



MATO GROSSO
UNIDADE DE CONTROLE INTERNO - UCI
NOBRES – MT.

FOLHA Nº

1

NORMA INTERNA Nº:
STI 01/2011

VERSÃO
01

DATA DA APROVAÇÃO:
01/12/2011

ASSUNTO: Normas Internas Administrativas das atividades do Sistema de Tecnologia da Informação

SETORES ENVOLVIDOS: Departamento de Informática

Ato de aprovação: Decreto 058/2011.

I – FINALIDADE

Dispor sobre o gerenciamento e controle dos recursos de Tecnologia da Informação da Administração Pública Municipal de Nobres, a respeito das rotinas de trabalho de utilização dos recursos computacionais, responsabilidades e obrigações visando à ética de utilização, confidencialidade, integridade e disponibilidade da informação, dentre outros, a serem observadas pelas diversas unidades da estrutura administrativa do Município, objetivando a implementação e padronização de procedimentos do Sistema de Tecnologia da Informação.

II – ABRANGÊNCIA

Abrange todas as unidades da estrutura organizacional, das Administrações Direta e Indireta do Município, quer como executora de tarefas quer como fornecedoras ou receptoras de dados e informações em meio documental ou informatizado.

III – CONCEITOS

1. ATIVOS DE INFORMAÇÃO

É o patrimônio composto por todos os dados e informações gerados e manipulados nos processos do órgão;

2. ATIVOS DE PROCESSAMENTO

É o patrimônio - composto por todos os elementos de hardware, software e infra-estrutura de comunicação, necessários para a execução das atividades do órgão;

3. RECURSOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Compreende o conjunto dos ativos de informação e de processamento;

4. RECURSOS COMPUTACIONAIS

São os equipamentos, as instalações ou banco de dados direta ou indiretamente administrados, mantidos ou operados pelas diversas Secretarias, tais como:

- a) Computadores de qualquer espécie, incluídos seus equipamentos acessórios;
- b) Impressoras, Plotters e equipamentos multifuncionais conectados ao computador;
- c) Redes de computadores e de transmissão de dados;
- d) Banco de dados ou documentos residentes em disco, fita magnética ou outros meios;
- e) Leitoras de códigos de barra, Scanners, equipamentos digitalizadores e afins;
- f) Manuais técnicos e CD's de instalação/configuração;
- g) Patch Panel, Switches, Hubs e outros equipamentos de rede;

Alysson Ferreira de Oliveira
Auditor de Controle Interno

José Carlos da Silva
Prefeito Municipal



MATO GROSSO
UNIDADE DE CONTROLE INTERNO - UCI
NOBRES – MT.

FOLHA Nº

2

NORMA INTERNA Nº:
STI 01/2011

VERSÃO
01

DATA DA APROVAÇÃO:
01/12/2011

ASSUNTO: Normas Internas Administrativas das atividades do Sistema de Tecnologia da Informação

SETORES ENVOLVIDOS: Departamento de Informática

- h) Serviços e informações disponibilizados via arquitetura de informática da instituição;
i) Softwares, sistemas e programas adquiridos ou desenvolvidos pela Administração.

5. USUÁRIO

É todo servidor público municipal ou prestador de serviço que necessite de acesso à rede corporativa ou utilize algum recurso computacional da rede publica municipal.

6. DADO

Qualquer elemento identificado em sua forma bruta que por si só não conduz a uma compreensão de determinado fato ou situação, constituindo um insumo de um sistema de informação;

7. INFORMAÇÃO

Resultado do processamento do conjunto de dados apresentado a quem de direito, na forma, tempo e meio adequados, que permite conhecer uma avaliação ou fato, contribuindo para a tomada de decisão;

8. INFORMAÇÕES ÍNTEGRAS

Aquelas que apenas são alteradas através de ações autorizadas e planejadas;

9. INFORMAÇÕES INTEGRADAS

Aquelas que fazem parte de um todo que se completam ou complementam;

10. SISTEMA DE INFORMAÇÃO

Conjunto de partes que formam um todo unitário, com o objetivo de disponibilizar informações para formular, atingir e avaliar as metas da organização;

11. TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Conjunto de equipamentos e suportes lógicos, que visam coletar, processar, tratar, armazenar e distribuir dados e informações.

12. CONFIDENCIALIDADE

É o princípio de segurança que trata da garantia de que o acesso à informação seja obtido somente por pessoas autorizadas;

13. INTEGRIDADE

É o princípio de segurança que trata da salvaguarda da exatidão e confiabilidade da informação e dos métodos de processamento;

14. DISPONIBILIDADE

Alysson Ferreira de Oliveira

Auditor de Controle Interno

José Carlos da Silva

Prefeito Municipal



MATO GROSSO
UNIDADE DE CONTROLE INTERNO - UCI
NOBRES – MT.

FOLHA Nº

3

NORMA INTERNA Nº:
STI 01/2011

VERSÃO
01

DATA DA APROVAÇÃO:
01/12/2011

ASSUNTO: Normas Internas Administrativas das atividades do Sistema de Tecnologia da Informação

SETORES ENVOLVIDOS: Departamento de Informática

É o princípio de segurança que trata da garantia de que pessoas autorizadas obtenham acesso à informação e aos recursos correspondentes, sempre que necessário;

15. USUÁRIO INTERNO

É qualquer servidor ativo ou unidade do órgão que tenha acesso, de forma autorizada à informação produzida ou custeada pelo órgão;

16. USUÁRIO EXTERNO

É qualquer pessoa física ou jurídica que tenha acesso, de forma autorizada à informação produzida ou custeada pelo órgão e que não seja caracterizada como usuário interno ou usuário colaborador;

17. USUÁRIO COLABORADOR

É o prestador de serviço terceirizado, estagiário ou qualquer outro colaborador do órgão que tenha acesso, de forma autorizada, a informação produzida ou custeada pelo órgão;

18. SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

É a preservação da confidencialidade, integridade, credibilidade e disponibilidade da informação; adicionalmente, outras propriedades, tais como autenticidade, responsabilidade, não repúdio e confiabilidade podem também estar envolvidas;

19. CREDENCIAL

É a combinação do login e senha, utilizado ou não em conjunto a outro mecanismo de autenticação, que visa legitimar e conferir autenticidade ao usuário na utilização da infra-estrutura e recursos de informática.

