



MUNICÍPIO DE ESPÍRITO SANTO DO PINHAL
FAZENDO DE UM LUGAR BOM CADA VEZ MELHOR

MUNICÍPIO DE ESPÍRITO SANTO DO PINHAL ESTADO DE SÃO PAULO

Departamento de Tecnologia da Informática

PDI

PLANO DIRETOR DE INFORMÁTICA 2019-2021



Autor	Alexandre Barone Piccinini
Versão do Documento	1.00
Data dessa Versão	Março/2019



MUNICÍPIO DE ESPÍRITO SANTO DO PINHAL
FAZENDO DE UM LUGAR BOM CADA VEZ MELHOR

MUNICÍPIO DE ESPÍRITO SANTO DO PINHAL ESTADO DE SÃO PAULO

Departamento de Tecnologia da Informática

I. Introdução: Resumo Executivo

O plano diretor de informática trata do planejamento estratégico visando a elaboração de normas, métodos, conceitos e investimentos nas áreas de tecnologia para o perfeito andamento das atividades administrativas da Prefeitura Municipal, bem como levantar informações necessárias para direcionamento de investimentos em tecnologia atendendo às necessidades de atualização e de adequação ao ambiente. Tem este plano o objetivo de diagnosticar os procedimentos atualmente empregados, bem como um levantamento de hardwares, softwares, peopleware (público envolvido com a utilização da tecnologia) e o workflow (sistematização do processo de atendimento), a fim de gerar um levantamento analítico sobre o desempenho atual dos recursos tecnológicos disponíveis atualmente dentro da estrutura institucional. O plano visa ainda acusar problemas relacionados com a estrutura já implementada na instituição e propor melhorias. Através do Plano Diretor, será possível obter um estudo estratégico de investimentos em tecnologia, sempre atento ao relacionamento de melhorias contemplando as mudanças de serviços e de novas tecnologias. Sendo assim, trata-se de um documento norteador de suma importância, o que possibilitará à instituição a realização de projetos a longo prazo com a orientação de normas e regulamentos, fornecendo projeções de investimentos de tecnologia da informação, sejam eles de hardware (equipamentos), software (programas) ou peopleware (treinamento de pessoal), gestão de serviços, equipamentos e estruturas de rádio difusão, radiotransmissão e rádio-frequência, gestão de telefonia móvel e fixa, gestão do uso compartilhado, serviços, equipamentos e estruturas Fibra Óptica do Município.

II. Descritivo do Plano

1) Caracterização da Instituição

Empresa prestadora de serviço público. Prefeitura Municipal da cidade de Espírito Santo do Pinhal, Estado de São Paulo. Atualmente, a instituição possui, contando com a Secretaria municipal de Saúde, aproximadamente 300 (trezentos) computadores ativos, além de periféricos tais como impressoras, estabilizadores, no-breaks, scanners, celulares, tablets, cameras de monitoramento internas e externas e recursos ativos de redes. Em meio à era da digitalização e informatização em que a empresa se vê inserida, torna-se mister o pleno funcionamento do material de tecnologia tanto físico quanto virtual, para que os trabalhos possam ter prosseguimento. Sem risco de erro, pode-se afirmar que quase a totalidade do serviço público está atrelada e dependente dos equipamentos de tecnologia, o que significa que a eficácia e eficiência do serviço dependem, em grande parte, do funcionamento satisfatório destes equipamentos de informática.

2) O Plano Diretor

O plano diretor de informática abrange, organiza, controla e dirige todo o arranjo de tecnologia da instituição. Sua ação influi, conseqüentemente, aos demais departamentos. Sua elaboração ou alteração influencia diretamente nos departamentos que usufruem dos recursos de informática da instituição.

Para garantir o funcionamento satisfatório dos departamentos no tocante ao caráter tecnológico, faz-se necessária a formalização e sistematização de qualquer ação pertinente ao Departamento de Tecnologia e Informática para com seus usuários, além de padronizar os procedimentos relacionados



MUNICÍPIO DE ESPÍRITO SANTO DO PINHAL
FAZENDO DE UM LUGAR BOM CADA VEZ MELHOR

MUNICÍPIO DE ESPÍRITO SANTO DO PINHAL

ESTADO DE SÃO PAULO

ao atendimento, reparos, orientações e soluções de problemas realizados por parte deste Departamento de TI, assim como determinar o padrão de utilização dos equipamentos e da tecnologia disponibilizados, a fim de promover um efetivo uso com maximização de resultados, ou seja, maior produtividade com um registro cada vez menor de danos e avarias no equipamento, além de nortear o uso correto e direcionado das tecnologias para o serviço a que é destinada.

2.1 Políticas, Diretrizes e Padrões do PDI :

Políticas de distribuição de informação são importantes, são elas que poderão delinear ações futuras no aspecto de tecnologia da informação.

