

INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA MUNICIPAL DE POUSO ALEGRE/MG

MANUAL INTERNO DO SETOR DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

MANUAL INTERNO DO SETOR DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA MUNICIPAL DE POUSO ALEGRE/MG

Data da Elaboração: 28/09/2022.
Data da Aprovação: 01/12/2022.
Data da próxima revisão: 01/12/2022.

Fátima Aparecida Belani
Diretora Presidente

Daniel Ribeiro Vieira
Diretor de Administração Interino

João Paulo Cruz Rosa
Servidor responsável pela elaboração

Pouso Alegre, 01 de dezembro de 2022.

SUMÁRIO

1. OBJETIVO	4
2. PARTES NO PROCESSO	4
3. REGULAMENTAÇÃO UTILIZADA	4
4. DISPOSIÇÕES GERAIS	4
5. ATESTO DE NOTA FISCAL	4
6. VERIFICAR VALIDADE DOS CONTRATOS	6
7. VERIFICAÇÃO DE BACKUP LOCAL	8
8. CRIAR ROTINA DE BACKUP LOCAL	10
9. VERIFICAÇÃO DE SINCRONIZAÇÃO DO GOOGLE DRIVE	12
10. REALIZAR BACKUP DO SERVIDOR WEB	13
11. REALIZAR BACKUP DO BANCO DE DADOS DO SERVIDOR WEB	16
12. REALIZAR BACKUP DO EMAIL	17
13. CRIAR USUÁRIO NOS SISTEMAS WEB	19
14. CRIAR USUÁRIO DE EMAIL	21
15. GERENCIAR PERMISSÕES DE PASTA NO GOOGLE DRIVE	24
16. CRIAR USUÁRIO NO SAMBA (PARA O WINDOWS)	26
17. GERENCIAR PERMISSÕES DE PASTA NO SAMBA (\\SERVIDOR)	28
18. PUBLICAR NOTÍCIA NO SITE	30
19. PUBLICAR DOCUMENTOS NO SITE	32
20. ATUALIZAÇÃO DE SOFTWARES	34
21. REVISAR REGRAS DE SEGURANÇA	36
22. VERIFICAR REDUNDÂNCIAS DE HARDWARE	38
23. TROCAR TONERS DAS MULTIFUNCIONAIS	40
24. ATENDIMENTO DE CHAMADO (SUPORTE)	42
25. INSTALAÇÃO E CONFIGURAÇÃO DO WEBEX(TELEFONIA VOIP)	44
26. SIGLAS UTILIZADAS	45

1. OBJETIVO

Manual interno do setor de Tecnologia da Informação, desenvolvido como objetivo orientar os servidores do IPREM - Instituto de Previdência Municipal de Pouso Alegre/MG quanto aos procedimentos para manutenção do setor, visando manter o funcionamento após reformas administrativas e a otimização dos fluxos de trabalho.

2. PARTES NO PROCESSO

Unidade Gestora: IPREM - Instituto de Previdência Municipal de Pouso Alegre.

3. REGULAMENTAÇÃO UTILIZADA

1. Lei 1042/1971;
2. Lei 4643/2007;
3. Lei Orgânica do Município de Pouso Alegre;
4. Lei 13709/2018 (LGPD).

4. DISPOSIÇÕES GERAIS

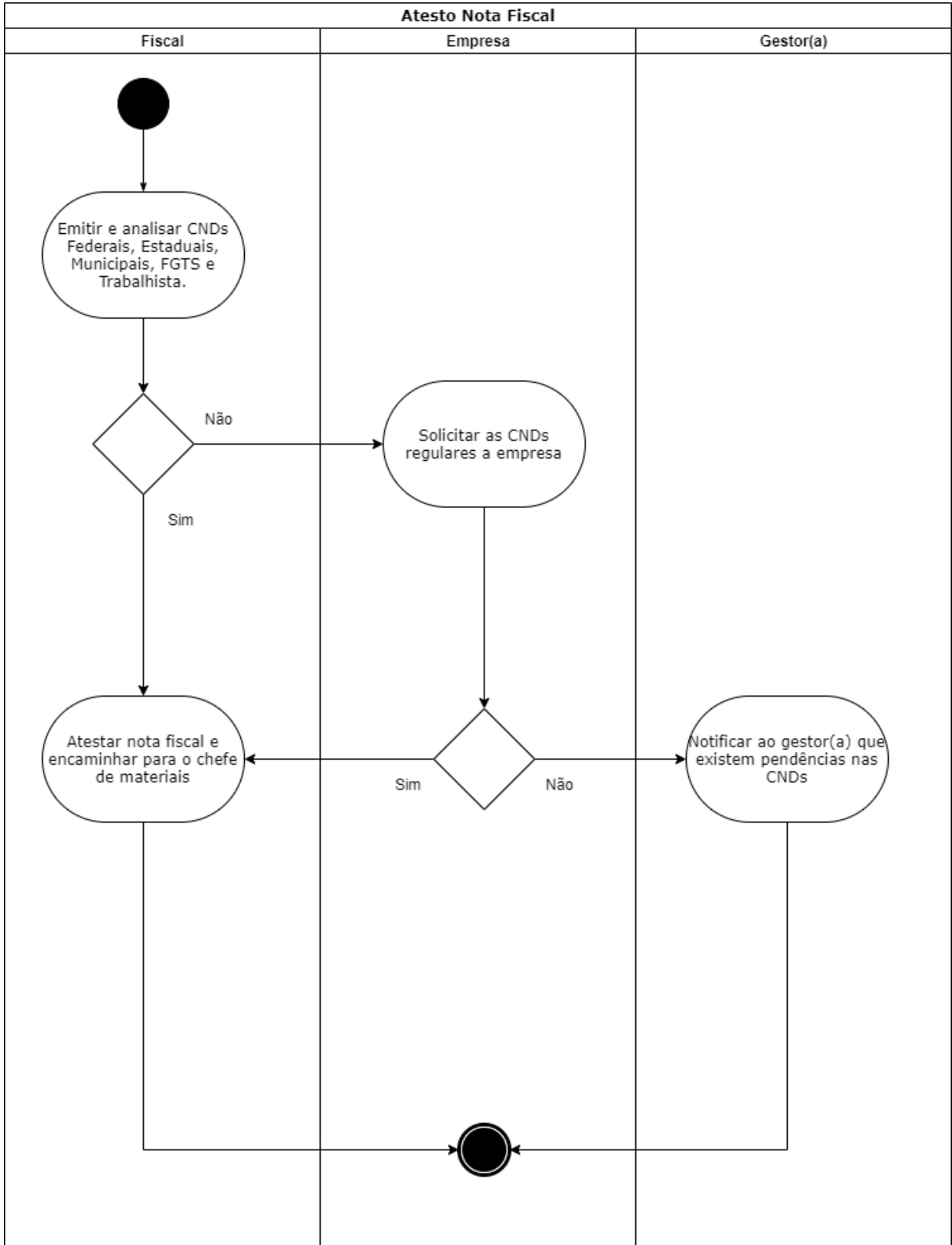
Dispõe sobre os procedimentos a serem observados na execução dos processos realizados pelo setor de Tecnologia da Informação.

Setor de Tecnologia da Informação

5. ATESTO DE NOTA FISCAL

1. O procedimento tem por finalidade a análise da nota fiscal e certidões negativas referentes à contratação de serviços. Após a análise é responsabilidade do fiscal atestar a nota fiscal.
2. A atividade inicia-se ao emitir e analisar as CNDs (Certidões Negativas de Débito) federais, estaduais, municipais, FGTS e Trabalhista.
3. Se foi possível emitir, se as informações estiverem corretas conforme contrato e documentação não tiver sido vencida, a nota fiscal pode ser atestada e encaminhada para o chefe de materiais.
4. Em caso de alguma irregularidade ou pendência comunicar a empresa. Se a empresa corrigiu atestar nota fiscal e encaminhar para o chefe de materiais, se não foi corrigido deve-se notificar o gestor(a) que existem pendências.

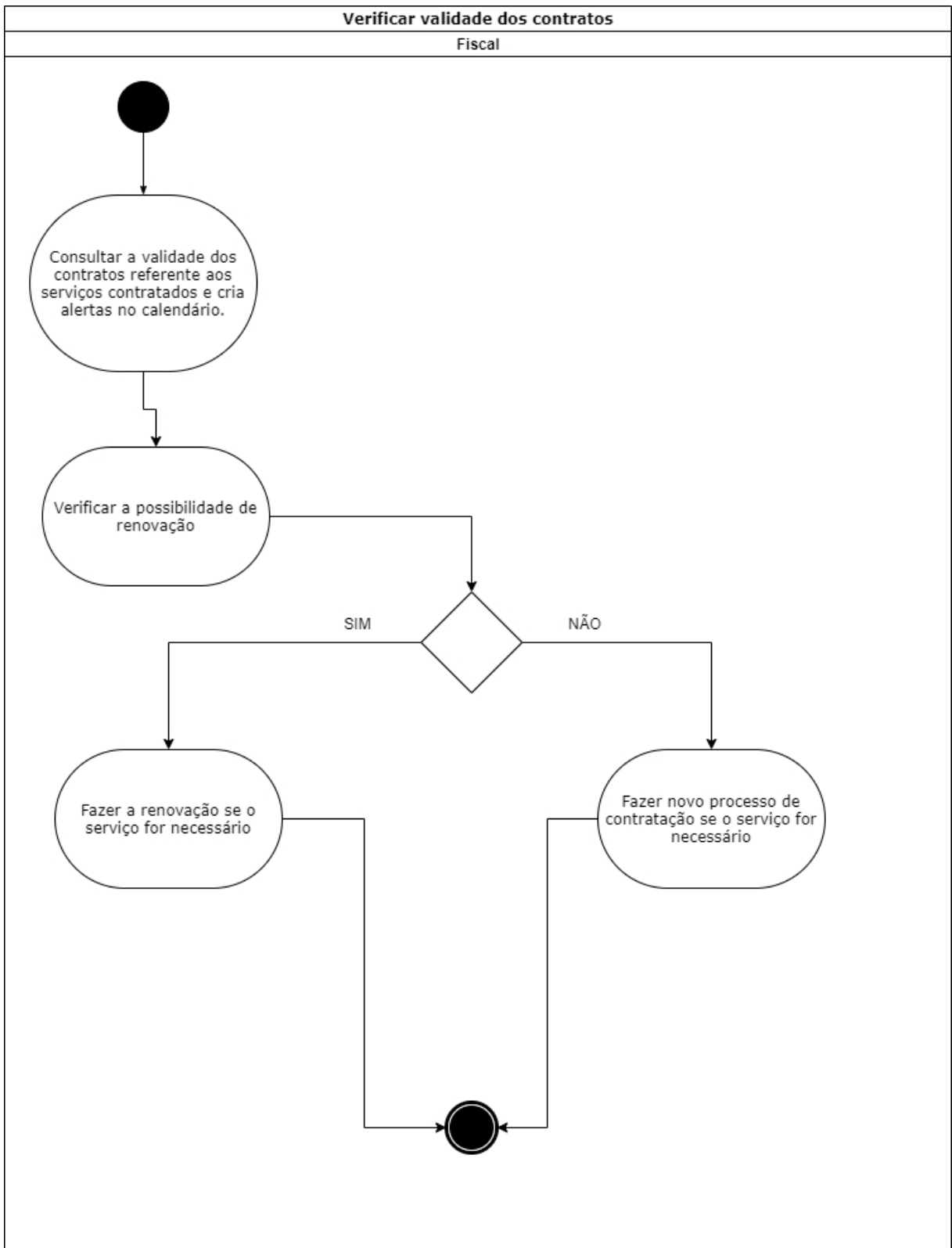
5.1. FLUXOGRAMA DO PROCESSO



6. VERIFICAR VALIDADE DOS CONTRATOS

1. O procedimento tem por finalidade ficar atento à validade dos contratos de responsabilidade do setor de tecnologia.
2. A atividade inicia-se consultando a validade dos contratos referente aos serviços contratados e criando alertas no calendário.
3. É necessário verificar a necessidade de renovação ou cancelamento do serviço, 60 dias antes do seu vencimento, assim elimina a possibilidade de ficar sem serviço. Também pode ser necessário refazer a contratação e isso terá que ser realizado antes do vencimento.

