurando quais os problemas mais comuns e o tempo de resolução.

Para Alterações de infraestrutura, mudança de layout ou de localidade, serão necessária abertura de chamado com 15 dias antecedência para que se possa verifica se necessidade de compras de matérias ou adequações da instalação física para receber a infraestrutura de TI entre outros.

Para a implantação de Sistema de sistema terceiro na prefeitura de Rio Grande da Serra, faz necessário o solicitante de serviço em informática , faça a mediação do contato entre fornecedor de serviço do TI e a e a equipe Departamento do suporte técnico Da Prefeitura Municipal Rio Grande Da Serra para que equipe de suporte técnico possa ter treinamento específico da empresa fornecedora do sistema ou Serviço, para que o corpo técnico possa se adequar as necessidade que esta solicitação de serviço .


## 5.0 REGRAS PARA UTILIZAÇÃO DA REDE DA MUNICIPAL RIO GRANDE DA SERRA

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 Municipal Rio Grande da Serra.

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 Rio Grande da Serra devem ter antivírus instalado e atualizado periodicamente, é proibido desinstalar e utilizar computadores sem antivírus instalado.

Por questões de segurança, não é permitido o uso da internet para acesso a conteúdo pornográfico, pirataria de software, áudio e vídeo e transmissão de qualquer material que possa violar questões de direito autoral.

Elaboração: <b>Helen Paola da Silva Oliveira Edmir Francisco</b>	Data: <b>06/10/2017</b>	Revisão e Aprovação: <b>Edmir Francisco</b>	Data:
---	----------------------------	---	-------

	Código/Versão:	Página 9 de 11
	Área: <b>Secretaria de Administração / Departamento de Suporte Técnico</b>	
Cliente: <b>Prefeitura Municipal de Rio Grande Da Serra</b>	Título: <b>MANUAL DE NORMAS E PROCEDIMENTOS DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO OUTUBRO 2017</b>	

Não efetuar tentativas de spoofing, clonagem ou quaisquer outros tipos de ataque desta categoria, tampouco de invasão a outros computadores ou redes com propósitos ilegais, com ou sem sucesso

É proibido utilizar os recursos computacionais para fins comerciais ou políticos, tais como mala direta ou disparo de e-mails. Bem como usar ou divulgar conteúdos impróprios como: pornografia, erotismo, racista, sexista, difamatório, falsos perfis em sites pessoais ou quaisquer outros tipos de ataques dessa categoria.

Usuários autorizados por escrito pelo secretário ou responsável pela secretaria em o que o mesmo está alocado, poderão conectar computadores ou outros equipamentos portáteis e pessoais na rede de computadores.

Estes equipamentos deverão, obrigatoriamente, ser enviados previamente à Responsável para checagem e reconfiguração.

A Prefeitura municipal de rio da serra não se responsabiliza por danos de software ou hardware causados em qualquer equipamento pessoal que utilize estes serviços, tais como perda de dados, roubo de informações, violação de acesso, problemas em software ou sistema operacional e queima de dispositivos. Área de Tecnologia da Informação não prestará suporte em dispositivos que não forem de propriedade do da Prefeitura Municipal de Rio Grande da serra, assim, nenhum equipamento pessoal terá suporte.

## 5.1 INSTALAÇÃO DE SOFTWARES


Somente softwares homologados pela Instituição podem ser instalados nas estações de trabalho, o que deve ser feito com exclusividade pelo setor de Tecnologia da Informação.

Jogos ou qualquer tipo de software/aplicativo não autorizados não podem ser gravados ou instalados no computador local ou em qualquer pasta de rede.