Neste ponto, tem-se a necessidade de se definir quais princípios serão adotados pelo Departamento de Tecnologia da Informática para atender às necessidades da instituição, sua prioridade de atendimento, investimentos, orientação para disponibilização de informação, informações de compatibilização de sistemas, compartilhamento de ambiente computacional, orientação para centralização ou descentralização, procedimentos para controle de integridade das informações, utilização de recursos próprios, de terceiros, pessoais bem como aplicações e programas permitidos ou não, além de ações, comportamentos e formas de utilização permitidas ou não dentro de todo ambiente computacional da instituição.

2.1.1 Do padrão dos PC's de Mesa

Levando-se em conta o padrão médio de serviço computacional utilizado na Instituição, tem-se configurações mínimas a serem levadas em conta quando de suas aquisições, e/ou manutenções de atualização de equipamentos, buscando-se um tempo de vida útil do equipamento de, no mínimo, 02 (dois) anos. A configuração que segue é indicada a computadores que não serão utilizados para o funcionamento de softwares específicos, que exijam configurações customizadas para seu funcionamento. A configuração indica poder de processamento, armazenamento, gráfico e outros dentro de um mínimo necessário para a realização das tarefas afeitas ao dia a dia e a este nos referiremos como "**Padrão PC**".

2.1.1.1 – Tipo de CPU: Igual ou compatível com a tecnologia I3, cache interno de no mínimo 03 MB, Frequência de Clock de no mínimo 2.4 Ghz, mínimo de 02 (dois) núcleos e 04 (quatro) threads;

2.1.1.2 – Placa mãe: possuir soquete de instalação do processador do tipo LGA1155, 01 (um) slot tipo PCI Express 2.0 x16, 02 (dois) slots PCI Express x 1 e 01 (um) slot PCI padrão, mínimo de 04 (quatro) portas tipo SATA 3 Gb/s;

2.1.1.3 – Memória RAM: Igual ou superior a 2 GB, tipo DDR3;

2.1.1.4 – Disco Rígido: Igual ou superior a 500 GB;

2.1.1.5 – Unidades USB: No mínimo 04 (quatro), ideal 06 (seis);

2.1.1.6 – Apontador Óptico (Mouse): Tipo Óptico, dois botões;

2.1.1.7 – Teclado: Padrão ABNT2, conexão USB;

2.1.1.8 – Gabinete: Padrão Mini Torre ou Mini PC;

2.1.1.9 – Monitor de Vídeo: Mínimo de 17", Policromático, tipo LCD/LED, com a possibilidade de operar com no mínimo a resolução gráfica de 1024 x 768 pixels;

2.1.1.10 – Placa de Vídeo: Tipo integrada à placa mãe, capacidade de operar com, no mínimo, resolução gráfica de 1024 x 768, memória compartilhada ou própria;

2.1.1.11 – Memória de Cache da Placa Mãe: no mínimo 2 GB;

2.1.1.12 – Documentação e Drivers: Possuir manual de todas as placas integradas ou não, bem como mídia com todos os Drivers de todas as placas e recursos disponíveis configuráveis pelo usuário existentes na placa mãe;

2.1.1.13 – Placa de Rede: mínimo de 01 (uma) do tipo ethernet, conexão com plugue padrão RJ-45, 10/100/1000, e 01 (uma) tipo ethernet "Sem Fio/Wireless", capaz de operar com o



MUNICÍPIO DE ESPÍRITO SANTO DO PINHAL
FAZENDO DE UM LUGAR BOM CADA VEZ MELHOR

MUNICÍPIO DE ESPÍRITO SANTO DO PINHAL

ESTADO DE SÃO PAULO

protocolo IEEE 802.11;

2.1.1.14 – Entradas e Saídas: Possuir : (01) uma entrada Paralela, 01 (uma) entrada para monitor de vídeo tipo “SuperVGA”, 01 (uma) entrada padrão PS/2;

2.1.1.15 – Estabilizador de Voltagem: Entrada Bi-Volt (110/220V), com no mínimo 04 (quatro) tomadas do tipo padrão;

2.1.1.16 – O fabricante do equipamento deverá possuir “Certificação ISO 9000”, a qual deverá ser apresentada cópia autenticada no momento da compra ou licitação. Deverá ser considerado “**INABILITADO**” o fornecedor que não apresentar essa documentação.

Qualquer outro equipamento, que necessite customização para atender alguma necessidade específica, deverá ser especificado ou cancelado pelo Departamento de Tecnologia da Informática, antes de sua aquisição.