6.1. FLUXOGRAMA DO PROCESSO

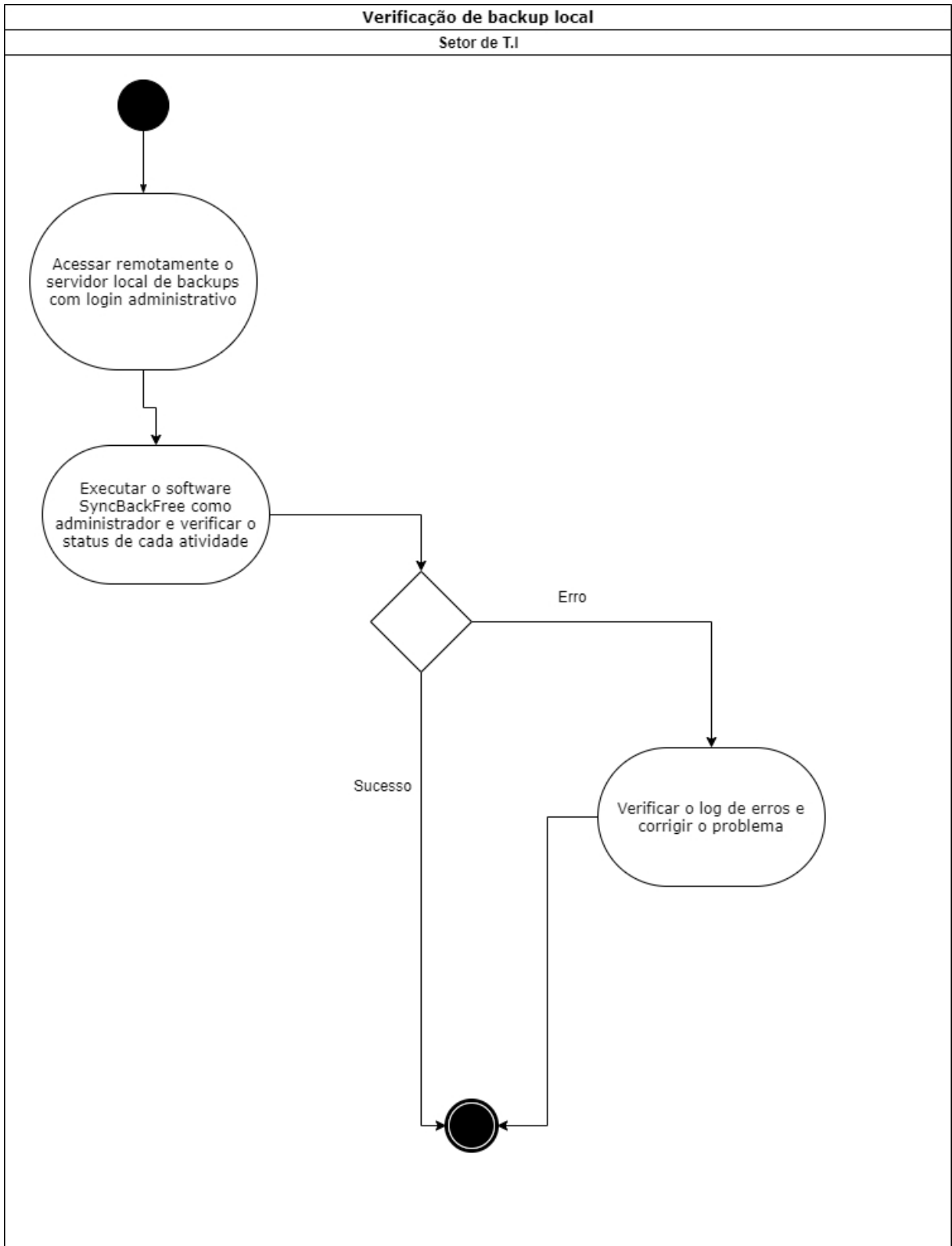


7. VERIFICAÇÃO DE BACKUP LOCAL

1. O procedimento tem por finalidade verificar o funcionamento das redundâncias backup local.
2. A atividade inicia-se acessando o servidor local de backups com login administrativo executando o software SyncBackFree como administrador. As rotinas de backups são agendadas de segunda a sexta às 22 horas.
3. É necessário a verificação do status das rotinas, sendo cada uma responsável por uma pasta do servidor. Ao verificar que o status é “Sucesso”, significa que está funcionando, caso contrário é necessário verificar o tipo de problema e corrigir.

Exemplo de erro: Pasta de origem com nome diferente da pasta de destino.

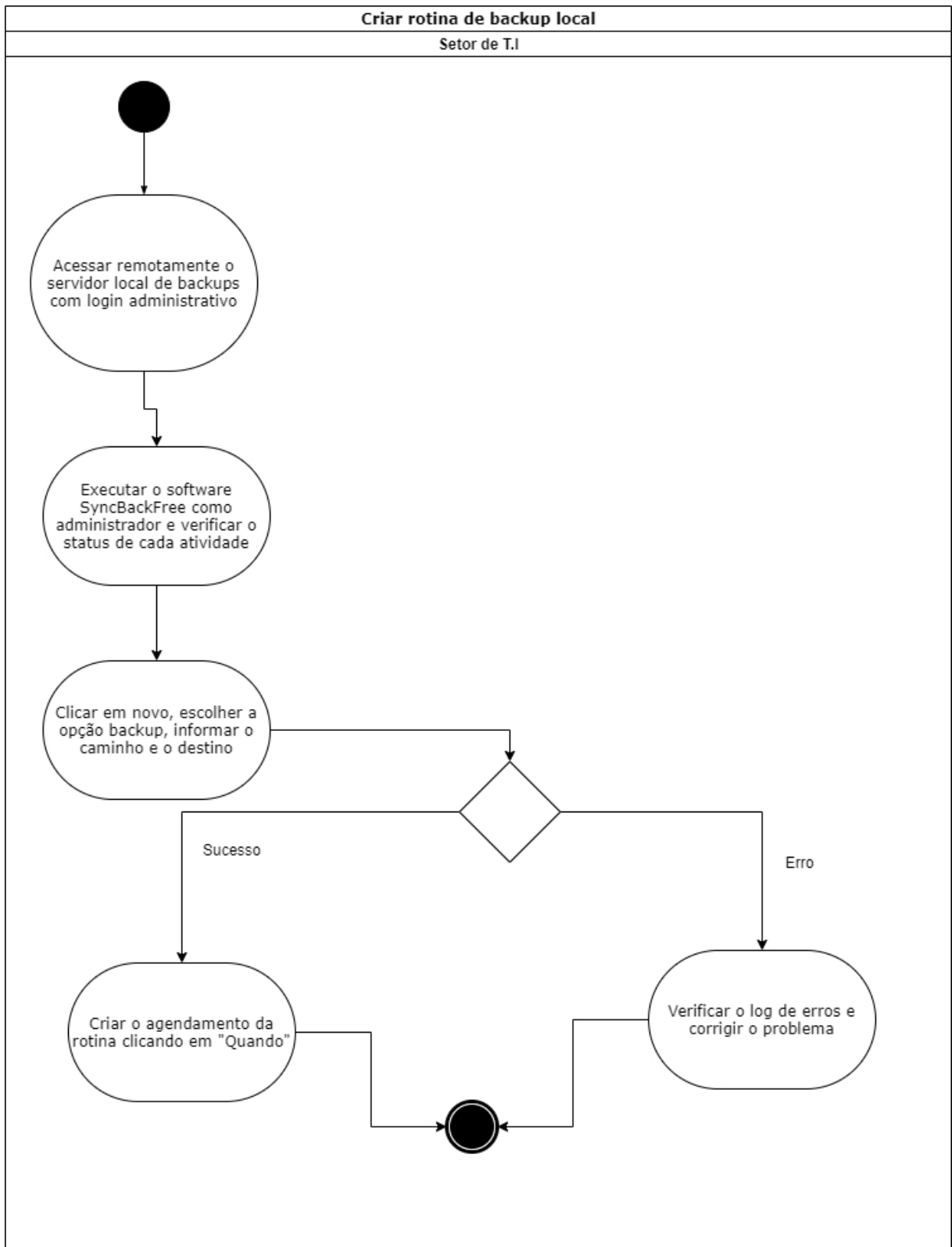
7.1. FLUXOGRAMA DO PROCESSO



8. CRIAR ROTINA DE BACKUP LOCAL

1. O procedimento tem por finalidade criar uma rotina de backup para determinada pasta do servidor local.
2. A atividade inicia-se acessando o servidor local de backups com login administrativo executando o software SyncBackFree como administrador. As rotinas de backups são agendadas de segunda a sexta às 22 horas.
3. Após executar o software clique em novo, escolha a opção backup, informe o caminho da pasta de diretório (deseja copiar) e da pasta destino (local que ficará os arquivos backup) é recomendado usar a pasta backup em (C:// backup /).
4. Após criar a rotina é necessário criar o agendamento, clicando em “Quando”. É recomendado informar o formato semanalmente (segunda a sexta) no horário de 22 horas.

