

# 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

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

## 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

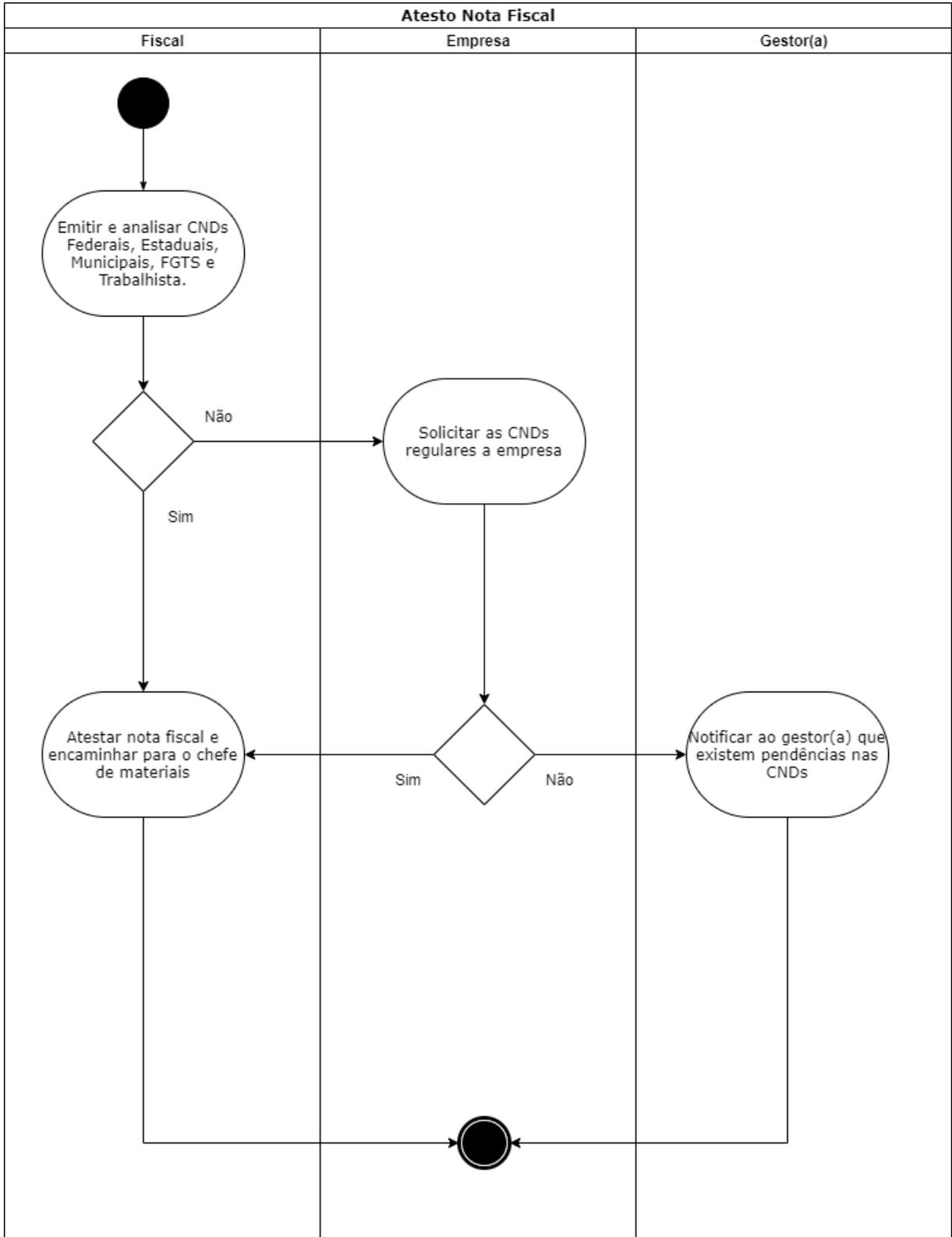
Dispõe sobre os procedimentos a serem observados na execução dos processos realizados pelo setor de Tecnologia da Informação.

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.