2.1.2 Do padrão de Notebooks e Netbooks

Similarmente aos computadores de mesa, os equipamentos portáteis devem obedecer a um padrão básico que atenda às exigências do serviço ordinário praticado dentro da instituição. As configurações mínimas que serão a seguir discriminadas visam orientar a compra ou manutenção dos equipamentos portáteis de informática, visando que estes tenham uma vida útil de aproximadamente 02 (dois) anos. A configuração abaixo, é determinada a computadores portáteis tipo notebooks e netbooks, que não se destinam ao uso com Softwares específicos, que exijam configurações customizadas que atendam necessidades de funcionamento específicas de poder de processamento, armazenamento, gráfico ou qualquer outro que se faça necessário. A configuração a seguir será denominada “**Padrão Portátil**”.

2.1.2.1 – Tipo de CPU: Igual ou compatível com a tecnologia I3, cache interno de no mínimo 03 MB, Frequência de Clock de no mínimo 2.4 Ghz, mínimo de 02 (dois) núcleos e 04 (quatro) threads;

2.1.2.2 – Placa mãe: Tipo integrada, configurações de acordo com o seu fabricante;

2.1.2.3 – Memória RAM: Igual ou superior a 2 GB, tipo DDR3;

2.1.2.4 – Disco Rígido: Igual ou superior a 500 GB;

2.1.2.5 – Unidades USB: No mínimo 04 (quatro);

2.1.2.6 – Apontador Óptico (Mouse): Tipo Óptico, dois botões;

2.1.2.7 – Teclado: Padrão ABNT2, conexão USB;

2.1.2.8 – Gabinete: Padrão notebook;

2.1.2.9 – Monitor de Vídeo: Mínimo de 13”, Policromático, tipo LCD/LED, com a possibilidade de operar com no mínimo a resolução gráfica de 1024 x 768 pixels;

2.1.2.10 – Placa de Vídeo: Tipo integrada à placa mãe, capacidade de operar com no mínimo a resolução de gráfica de 1024 x 768, memória compartilhada ou própria;

2.1.2.11 – Memória de Cache da Placa Mãe: no mínimo 1 GB;

2.1.2.12 – Documentação e Drivers: Possuir manual de todas as placas integradas ou não, bem como mídia com todos os Drivers de todas as placas e recursos disponíveis configuráveis pelo usuário existentes na placa mãe;

2.1.2.13 – Placa de Rede: mínimo de 01 (uma) do tipo ethernet, conexão com plugue padrão RJ-45, 10/100/1000, e 01 (uma) tipo ethernet “Sem Fio/Wireless”, capaz de operar com o protocolo IEEE 802.11;

2.1.2.14 – Entradas e Saídas: Possuir : (01) uma entrada Paralela, 01 (uma) entrada para monitor de vídeo tipo “SuperVGA”, ou HDMI, 01 (uma) entrada para cartão SD/Mini SD.



MUNICÍPIO DE ESPÍRITO SANTO DO PINHAL
FAZENDO DE UM LUGAR BOM CADA VEZ MELHOR

MUNICÍPIO DE ESPÍRITO SANTO DO PINHAL

ESTADO DE SÃO PAULO

2.1.1.15 – O fabricante do equipamento deverá possuir “Certificação ISO 9000”, a qual deverá ser apresentada cópia autenticada no momento da compra ou licitação. Deverá ser considerado **“INABILITADO”** o fornecedor que não apresentar essa documentação.

OBS.: Para equipamentos tipo netbook, o Disco Rígido passa a não ser obrigatório, ou poderá ser em “estado sólido”.

2.1.3 Do padrão de Tablets

Tablet Tamanho de no mínimo 8" Spen)
Com acesso a chip - 4G

2.1.4 Do padrão das Impressoras departamentais

Para padronizar a qualidade da impressão, viabilizar as manutenções e principalmente manter a economia com “consumíveis” (toners, fusores, rolos), a política ideal é utilizar um tipo padrão de impressora departamental ou mesmo compartilhada, preferencialmente sob regime de locação, visto que esta modalidade de aquisição de bens apresenta relevantes pontos positivos, uma vez que a manutenção dos equipamentos bem como a reposição dos consumíveis ocorrem por conta do fornecedor. O número correto de impressoras para uso, deverá ser diretamente proporcional a demanda de impressão mensal. Em média, cada impressora imprime 3.000 cópias/mês com boa qualidade. Desta feita, quando da elaboração dos editais de licitação para contratação de recursos de impressão, deve-se seguir a configuração abaixo, a qual nos referiremos como **“Padrão de Impressora”**.

2.1.4.1 – Tipo de Impressão: Laser, monocromática, com no mínimo 254 tons de cinza;

2.1.4.2 – Acomodações de Papel: Tipo gaveta, devendo possuir gaveta inferior, gaveta lateral para uso de papel avulso, dispenser central para papéis impressos;

2.1.3.2 – Recursos Extras: Possuir capacidade de tirar cópias a partir de um clique em botão no painel de comandos da impressora;

2.1.3.3 – Capacidade da Bandeja: Na bandeja inferior, no mínimo de 150 folhas;

2.1.3.4 - Formato do Papel: no mínimo ser capaz de imprimir em formato A4;

2.1.3.5 – Tensão de Operação: preferencialmente Bi-Volt (110/220V).