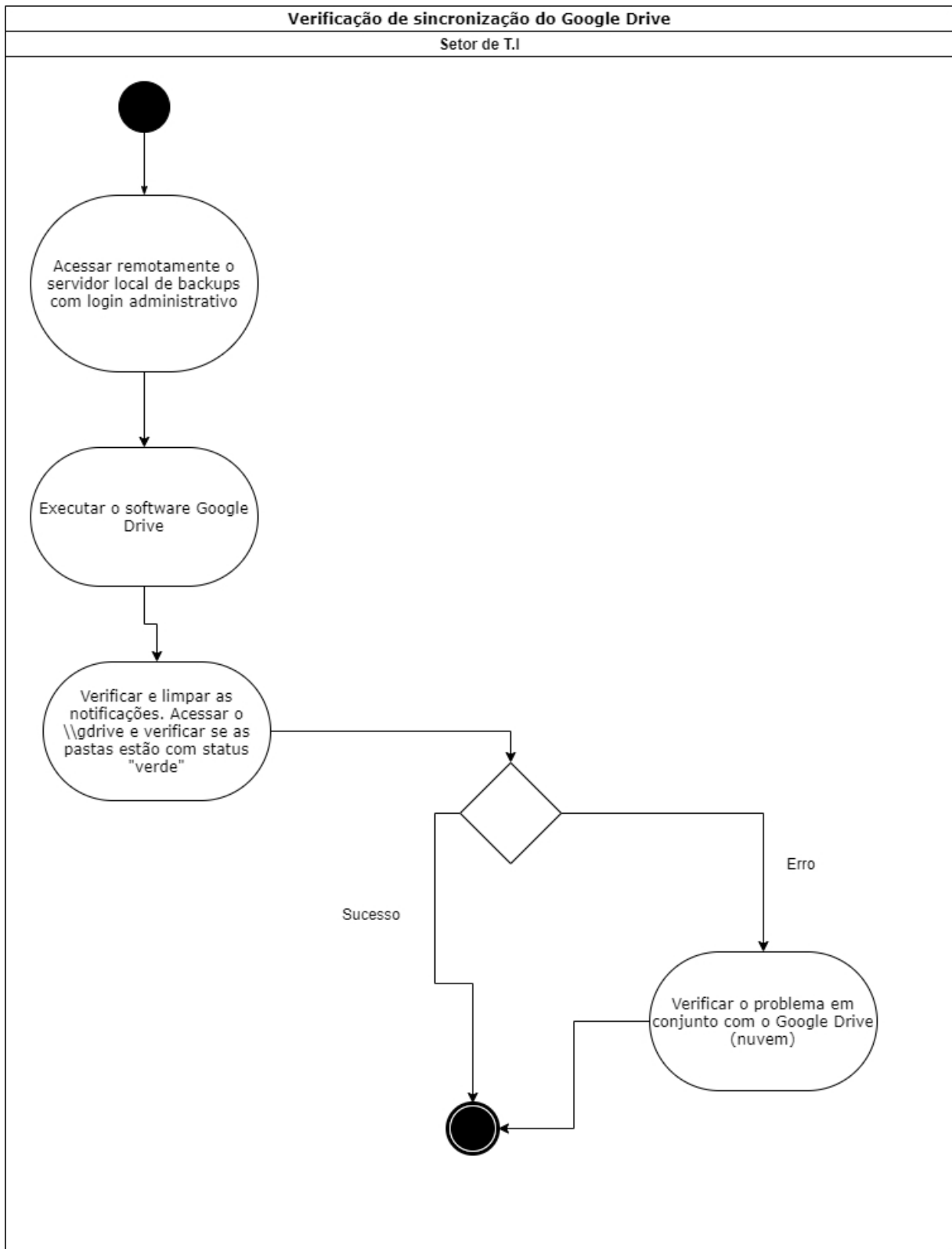
8.1. FLUXOGRAMA DO PROCESSO



9. VERIFICAÇÃO DE SINCRONIZAÇÃO DO GOOGLE DRIVE

1. O procedimento tem por finalidade verificar se a sincronização de pastas e arquivos servidor local para o Google Drive está funcionando corretamente.
2. A atividade inicia-se acessando remotamente a máquina de backup, entrando com usuário administrador, posteriormente é necessário executar o software Google Drive, acessado pelo ícone à direita da barra de tarefas.
3. É necessário limpar as notificações, verificando se alguma possui algo anormal (remoção de pastas principais ou grandes).
4. Em caso de alguma suspeita de anormalidade, é necessário verificar com o setor responsável pela pasta.
5. Após a limpeza das notificações é recomendado acessar o Gdrive e verificar quais pastas possuem status “verde”, que significa que estão sem irregularidades. Em Caso De Alguma pendência ela deverá ser corrigida imediatamente, verificando o problema também no Google Drive (nuvem).

9.1. FLUXOGRAMA DO PROCESSO

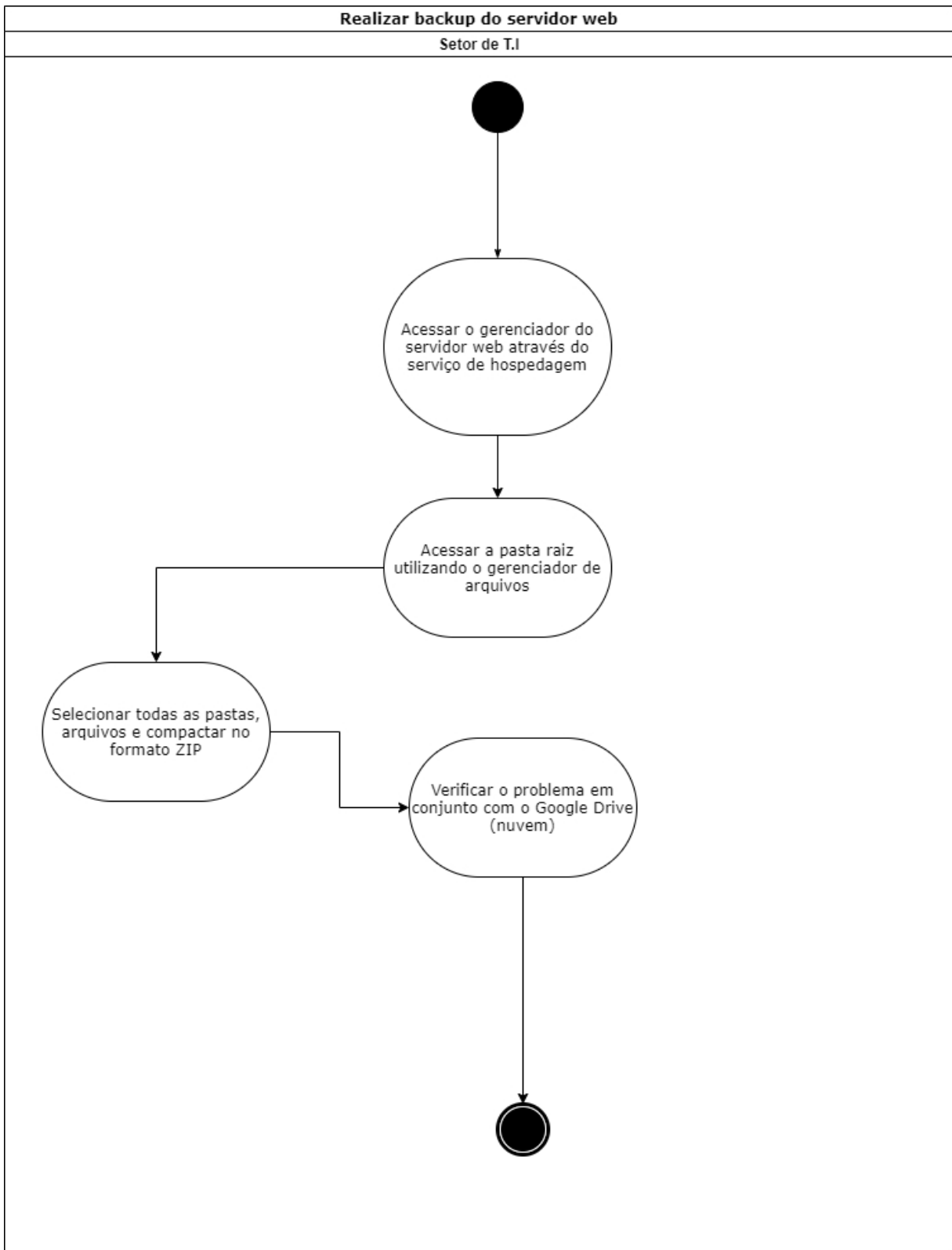


10. REALIZAR BACKUP DO SERVIDOR WEB

1. O procedimento tem por finalidade realizar backup do servidor web.

2. A atividade inicia-se acessando o gerenciador do servidor web através do serviço de hospedagem.
3. É necessário acessar a pasta raiz, utilizando o gerenciador de arquivos, selecionar todas pastas, arquivos e compactar no formato ZIP.
4. Copiar o arquivo ZIP para a pasta T.I no servidor local.
5. Esse procedimento terá que ser feito em todas as contas do IPREM.

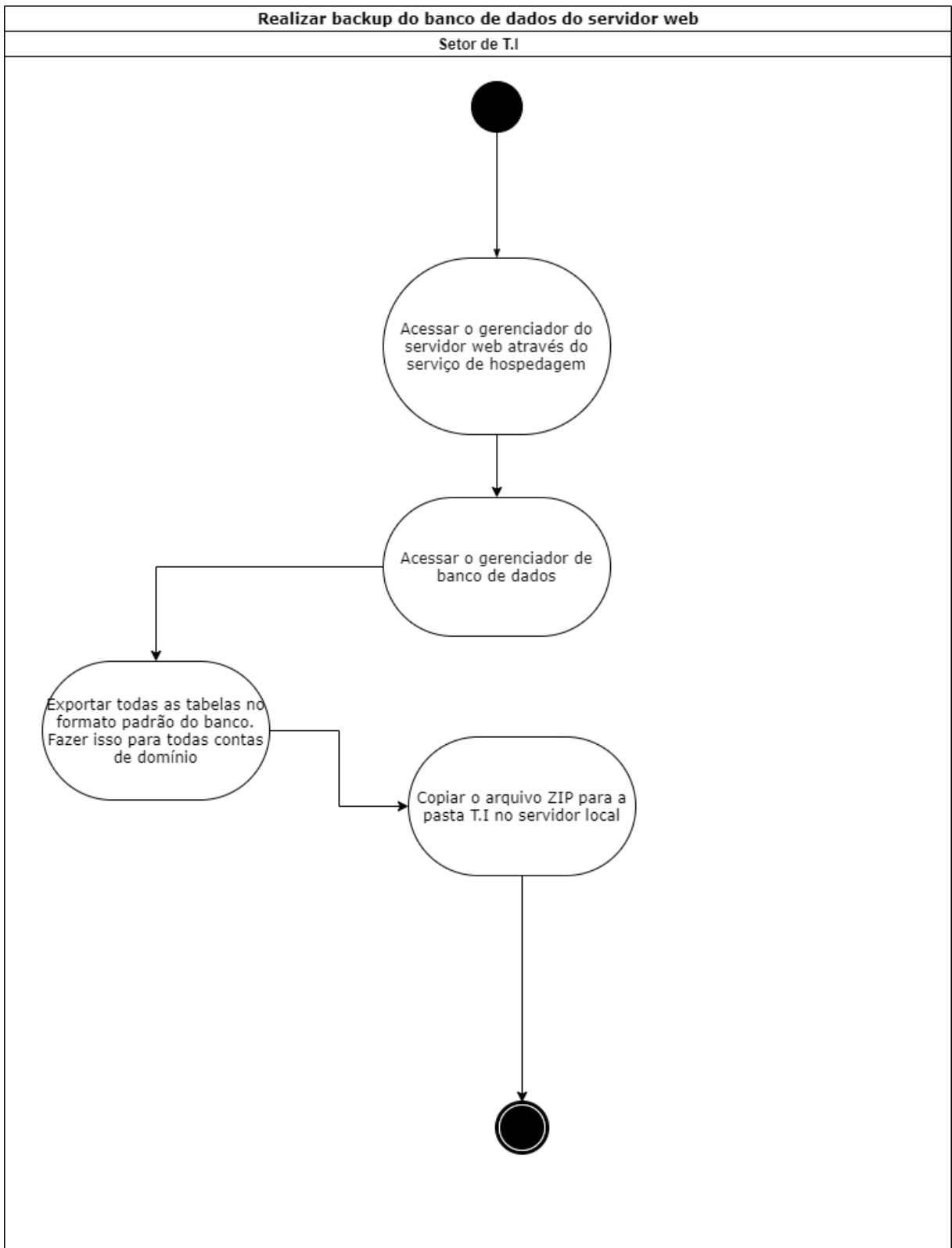
10.1. FLUXOGRAMA DO PROCESSO



11. REALIZAR BACKUP DO BANCO DE DADOS DO SERVIDOR WEB

1. O procedimento tem por finalidade realizar backup do banco de dados do servidor web. 2. A atividade inicia-se acessando o gerenciador de banco de dados através do serviço de hospedagem.
3. É necessário exportar todas as tabelas, recomendado usar o formato SQL.
4. Copiar os arquivos para a pasta T.I no servidor local.
5. Esse procedimento terá que ser feito em todas as contas do IPREM.