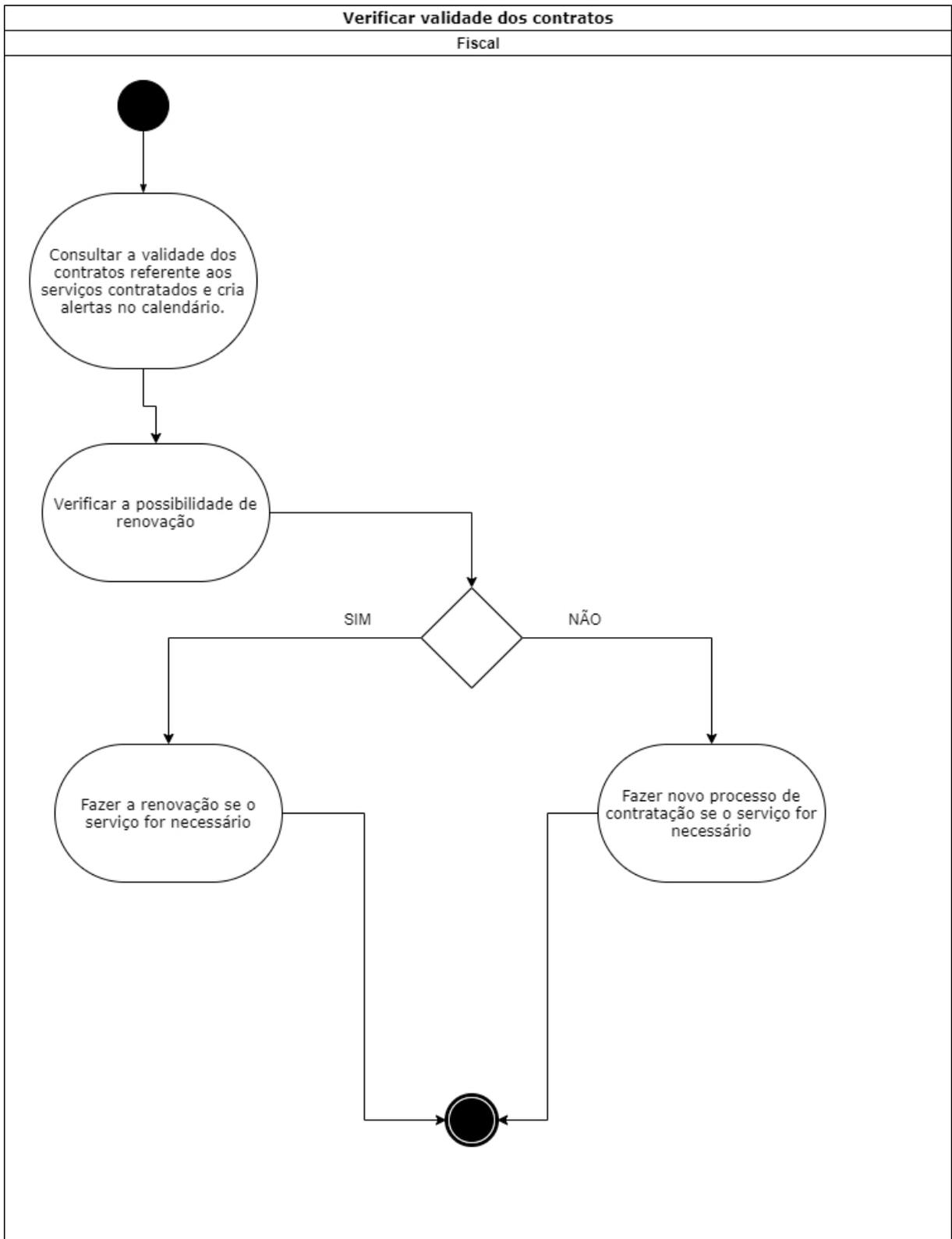
### 5.1. FLUXOGRAMA DO PROCESSO



## 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

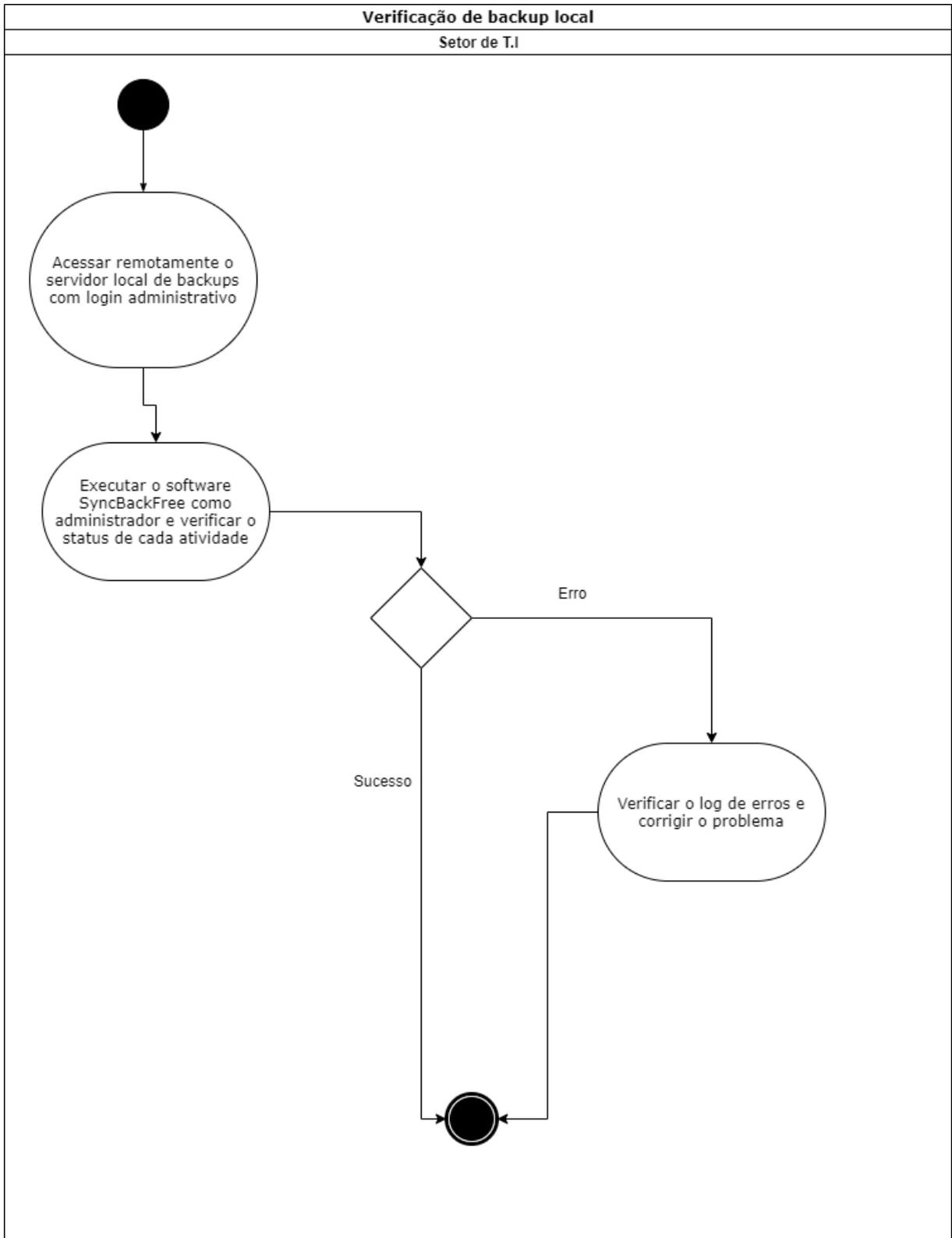


## 7. VERIFICAÇÃO DE BACKUP LOCAL

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.

