

# **MANUAL DE BOAS PRÁTICAS DE TI**

Versão 1.0

## **1 INTRODUÇÃO**

Visando implementar Políticas de Segurança no Parque de Tecnologia gerenciado pelo Município de Altinópolis, o Departamento de Tecnologia da Informação vem implementar regras de utilização dos recursos oferecidos aos Servidores e aos demais usuários.

A partir disso, contamos com a colaboração de todos para que os recursos de Tecnologia oferecidos pelo Município de Altinópolis possam servir somente ao seu propósito, que é o de atender as necessidades do Servidor e demais usuários no cumprimento de seus deveres para com o Município de para com o Municípe, seguindo rigorosamente a Legislação Vigente.

A partir de agora o Servidor terá acesso a informações fundamentais para execução eficiente das suas atividades.

## **2 ALCANCE DESTE MATERIAL**

O conteúdo deste material deve ser seguido pelos Usuários, que são os Servidores e qualquer outra pessoa que tenha acesso a qualquer recurso de Tecnologia oferecido pelo Município de Altinópolis.

Além disso, este material abrange todos os recursos de Tecnologia oferecidos pelo Município de Altinópolis, tais como Computadores, Periféricos, Smartphones, Softwares, E-mails, Sistemas de Armazenamento e Gerenciamento de Dados, Rede de Dados e tudo mais que compõe o ambiente de Tecnologia da Informação.

## **3 USO DOS COMPUTADORES, NOTEBOOKS, IMPRESSORAS, MULTIFUNCIONAIS E DEMAIS EQUIPAMENTOS**

Os Computadores e demais equipamentos que compõem o Parque de Tecnologia do Município de Altinópolis devem ser utilizados exclusivamente no exercício da atividade do Servidor, sempre com o fim de atender os interesses do Município de Altinópolis.

Desta forma, fica proibida a utilização dos dispositivos para fins pessoais.

## **4 UTILIAÇÃO DE DISPOSITIVOS PESSOAIS**

Fica proibido a utilização de dispositivos pessoais dentro da Rede Administrativa do Município de Altinópolis, sendo que nesta Rede estarão conectados apenas os dispositivos de propriedade do Município.

Nos casos em que for necessário conectar dispositivos de terceiros na rede Administrativa, o Departamento de TI deve ser acionado para analisar os impactos desta ação e decidir se ele pode ou não ser conectado a esta rede.

No caso dos Secretários da Administração Pública, será permitida a utilização de dispositivos pessoais desde que o dispositivo não possua:

- a) programas ilícitos, não licenciados, paralelos, pirateados e/ou crackeados;

- b) programas que fazem acesso a serviços de Torrent;
- c) Sistema Operacional atualizado com a última versão do update;
- d) Antivírus instalado e atualizado com a última versão do update.

## **5 USO DE IMPRESSORAS**

O Usuário fica ciente de que as impressoras não devem ser utilizadas para fins pessoais. Além disso, o usuário deve ter austeridade ao realizar impressões, a fim de zelar pelo erário público, considerando que:

- a) deve imprimir o que realmente for necessário;
- b) impressões de rascunhos devem ser feitas em impressora monocromática e no verso de papel sulfite já utilizado e que seria descartado;
- c) impressões de rascunho coloridas devem ser feitas em impressoras monocromáticas;
- d) impressões devem ser feitas em frente/verso em impressoras que possuem este recurso.

## **6 USO DE SOFTWARE**

Os Computadores Desktops e Notebooks funcionam exclusivamente com sistema Operacional Microsoft Windows.

Para edição de Texto, Planilhas, Apresentações e Cliente de E-mail, será utilizado Microsoft Office.

Além disso, serão admitidos os seguintes programas:

- a) Leitor de PDF: Acrobat Reader
- b) Compactador de Arquivos: 7zip (opção gratuita <https://www.7-zip.org/>)
- c) Antivírus: BluePEX (solicitado orçamento mensalidade)
- d) Navegador de Internet: Internet Explorer, Microsoft EDGE e Google Chrome, Firefox
- e) Acesso remoto: Anydesk

## **7 DOMÍNIO E AD (ACTIVE DIRECTORY)**

Os dispositivos conectados na rede Administrativa do Município de Altinópolis são conectados a um controlador de domínio gerenciado pelo Windows Server.

Por isso, os Computadores e Notebooks que compõem o Parque de Tecnologia do Município de Altinópolis só podem ser utilizados mediante credenciais de acesso (usuário e senha) gerenciados pela AD, que serão criados e entregues aos Usuários pelo Departamento de Tecnologia.

O AD (Active Directory) possui regras de perfis em níveis hierárquicos, e cada um desses perfis possuem privilégios (permissões) de acordo com o interesse relacionado a Função do usuário dentro da Hierarquia Organizacional do Município.

Estas regras impedem que o Usuário execute ações indevidas nos Computadores e demais dispositivos, tais como instalação de programas, alteração nas configurações do Sistema Operacional e de Programas, entre outros.

## **8 UTILIZAÇÃO DO E-MAIL**

O e-mail é a principal porta de entrada de Vírus dentro de uma Rede. Desta forma, o Usuário não deve utilizar o e-mail para enviar/receber conteúdo pessoal.

Além disso, o Usuário também deve ficar atento ao conteúdo que é recebido via e-mail.