11.1. FLUXOGRAMA DO PROCESSO

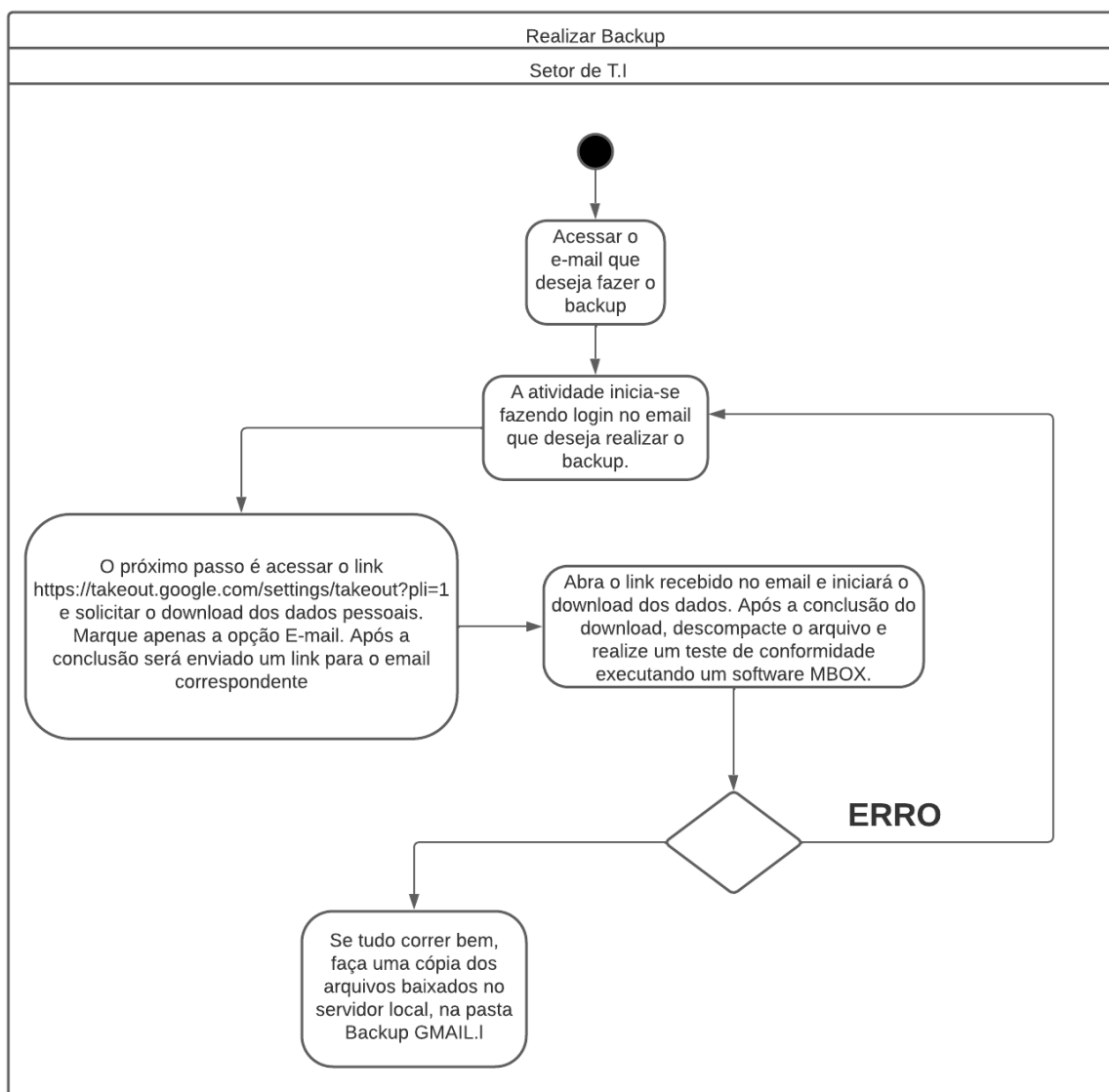


12. REALIZAR BACKUP DO EMAIL

1. O procedimento tem por finalidade realizar backup do email.

2. A atividade inicia-se fazendo login no email que deseja realizar o backup.
3. O próximo passo é acessar o link <https://takeout.google.com/settings/takeout?pli=1> e solicitar o download dos dados pessoais. Marque apenas a opção E-mail. Após a conclusão será enviado um link para o email correspondente.
4. Abra o link recebido no email e iniciará o download dos dados. Após a conclusão do download, descompacte o arquivo e realize um teste de conformidade executando um software MBOX.
5. Se tudo correr bem, faça uma cópia dos arquivos baixados no servidor local, na pasta Backup GMAIL.

12.1 FLUXOGRAMA DO PROCESSO

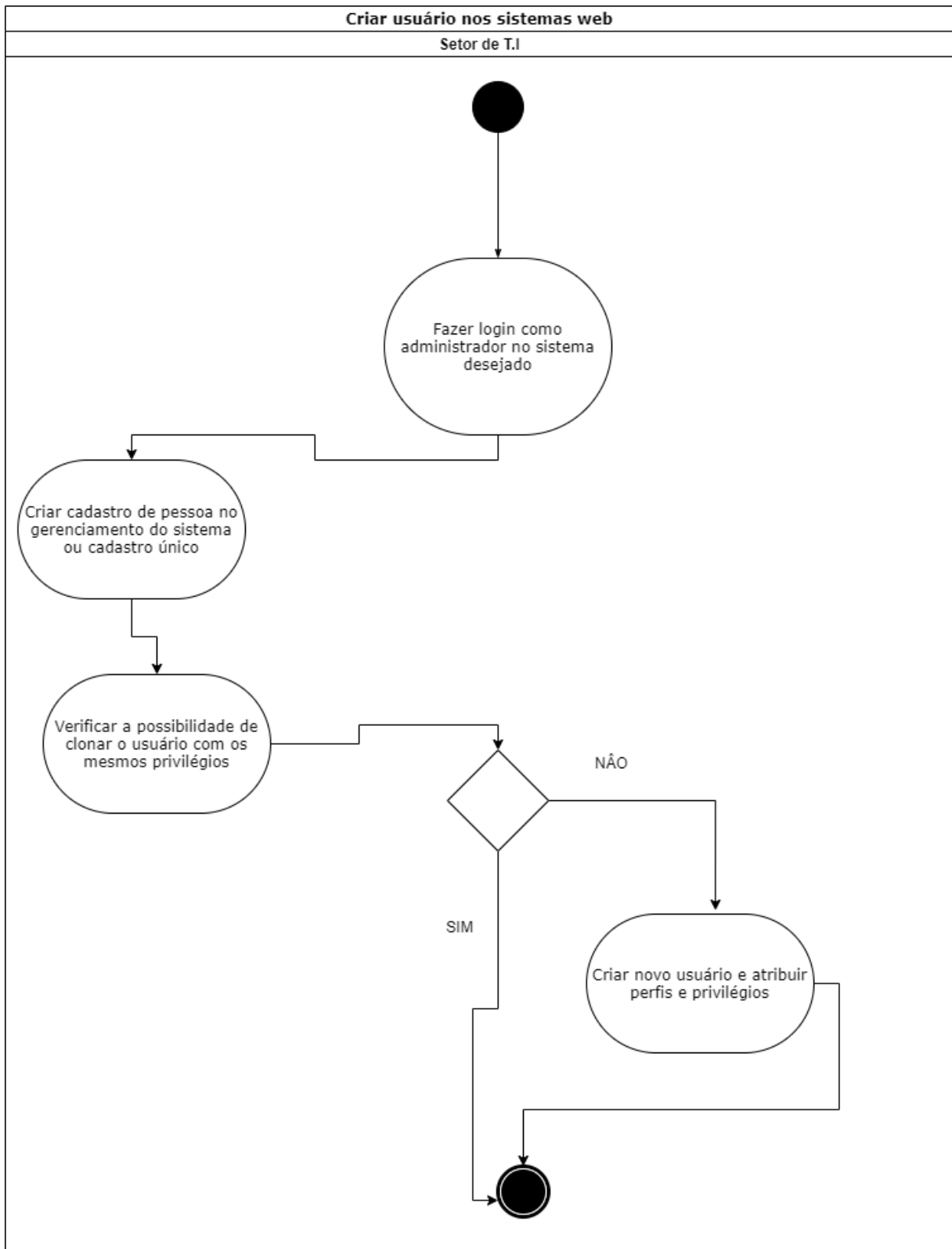


13. CRIAR USUÁRIO NOS SISTEMAS WEB

1. O procedimento tem por finalidade criar ou clonar usuários nos sistemas administrativos.
2. A atividade inicia-se fazendo login com acesso administrador.
3. É necessário criar um cadastro de pessoa antes de criar um usuário para o sistema.
4. Acesse o "gerenciamento do sistema" ou o "cadastro único" e crie o cadastro da pessoa. Se for necessário solicite ao setor de RH os dados necessários.
5. Posteriormente, clone se possível, o perfil de um usuário que possua os mesmos privilégios e características. Caso clonar não seja uma opção, crie um novo usuário que atribua perfis e privilégios a ele.

6. Defina um username e uma senha de primeiro acesso e informe esses dados ao usuário.

13.1 FLUXOGRAMA DO PROCESSO

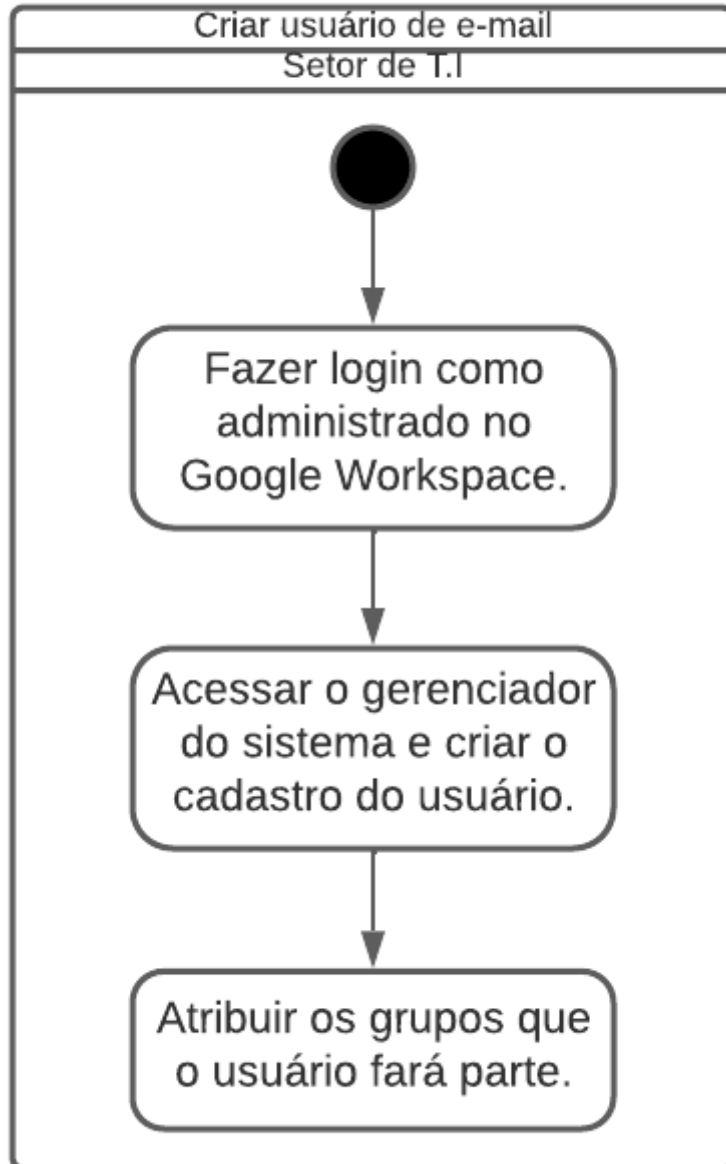


14. CRIAR USUÁRIO DE EMAIL

1. O procedimento tem por finalidade criar usuário para email.

2. A atividade inicia-se fazendo login com acesso administrador no Google Workspace.
3. Acesse o “gerenciamento do sistema”, vá no menu Diretório, depois usuários e crie o cadastro do usuário. Se for necessário solicite ao setor de RH os dados necessários.
4. Posteriormente, atribua os grupos que ele fará parte e informe os dados de acesso para o usuário.