IV – BASE LEGAL

- Constituição Federal/ 88 em geral, e especificamente os art. 5º ao art. 9º;
- Lei Federal nº. 8.429/92, que dispõe sobre as sanções aplicáveis aos agentes Públicos nos casos de enriquecimentos ilícitos no exercício de mandato, cargo, emprego ou função na administração pública direta, indireta ou fundacional, e dá outras providências;
- Decreto-Lei nº. 2.848/1940, que dispõe sobre Código Penal Brasileiro;
- Lei Federal nº. 1.079/1950, que define os crimes de responsabilidade e regula o respectivo processo de julgamento;
- Decreto-Lei nº. 201/1967, que dispõe sobre a Responsabilidade dos Prefeitos e Vereadores, e dá outras Providências;
- Resolução Normativa TCE nº. 01/2007, que aprova o “Guia de implantação do Sistema de Controle Interno na Administração Pública”, estabelece Prazos e dá outras providências;

Alysson Ferreira de Oliveira

Auditor de Controle Interno

José Carlos da Silva

Prefeito Municipal



MATO GROSSO
UNIDADE DE CONTROLE INTERNO - UCI
NOBRES – MT.

FOLHA Nº

4

NORMA INTERNA Nº:
STI 01/2011

VERSÃO
01

DATA DA APROVAÇÃO:
01/12/2011

ASSUNTO: Normas Internas Administrativas das atividades do Sistema de Tecnologia da Informação

SETORES ENVOLVIDOS: Departamento de Informática

- Lei complementar nº 1.052/2007, que dispõe sobre o Sistema de Controle Interno, cria a Controladoria Geral de Controle Interno da Administração Pública Municipal, e dá outras providências;
- Lei Municipal N.º 1062/2007, que promove alterações nas responsabilidades do cargo de Coordenador Municipal de Controle Interno;
- Lei complementar nº 1.100/2008, que dispõe sobre o Sistema de Controle Interno, cria a Controladoria Geral de Controle Interno da Administração Pública Municipal, e dá outras providências;
- ABNT NBR ISO/IEC 27001:2006;
- Resolução Normativa TCE nº. 10/2010, que dispõe sobre a Política de Segurança de Informações do TCE-MT;

V – RESPONSABILIDADES

1. DO ÓRGÃO CENTRAL DO SISTEMA ADMINISTRATIVO (DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA):

- Promover discussões técnicas com as unidades executoras e com a Unidade Central de Controle Interno, para definir as rotinas de trabalho e identificar os pontos de controle e respectivos procedimentos de controle, objetos da Instrução Normativa a ser elaborada;
- Obter a aprovação da Instrução Normativa, após submetê-la à apreciação da Unidade de Controle interno e promover sua divulgação e implementação;
- Manter atualizada, orientar as áreas executoras e supervisionar a aplicação da Instrução Normativa;
- Potencializar o uso da informação e da tecnologia da informação no cumprimento da missão do Município;
- Subsidiar com informações necessárias e suficientes o processo de tomada de decisão da Administração Pública;
- Disponibilizar informações que possibilitem à Administração Pública o atendimento das necessidades do cidadão;
- Possibilitar qualidade e transparência das ações de governo permitindo um melhor controle social;
- Promover o uso da informação e tecnologia da informação como instrumento estratégico de gestão e modernizador da Administração Pública Municipal;
- Promover a sinergia das ações da Administração Pública no intuito de propiciar a inclusão digital;
- Propiciar a melhoria da gestão pública, contribuindo para a produção de resultados que promovam a justiça social;
- Coordenar no âmbito do Governo as ações do governo eletrônico;

Alysson Ferreira de Oliveira
Auditor de Controle Interno

José Carlos da Silva
Prefeito Municipal



MATO GROSSO
UNIDADE DE CONTROLE INTERNO - UCI
NOBRES – MT.

FOLHA Nº

5

NORMA INTERNA Nº:
STI 01/2011

VERSÃO
01

DATA DA APROVAÇÃO:
01/12/2011

ASSUNTO: Normas Internas Administrativas das atividades do Sistema de Tecnologia da Informação

SETORES ENVOLVIDOS: Departamento de Informática

- Analisar periodicamente a efetividade da Política de Segurança da Informação, propondo mecanismos institucionais para melhoria contínua bem como assessorar, em matérias correlatas, à Secretaria de Administração, Planejamento e Gestão;
- Avaliar as mudanças impactantes na exposição dos recursos a riscos, identificando as principais ameaças;
- Analisar criticamente os incidentes de segurança da informação e ações corretivas correlatas;

2. DAS UNIDADES EXECUTORAS:

- Atender às solicitações da unidade responsável pela Instrução Normativa na fase de sua formatação, quanto ao fornecimento de informações e à participação no processo de elaboração;
- Alertar a unidade responsável pela Instrução Normativa sobre alterações que se fizerem necessárias nas rotinas de trabalho, objetivando sua otimização, tendo em vista, principalmente, o aprimoramento dos procedimentos de controle e o aumento da eficiência operacional;
- Manter a Instrução Normativa à disposição de todos os funcionários da unidade, zelando pelo fiel cumprimento da mesma;
- Cumprir fielmente as determinações da Instrução Normativa, em especial quanto aos procedimentos de controle e quanto à padronização dos procedimentos na geração de documentos, dados e informações.
- Conscientizar os usuários internos e colaboradores sob sua supervisão em relação aos conceitos e as práticas de segurança da informação;
- Incorporar aos processos de trabalho de sua unidade, ou de sua área, práticas inerentes à segurança da informação;
- Comunicar ao superior imediato e a unidade competente em caso de comprometimento da segurança e quaisquer outras falhas, desvios ou violação das regras estabelecidas para adoção de medidas cabíveis;

3. DA UNIDADE DE CONTROLE INTERNO – UCI:

- Prestar o apoio técnico na fase de elaboração das Instruções Normativas e em suas atualizações, em especial no que tange à identificação e avaliação dos pontos de controle e respectivos procedimentos de controle;
- Através da atividade de auditoria interna, avaliar a eficácia dos procedimentos de controle inerentes a cada sistema administrativo, propondo alterações nas Instruções Normativas para aprimoramento dos controles ou mesmo a formatação de novas Instruções Normativas;
- Organizar e manter atualizado o manual de procedimentos, em meio documental e/ou em base de dados, de forma que contenha sempre a versão vigente de cada Instrução Normativa.

VI – PROCEDIMENTOS

1. DAS OBRIGAÇÕES E PERMISSÕES DOS USUÁRIOS

Alysson Ferreira de Oliveira
Auditor de Controle Interno

José Carlos da Silva
Prefeito Municipal



MATO GROSSO
UNIDADE DE CONTROLE INTERNO - UCI
NOBRES – MT.