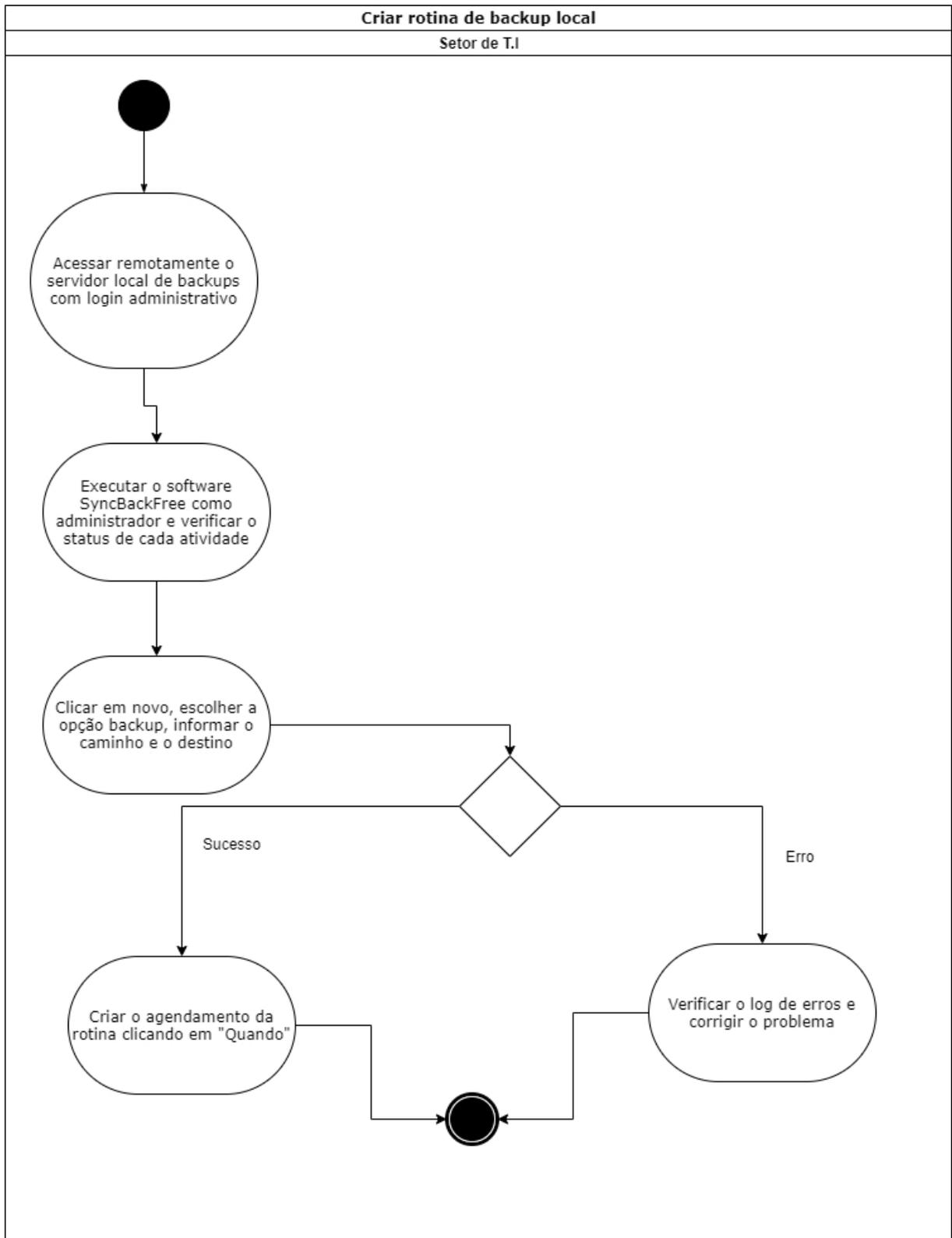
### 7.1. FLUXOGRAMA DO PROCESSO



## 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.

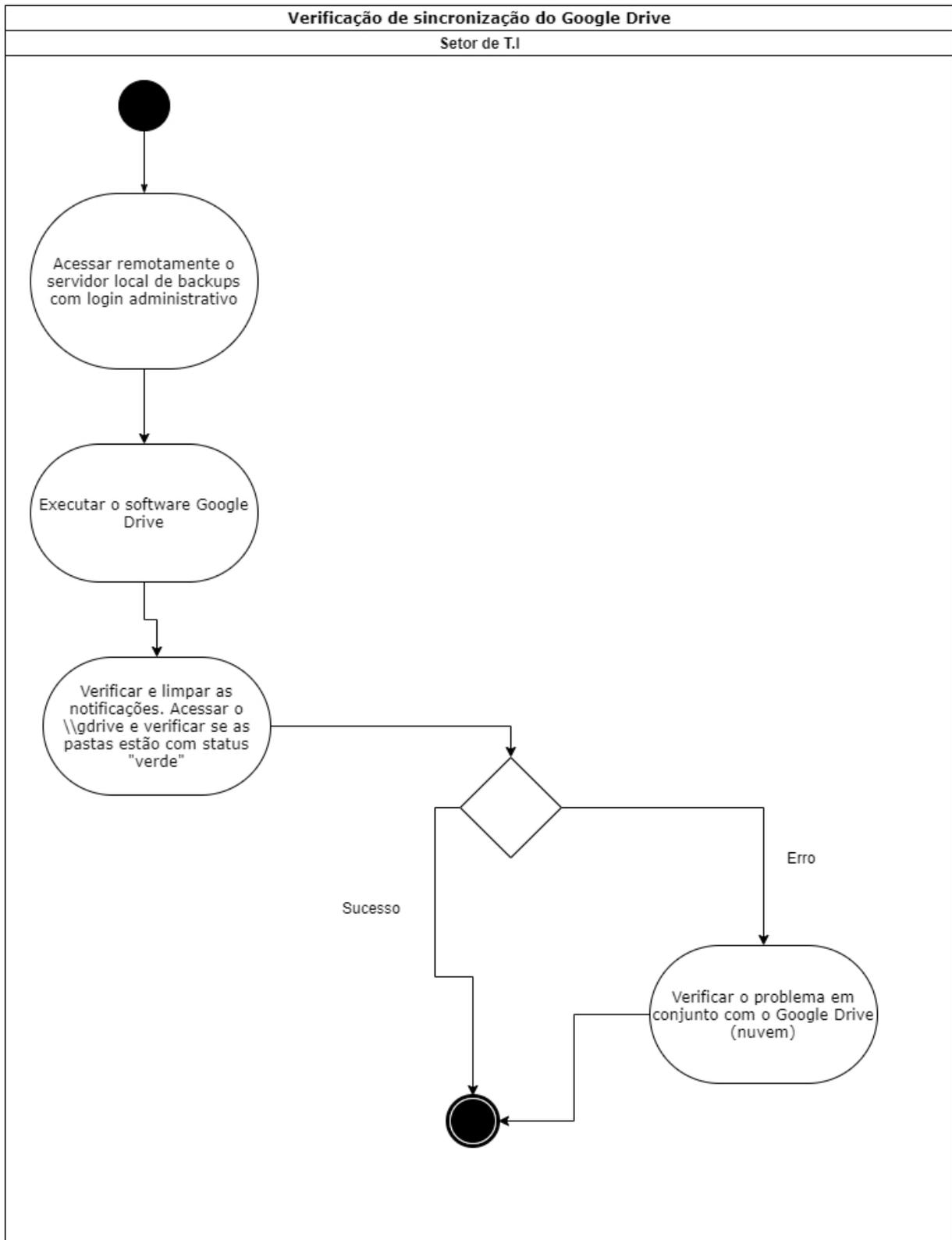
### 8.1. FLUXOGRAMA DO PROCESSO



## 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

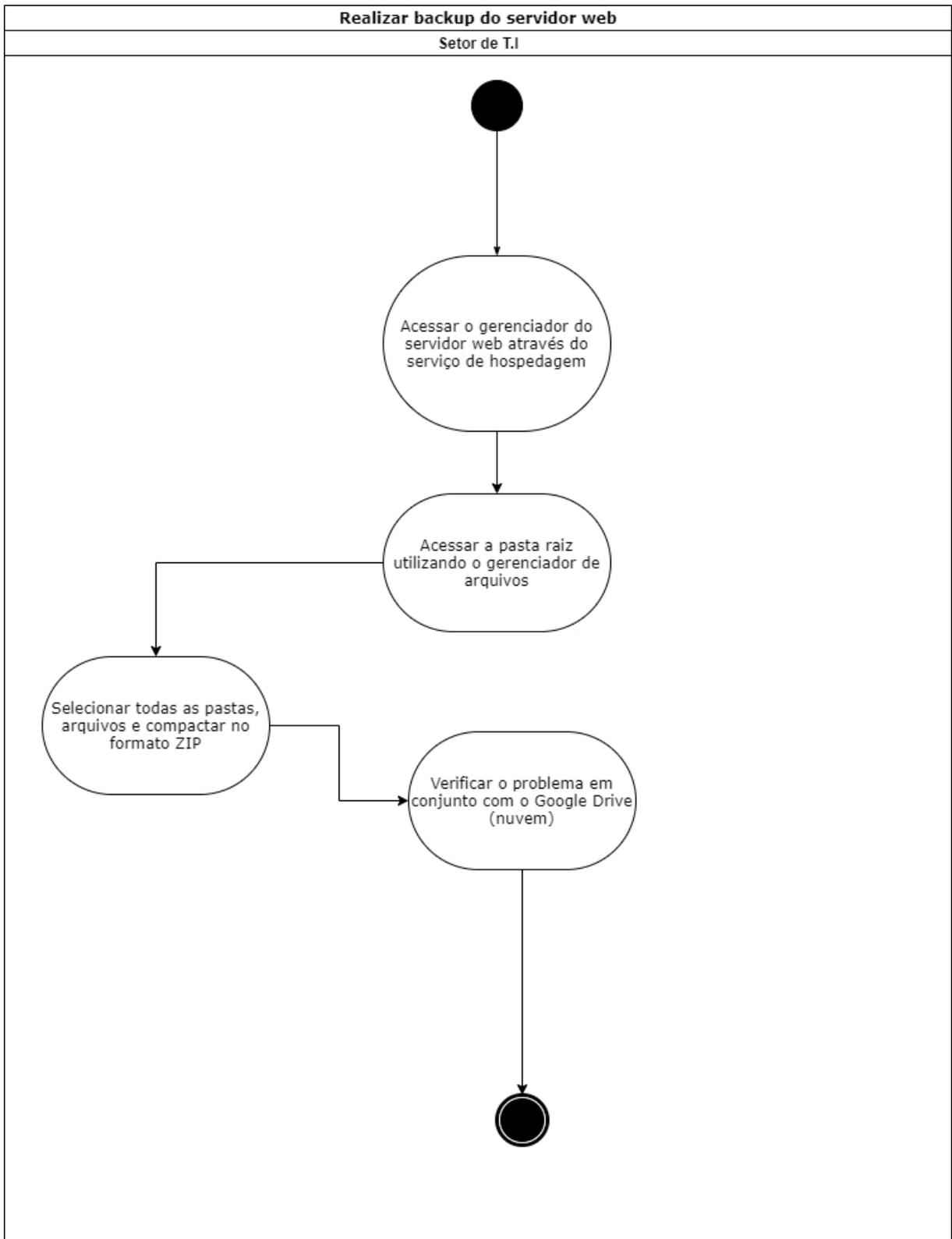


## 10. REALIZAR BACKUP DO SERVIDOR WEB

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.