2.1.4 Do padrão dos Roteadores departamentais

Por roteador, entenda-se o dispositivo utilizado para gerenciar a conexão de dados em uma rede local, podendo inclusive permitir o acesso à internet. O uso desse equipamento é aconselhável, uma vez que a maioria deles permite o acesso *wireless*, ou seja, sem a necessidade de cabeamento, diminuindo custos com materiais e mão de obra para instalação física dos equipamentos que devem funcionar em rede. Esse PDI orienta o uso desses equipamentos pelos departamentos da instituição, levando-se em conta que para seu funcionamento os PC's de Mesa precisam de placa ethernet com antena receptora de sinal para que os computadores possam acessar a rede sem a utilização de fios e cabos pelo ambiente. O uso dos cabos passa a ser uma solução paliativa utilizada apenas em situações de contenção, para que se providencie a devida manutenção ou troca de um roteador com problemas. Fica então denominado de **“Padrão de Roteador Sem fio”**, a configuração abaixo listada:



MUNICÍPIO DE ESPÍRITO SANTO DO PINHAL
FAZENDO DE UM LUGAR BOM CADA VEZ MELHOR

MUNICÍPIO DE ESPÍRITO SANTO DO PINHAL

ESTADO DE SÃO PAULO

- 2.1.4.1 – Tipo de Identificador: Service Set Identifier' ('SSID') mantendo a segurança e a qualidade das aplicações através da separação segura entre redes sem fio;
- 2.1.4.2 – Tipo de Segurança: 'Wi-Fi Protected Setup' ('WPS') permitindo ajustes e distribuição simples e segura de redes sem fio, chaves de segurança 128 e 256, encriptação 'Wired Equivalent Privacy' ('WEP') de 64-bit e 128-bit, 'Wi-Fi Protected Access-Personal', ('WPA-Personal') com encriptação TKIP e AES, 'WPA-Enterprise', 'WPA2-Personal', 'WPA2-Enterprise
- 2.1.4.3 – Serviço de WPS: O WPS deverá ser configurado internamente na interface web e fisicamente através de um botão no roteador;
- 2.1.4.4 – Protocolos: Ethernet, IEEE 802.11b e 802.11g, Protocolo 'CSMA/CA';
- 2.1.4.5 – Taxa de Transmissão: Deverá possuir seleção automática de taxa de transmissão;
- 2.1.4.6 - Extras: Oferecer suporte a UPnP, botão de reset;
- 2.1.4.7 – Gabinete: Deverá possuir gabinete/case em metal;
- 2.1.4.8 – Antenas: Deverá possuir no mínimo 02 (duas) antenas internas/externas do tipo 'Dipole' com potência mínima de 17dBm, ganho de 1,5 (hum e meio) dBi;
- 2.1.4.9 – Certificações: CE, FCC, IC-03 e Wi-Fi;
- 2.1.4.10 – Gerenciamento: Gerenciamento e configuração baseado em interface Web (WebGUI) trabalhando com 'HTTP' e 'HTTPS';

2.1.5 Do padrão dos Sistemas Operacionais de Servidores de Dados e Aplicação

Sistemas operacionais são os responsáveis por fazer o computador se iniciar e gerenciar todos os seus recursos de hardware e software. A padronização dos sistemas operacionais dentro da instituição visa manter as atualizações unificadas e executadas em tempos iguais e assim maximizando o uso dos recursos computacionais. Passaremos a descrever o padrão de Sistema Operacional nos Servidores de Dados e Aplicações, estipulando dois padrões, formando as configurações que passam a ser chamadas "**Padrão SO Server I**" e "**Padrão SO Server II**", conforme lista abaixo:

"Padrão SO Server I", baseado na plataforma Windows :

2.1.5.1 – Sistema Operacional de 64bits Windows 2008 Server, original, tipo licença de uso.

"Padrão SO Server II", baseado na plataforma Linux :

2.1.5.2 – Sistema Operacional de 32/64 bits Linux, compilações : Debian, CentOS e Slackware.

2.1.6 Do padrão dos Sistemas Operacionais dos PC's e Notebooks

Para uso em PC's de Mesa ou notebooks, ficam as seguintes configurações, chamadas de "**Padrão SO**"

2.1.6.1 – Sistema Operacional de 32/64 bits, Windows 7 ou Windows 10, no mínimo com a configuração Home Edition, original tipo licença de uso fornecida pela Microsoft Corporation. Levando-se em conta o desenvolvimento de novos sistemas e softwares, que segue em grande velocidade, deve-se a cada 02 (dois) anos verificar a existência de novos sistemas ou atualizações que substituam as configurações de SO citadas e tenha a mesma compatibilidade dos mesmos, fica aprovada a mudança e ou atualização.