FOLHA Nº

6

NORMA INTERNA Nº:
STI 01/2011

VERSÃO
01

DATA DA APROVAÇÃO:
01/12/2011

ASSUNTO: Normas Internas Administrativas das atividades do Sistema de Tecnologia da Informação

SETORES ENVOLVIDOS: Departamento de Informática

- 1.1** A Política de Segurança da Informação se aplica a todos aqueles que exerçam, ainda que transitoriamente e sem remuneração, por nomeação, designação, contratação ou qualquer outra forma de investidura ou vínculo, cargo, emprego ou função pública no âmbito desta Corte, e que façam uso de seus recursos materiais e tecnológicos;
- 1.2** A fim de resguardar a continuidade, integridade, credibilidade e disponibilidade das informações e serviços, devem ser adotados mecanismos de proteção;
- 1.3** Toda e qualquer informação gerada, adquirida, utilizada ou armazenada pela Prefeitura Municipal é considerada de sua propriedade e deve ser protegida, de acordo com esta instrução normativa;
- 1.4** As informações devem ser classificadas de acordo com um sistema próprio, determinado pela necessidade de sigilo, confidencialidade e disponibilidade, para garantir o armazenamento, a proteção de acesso e o uso adequado;
- 1.5** Os sistemas e equipamentos utilizados para armazenamento de informações devem receber a mesma classificação dada à informação neles mantida;
- 1.6** Deverão ser realizadas auditorias periódicas dos ativos, de forma a aferir o correto cumprimento da Política de Segurança da Informação;
- 1.7** O descumprimento das disposições constantes nesta instrução normativa e demais normas sobre segurança da informação caracteriza infração funcional, a ser apurada em processo administrativo disciplinar, sem prejuízo das responsabilidades penal e civil;
- 1.8** Fica assegurado ao Departamento de Informática, de ofício ou a requerimento do líder de unidade administrativa, necessariamente referendado pelo Secretário da pasta, a qualquer tempo, o poder de suspender temporariamente o acesso do usuário a recurso de tecnologia da informação da prefeitura, quando evidenciados riscos à segurança da informação;
- 1.9** Caberá conjuntamente ao Departamento de Informática, Secretário de Administração e Controle Interno, elaborar, revisar, atualizar, divulgar e validar as diretrizes, normas, procedimentos e instruções, que regulamentem os princípios e valores existentes na Política de Segurança da Informação, visando à regulamentação e operacionalização das diretrizes apresentadas nesta instrução normativa;
- 1.10** As normas e procedimentos de que trata esta instrução normativa deverão ser elaboradas tomando-se por base os objetivos e controles estabelecidos na ABNT NBR ISO/IEC 27001:2006, quais sejam:
- I** - organização da segurança da informação;
 - II** - gestão de ativos;
 - III** - segurança em recursos humanos;
 - IV** - segurança física e do ambiente;
 - V** - gerenciamento das operações e comunicações;
 - VI** - controles de acessos;
 - VII** - aquisição, desenvolvimento e manutenção de sistemas de informação;
 - VIII** - gestão de incidentes de segurança da informação;
 - IX** - gestão da continuidade do negócio; e

Alysson Ferreira de Oliveira
Auditor de Controle Interno

José Carlos da Silva
Prefeito Municipal



MATO GROSSO
UNIDADE DE CONTROLE INTERNO - UCI
NOBRES – MT.

FOLHA Nº

7

NORMA INTERNA Nº:
STI 01/2011

VERSÃO
01

DATA DA APROVAÇÃO:
01/12/2011

ASSUNTO: Normas Internas Administrativas das atividades do Sistema de Tecnologia da Informação

SETORES ENVOLVIDOS: Departamento de Informática

X - conformidade.

1.10 Todos os recursos de tecnologia da informação da prefeitura devem ser inventariados, classificados, atualizados periodicamente e mantidos em condição de uso;

1.11 Cada recurso de tecnologia da informação deverá ter um gestor formalmente designado;

1.12 Deverá ser implementado processo de gerenciamento de riscos, visando à identificação e à mitigação dos mesmos, associados às atividades críticas da prefeitura;

1.13 Deverão ser elaborados planos de continuidade de negócio para cada atividade crítica, de forma a garantir o fluxo das informações necessárias em momento de crise e o retorno seguro à situação de normalidade;

1.14 Deverão ser realizados procedimentos de salvaguarda de informações, em local externo à Sala de Informática, através de **backup periódico** no mínimo **SEMANAL**, para salvaguardar as bases de dados dos sistemas da prefeitura;

2. DAS CONTAS DE ACESSO

2.1 Para utilizar os computadores e obter acesso ao correio eletrônico, internet da rede corporativa do Município, software, aplicativos e pastas em geral, o Departamento de Gestão de Recursos Humanos deverá solicitar ao Departamento de Informática, a abertura de uma conta de acesso (login) e senha para o servidor, quando de sua admissão;

2.2 O credenciamento de usuários e efetivação das permissões será realizado pelo Departamento de Informática por meio de solicitação formal do Departamento de Gestão de Recursos Humanos;

2.3 As Contas de acesso aos recursos de Tecnologia de Informação terão a seguinte padronização:

I – para os casos de e-mail Institucional Pessoal:

(1º nome).(último sobrenome)@nobres.mt.gov.br

Alysson Ferreira de Oliveira
Auditor de Controle Interno

José Carlos da Silva
Prefeito Municipal



MATO GROSSO
UNIDADE DE CONTROLE INTERNO - UCI
NOBRES – MT.

FOLHA Nº

8

NORMA INTERNA Nº:
STI 01/2011

VERSÃO
01

DATA DA APROVAÇÃO:
01/12/2011

ASSUNTO: Normas Internas Administrativas das atividades do Sistema de Tecnologia da Informação

SETORES ENVOLVIDOS: Departamento de Informática

II – para os casos de e-mail Institucional Departamental:

(nome do departamento)@nobres.mt.gov.br

2.4 O e-mail institucional departamental será utilizado pelo superior responsável do respectivo departamento, para fins de comunicação com outros órgãos e entidades, com o objetivo de centralizar as informações estratégicas da secretaria em um único e-mail;

2.5 A forma de utilização dos e-mails institucionais seguirá rigorosamente esta instrução normativa;

2.6 O Departamento de Informática terá **30 (trinta) dias** após a aprovação desta instrução normativa para solicitar a lista dos servidores efetivos e a lista de todos os departamentos ao Departamento de Gestão de Recursos Humanos, para que se efetue a padronização de todos os endereços de e-mail desta prefeitura;

2.7 Anualmente, no mês de **fevereiro**, o Departamento de Informática deverá atualizar e divulgar a todos os departamentos da prefeitura a lista de todos os servidores e seus respectivos e-mail's institucionais;

2.8 Ao receber a conta de acesso, o usuário e/ ou colaborador deverá assinar e cientificar o Termo de Responsabilidade de Utilização de recursos de tecnologia da informação da prefeitura, conforme **ANEXO I**;

2.9 Mudança de lotação, atribuições, afastamento definitivo ou temporário do usuário deverão ser automaticamente comunicados ao Departamento de Informática pelo Secretário da pasta, para procedimentos de ajustes ou cancelamento de conta de acesso, cabendo a este secretário o ônus por qualquer uso indevido da credencial do usuário decorrente da não comunicação de algum dos eventos tratados neste item;

Alysson Ferreira de Oliveira
Auditor de Controle Interno

José Carlos da Silva
Prefeito Municipal



MATO GROSSO
UNIDADE DE CONTROLE INTERNO - UCI
NOBRES – MT.