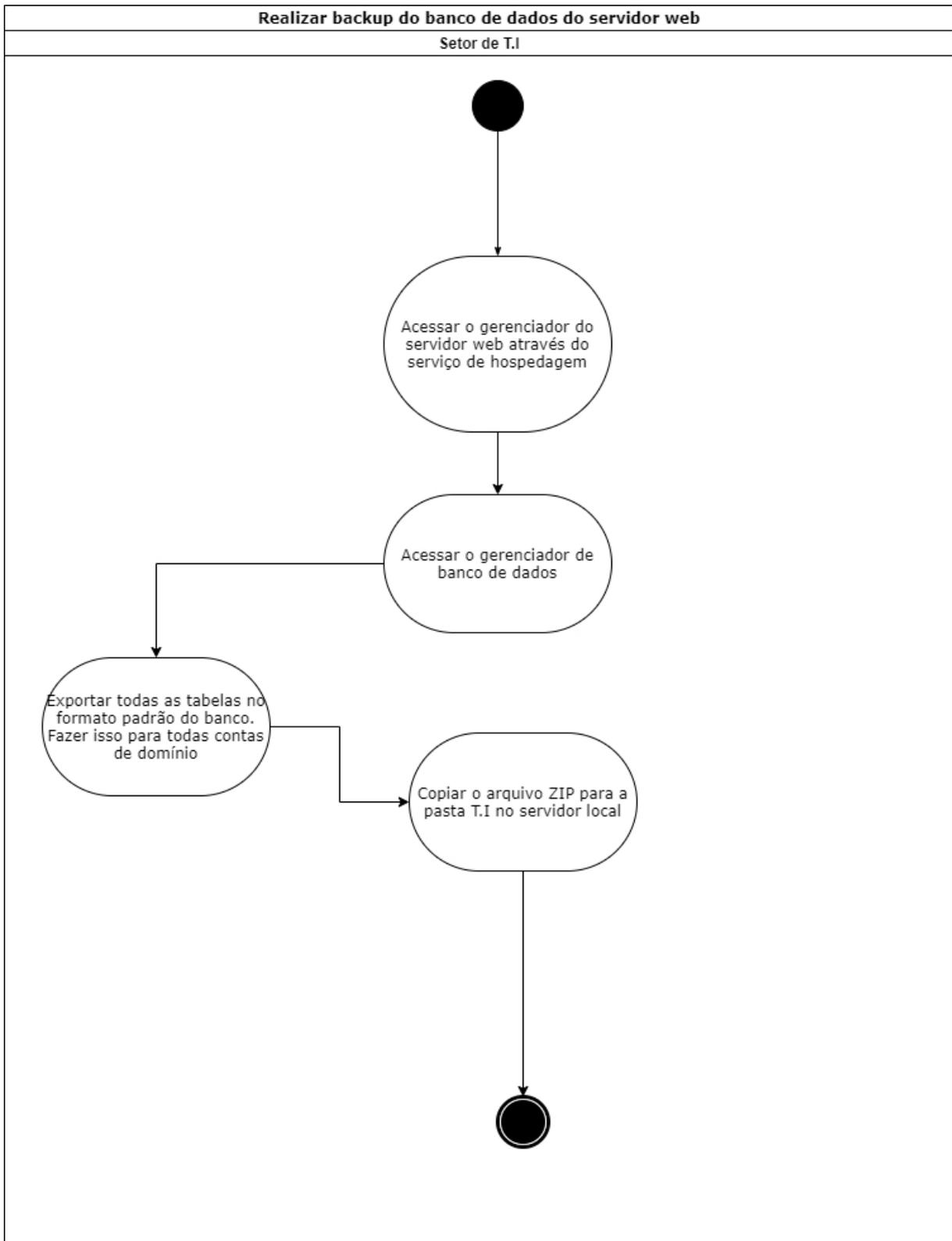
### 10.1. FLUXOGRAMA DO PROCESSO



## 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

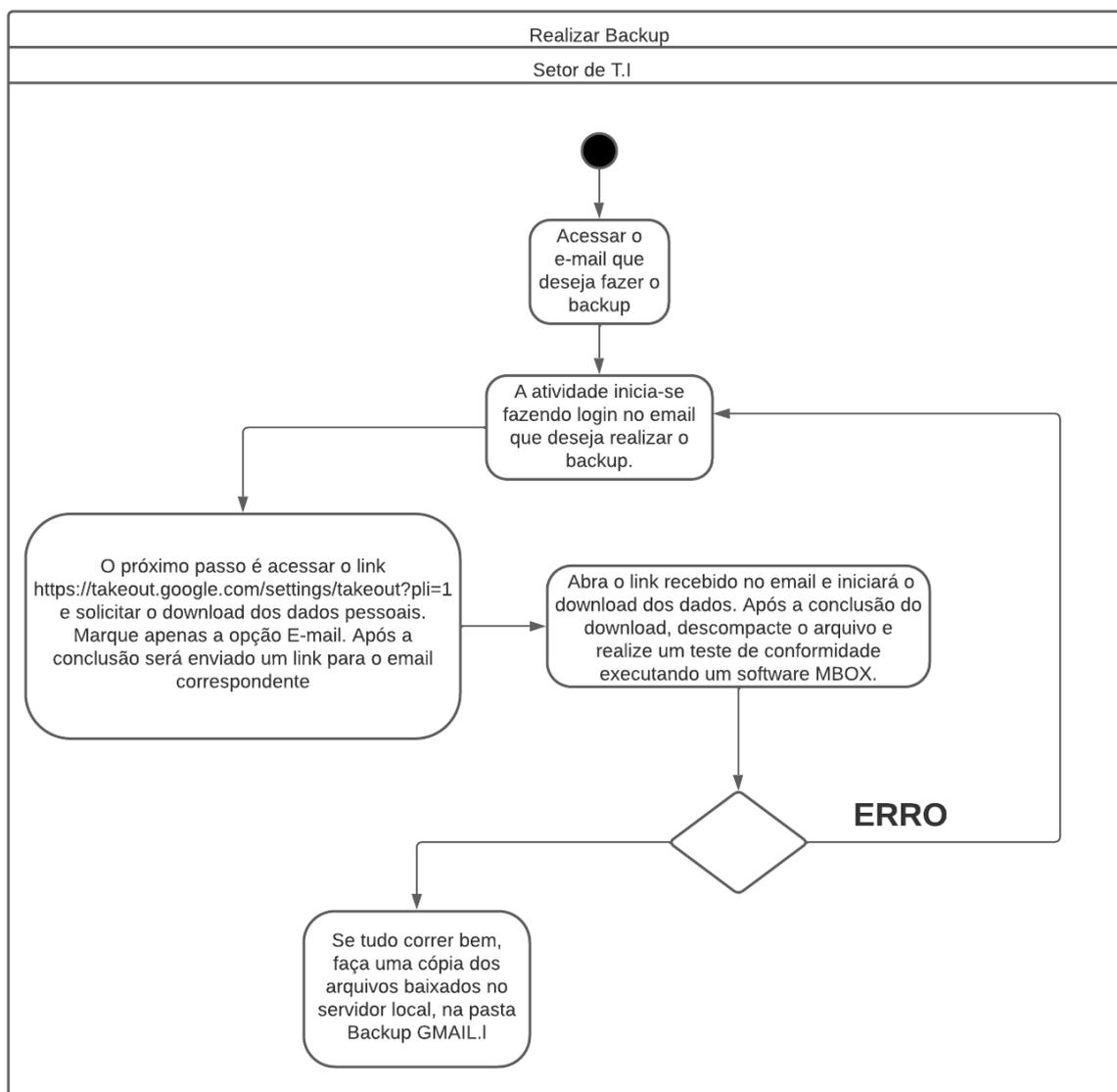


## 12. REALIZAR BACKUP DO EMAIL

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

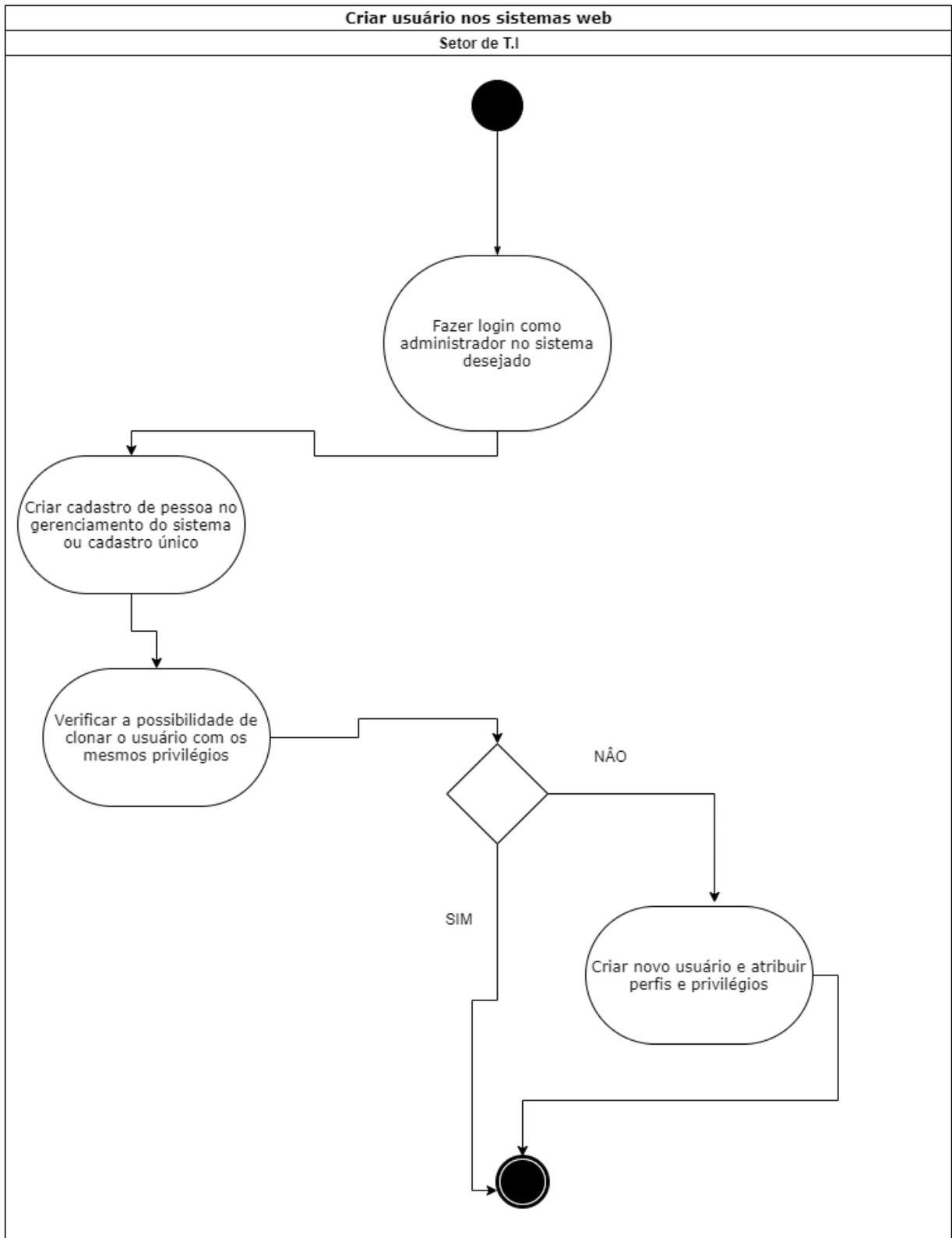


## 13. CRIAR USUÁRIO NOS SISTEMAS WEB

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

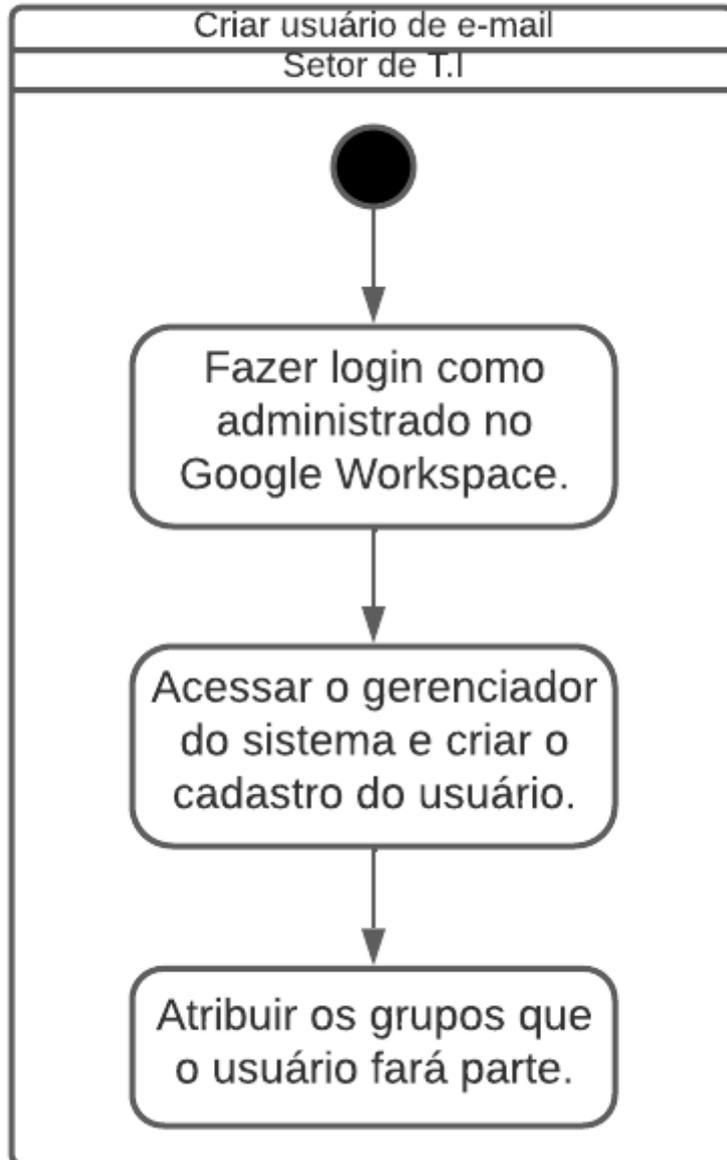


## 14. CRIAR USUÁRIO DE EMAIL

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.