2.1.7 Do padrão dos Programas de e-mail

Programas de e-mail, também conhecidos como clientes de e-mail são softwares que permitem gerenciar a caixa de correspondência eletrônica. Eles se conectam ao servidor de e-mail, fazendo



MUNICÍPIO DE ESPÍRITO SANTO DO PINHAL
FAZENDO DE UM LUGAR BOM CADA VEZ MELHOR

MUNICÍPIO DE ESPÍRITO SANTO DO PINHAL

ESTADO DE SÃO PAULO

com que as mensagens sejam “baixadas” para o computador pessoal ou que as mensagens sejam enviadas aos destinatários. Há uma vasta gama de clientes de e-mail, inclusive gratuitos e de licença aberta. Contudo, optou-se pela padronização do servidor de e-mail por diversas razões, buscando-se gerenciar principalmente as operações de contenção, backups e rotinas pós catástrofes, facilitando ainda o atendimento de manutenção. Assim, fica definido como software de e-mail o que segue a descrição, denominada “**Padrão E-Mail**” :

2.1.7.1 – Software de e-mail: Thunderbird Firefox.

Apesar de qualquer usuário da rede institucional que possua e-mail do tipo “@pinhal.sp.gov.br” poder acessar sua caixa de e-mail de qualquer lugar usando o serviço de “Webmail”, bastando usar o link “RESTRITO” do site da Prefeitura, insistimos na instalação do software de e-mail. Essa determinação leva em conta o espaço virtual disponibilizado aos e-mails. Como os servidores de e-mail “baixam” as mensagens e as apagam do servidor, as mesmas não ficarão acumuladas ocupando espaço que, apesar de virtual, é finito.

2.1.8 Do padrão dos Programas de comunicação e serviço de mensagens

Programas de comunicação e serviço de mensagens são aqueles que permitem a comunicação instantânea entre os colaboradores a instituição ou seus fornecedores e clientes. Há softwares específicos tais como o Skype, Messenger, Google talk, Whatsapp Web, entre outros. Entende-se que tais serviços são extremamente eficazes, gerando economia de contas telefônicas. Orienta-se, contudo, que sejam utilizados dentro dos limites laborais, para a realização das atividades inerentes ao serviço. Quando usados com outros critérios podem causar problemas de ordem estrutural, pois consomem “banda” da rede local, tiram a atenção das pessoas (consumindo tempo), além do fato de que alguns do tipo gratuito trazem falsas propagandas e podem até distribuir vírus nos computadores. Com intuito estrito de minimizar os problemas causados por esses comunicadores, sugere-se que possuam esse serviço em seus computadores apenas os servidores identificados com a real necessidade de uso desse serviço.

Consideramos para essa versão inicial de PDI, como padrão de comunicação interna, o Intranet comunicator. Definimos então com padrão de mensageiro o “**Padrão Comunicador**”.

2.1.8.1 – Comunicador Interno : Intranet Comunicator



MUNICÍPIO DE ESPÍRITO SANTO DO PINHAL
FAZENDO DE UM LUGAR BOM CADA VEZ MELHOR

MUNICÍPIO DE ESPÍRITO SANTO DO PINHAL

ESTADO DE SÃO PAULO

2.1.9 Do padrão das Suítes de Aplicativos de Escritório

Suítes de Aplicativos são programas integrados que permitem a execução de tarefas de gerenciamento, controle, edição de textos e variadas tarefas, são editores de textos, planilhas, apresentações (do tipo Power Point) e outros tipos de arquivos. Atualmente existem várias suítes desta natureza, tanto de licença aberta quanto paga. Mesmo que se leve em conta a facilidade e o “costume” que os usuários manifestam ter com relação à suíte paga, temos que pesar o fato de que há um grande número de computadores na instituição, o que inviabiliza a aquisição da suíte paga pois seria muito onerosa para a instituição com um retorno relativamente pequeno. Leve-se em conta ainda que as opções de licença aberta, ou seja, gratuitas, possuem padrão e ferramentas muito similares e compatíveis com os documentos gerados pelas suítes pagas.

Fica definido então, como padrão de suíte de aplicativos o “BR Office/Libre Office”, software que contempla as funcionalidades de uso básico como textos, planilhas, editor gráfico e passa a ser denominado “**padrão Suíte**”.

2.1.9.1 – Suíte de Aplicativo: Libre Office, versão 4.1 ou superior, original com licença gratuita, tipo GPL.