FOLHA Nº

9

NORMA INTERNA Nº:
STI 01/2011

VERSÃO
01

DATA DA APROVAÇÃO:
01/12/2011

ASSUNTO: Normas Internas Administrativas das atividades do Sistema de Tecnologia da Informação

SETORES ENVOLVIDOS: Departamento de Informática

2.10 Toda conta de acesso é atribuída a uma única pessoa e será de responsabilidade e uso exclusivo de seu titular, não podendo esse permitir ou colaborar com o acesso aos recursos computacionais por parte de pessoas não autorizadas e nem compartilhar com outros usuários;

2.11 O perfil de acesso dos usuários aos aplicativos e sistemas será o necessário para o desempenho de suas atividades, e definido pelo Secretário da pasta;

2.12 O usuário será responsável pela segurança de sua conta de acesso e senha, pelas informações armazenadas nos equipamentos dos quais faz uso e por qualquer atividade neles desenvolvida;

2.13 As contas inativas por mais de **30 (trinta)** dias serão desabilitadas. O usuário que pretende preservar seus dados deverá comunicar ao Secretário da pasta seu afastamento com antecedência;

2.14 Em caso de demissão, licença ou transferência, esta deverá ser comunicada com antecedência ao Departamento de Informática pelo Secretário da pasta;

2.15 As contas de acesso dos prestadores de serviços e servidores temporários deverão ser automaticamente bloqueadas na data do término do contrato;

3. DAS ESTAÇÕES DE TRABALHO E COMPONENTES

3.1 O usuário deverá executar somente tarefas e aplicações que estejam dentro do escopo de trabalho de seu departamento, utilizando os programas e equipamentos com zelo e responsabilidade;

3.2 Caberá aos usuários comunicar imediatamente a Administração quaisquer problemas que venham ocorrer, bem como relatar qualquer suspeita de uso inadequado dos recursos computacionais;

Alysson Ferreira de Oliveira
Auditor de Controle Interno

José Carlos da Silva
Prefeito Municipal



MATO GROSSO
UNIDADE DE CONTROLE INTERNO - UCI
NOBRES – MT.

FOLHA Nº

10

NORMA INTERNA Nº:
STI 01/2011

VERSÃO
01

DATA DA APROVAÇÃO:
01/12/2011

ASSUNTO: Normas Internas Administrativas das atividades do Sistema de Tecnologia da Informação

SETORES ENVOLVIDOS: Departamento de Informática

- 3.3** Não será permitido aos usuários alterar, configurar ou remanejar estações de trabalho e periféricos de seus locais de instalação sem o conhecimento do Departamento de Informática;
- 3.4** Não deverão ser conectados notebooks, laptops ou outros equipamentos aos computadores da administração pública municipal sem o conhecimento do Secretário da pasta;
- 3.5** Os usuários, a menos que tenham uma autorização específica para esse fim, não poderão tentar, permitir ou causar qualquer alteração ou destruição de ambientes operacionais, dados ou equipamentos de processamento ou comunicações instalados na administração pública municipal;
- 3.6** Com exceção das estações de trabalho e estabilizadores, os usuários não poderão ligar ou desligar fisicamente ou eletricamente equipamentos da administração pública municipal sem autorização prévia do Secretário Municipal de Administração e/ou Técnico do Departamento de Informática, especialmente os equipamentos de rede, como Switches e Hubs;
- 3.7** Não será permitida a utilização dos recursos computacionais para benefício próprio ou de terceiros, direto ou indireto sem a liberação do Secretário da pasta, sujeitando-se o infrator a imediata suspensão de sua chave de acesso, sem prejuízo da aplicação das demais penalidades cabíveis previstas no Estatuto dos Servidores Municipais;
- 3.8** Os usuários deverão manter os equipamentos nas suas perfeitas condições de uso na forma como lhes foram entregues, evitando a colagem de adesivos ou outros enfeites particulares;
- 3.9** Não deverão colocar objetos sobre os equipamentos de forma a prejudicar o seu sistema de ventilação, assim como manipular líquidos, alimentos ou substâncias que possam ocasionar danos quando os estiver operando;
- 3.10** Fica expressamente proibido o uso de mídia removível (pen-drive, câmeras digitais, mp3, mp4, etc.) sem comunicar o Departamento de Informática;
- 3.11** O usuário deverá encerrar sua sessão (desligar ou fazer logoff) na estação de trabalho ao término de suas atividades. Ao final do expediente, a estação de trabalho deverá ser desligada;

Alysson Ferreira de Oliveira
Auditor de Controle Interno

José Carlos da Silva
Prefeito Municipal



MATO GROSSO
UNIDADE DE CONTROLE INTERNO - UCI
NOBRES – MT.

FOLHA Nº

11

NORMA INTERNA Nº:
STI 01/2011

VERSÃO
01

DATA DA APROVAÇÃO:
01/12/2011

ASSUNTO: Normas Internas Administrativas das atividades do Sistema de Tecnologia da Informação

SETORES ENVOLVIDOS: Departamento de Informática

4. DOS PROGRAMAS E SOFTWARES

- 4.1** Os usuários não poderão instalar ou fazer “upgrade” de qualquer espécie de programas ou aplicativos nas estações de trabalho sem aprovação do departamento de informática;
- 4.2** Não será permitido carregar e executar qualquer tipo de jogos, áudios ou vídeos bem como armazenar tais arquivos no servidor ou na estação de trabalho que não sejam compatíveis com as atividades desenvolvidas pelo Setor;
- 4.3** De forma a zelar pela segurança do seu computador, sempre que o programa de antivírus enviar mensagem informando que algum arquivo está infectado por vírus, o usuário deverá informar imediatamente ao Departamento de Informática;
- 4.4** Não será permitido o uso, para fins particulares ou de recreação, de serviços que sobrecarreguem a rede computacional tais como: rádios on-line, páginas de animação, visualização de apresentações, entre outros;