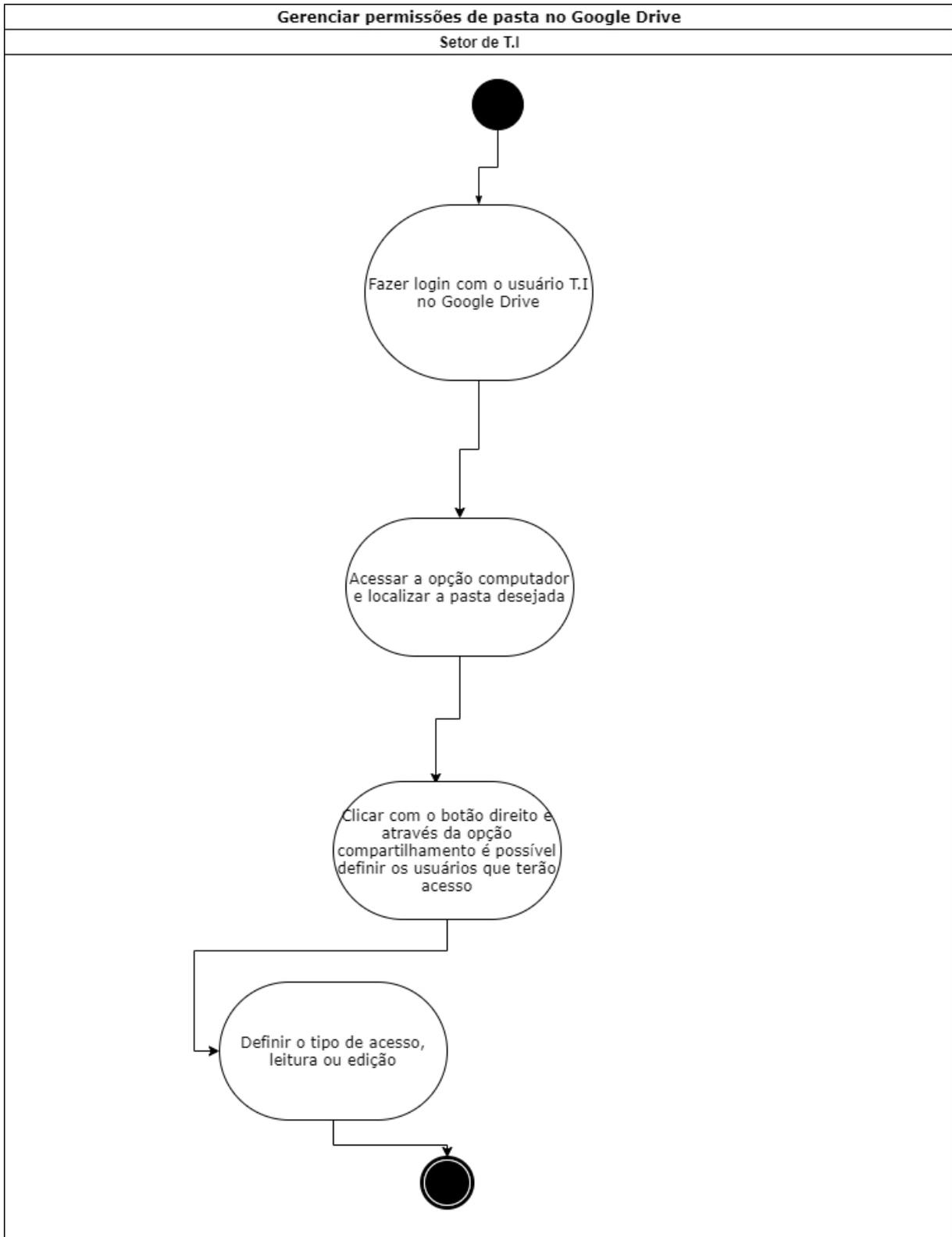
#### 14.1. FLUXOGRAMA DO PROCESSO



## 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).

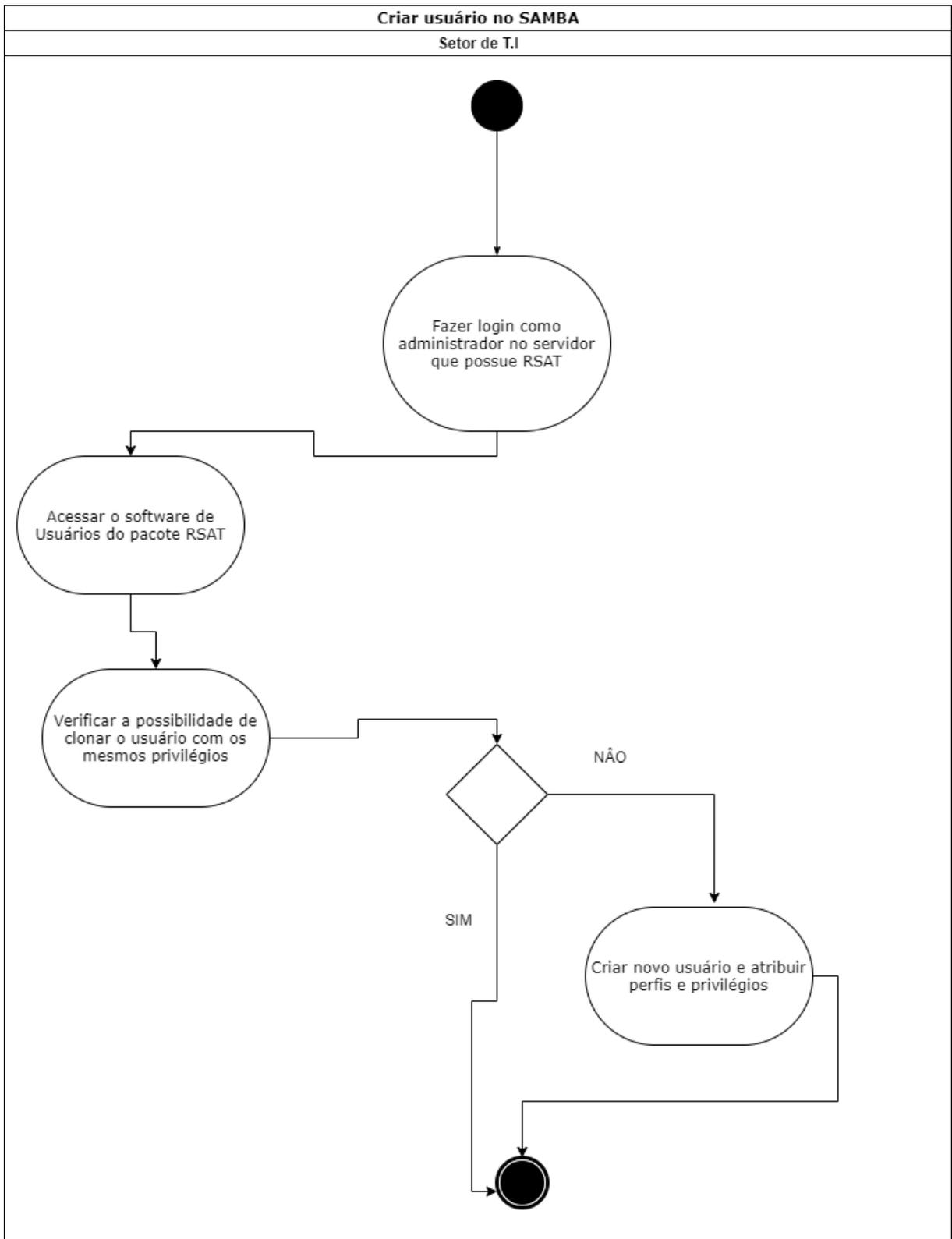
### 15.1. FLUXOGRAMA DO PROCESSO



## 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.

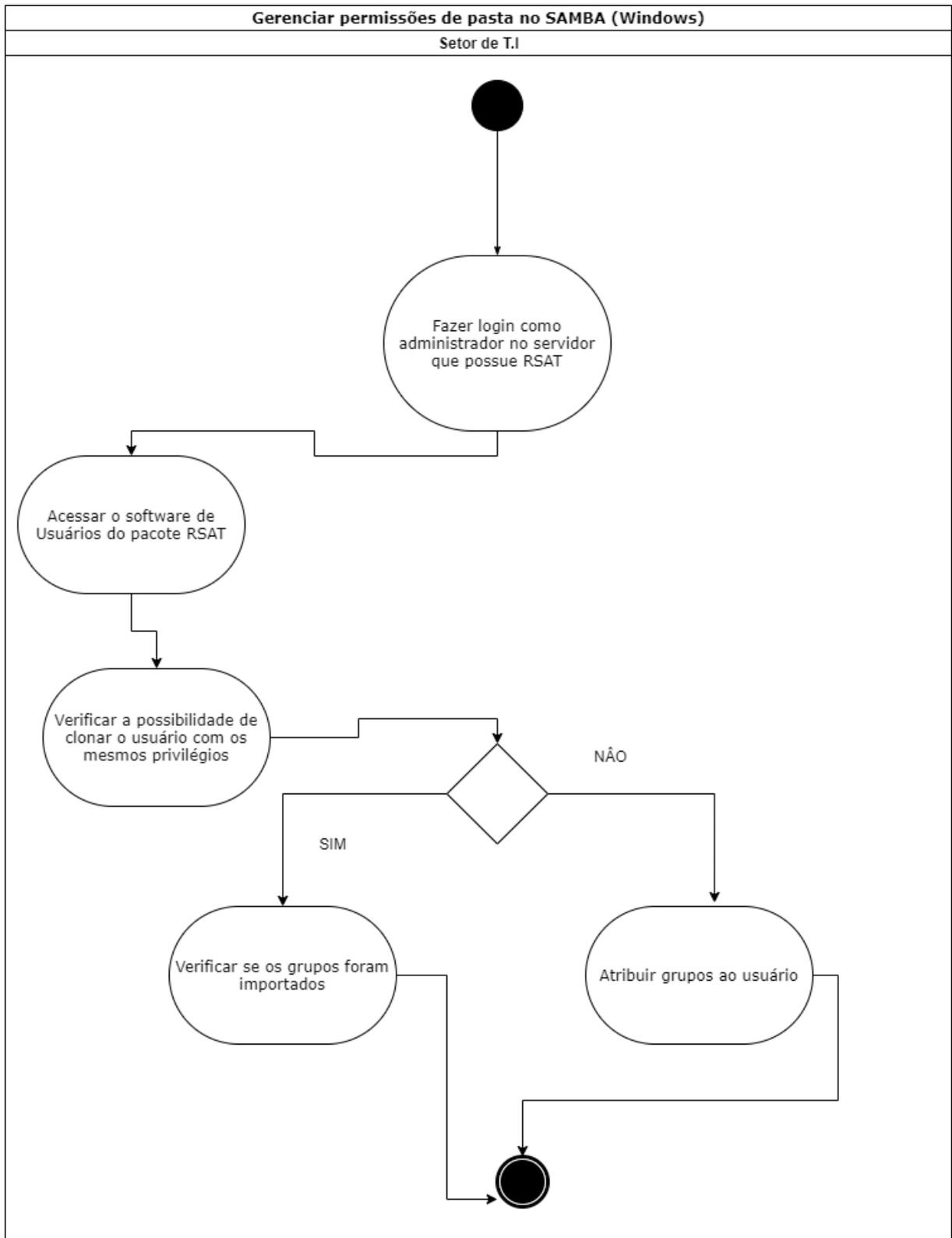