2.1.10 Do padrão de Softwares usados nos computadores da corporação

Além do sistema operacional, do servidor de e-mail, do comunicador e da suíte de aplicativos, outros programas podem ser instalados nos computadores, em muito dependendo do serviço que deve ser realizado pelo servidor. Contudo, levando-se em conta o funcionamento correto e a eficácia de seus recursos, determinados programas não estão autorizados a serem instalados, seja pela equipe de Suporte Técnico, ou por qualquer outra pessoa. Dessa forma, os computadores terão instalados incondicionalmente aqueles programas que sejam necessários para o uso institucional. Nos casos em que determinado departamento necessite de um programa específico (que não conste dos programas padrões alistados neste plano diretor) no intuito de realizar ou concluir um trabalho, é necessário que seja contatado o suporte técnico do Departamento de Tecnologia de Informática para analisar o programa e se este está em conformidade com os ditames legais de licença e uso, bem como se as especificações do equipamento atende o mínimo exigido para o bom desempenho do programa para permitir que o mesmo seja instalado.

Fica determinado que, se algum usuário instalar algum programa indevido, sem licença de uso, ou que possa comprometer o equipamento ou rede, o software será imediatamente desinstalado e um relatório será elaborado para o departamento de Administração para que os procedimentos cabíveis sejam tomados. Além disso, são considerados programas indevidos e com instalação proibida em equipamentos institucionais os seguintes:

- 2.1.10.1 – Jogos de qualquer natureza;
- 2.1.10.2 – Programas de Chats (Bate Papo);
- 2.1.10.3 – Programas que Burlam o sistema de Firewall;
- 2.1.10.4 – Programas de SPAM de e-mails;
- 2.1.10.5 – Programas tipo Cliente de Redes Sociais;
- 2.1.10.6 – Programas “baixadores” de arquivos P2P (micro torrente, bit torrente, etc);
- 2.1.10.7 – Programas considerados SPYWARE;
- 2.1.10.8 – Programas de Entretenimento (TV, filmes, animações);
- 2.1.10.9 – Programas de aplicativos de qualquer natureza que não possuam licença;
- 2.1.10.10 – Programas utilitários que utilizem ou sobrecarreguem a memória do equipamento;
- 2.1.10.11 – Programas de e-mail que não sejam o padrão de e-mail definido;
- 2.1.10.12 – Quaisquer outros programas fora do padrão “pacote básico”



MUNICÍPIO DE ESPÍRITO SANTO DO PINHAL
FAZENDO DE UM LUGAR BOM CADA VEZ MELHOR

MUNICÍPIO DE ESPÍRITO SANTO DO PINHAL

ESTADO DE SÃO PAULO

Fica considerado como “**Pacote Básico**”:

- 1) Sistema Operacional (Famílias Windows ou Linux e suas compilações);
- 2) Suíte de Aplicativos (Família Libre Office/BR Office);
- 3) Programas específicos ao uso diário (ex. assessor público);
- 4) Programas específicos para acesso a softwares de entidades governamentais/convênios;
- 5) Programas gráficos de engenharia;
- 6) Programas geradores de cálculos, equações matemáticas e projetos científicos;
- 7) Programas de localização, navegação e mapas;
- 8) Programas educativos, culturais, de informação e conhecimento.

Na hipótese de se detectar o uso de programa estranho a esta lista, e que se caracterize nocivo ao sistema, sem licença ou fora dos padrões apresentados nesse documento, estarão sujeitos aos mesmos enquadramentos supra mencionados como Indevidos.

2.1.11 Política de uso das caixas de e-mail

Caixa de e-mail é o local onde as mensagens de correio eletrônico ficam armazenadas. O conteúdo a ser armazenado nas caixas de e-mail da instituição são informações relativas ao andamento organizacional e corporativo. Com o objetivo de se poupar espaço nas caixas, indica-se o uso de contas e-mails particular para a comunicação de conteúdos pessoais. Atualmente, o limite de contas de e-mail é de 250 caixas. O padrão de nomenclatura de e-mails, deverá seguir a sintaxe abaixo :

Nome do departamento @ pinhal.sp.gov.br, ou

Nome do subnome.departamento@ pinhal.sp.gov.br

Exemplos:

gabinete@pinhal.gov.br ou chefegabinete@pinhal.gov.br

2.1.12 Política de uso da Intranet Corporativa

Intranet é tipo de aplicação com características de “internet”, porém, é hospedada localmente e trafega informações da corporação de uso nas rotinas diárias. Além disso a intranet aumenta a produtividade em função de acumular várias ferramentas como:

Eventos e Agendamentos;
Notícias da Corporação;
Central de Documentos;
Formulários Eletrônicos;
Comunicação entre colaboradores;
Aplicativo de Suporte Técnico;



MUNICÍPIO DE ESPÍRITO SANTO DO PINHAL
FAZENDO DE UM LUGAR BOM CADA VEZ MELHOR

MUNICÍPIO DE ESPÍRITO SANTO DO PINHAL

ESTADO DE SÃO PAULO

2.1.13 Política de uso do Software de Atendimento a usuários e Suporte Técnico

Conforme o item anterior, a intranet possui um sistema de Suporte Técnico eletrônico, o qual deverá obrigatoriamente ser usado toda vez que um usuário necessitar de algum tipo de intervenção do Departamento de Tecnologia da Informática, seja para instalar novos equipamentos, alterar layouts e posições de cabos, switches, impressoras, quando houver necessidade de manutenção corretiva em equipamentos, ou qualquer outra operação que tenha relação com os equipamentos de informática da instituição.