5. DO AMBIENTE DE REDE

- 5.1** O Departamento de Informática disponibilizará os pontos de rede necessários ao desenvolvimento das atividades dentro de seus prédios. Qualquer alteração ou criação de um ponto novo deverá ser comunicado num tempo hábil;
- 5.2** É expressamente proibido do uso de meios ilícitos de acesso aos computadores, sistemas e arquivos do ambiente de rede computacional municipal;
- 5.3** É proibido o acesso remoto aos computadores da rede pública municipal sem o conhecimento ou consentimento do usuário, salvo se autorizado pelo Secretário da pasta;
- 5.4** Não deverá utilizar quaisquer materiais ou informações, incluindo arquivos, textos, planilhas ou imagens disponíveis na rede corporativa do Município, que não respeitem os direitos autorais,

Alysson Ferreira de Oliveira
Auditor de Controle Interno

José Carlos da Silva
Prefeito Municipal



MATO GROSSO
UNIDADE DE CONTROLE INTERNO - UCI
NOBRES – MT.

FOLHA Nº

12

NORMA INTERNA Nº:
STI 01/2011

VERSÃO
01

DATA DA APROVAÇÃO:
01/12/2011

ASSUNTO: Normas Internas Administrativas das atividades do Sistema de Tecnologia da Informação

SETORES ENVOLVIDOS: Departamento de Informática

marcas registradas, patentes, sigilos comerciais ou outros direitos de propriedade intelectual de terceiros;

5.5 Ficará proibido tentar burlar a utilização dos recursos computacionais do Município com o objetivo de obter proveito pessoal ou violar sistemas de segurança estabelecidos;

6. DO CORREIO ELETRÔNICO (E-MAIL)

6.1 O acesso ao sistema de correio eletrônico será disponibilizado aos usuários com necessidade manifesta de usá-lo como ferramenta de apoio às atividades profissionais, podendo ocasionalmente ser utilizado para mensagens pessoais curtas e pouco freqüentes, ficando expressamente proibido o envio ou recebimento de arquivos pertinentes a rede pública municipal através de contas de e-mails particulares;

6.2 Não será permitido participar, criar, ou distribuir voluntariamente mensagens indesejáveis, como circulares, manifestos políticos, correntes de cartas ou similares que possam prejudicar o trabalho de terceiros, causar excessivo tráfego na rede ou sobrecarregar os sistemas computacionais desnecessariamente;

6.3 Ficará proibido utilizar os serviços para envio de SPAM. Considera-se SPAM o envio em massa de e-mails para usuários que não os solicitaram de forma explícita e com os quais o remetente não mantenha qualquer vínculo de relacionamento profissional e cuja quantidade comprometa o bom funcionamento dos servidores de E-Mail;

6.4 Não será permitido o uso de endereços de E-Mail para troca de informações ligadas a práticas que infrinjam qualquer lei nacional ou internacional;

6.5 O usuário não deverá abrir E-Mails com arquivos anexados quando não conhecer o remetente sob o risco de estar infectando com vírus seu equipamento;

Alysson Ferreira de Oliveira
Auditor de Controle Interno

José Carlos da Silva
Prefeito Municipal



MATO GROSSO
UNIDADE DE CONTROLE INTERNO - UCI
NOBRES – MT.

FOLHA Nº

13

NORMA INTERNA Nº:
STI 01/2011

VERSÃO
01

DATA DA APROVAÇÃO:
01/12/2011

ASSUNTO: Normas Internas Administrativas das atividades do Sistema de Tecnologia da Informação

SETORES ENVOLVIDOS: Departamento de Informática

7. DA INTERNET

7.1 O uso da Internet deverá ser controlado e restrito às atividades profissionais, no sentido de manter os mais altos níveis de qualificação em prol da atualização da informação;

7.2 Será inaceitável utilizar-se dos serviços internos de Internet do Município desvirtuando sua finalidade, com o intuito de cometer fraudes;

7.3 Ficará expressamente proibido visualizar, criar, postar, carregar ou encaminhar quaisquer arquivos ou mensagens de conteúdos abusivos, obscenos, insultuosos, sexualmente tendenciosos, pornográficos, ofensivos, difamatórios, agressivos, ameaçadores, vulgares, racistas, de apologia ao uso de drogas, de incentivo à violência ou outro material que possa violar qualquer lei aplicável;

7.4 Não será permitido acessar salas de bate-papo (chat rooms), exceto se o acesso for necessário para realização das atividades do Setor, e devidamente justificado pelo Secretário da pasta ao Departamento de Informática;

7.5 Ficará proibida a utilização de softwares de comunicação instantânea, como MSN Messenger, Orkut, Gazzag, Google Talk, Net Meeting e outros, exceto se o acesso for necessário para realização das atividades do Setor, e devidamente justificado pelo Secretário da pasta ao Departamento de Informática;

7.6 Não será permitido desfrutar de quaisquer ferramentas Peer-to-Peer para baixar músicas, vídeos ou jogos, tais como: E-Mule, Kazaa, IMesh, AudioGalaxy, WinMX, Gnutella e outros, exceto se o acesso for necessário para realização das atividades do Setor, e devidamente justificado pelo Secretário da pasta ao Departamento de Informática;

7.7 Não será permitido fazer download de arquivos cujo conteúdo não tenha relação com as atividades do Setor sem autorização do Secretário da pasta e/ou Técnico do Departamento de Informática;

Alysson Ferreira de Oliveira
Auditor de Controle Interno

José Carlos da Silva
Prefeito Municipal



MATO GROSSO
UNIDADE DE CONTROLE INTERNO - UCI
NOBRES – MT.