## 5.2 VÍRUS

Ameaças externas como vírus podem afetar a segurança das informações da instituição. Para garantir que estas ameaças não venham a colocar em risco informações da Instituição, as seguintes práticas são recomendadas:

Elaboração: <b>Helen Paola da Silva Oliveira Edmir Francisco</b>	Data: <b>06/10/2017</b>	Revisão e Aprovação: <b>Edmir Francisco</b>	Data:
---	----------------------------	---	-------

	Código/Versão:	Página 10 de 11
	Área: <b>Secretaria de Administração / Departamento de Suporte Técnico</b>	
Cliente: <b>Prefeitura Municipal de Rio Grande Da Serra</b>	Título: <b>MANUAL DE NORMAS E PROCEDIMENTOS DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO OUTUBRO 2017</b>	

- Não instalar arquivos ou abrir e-mails de procedência desconhecida, principalmente se tiverem arquivos anexados e/ou links, pois estes e-mails podem conter vírus ou outras aplicações ocultas.
- Se não tiver certeza da origem do e-mail, este deverá ser excluído;
- Desconfie de e-mails que solicitam informações pessoais e confidenciais, tais como senhas, número da cédula de identidade, CPF etc.
- Faça uma verificação criteriosa sobre a pessoa que está solicitando tais informações e, na dúvida, não responda ao solicitado.
- Em caso de suspeita, não siga nenhuma das orientações ou instruções apresentadas no e-mail e delete-o imediatamente do seu.

## 6.0 REGRAS PARA UTILIZAÇÃO DA INTERNET NA REDE PREFEITURA MUNICIPAL RIO GRANDE DA SERRA

O acesso à Internet foi disponibilizado na Prefeitura Municipal Rio Grande da Serra para viabilizar a busca de informações ou agilizar determinados processos do órgão público.


Todo o acesso à Internet através da rede de computadores da Prefeitura Municipal Rio Grande da Serra será controlado com a realização de auditorias nas páginas consultadas.

Serão desenvolvidos relatórios com nomes, páginas consultadas, tempo de consulta. Estes relatórios serão enviados aos gerentes de cada área e a diretoria da Prefeitura Municipal Rio Grande da Serra, 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 Rio Grande da Serra, 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 Departamento técnico;

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, do qual fazem parte: Página com conteúdo pornográfico, jogos, batepapo, cartoon, música, hacker ou que contenha ferramentas ou regras para invasões de rede, quebra de criptografia, senhas ou outros eventos de segurança;

Elaboração: <b>Helen Paola da Silva Oliveira Edmir Francisco</b>	Data: <b>06/10/2017</b>	Revisão e Aprovação: <b>Edmir Francisco</b>	Data:
---	----------------------------	---	-------

	Código/Versão:	Página 11 de 11
	Área: <b>Secretaria de Administração / Departamento de Suporte Técnico</b>	
Cliente: <b>Prefeitura Municipal de Rio Grande Da Serra</b>	Título: <b>MANUAL DE NORMAS E PROCEDIMENTOS DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO OUTUBRO 2017</b>	

Usuários autorizados por escrito pelo secretário ou responsável pela secretaria em o que o mesmo está alocado, poderão conectar computadores ou outros equipamentos portáteis e pessoais à Internet, utilizando a rede sem fio “WiFi” da Prefeitura de Rio Grande da Serra.

Estes equipamentos deverão, obrigatoriamente, ser enviados previamente à Responsável para checagem e reconfiguração.

Todo o acesso à Internet através da rede WiFi da Prefeitura de Rio Grande da Serra. 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 de Rio Grande da Serra e serão identificados e responsabilizados em caso de acesso indevido.

## 7 .0 PENALIDADES

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 de acordo com a Lei Municipal (Estatuto do funcionário Público.), 1.221/99,

**Todos os usuários são responsáveis pelo uso correto das ferramentas eletrônicas de propriedade da Prefeitura de Rio Grande da Serra. Todas as práticas que representam ameaça à segurança da informação serão tratadas com a aplicação de ações disciplinares.**

Todos os Servidores passam a receber uma cópia deste Manual, dando ciência de seu conteúdo. Os novos colaboradores / usuários receberão o mesmo material por ocasião de sua admissão na Prefeitura de Rio Grande da Serra.

A Prefeitura de Rio Grande da Serra. 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 Página da internet da Prefeitura de Rio Grande da Serra.

Elaboração: <b>Helen Paola da Silva Oliveira Edmir Francisco</b>	Data: <b>06/10/2017</b>	Revisão e Aprovação: <b>Edmir Francisco</b>	Data:
---	----------------------------	---	-------