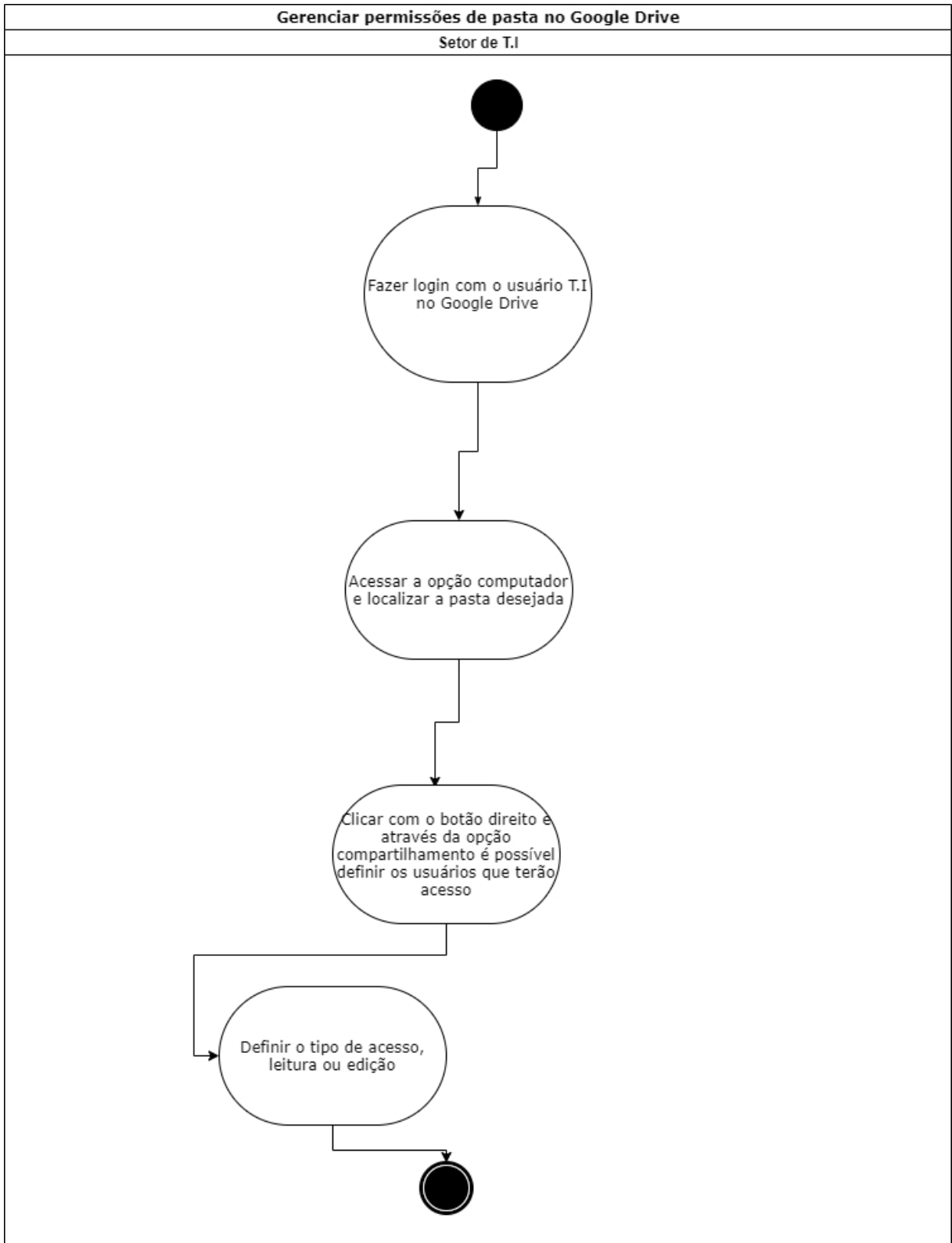
14.1. FLUXOGRAMA DO PROCESSO



15. GERENCIAR PERMISSÕES DE PASTA NO GOOGLE DRIVE

1. O procedimento tem por finalidade definir os usuários que podem acessar determinada pasta no Google Drive.
2. A atividade inicia-se fazendo login com o usuário T.I (administrador) no Google Drive.
3. Acessando a opção Computador e localizando a pasta desejada é necessário clicar como botão direito e acessar a opção compartilhamento.
4. Então defina quais usuários terão acesso a pasta e qual será o tipo de acesso(leitura e edição).

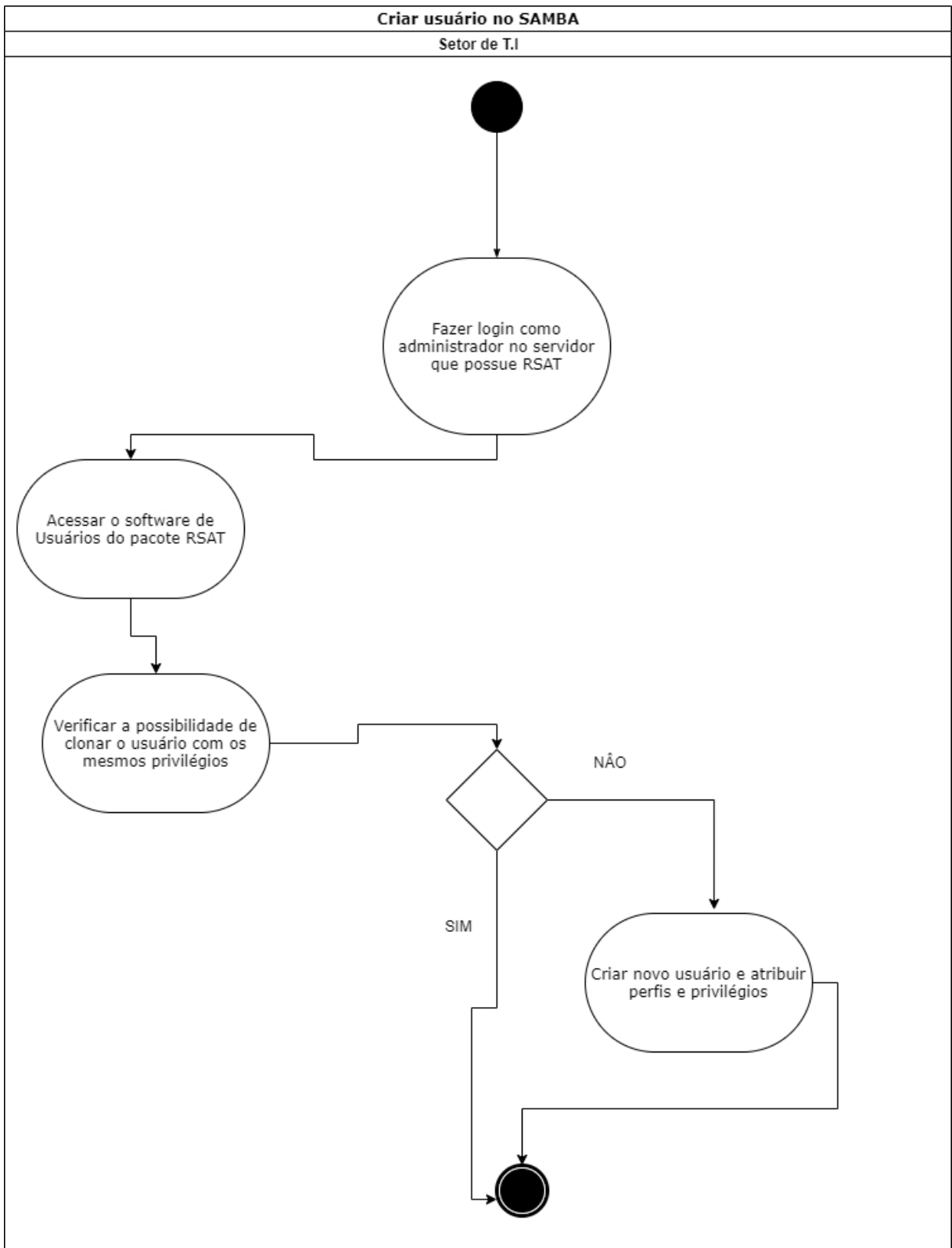
15.1. FLUXOGRAMA DO PROCESSO



16. CRIAR USUÁRIO NO SAMBA (PARA O WINDOWS)

1. O procedimento tem por finalidade criar ou clonar usuários no controlador de domínio SAMBA(Servidor de domínio).
2. A atividade inicia-se acessando o sistema “Usuários” do pacote RSAT, instalado no servidor local. O acesso só é permitido a administradores Windows.
3. Posteriormente, clone se possível, o perfil de um usuário que possua os mesmos privilégios e características. Caso clonar não seja uma opção, crie um novo usuário que atribua perfis e privilégios a ele.
4. Defina um username e uma senha de primeiro acesso e informe esses dados ao usuário.

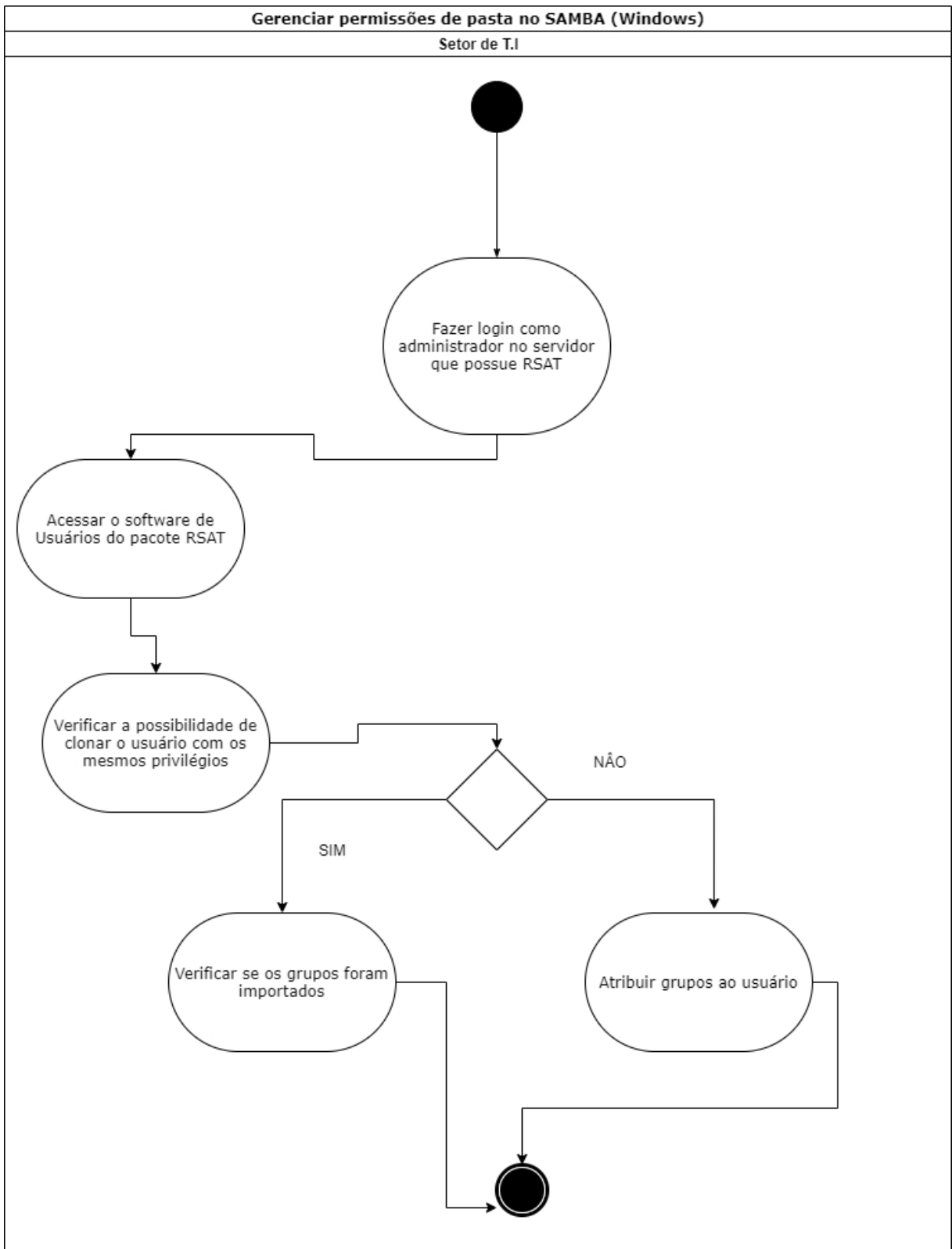
16.1. FLUXOGRAMA DO PROCESSO



17. GERENCIAR PERMISSÕES DE PASTA NO SAMBA (\\SERVIDOR)

1. O procedimento tem por finalidade definir os usuários que podem acessar determinada pasta no servidor local (\\servidor ou \\gdrive).
2. A atividade inicia-se fazendo login com o usuário administrador no servidor que possua RSAT instalado (controlador do domínio).
3. Acessando o RSAT e localizando o grupo desejado (que deve ser atribuído à pasta). É necessário clicar com o botão direito e acessar a opção membros.
4. Então defina quais usuários farão parte do grupo.
5. Os privilégios são adicionados acessando as configurações de compartilhamento que estão em propriedades da pasta.