E-mails com propagandas, classificados como spam e de origem duvidosa devem ser excluídos imediatamente pelo Usuário.

Além disso, os Usuários também devem verificar se:

- a) o Remetente da mensagem é desconhecido, e se for, excluir a mensagem caso o conteúdo do e-mail tenha informação duvidosa;
- b) o texto ou imagens possuem links para destinos desconhecidos ou que não aparentam ter relação com o texto da mensagem;
- c) o e-mail contém erros de ortografia e até expressões que habitualmente não são utilizadas, e se tiverem, opte por deletar esta mensagem;
- d) o texto tenta induzir os destinatários a agir de uma determinada forma, nomeadamente: responder à mensagem, aceder a um link, executar software ou realizar um conjunto de instruções;
- e) existem anexos suspeitos no e-mail, e se houver, delete o e-mail imediatamente;
- f) o e-mail solicita dados pessoais ou senhas, e se solicitar, delete o e-mail imediatamente.

Para evitar fraudes, o Departamento de Tecnologia é a única área que pode fornecer senhas, instalar programas, realizar atualizações de sistema e executar qualquer outra rotina relacionada a tecnologia.

Por isso, jamais forneça dados a terceiros não autorizados e nunca clique em link de sites da internet ou em e-mails que solicitem senhas, dados pessoais ou atualização de sistemas ou e-mail.

## **9 ACESSO A INTERNET**

Os dispositivos conectados na Rede possuem acesso a internet. Contudo o uso deve ser moderado, devendo o Usuário acessar a internet para buscar informações estritamente necessária ao desenvolvimento do seu trabalho.

Por isso é terminantemente proibido acessar conteúdos adultos bem como redes sociais, sites de bate-papo e qualquer outro conteúdo que não seja de interesse do Município.

Esta regra é aplicada para os acessos via Rede Cabeada e Wi-Fi.

## **10 REDE INTERNA**

A Rede de Comunicação de Dados do Município de Altinópolis conta com camadas de proteção.

Essas camadas oferecem maior segurança a rede e aos dados que nela circulam.

Aos Usuários que estão em trânsito e que precisam de acesso a internet, o Município disponibiliza a Rede "Visitante" acessível exclusivamente através de conexão Wi-Fi, onde o Usuário terá acesso exclusivamente a Internet.

## **11 FILE SERVER (FS)**

Os Usuários (configurados no AD) de Departamentos específicos tem a sua disposição um File Server (FS) acessível no seu Computador ou Notebook.

Neste local o Usuário poderá armazenar arquivos de forma privativa, onde os demais Usuários não terão acesso ao conteúdo que lá estará armazenado, exceção válida apenas para o Departamento de Tecnologia.

O Usuário deve salvar apenas arquivos de texto, planilhas, apresentações e PDFs. Arquivos de vídeos e imagens não devem ser salvos nestas pastas, sendo que, se forem encontrados, o Departamento de TI apagará tais arquivos sem a possibilidade de recuperação e sem notificação prévia ao Usuário.

## **12 ACESSO A SISTEMAS E INFORMAÇÕES**

O Usuário que tiver acesso aos sistemas de gerenciamento de Dados no Município deve utilizá-lo zelando pela confidencialidade e privacidade do Dado manipulado.

Sendo assim, é proibido ao Usuário guardar, vender, ceder, desviar, informar e transmitir a pessoa não autorizada, gerenciar com fim alheio, alterar e excluir indevidamente e executar qualquer outra ação com o Dados gerenciado ou acesso que possa causar dano ao Município, ao Munícipe, à Administração Pública e principalmente ao proprietário do Dado, seja ele sensível ou não perante a Lei 13.709/18.

## **13 UTILIZAÇÃO DE MÍDIAS**

Ao utilizar mídias removíveis, tais como Pen Drive, HD Externo e CD/DVD, o Usuário deve verificar a existência de vírus utilizando o Antivírus disponível em seu Computador ou Desktop.

Se o Antivírus identificar vírus, o Usuário deve permitir que o Antivírus remova o arquivo infectado.

Não sendo possível a remoção do arquivo infectado, o Usuário deve desconectar a mídia removível do Computador ou Notebook e comunicar sobre o evento ao Departamento de Tecnologia, de forma a identificar se houve dano no Computador ou Notebook.

## **14 BACKUP DO BANCO DO SISTEMA**

Diariamente o Banco de Dados do Software de Gerenciamento de Informações do Município passa por um processo de Backup.

Esta ação garante a integridade dos Dados armazenados e gerenciados pela Prefeitura, bem como a restauração em caso de desastre com o Servidor.

O Backup é realizado pela Empresa que hospeda o Servidor do Município, e o processo de armazenamento e restauração é de competência da Empresa que o administra.

## **15 SUPORTE TÉCNICO**

O Departamento de Tecnologia é o único responsável pelo gerenciamento de todos os serviços oferecido através do Parque de Tecnologia do Município de Altinópolis.

Por isso, toda e qualquer ação de manutenção, requisição de equipamentos, solução de dúvidas e qualquer outra situação deve ser direcionado a este departamento.

Sendo assim, sempre que for necessário solicitar Suporte Técnico, o Usuário deve acessar o endereço <http://www.webnets.uni5.net/Altinopolis/suporte/auxilio> para cadastrar sua solicitação.