### 16.1. FLUXOGRAMA DO PROCESSO



## 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.

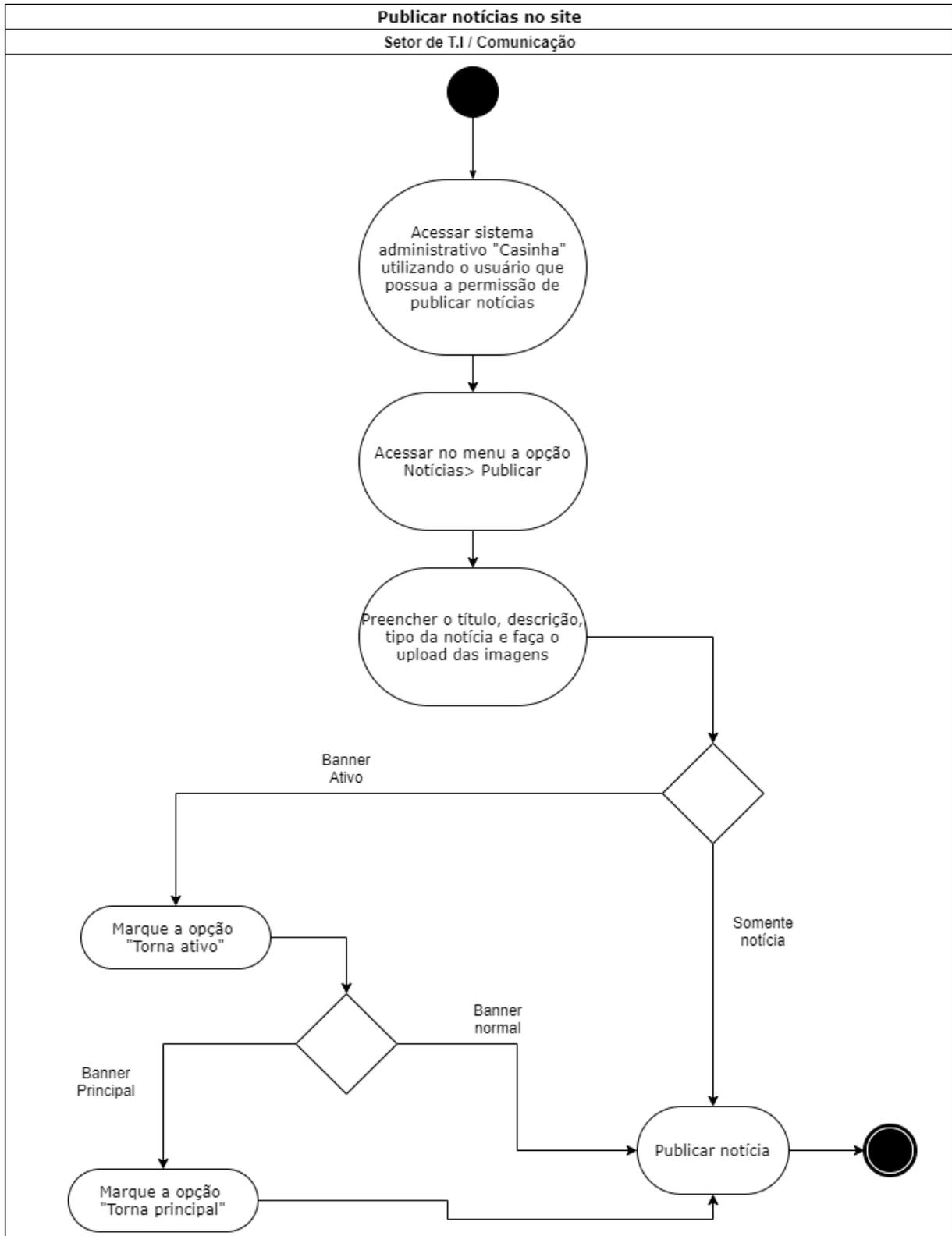
### 17.1. FLUXOGRAMA DO PROCESSO



## 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”.

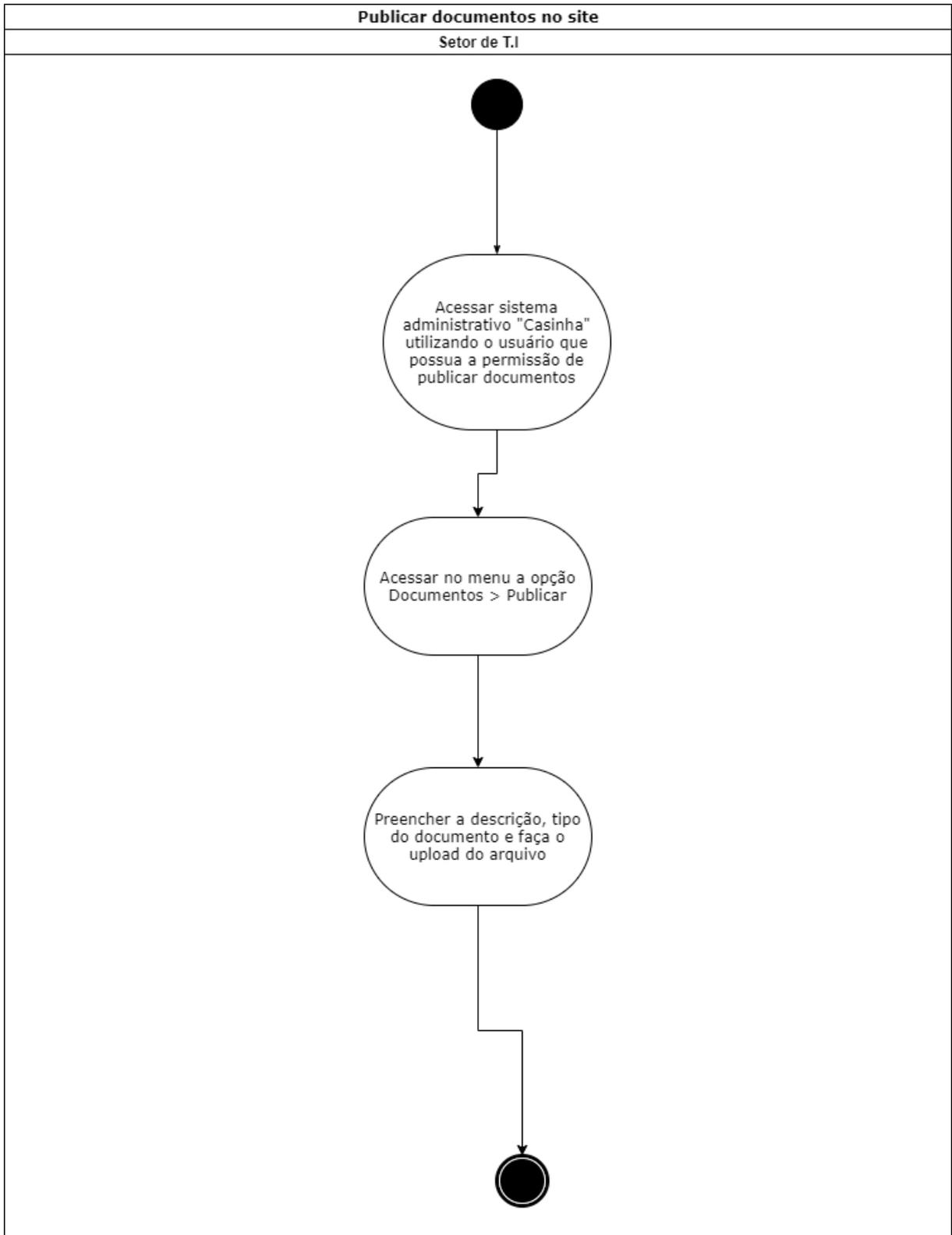
### 18.1. FLUXOGRAMA DO PROCESSO



## 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.

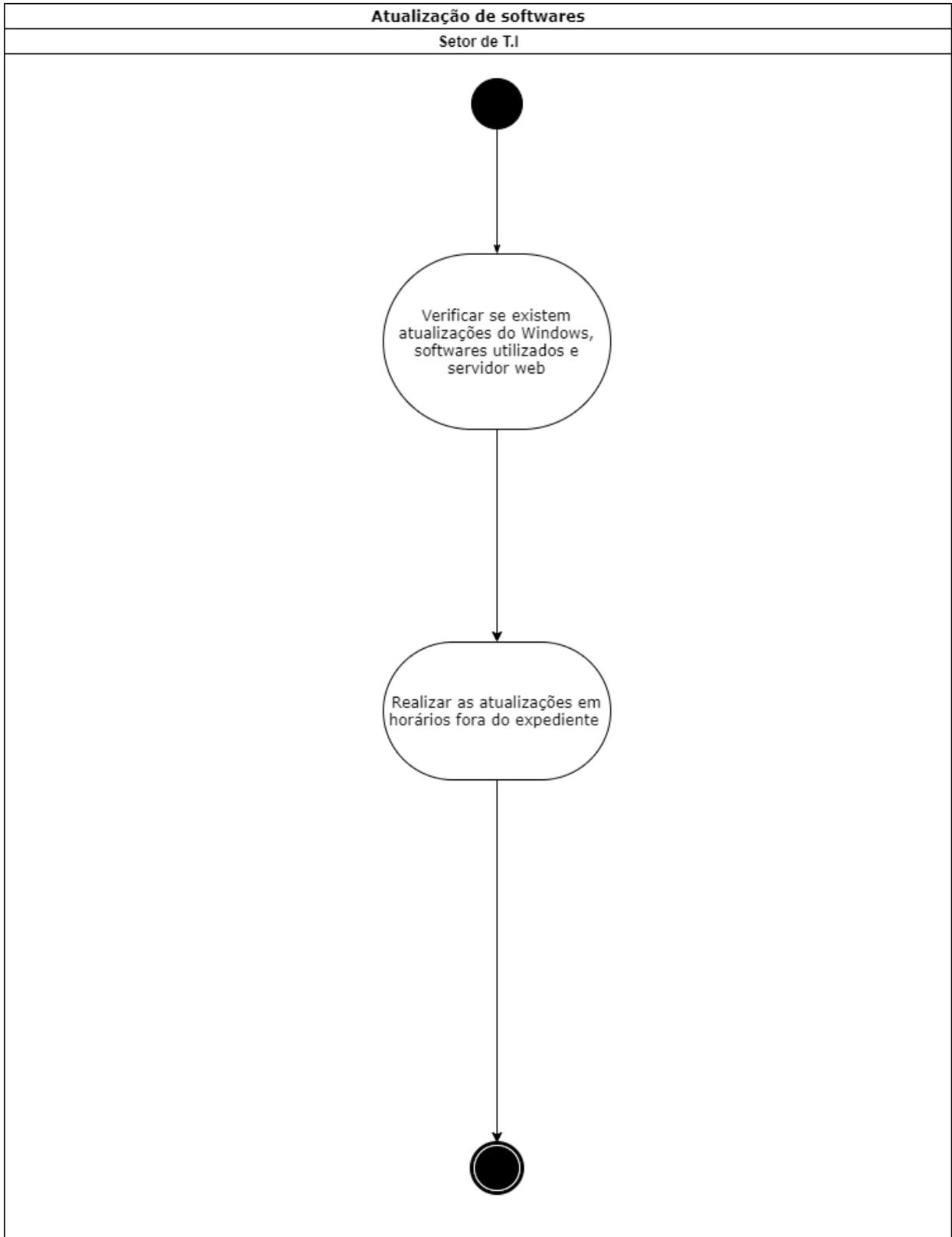