FOLHA Nº

14

NORMA INTERNA Nº:
STI 01/2011

VERSÃO
01

DATA DA APROVAÇÃO:
01/12/2011

ASSUNTO: Normas Internas Administrativas das atividades do Sistema de Tecnologia da Informação

SETORES ENVOLVIDOS: Departamento de Informática

7.8 Ficará vedada o download de arquivos de qualquer natureza baseados na tecnologia Voip (skype), exceto se o acesso for necessário para realização das atividades do Setor, e devidamente justificado pelo Secretário da pasta ao Departamento de Informática;

7.8 Ficará expressamente proibido utilizar ferramentas que burlam a segurança, para usufruir serviços que não lhes são concebidos;

7.9 Não será permitida a manutenção não autorizada de páginas pessoais ou de serviços particulares envolvendo comercialização pela Internet utilizando os recursos computacionais do Município;

8. DA ASSISTÊNCIA TÉCNICA AOS RECURSOS COMPUTACIONAIS

8.1 Qualquer problema nos recursos computacionais da instituição deverá ser comunicado pelo Responsável do recurso computacional ao Departamento de Informática através de Chamado de Assistência Técnica em Informática, conforme o **ANEXO II**;

8.2 O técnico do Departamento de Informática deverá atender o Chamado de Assistência Técnica em até **48 (quarenta e oito) horas** da abertura do chamado;

8.3 O técnico do Departamento de Informática terá o prazo de **72 (setenta e duas) horas**, a partir do atendimento inicial, para apresentar solução ao Chamado de Assistência Técnica em Informática, sob pena de ser considerado “Concluído Fora do Prazo”, para fins de avaliação da eficiência e eficácia do departamento;

9. DO ARMAZENAMENTO DE DOCUMENTOS E INFORMAÇÕES

9.1 O usuário deverá manter sigilo sobre os documentos e informações considerados estratégicos, confidenciais ou de interesse particular da administração pública municipal;

Alysson Ferreira de Oliveira
Auditor de Controle Interno

José Carlos da Silva
Prefeito Municipal



MATO GROSSO
UNIDADE DE CONTROLE INTERNO - UCI
NOBRES – MT.

FOLHA Nº

15

NORMA INTERNA Nº:
STI 01/2011

VERSÃO
01

DATA DA APROVAÇÃO:
01/12/2011

ASSUNTO: Normas Internas Administrativas das atividades do Sistema de Tecnologia da Informação

SETORES ENVOLVIDOS: Departamento de Informática

9.2 Os documentos e informações considerados estratégicos ou confidenciais deverão ser armazenados nos diretórios pessoais em pasta devidamente identificada por Secretaria;

9.3 O usuário deverá informar ao seu superior imediato quando informações ou aplicações consideradas estratégicas ou confidenciais forem encontradas sem o tratamento de segurança correto;

9.4 O diretório C:\ não deverá ser utilizado pelo usuário para guardar documentos importantes ou confidenciais, sob risco de perdê-los a qualquer tempo. Músicas, fotos, vídeos ou imagens também não serão permitidos;

9.5 Os documentos e informações geradas pelos usuários referentes às rotinas de trabalho, no que diz respeito a: alterações, gravações e leituras, são de inteira responsabilidade dos usuários do arquivo;

9.6 Os arquivos do diretório C:\ poderão ser removidos sempre que não condizer com assuntos importantes da Administração, independentemente do seu conteúdo;

10. DAS ADVERTÊNCIAS E PENALIDADES

10.1 Os usuários deverão estar cientes das regras e normas de uso dos recursos computacionais, evitando, desse modo, os procedimentos que prejudicam ou impedem outras pessoas de terem acesso a esses recursos ou de usá-los de acordo com o que é determinado;

10.2 Todo servidor que tiver conhecimento de ato ilícito praticado no uso dos recursos computacionais, assim como qualquer comportamento considerado inaceitável ou suspeito de violação dessas normas, deverá comunicar o fato imediatamente ao seu superior imediato, ao Controle Interno e/ou ao Técnico do Departamento de Informática;

10.3 A Administração se resguardará do direito de monitorar e interferir no tráfego de mensagens da administração pública municipal, sempre que julgar necessário e sem aviso prévio, com o

Alysson Ferreira de Oliveira
Auditor de Controle Interno

José Carlos da Silva
Prefeito Municipal



MATO GROSSO
UNIDADE DE CONTROLE INTERNO - UCI
NOBRES – MT.

FOLHA Nº

16

NORMA INTERNA Nº:
STI 01/2011

VERSÃO
01

DATA DA APROVAÇÃO:
01/12/2011

ASSUNTO: Normas Internas Administrativas das atividades do Sistema de Tecnologia da Informação

SETORES ENVOLVIDOS: Departamento de Informática

propósito de verificar o cumprimento dos padrões de segurança, além de fiscalizar e auditar todos os equipamentos eletrônicos, ambiente de rede, Internet, contas de correio eletrônico corporativas, softwares, entre outros, que se fizerem necessários para verificar o cumprimento das normas e garantir a utilização adequada dos recursos computacionais;

10.4 No acesso aos dados e recursos computacionais será garantido o maior grau possível de confidencialidade no tratamento das informações, de acordo com as tecnologias disponíveis;

10.5 Entretanto, os administradores de rede da Administração e/ou Suporte Técnico poderão acessar arquivos de dados pessoais ou corporativos nos sistemas do Município sempre que isso for necessário para backups ou diagnósticos de problemas nos sistemas, inclusive em casos suspeitos de violação das normas;

10.6 Sempre que julgar necessário para a preservação da integridade dos recursos computacionais e segurança da informação ou em caso de constatação e identificação de não conformidade às normas, o Departamento de Informática fará imediatamente o bloqueio temporário da conta de acesso e comunicará o superior imediato o teor da infração e o nome do responsável para que sejam tomadas as medidas cabíveis para a apuração dos fatos;

10.7 A liberação da conta de acesso somente poderá ser autorizada pelo superior imediato da pasta;

10.8 Caso a violação de alguma norma for passível de aplicação de penalidade além das aqui determinadas, incluindo as situações consideradas graves ou reincidentes, o caso será apurado mediante a instauração de Processo de Sindicância, podendo derivar para Processo Administrativo Disciplinar, considerando que, sempre que tiver ciência de irregularidade no Serviço Público, acha-se obrigada a autoridade competente de promover a sua apuração imediata;

11. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Alysson Ferreira de Oliveira
Auditor de Controle Interno

José Carlos da Silva
Prefeito Municipal



MATO GROSSO
UNIDADE DE CONTROLE INTERNO - UCI
NOBRES – MT.

FOLHA Nº

17

NORMA INTERNA Nº:
STI 01/2011

VERSÃO
01

DATA DA APROVAÇÃO:
01/12/2011

ASSUNTO: Normas Internas Administrativas das atividades do Sistema de Tecnologia da Informação

SETORES ENVOLVIDOS: Departamento de Informática

11.1 O possível desconhecimento dessas normas por parte do usuário não o isenta das responsabilidades e das sanções aplicáveis, nem poderá minimizar as medidas cabíveis;

11.2 Os casos omissos e não previstos nesta Norma Interna deverão ser tratados junto a Secretaria Municipal de Administração e ao Controle Interno;

VII. CONSIDERAÇÕES FINAIS

12.1 O Poder Legislativo Municipal conforme a Lei Municipal nº. 1.052/2007, integrará o Controle Interno Integrado do Poder Executivo e se sujeitará à observância da presente Instrução Normativa quando da eventual adequação das Instruções Normativas adotadas pelos diversos Sistemas da Administração Direta e Indireta, às quais está sujeito.