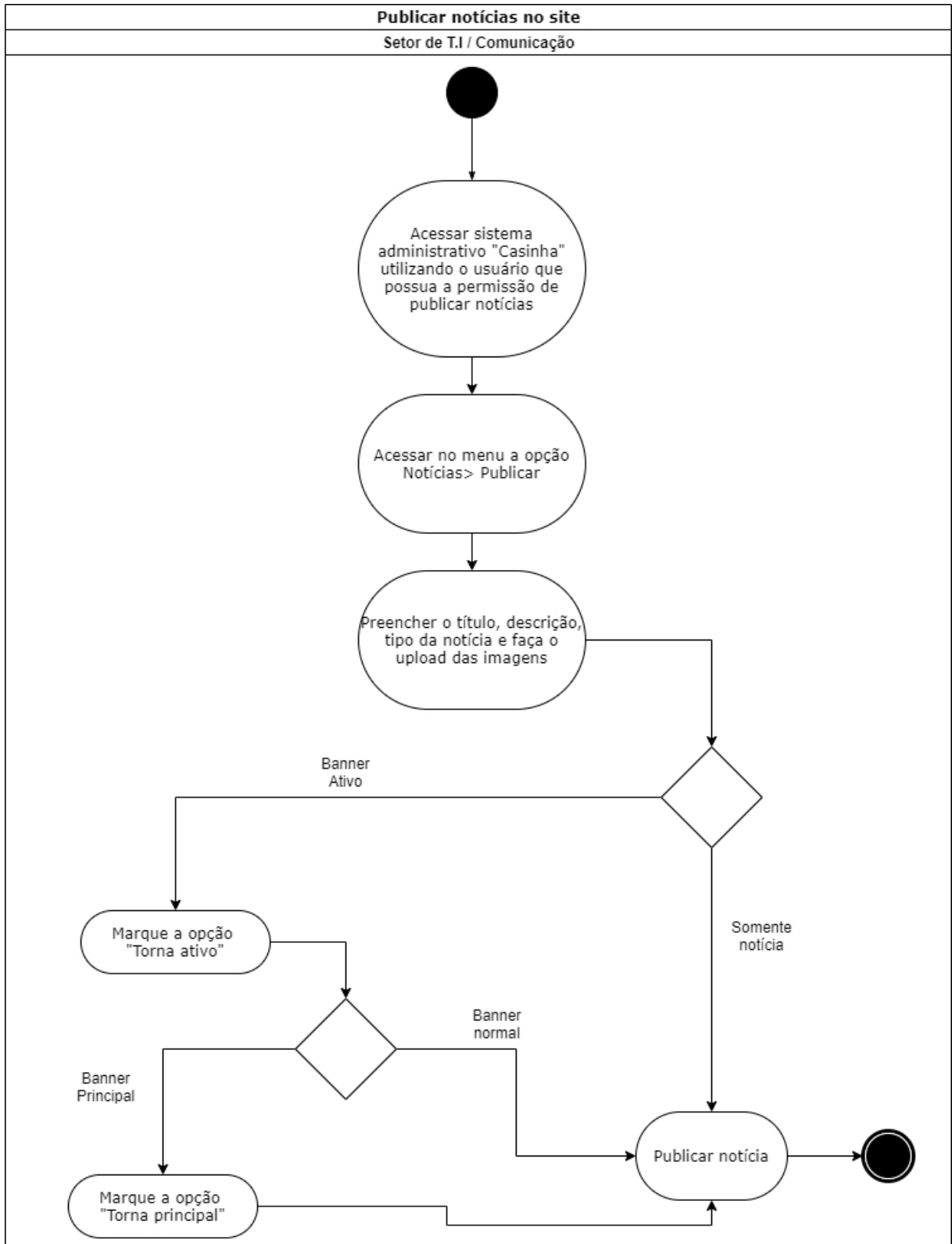
17.1. FLUXOGRAMA DO PROCESSO



18. PUBLICAR NOTÍCIA NO SITE

1. O procedimento tem por finalidade publicar notícias e banners na página web do IPREM.
2. A atividade inicia-se acessando o sistema administrativo “casinha” utilizando usuário que possua a permissão correspondente.
3. É necessário acessar através do menu a opção Notícias > Publicar.
4. Preencha o título da notícia e a descrição. Envie os arquivos de imagens nos formatos solicitados.
5. Se desejar usar a notícia como banner marque a opção “Tornar ativo”, se desejar que o banner seja o primeiro, marque a opção “Tornar principal”.

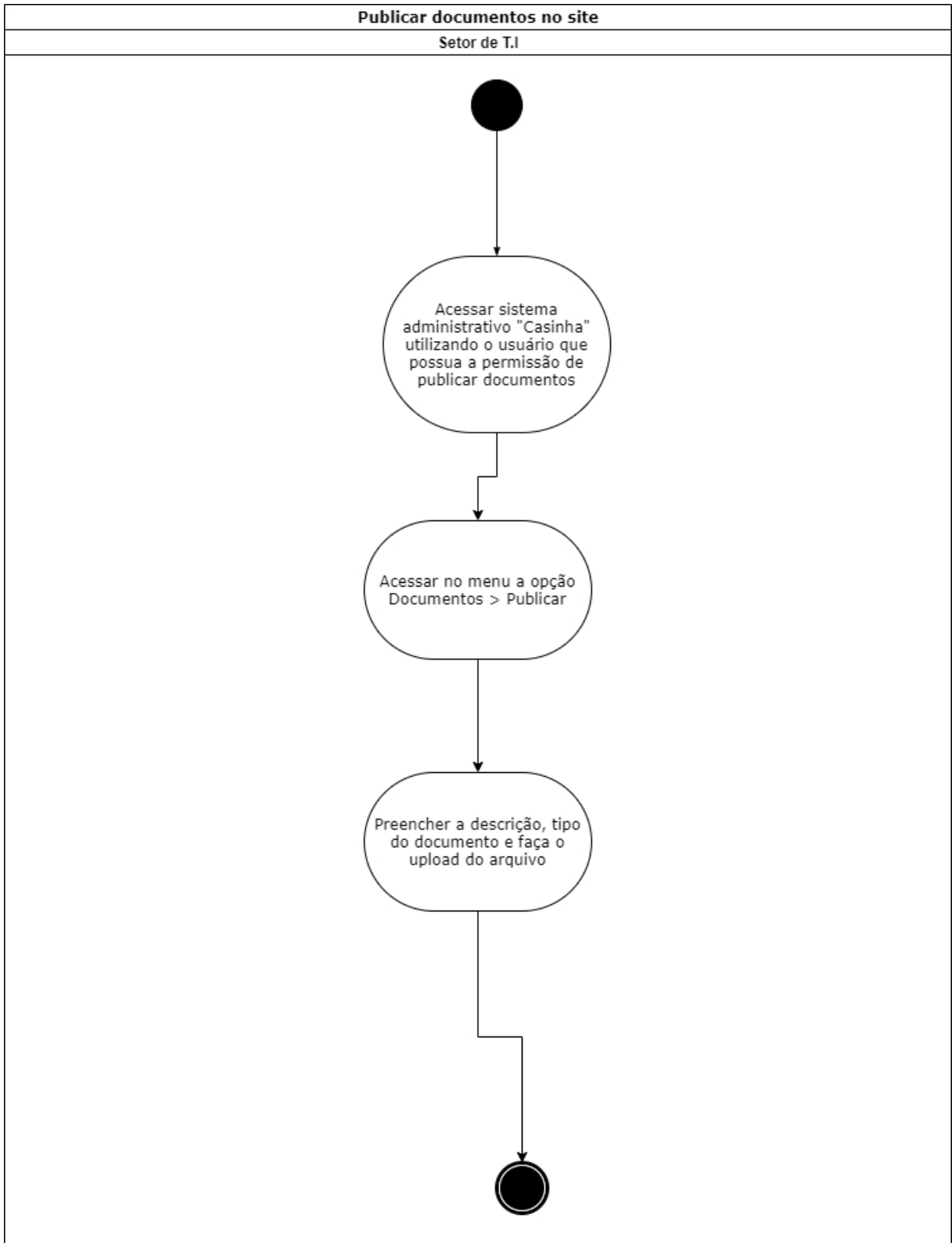
18.1. FLUXOGRAMA DO PROCESSO



19. PUBLICAR DOCUMENTOS NO SITE

1. O procedimento tem por finalidade publicar documentos na página web do IPREM.
2. A atividade inicia-se acessando o sistema administrativo “casinha” utilizando usuário que possua a permissão correspondente.
3. É necessário acessar através do menu a opção Documentos> Publicar.
4. Preencha a descrição. Envie o arquivo solicitado e escolha o tipo do documento.