### 19.1 FLUXOGRAMA DO PROCESSO



## 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.

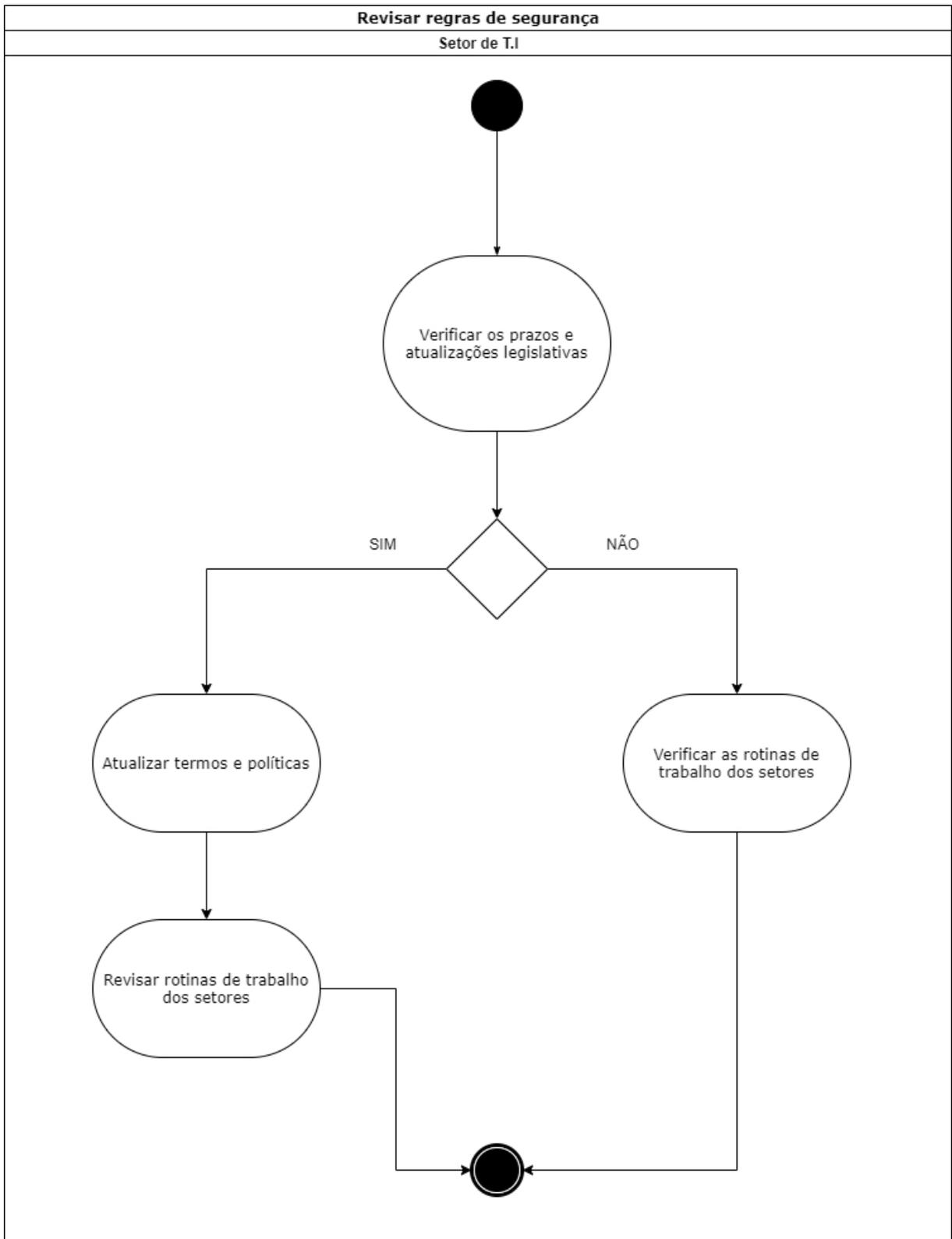
## 20.1 FLUXOGRAMA DO PROCESSO



## 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.

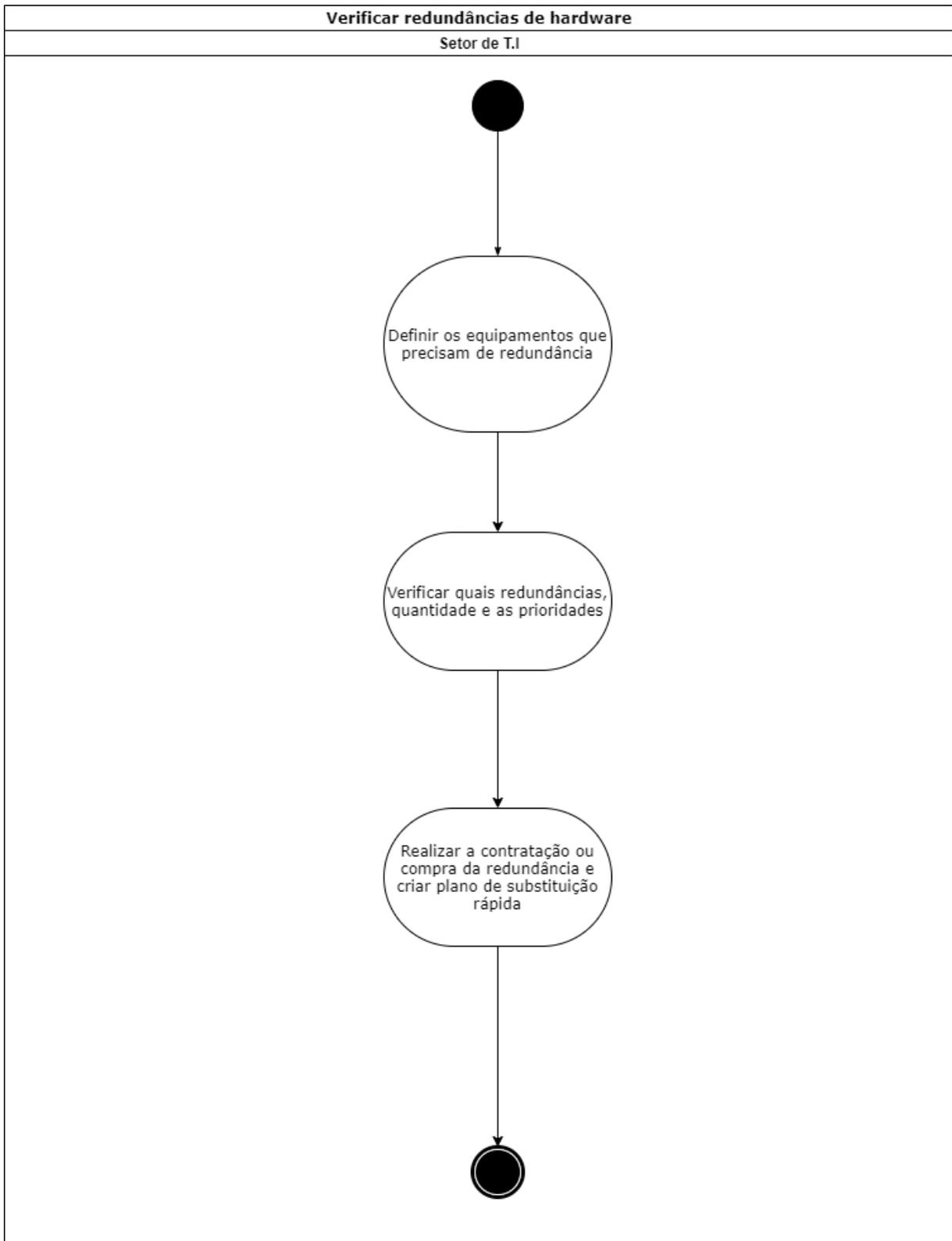