12.2 O descumprimento do previsto nos procedimentos aqui definidos será objeto de instauração de sindicância e de processo administrativo disciplinar para apuração da responsabilidade da realização do ato contrário às normas instituídas, na qual terá como base legal para instauração do mesmo os artigos 10º e 11º da Lei Complementar Municipal nº. 1.052/2007;

12.3 O descumprimento do previsto nos procedimentos aqui definidos será também objeto de infração passível de Improbidade Administrativa de acordo com a lei Federal nº. 8.429, de 02 de junho de 1992;

12.4 Os esclarecimentos adicionais a respeito deste documento poderão ser obtidos junto à Unidade Responsável pelo Sistema, e junto à Unidade de Controle Interno-UCI que, por sua vez, através de procedimentos de Auditoria Interna, aferirá a fiel observância de seus dispositivos por parte das diversas unidades da estrutura organizacional.

Esta Instrução Normativa entra em vigor a partir de sua aprovação.

NOBRES, 01 de Dezembro de 2011.

Alysson Ferreira de Oliveira
Auditor de Controle Interno

José Carlos da Silva
Prefeito Municipal



MATO GROSSO
UNIDADE DE CONTROLE INTERNO - UCI
NOBRES – MT.

FOLHA Nº

18

NORMA INTERNA Nº:
STI 01/2011

VERSÃO
01

DATA DA APROVAÇÃO:
01/12/2011

ASSUNTO: Normas Internas Administrativas das atividades do Sistema de Tecnologia da Informação

SETORES ENVOLVIDOS: Departamento de Informática

José Carlos da Silva
Prefeito Municipal de Nobres

Alysson Ferreira de Oliveira
Auditor de Controle Interno Municipal

Aprovada em: 01/12/2011
Por: ALYSSON FERREIRA DE OLIVEIRA

O conteúdo desta Instrução Normativa (ou desta nova versão) foi levado ao conhecimento do Chefe de Poder em 01/12/2011.

Alysson Ferreira de Oliveira
Auditor de Controle Interno

José Carlos da Silva
Prefeito Municipal



MATO GROSSO
UNIDADE DE CONTROLE INTERNO - UCI
NOBRES – MT.

FOLHA Nº

19

NORMA INTERNA Nº:
STI 01/2011

VERSÃO
01

DATA DA APROVAÇÃO:
01/12/2011

ASSUNTO: Normas Internas Administrativas das atividades do Sistema de Tecnologia da Informação

SETORES ENVOLVIDOS: Departamento de Informática

LISTA DE ANEXOS DA INSTRUÇÃO NORMATIVA STI Nº. 001/2011 v.1

- Anexo I – Termo de Responsabilidade de utilização de Ativos e Recursos de Informática da Prefeitura de Nobres
Anexo II – Chamado de Assistência Técnica em Informática

ANEXO I – TERMO DE RESPONSABILIDADE DE UTILIZAÇÃO DE ATIVOS E RECURSOS DE INFORMÁTICA DA PREFEITURA DE NOBRES

Termo de Responsabilidade de Utilização de Ativos e Recursos de Informática da Prefeitura de Nobres

SECRETARIA DE: _____

DEPARTAMENTO DE: _____

COMPUTADOR PLAQUETA Nº: _____

MONITOR PLAQUETA Nº: _____

Nome do Responsável: _____

E-mail institucional: _____ Matrícula: _____

Eu, _____, pelo presente instrumento, na condição de servidor(a)/colaborador(a) da Prefeitura Municipal de Nobres, comprometo-me a cumprir todas as orientações e determinações a seguir especificadas e outras editadas, em função do vínculo jurídico e funcional que tenho com a Prefeitura Municipal de Nobres, bem como com as informações pertencentes à Instituição, ou por ela custodiadas, em razão da permissão de acesso aos recursos necessários para a execução de minhas atividades profissionais, estando ciente, de acordo, aderente e responsável que:

1. Devo obedecer, cumprir e respeitar, as políticas, diretrizes, normas e procedimentos de Segurança da Informação da Prefeitura Municipal de Nobres, publicadas e armazenadas nos meios de comunicação internos que regem o uso dos recursos a mim disponibilizados, sejam estes digitais ou impressos; bem como o manuseio das informações a que tenho acesso, ou possa vir a ter, em decorrência da execução de minhas atividades profissionais.
2. Qualquer meio de acesso a informações ou instalações, como identificador de usuário (login), senhas de acesso a sistemas, aplicativos, internet, intranet, cartão de assinatura digital, conta para acesso a correio eletrônico, crachás, carteira funcional, cartões, chaves que a Prefeitura Municipal de Nobres me conferiu ou vier a me conferir são individuais, intransferíveis, estarão sob minha custódia e serão utilizados exclusivamente no cumprimento de minhas responsabilidades funcionais perante a Instituição, devendo ser por mim devolvidos ou disponibilizados em caso de exoneração, desligamento ou mudança de função.

Alysson Ferreira de Oliveira

Auditor de Controle Interno

José Carlos da Silva

Prefeito Municipal



MATO GROSSO
UNIDADE DE CONTROLE INTERNO - UCI
NOBRES – MT.

FOLHA Nº

20

NORMA INTERNA Nº:
STI 01/2011

VERSÃO
01

DATA DA APROVAÇÃO:
01/12/2011

ASSUNTO: Normas Internas Administrativas das atividades do Sistema de Tecnologia da Informação