Todos os usuários deverão estar cadastrados nesse sistema para poder executar qualquer chamado ou acompanhar a movimentação e histórico do andamento do mesmo até que seja considerado “fechado”.

A partir do momento da implantação da intranet e seu efetivo funcionamento, serão descontinuadas as chamadas telefônicas para solicitação de reparos ou atendimentos técnicos, considerando que todos os chamados passarão a ser feitos via sistema. O procedimento adotado possibilitará a obtenção de dados quantitativos e qualitativos de atendimento, e propiciará a identificação das causas dos problemas ocorridos.

2.1.14 Política das Prioridades de Atendimento a usuários e Suporte Técnico

Prioridade de atendimento é o indicador do tempo de atendimento e solução em função da gravidade do problema e sua importância. Os chamados técnicos quando abertos deverão possuir uma Prioridade. Na tela de chamado haverá o local correto para se indicar essa prioridade. A lista abaixo, mostra quais são as prioridades existentes no sistema.

Nível 0 - É a prioridade a ser usada quando o problema no equipamento é considerado **muito crítico**. Nesta situação, o problema entrará em efeito cascata e culminará em prejuízos à Administração Municipal como um todo. Tempo de Atendimento: até 1 hora.

Nível 1 - É a prioridade a ser usada quando o problema no equipamento é considerado **crítico**. O problema acarretará consequências, porém, sem prejuízo de ações importantes da Administração Municipal como um todo - problema crítico Departamental. Tempo de Atendimento: até 2 horas.

Nível 2 - É a prioridade a ser usada quando o problema no equipamento é considerado **normal**. Problemas da utilização diária do equipamento, que comprometam o próprio equipamento em si, e também podem comprometer apenas as atividades do usuário que utiliza esse equipamento. Tempo de atendimento: até 4 horas.

Nível 3 - É a prioridade a ser usada quando não há comprometimento do equipamento ou das atividades de seu usuário, mas que ainda requer intervenção do setor de suporte, como por exemplo : Limpeza externa/interna, mudanças de cabos e fios. Tempo de Atendimento: de acordo com agendamento.

Como a caracterização de prioridade acontece por parte do solicitante do serviço técnico, pede-se que este tenha atenção para definir a prioridade correta, para que o serviço do suporte não seja direcionado para tarefas de menor gravidade, atrasando atendimentos mais importantes.



MUNICÍPIO DE ESPÍRITO SANTO DO PINHAL
FAZENDO DE UM LUGAR BOM CADA VEZ MELHOR

MUNICÍPIO DE ESPÍRITO SANTO DO PINHAL

ESTADO DE SÃO PAULO

2.1.15 Política de acesso a sites na internet

A internet oferece infinita possibilidade de acesso a informações, aplicações e conhecimentos. Entretanto, a web também possui endereços que precisam ser evitados no ambiente institucional devido a grande possibilidade de adquirir vírus e outras ameaças que podem danificar o computador, a rede e até mesmo os contatos. Como garantia de segurança do ambiente institucional, o acesso à internet será monitorado e, em alguns casos, bloqueado, no intuito de evitar possíveis danos aos computadores e rede da instituição.

É expressamente proibido o uso de programas que “burlam” as regras de proteção para acesso a sites indevidos. No caso de detecção desses programas pelo sistema, o roteador que estiver enviando essa requisição será automaticamente bloqueado e todos os computadores do departamento também até que seja possível desinstalar tal programa e se certificar que não haja nenhuma infestação ou falha de segurança.

Caso o usuário seja bloqueado ao acessar algum site que não condiz ao uso institucional, será necessário um pedido de desbloqueio do mesmo.

Da mesma forma, quando houver a necessidade de acesso a determinado site que não conste da lista dos permitidos, mas que seu acesso seja necessário para a realização de alguma ação que possibilite o trabalho daquele setor, é necessário um pedido para o desbloqueio do site. Será verificada a segurança e necessidade de se acessar aquele site e determinado se o tempo em que o desbloqueio irá vigorar.

Os pedidos de desbloqueio deverão ser enviados ao e-mail dti@pinhal.sp.gov.br.

2.1.16 Política de acesso à rede local

A rede local (LAN) é o ambiente de conexão e compartilhamento de informações e recursos da corporação. Atualmente a rede está fora dos padrões considerados em normas para uma rede. Faz-se necessária a reestruturação da rede local, tornando-a mesma mais confiável, segura e veloz. Esse processo se dará em etapas até sua completa implantação. O início será com a adequação do CPD e seus ativos e as alterações serão departamentais.