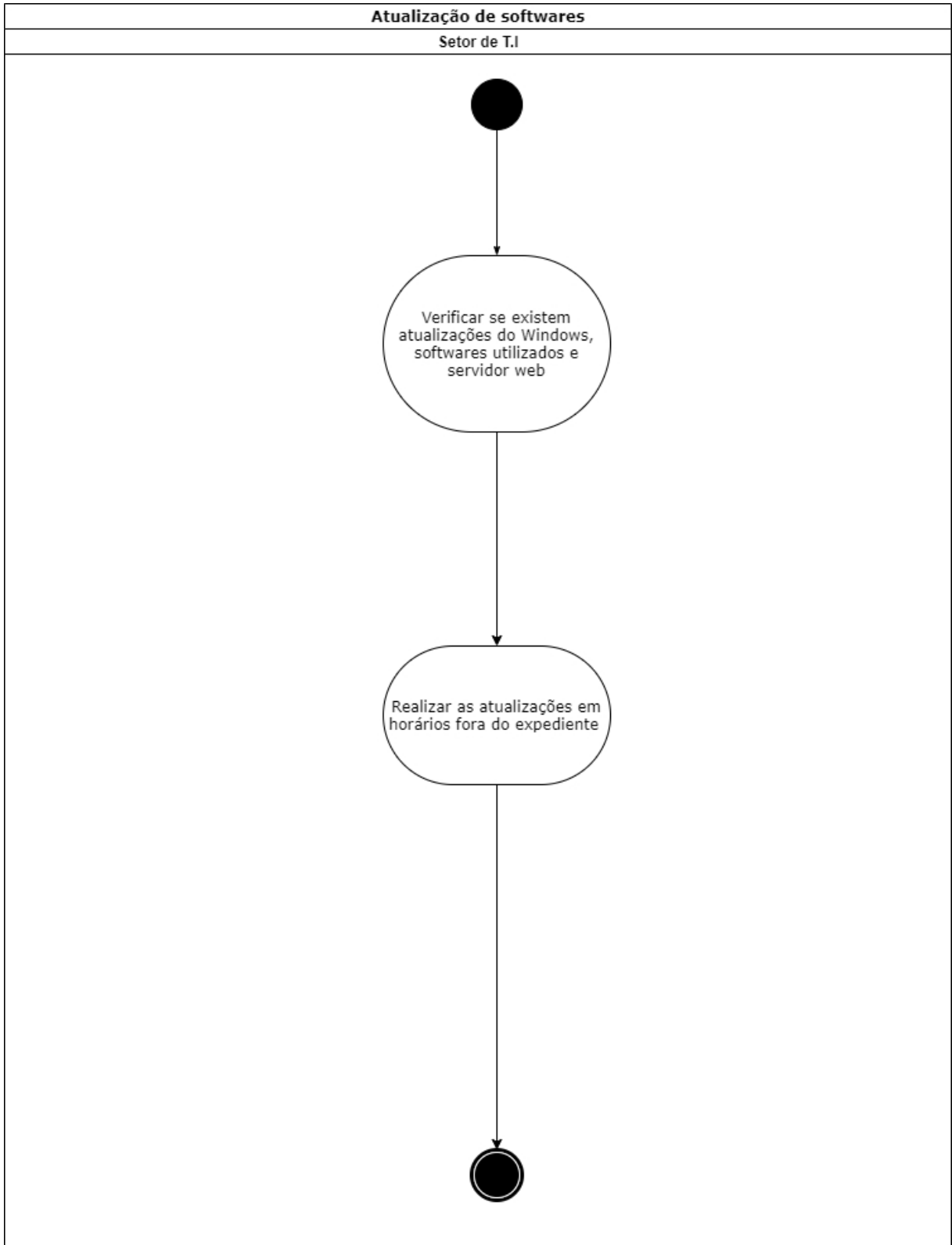
19.1 FLUXOGRAMA DO PROCESSO



20. ATUALIZAÇÃO DE SOFTWARES

1. O procedimento tem por finalidade atualizar os softwares das máquinas locais e web.
2. A atividade inicia-se verificando em uma máquina local se existem atualizações do Windows e dos softwares utilizados, caso exista é necessário executá-las em todas as máquinas. É importante que isso seja realizado em horário que não prejudique a rotina de trabalho.
3. Posteriormente é necessário acessar o servidor web e verificar se existem atualizações pendentes, caso existam realize fora do horário comercial.

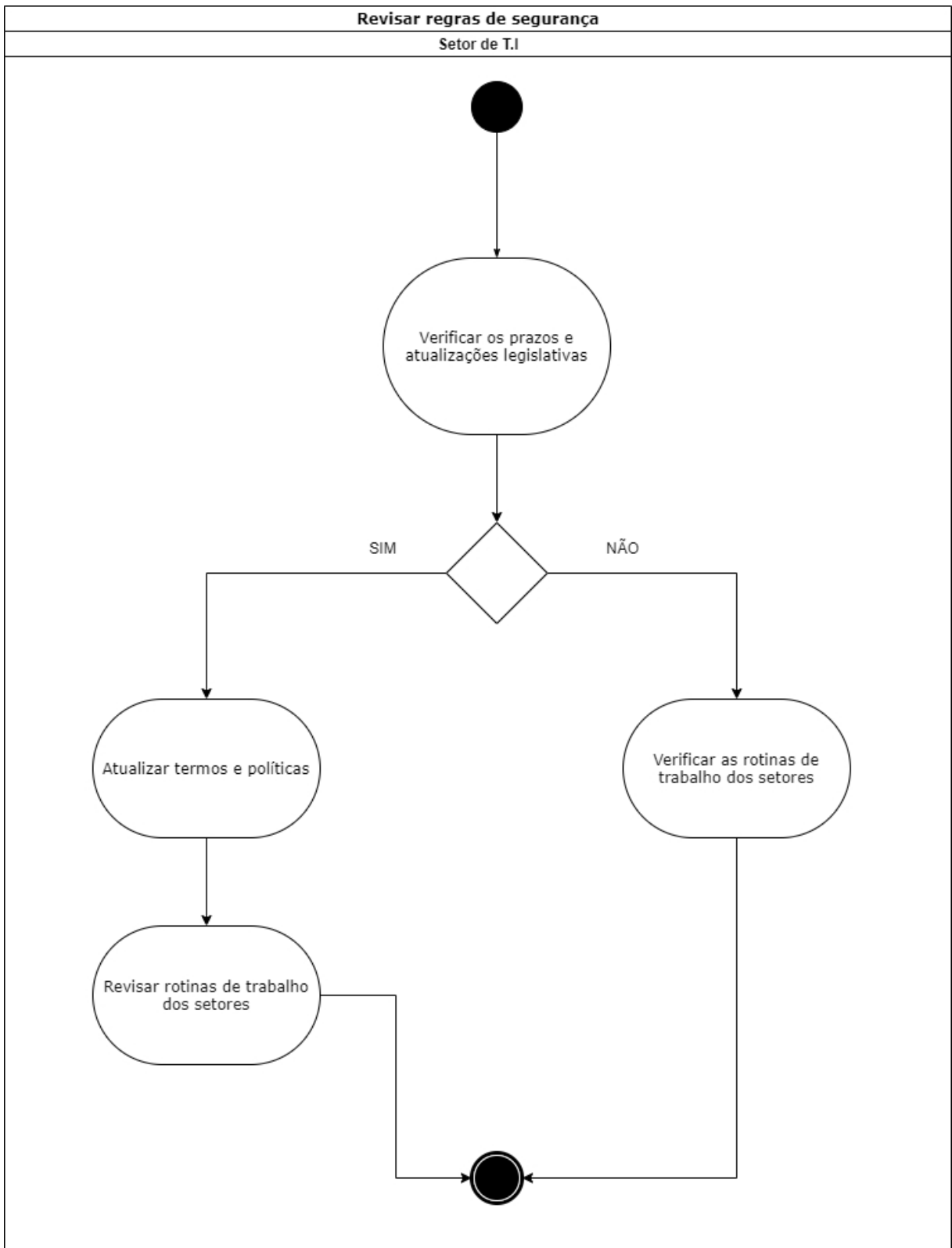
20.1 FLUXOGRAMA DO PROCESSO



21. REVISAR REGRAS DE SEGURANÇA

1. O procedimento tem por finalidade revisar as regras, políticas e termos garantindo segurança das informações.
2. A atividade inicia-se verificando os prazos e atualizações legislativas.
3. Em caso de atualizações, é necessário atualizar os termos e políticas de privacidade.
4. É necessário verificar se as rotinas trabalhistas estão de acordo com os termos da legislação. Executar medidas para garantir a segurança dos sistemas e informações, como verificar critérios de senha (validade), uso de mídias externas e treinamentos.

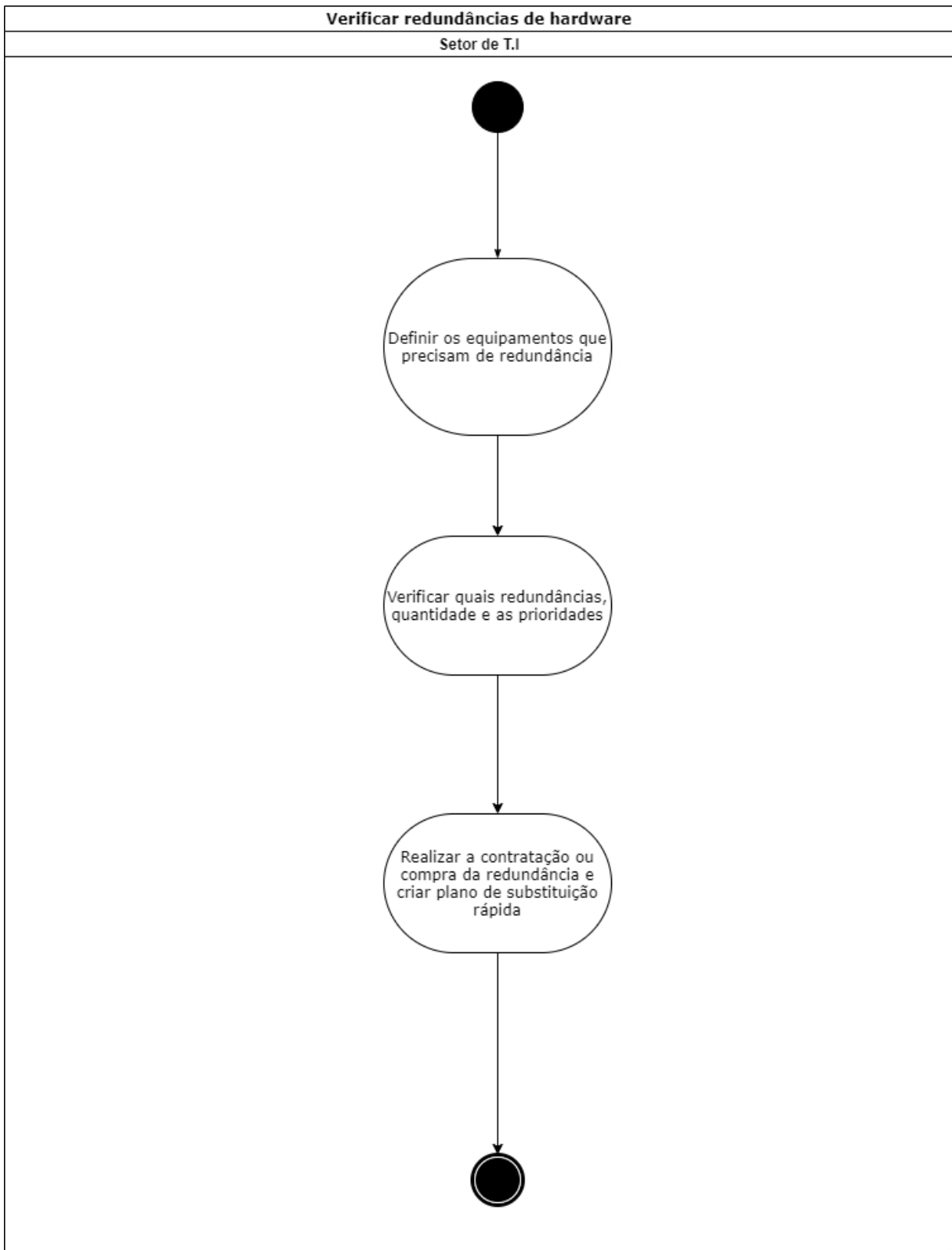
21.1. FLUXOGRAMA DO PROCESSO



22. VERIFICAR REDUNDÂNCIAS DE HARDWARE

1. O procedimento tem por finalidade verificar a existência de redundâncias equipamentos que possuem maior tempo de reparo e também maior prejuízo caso apresentem algum defeito.
2. A atividade inicia-se definindo os equipamentos que precisam de redundância.
3. Posteriormente é necessário verificar quais redundâncias, quantidade e as prioridades.
4. Realizar a contratação ou compra da redundância e criar um plano de substituição rápida.