SETORES ENVOLVIDOS: Departamento de Informática

3. Os acessos à internet e à conta de correio eletrônico por meio dos recursos da Prefeitura Municipal de Nobres, devem ser utilizados única e exclusivamente para a realização de atividades ligadas privativamente às atividades institucionais e vinculadas às minhas atribuições.
4. Todos os acessos efetuados e informações por mim manipuladas (sistemas de informação, correspondências, cartas, e-mails etc.), serão passíveis de verificação pelos representantes da Prefeitura Municipal de Nobres, que recebam atribuição para tal, a qualquer momento, independente de aviso prévio. Em decorrência disto, estou ciente que a Prefeitura é a legítima proprietária e custodiante de todos os equipamentos, infra-estrutura e sistemas de informação que serão por mim utilizados.
5. As informações por mim geradas ou recebidas, deverão tratar apenas de assuntos profissionais e ligados exclusivamente ao exercício de minha função.
6. Não devo adquirir, reproduzir, instalar, utilizar e/ou distribuir cópias não autorizadas de softwares ou programas aplicativos, produtos, mesmo aqueles desenvolvidos internamente pelas unidades técnicas pertencentes a Prefeitura Municipal de Nobres.
7. Não é permitida a entrada ou saída de informações da Prefeitura Municipal de Nobres, quer estas sejam em meios magnéticos (cd's, fitas, disquetes, pendrives, dentre outros) ou em meios físicos (papel etc.) sem o conhecimento e autorização do responsável pela unidade.
8. Todos os recursos de tecnologia da informação a mim disponibilizados são para fins relacionados única e exclusivamente às minhas atividades profissionais, assim sendo, é expressamente proibido o uso destes recursos para outros fins.
9. Em caso de utilização de acesso remoto, devidamente autorizado, aos recursos da Prefeitura Municipal de Nobres para a execução de minhas atividades profissionais, devo manusear as informações obedecendo aos mesmos critérios de segurança exigidos nas instalações internas para o desempenho de minha função.
10. Estou ciente que devo zelar pela segurança, pelo uso correto e pela manutenção adequada dos equipamentos existentes no âmbito institucional, compreendendo entre outros aspectos:
 - Jamais deixar equipamento de minha utilização ativo sem antes bloquear seu acesso ou desativar a senha;
 - Jamais emprestar minha senha ou utilizar a senha de terceiros;
 - Solicitar eliminação ou bloqueio de minha senha quando me ausentar por longo período;
 - Nunca utilizar senhas triviais que possam ser facilmente descobertas (data de aniversário, número de celular, entre outros);
 - Jamais divulgar informações da Prefeitura Municipal de Nobres a quem quer que seja sem a devida autorização de superiores hierárquicos;
 - Não deixar relatórios, disquetes, cd's, ou quaisquer mídias com informações confidenciais em cima das mesas ou em local de fácil acesso;
 - Não utilizar recursos e/ou equipamentos particulares, sem autorização superior, no âmbito das instalações da Prefeitura Municipal de Nobres, para a realização de qualquer tipo de atividade, seja ela profissional ou não;

Alysson Ferreira de Oliveira
Auditor de Controle Interno

José Carlos da Silva
Prefeito Municipal



MATO GROSSO
UNIDADE DE CONTROLE INTERNO - UCI
NOBRES – MT.

FOLHA Nº

21

NORMA INTERNA Nº:
STI 01/2011

VERSÃO
01

DATA DA APROVAÇÃO:
01/12/2011

ASSUNTO: Normas Internas Administrativas das atividades do Sistema de Tecnologia da Informação

SETORES ENVOLVIDOS: Departamento de Informática

- Não utilizar software que não tenha sido devidamente homologado pela Coordenadoria de Tecnologia da Informação;
 - Respeitar as leis de direitos autorais e propriedade intelectual;
 - Zelar pelos equipamentos pertencentes à Prefeitura Municipal de Nobres, a mim confiados, para a execução de minhas atividades profissionais;
 - Efetuar o descarte das informações de forma a impedir o seu resgate, independentemente do meio de armazenamento na qual a informação se encontra;
 - Informar imediatamente ao superior acerca de qualquer violação das regras de sigilo;
 - Reconheço que a lista acima é meramente exemplificativa e ilustrativa e que outras hipóteses de confidencialidade que já existam ou que venham a surgir, devem ser consideradas e mantidas em segredo, e que em caso de dúvida acerca da confidencialidade de determinada informação, devo tratar a mesma sob sigilo até que venha a ser autorizado a tratá-la diferentemente pelo órgão responsável. Em hipótese alguma irei interpretar o silêncio da Prefeitura Municipal de Nobres como liberação de qualquer dos compromissos ora assumidos.
11. Descumprindo os compromissos por mim assumidos neste Termo estarei sujeito às sanções aplicáveis.

Nobres, ____ de _____ de _____.

Assinatura do servidor/ colaborador.

Alysson Ferreira de Oliveira
Auditor de Controle Interno

José Carlos da Silva
Prefeito Municipal



MATO GROSSO
UNIDADE DE CONTROLE INTERNO - UCI
NOBRES – MT.

FOLHA Nº

22

NORMA INTERNA Nº:
STI 01/2011

VERSÃO
01

DATA DA APROVAÇÃO:
01/12/2011

ASSUNTO: Normas Internas Administrativas das atividades do Sistema de Tecnologia da Informação

SETORES ENVOLVIDOS: Departamento de Informática

ANEXO II – CHAMADO DE ASSISTÊNCIA TÉCNICA EM INFORMÁTICA

CHAMADO DE ASSISTÊNCIA TÉCNICA EM INFORMÁTICA

Nº _____ / _____ (preenchido pelo Técnico de Informática)

Data de abertura do Chamado: ____ / ____ / ____ Hs: ____: ____

SECRETARIA:

DEPARTAMENTO:

Servidor responsável pelo chamado:

Data inicial do Atendimento: ____ / ____ / ____ Hs: ____: ____

PROBLEMA: (Responsável pelo chamado, relate aqui o que está acontecendo com o equipamento):

CAUSA/ POSSÍVEL CAUSA: (Técnico de Informática, relate aqui a possível causa do problema):

MANUTENÇÃO REALIZADA: (Técnico de Informática, relate aqui a ação realizada e o procedimento para resolver o problema):

Obs: (Técnico de Informática, relate aqui as observações em relação ao equipamento, forma de utilização, estado de conservação, local de trabalho, dentre outras verificações durante o chamado):

Responsável Serviço

Responsável Chamado

Data da solução: ____ / ____ / ____ Hs: ____: ____

Alysson Ferreira de Oliveira
Auditor de Controle Interno

José Carlos da Silva
Prefeito Municipal



MATO GROSSO
UNIDADE DE CONTROLE INTERNO - UCI
NOBRES – MT.

FOLHA Nº

23

NORMA INTERNA Nº:
STI 01/2011

VERSÃO
01

DATA DA APROVAÇÃO:
01/12/2011

ASSUNTO: Normas Internas Administrativas das atividades do Sistema de Tecnologia da Informação

SETORES ENVOLVIDOS: Departamento de Informática

Chamado de Assistência Técnica em Informática, concluído dentro do prazo de 72 horas?	() Sim _____ Ass. resp. chamado	() Não _____ Ass. resp. chamado
--	--	--

Obs: (Técnico de Informática)

Prazo para atendimento: até **48** horas da abertura do chamado (2 dias).

Prazo para apresentar solução: até **72** horas do início do atendimento (3 dias).

Alysson Ferreira de Oliveira
Auditor de Controle Interno

José Carlos da Silva
Prefeito Municipal