Após implementada a nova rede, haverá algumas mudanças em sua operação. A principal delas será a adoção de um servidor PDC (Primary Domain Control), que será o recurso que vai autenticar cada usuário que entrar na rede, e criar um ambiente próprio de Trabalho ao mesmo.

Com esse recurso, quando surgir a necessidade de reparo a um computador, o usuário poderá usar outro qualquer e trazer para tela deste o seu ambiente de trabalho, podendo assim continuar seus trabalhos.

A nova rede não permitirá que qualquer usuário não credenciado tenha acesso, além de permitir aos usuários que acessem, ou “enxerguem”, apenas as informações limitadas ao seu departamento. O acesso será permitido apenas aos computadores corporativos, pois haverá um inter travamento pelo endereço físico de cada computador. Essa atitude irá aumentar o nível de segurança de nossa rede.

Computadores pessoais não deverão acessar a rede, salvo se solicitado pelo chefe do executivo ou responsável direto pelo proprietário do equipamento. Visitantes que precisarem acessar a rede deverão solicitar acesso ao Departamento de Tecnologia da Informática. Antes de ingressarem na



MUNICÍPIO DE ESPÍRITO SANTO DO PINHAL
FAZENDO DE UM LUGAR BOM CADA VEZ MELHOR

MUNICÍPIO DE ESPÍRITO SANTO DO PINHAL

ESTADO DE SÃO PAULO

rede, computadores pessoais deverão ser verificados para garantir a segurança.

III. Informações gerais

Essa versão de PDI poderá a qualquer momento ser atualizada sem prévio aviso, e após homologação entrará em vigor, sobrepondo a atual em todo seu teor.

A partir da data que esse documento entrar em vigor, todos os departamentos, órgãos internos ou externos e quaisquer outros locais onde existam equipamentos de propriedade desta Prefeitura Municipal, deverão segui-lo em sua íntegra.

Toda dúvida gerada por esse documento deverá ser encaminhada ao Departamento de Tecnologia da Informática através do e-mail dti@pinhal.sp.gov.br.

Qualquer ato ou ação que incorra sobre equipamentos de tecnologia e informática que se mostrarem fora dos padrões desse documento serão considerados **não conformes**, e estarão sujeitos a serem desfeitos, além da notificação dos atos indevidos ao responsável do departamento em que o ato foi praticado bem como informado à Administração dessa Prefeitura Municipal para as devidas providências cabíveis.

IV. Investimentos Futuros

Para os próximos 02 (dois) anos, alguns investimentos em tecnologia deverão ser realizados nesta instituição, dentre os quais:

- 1) Modernização do CPD e ativos de rede;
- 2) Adequação do departamento de Tecnologia para recebimento da "Cidade Digital";
- 3) Reforma da rede local;
- 4) Criação do Servidor PDC;
- 5) Criação do Servidor de Aplicações;
- 6) Criação do Servidor de Banco de Dados;
- 7) Criação da Intranet;
- 8) Modernização do sistema de segurança;
- 9) Adequação de sistemas operacionais obsoletos para atuais;
- 10) Modernização do parque de máquinas;
- 11) Aquisição de novos sistemas de informação;
- 12) Mudança do servidor de e-mails, hoje fora da prefeitura para nosso CPD;
- 13) Mudança do site da prefeitura, hoje fora da prefeitura para nosso CPD;
- 14) Criação de pontos comunitários de acesso à internet em bairros carentes;
- 15) Criação de totens informativos em locais públicos;
- 16) Padronização de sistemas Antivírus;
- 17) Programa de treinamentos aos usuários;

V. Validade

Essa versão de número 1.00, deste Plano Diretor de Informática começa a vigorar a partir da data de assinatura do mesmo, revogando quaisquer outras diretrizes referentes à Tecnologia da Informação e seus recursos computacionais que porventura pudessem estar em atividade.



MUNICÍPIO DE ESPÍRITO SANTO DO PINHAL
FAZENDO DE UM LUGAR BOM CADA VEZ MELHOR

MUNICÍPIO DE ESPÍRITO SANTO DO PINHAL ESTADO DE SÃO PAULO

VI. Agradecimentos

- O Departamento de Tecnologia da Informática da Prefeitura Municipal de Espírito Santo do Pinhal agradece a todos os colaboradores da Instituição pelo acato a este documento, vindo a afirmar que todas as diretrizes deste buscam melhorar a qualidade dos recursos computacionais, rede local e acesso à internet, para que os servidores / usuários tenham mais conforto e confiança ao utilizarem os mesmos em seus trabalhos.

VII. Homologação

Após leitura e análise desse document, consideramos o mesmo HOMOLOGADO e apto para orientar nossas metas quanto ao uso de nossos recursos de tecnologia e informação de nossa Instituição.

Espírito Santo do Pinhal, 04 de abril de 2019.

Sergio Del Bianchi Junior
Prefeito Municipal

Alexandre Barone Piccinini
Diretor de Tecnologia da Informática