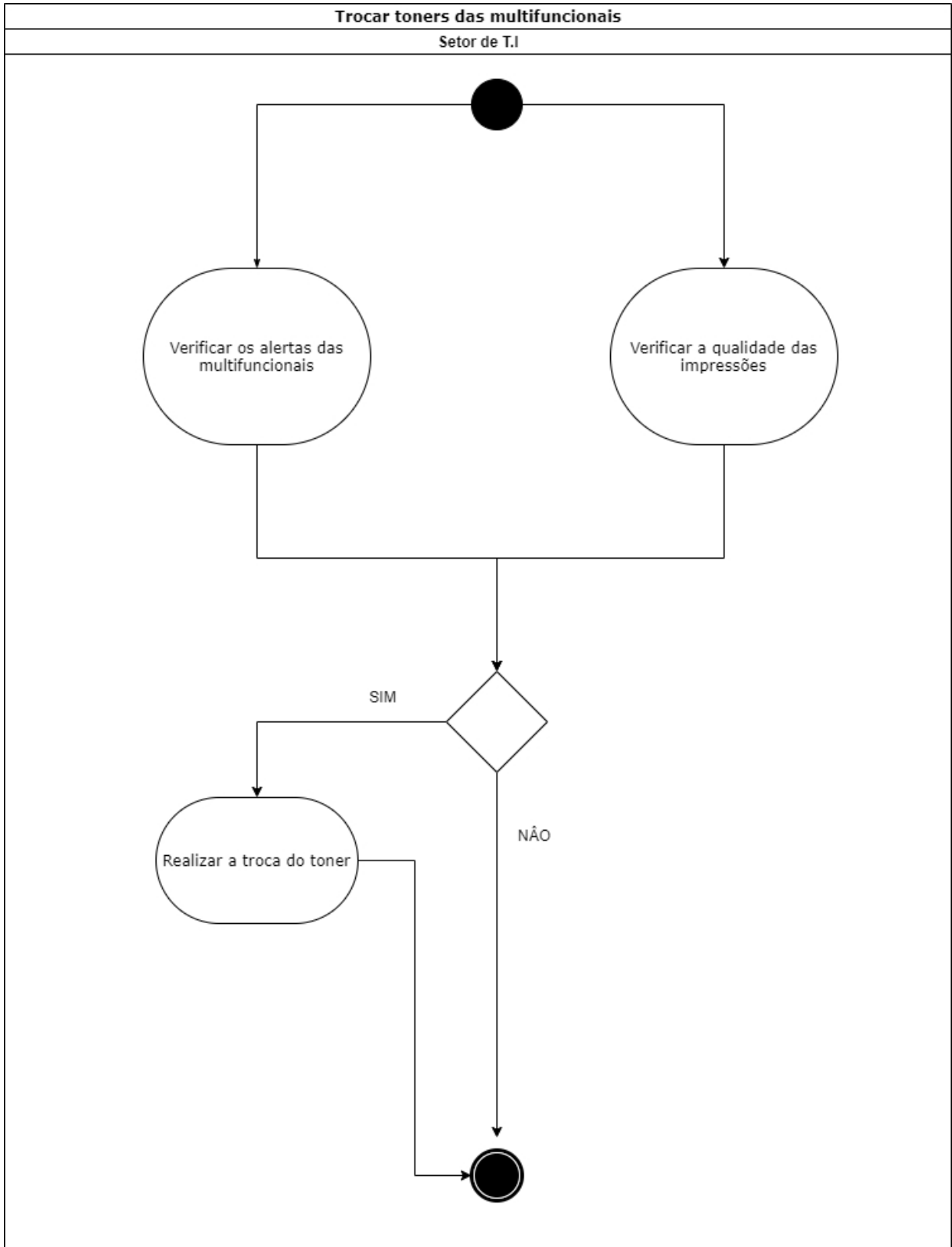
22.1. FLUXOGRAMA DO PROCESSO



23. TROCAR TONERS DAS MULTIFUNCIONAIS

1. O procedimento tem por finalidade realizar a troca dos toners das multinacionais nos setores.
2. A atividade inicia-se verificando os alertas das multifuncionais quanto a falta de carga toner. A troca também pode ser necessária se a qualidade da impressão prejudicada.
3. Todo final do mês é necessário anotar a numeração dos contadores e informar para a empresa contratada que fornece os toners.

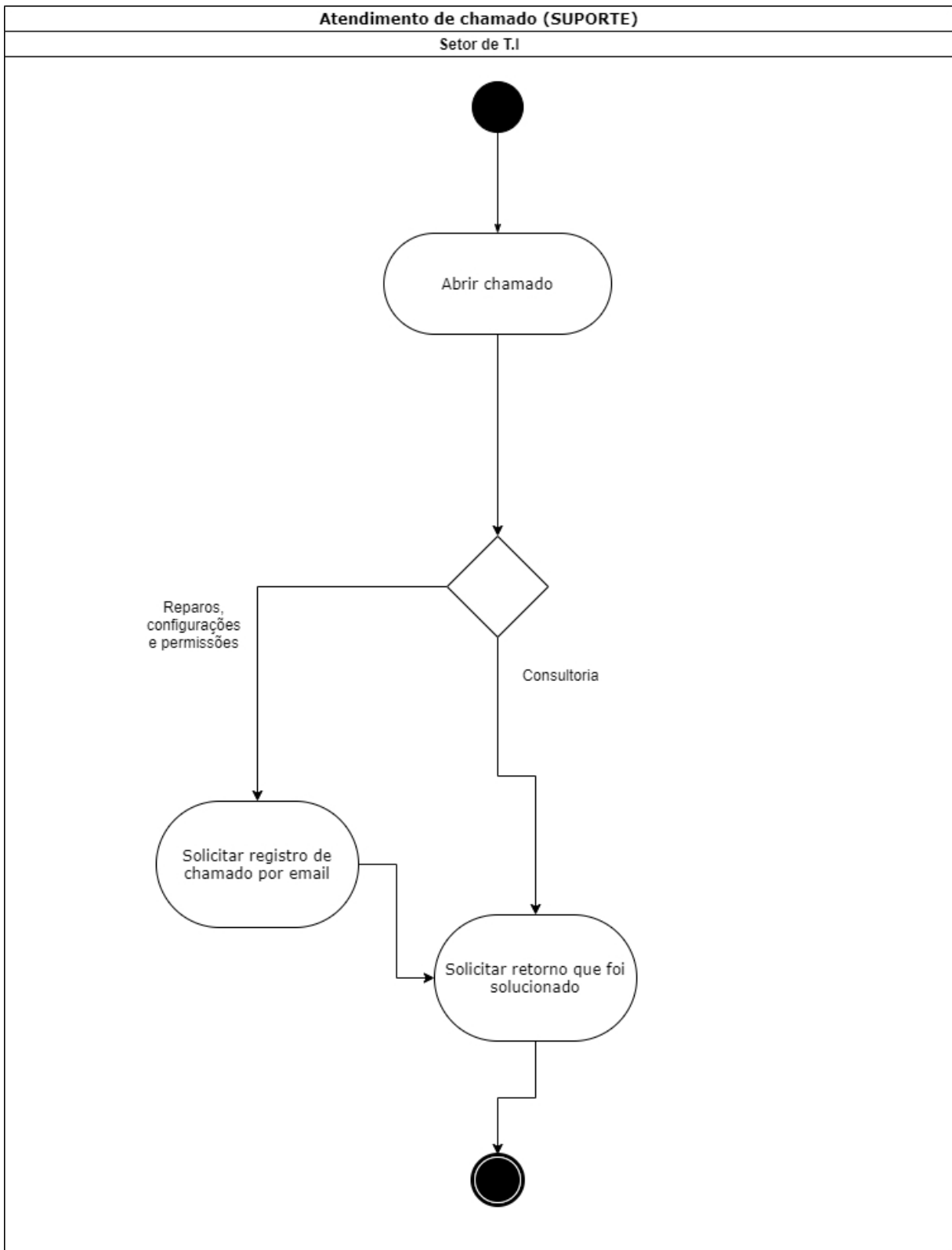
23.1. FLUXOGRAMA DO PROCESSO



24. ATENDIMENTO DE CHAMADO (SUPORTE)

1. O procedimento tem por finalidade realizar o atendimento aos setores, realizando reparos e assistências.
2. A atividade inicia-se com a abertura de um chamado ao setor de T.I, através do email, sistema, Whatsapp ou presencialmente.
3. Atividades de consultoria não precisam ser registradas, as demais atividades como reparos, configurações e permissões devem ser registradas por email.
4. Após a conclusão do chamado é necessário a confirmação do remetente que o problema foi solucionado ou verificado.

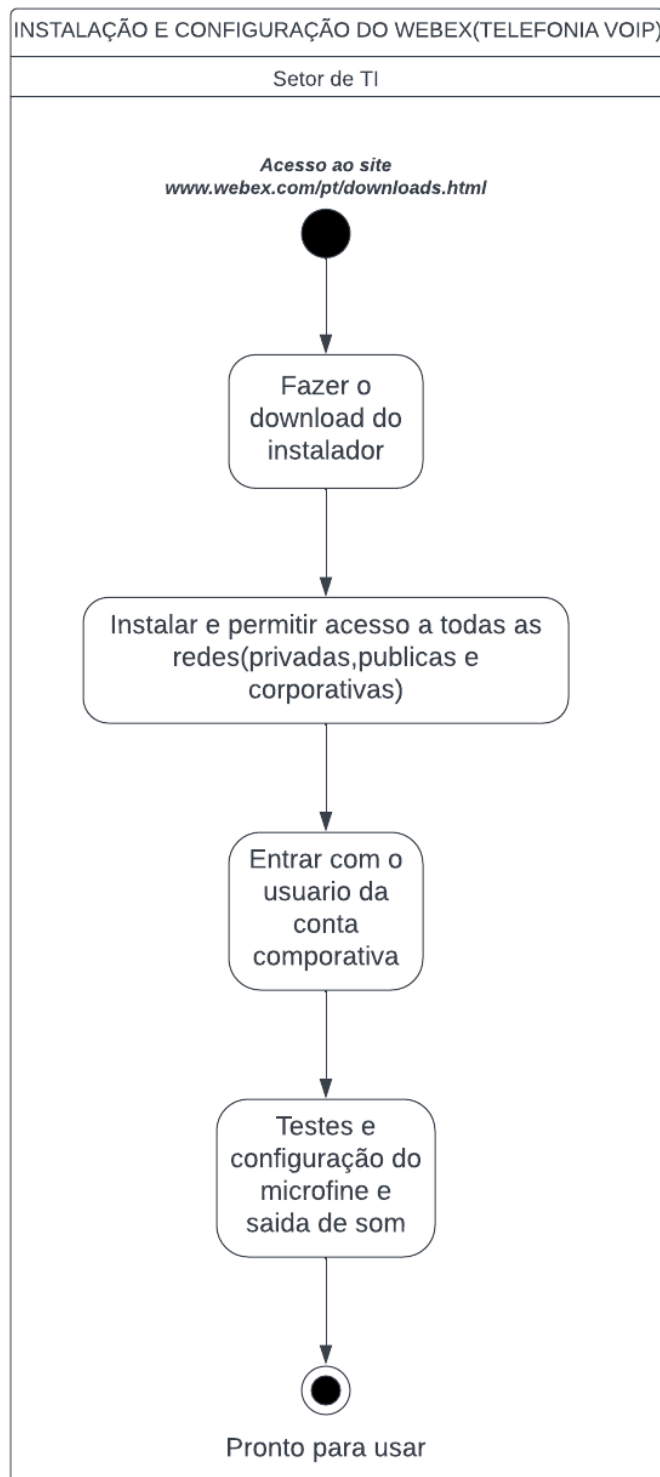
24.1. FLUXOGRAMA DO PROCESSO



25. INSTALAÇÃO E CONFIGURAÇÃO DO WEBEX(TELEFONIA VOIP)

1. O procedimento tem por finalidade instalar e configurar o aplicativo webex nas máquinas e dos servidores e estagiários do IPREM.
3. Inicia-se pelo download do aplicativo webex que é feito pelo link <https://www.webex.com/pt/downloads.html> ou pela loja de aplicativos no caso de celulares.
4. Após instalado deve inserir o email corporativo e a senha de cada usuário.
5. Por fim, devem ser feitos os testes de microfone e fone de ouvido e de chamada(ligar para algum ramal). Sempre lembrar o usuário de usar o 12 antes das ligações interurbanas.

25.1 FLUXOGRAMA DO PROCESSO



26. SIGLAS UTILIZADAS

1. **IPREM**: Instituto de Previdência Municipal de Pouso Alegre

2. **TI:** Tecnologia da Informação
3. **LGPD:** Lei Geral de Proteção dos Dados
4. **RH:** Recursos Humanos
5. **CND:** Certidão Negativa de Débito
6. **VOIP:** Voice Over IP(Protocolo de comunicação pela Internet)
7. **RSAT:** Ferramentas de Administração de Servidor Remoto para Windows
8. **SQL:** Standard Query Language(Linguagem de chamadas de bancos de dados)