### 21.1. FLUXOGRAMA DO PROCESSO



## 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.

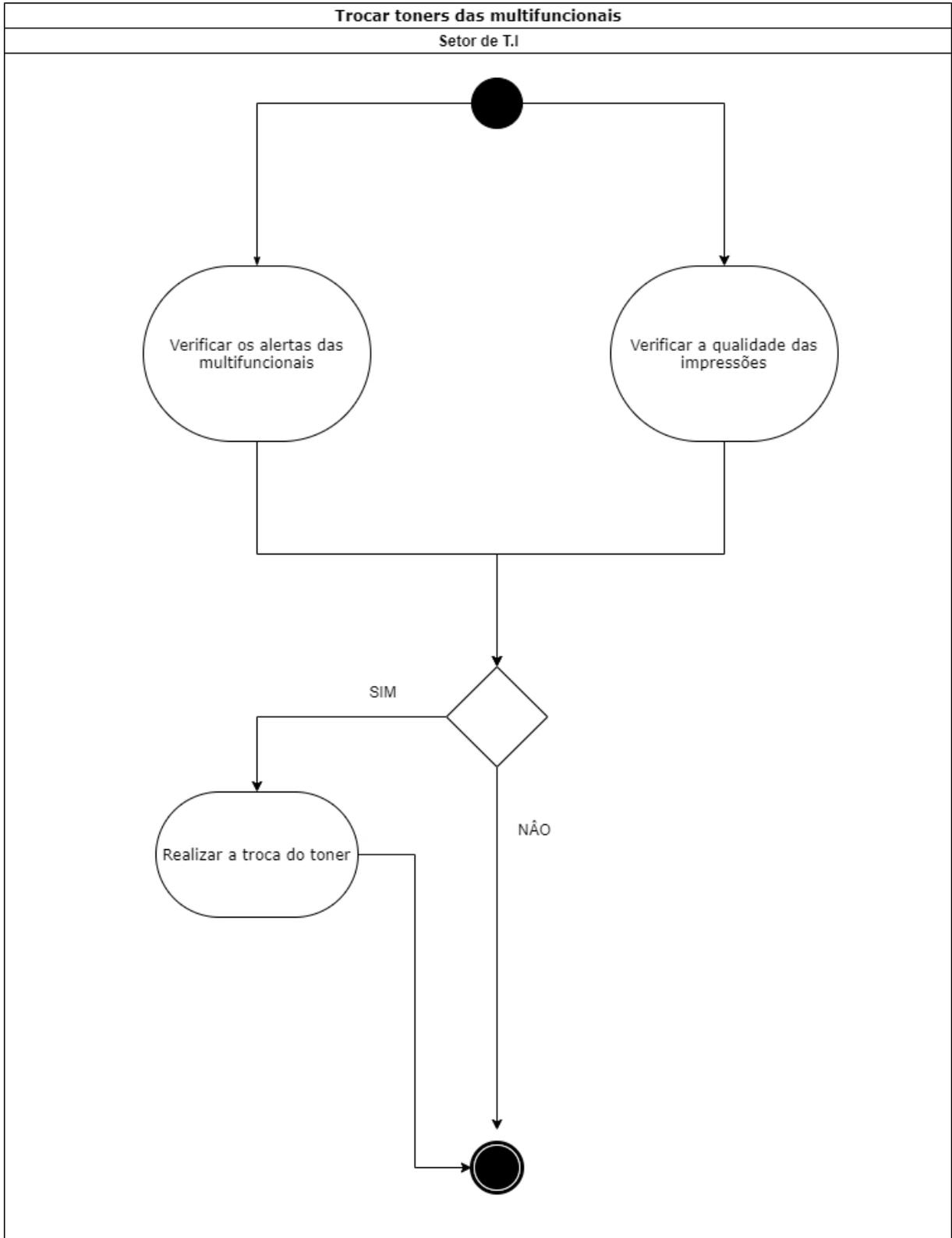
## 22.1. FLUXOGRAMA DO PROCESSO



## 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.

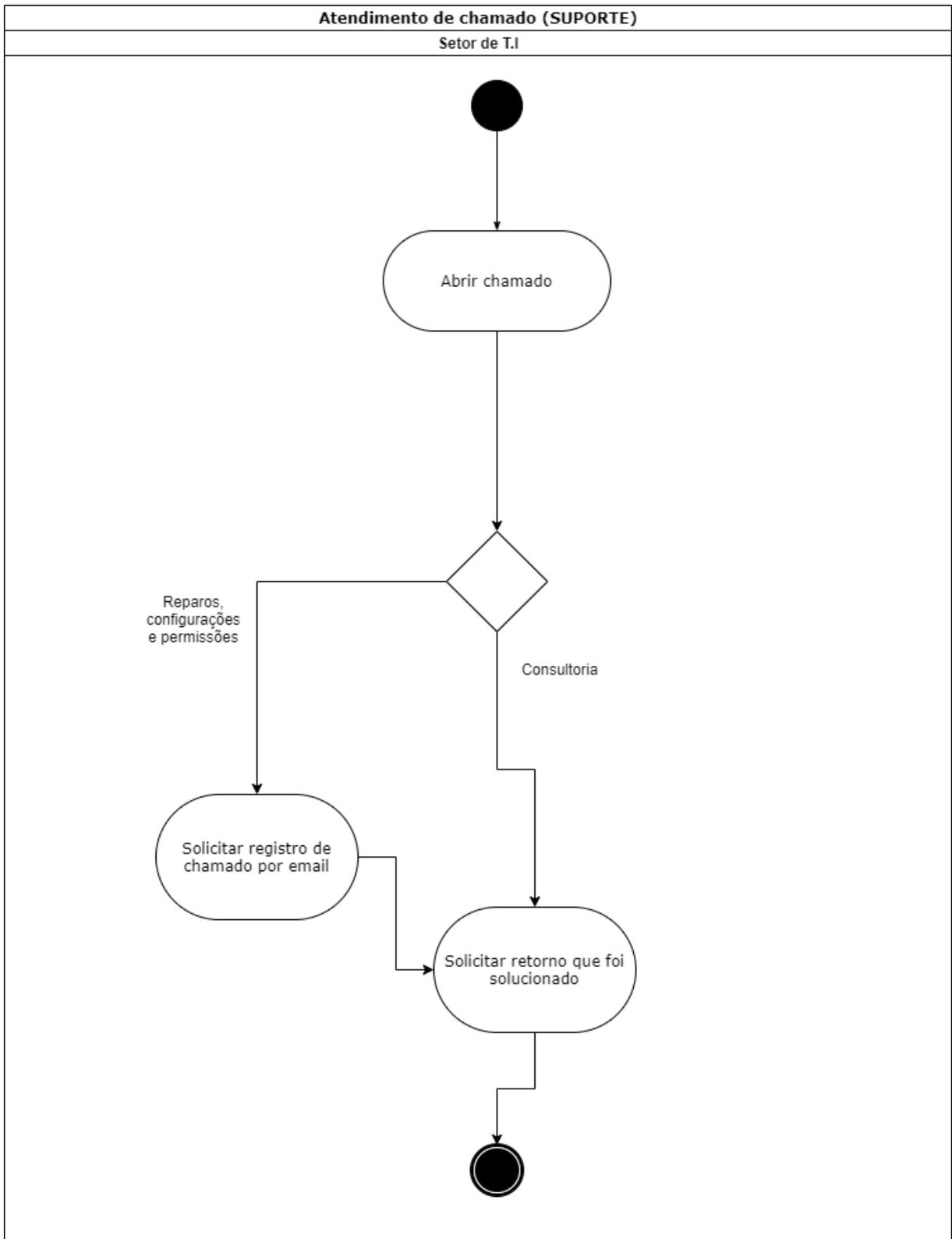
### 23.1. FLUXOGRAMA DO PROCESSO



## 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.

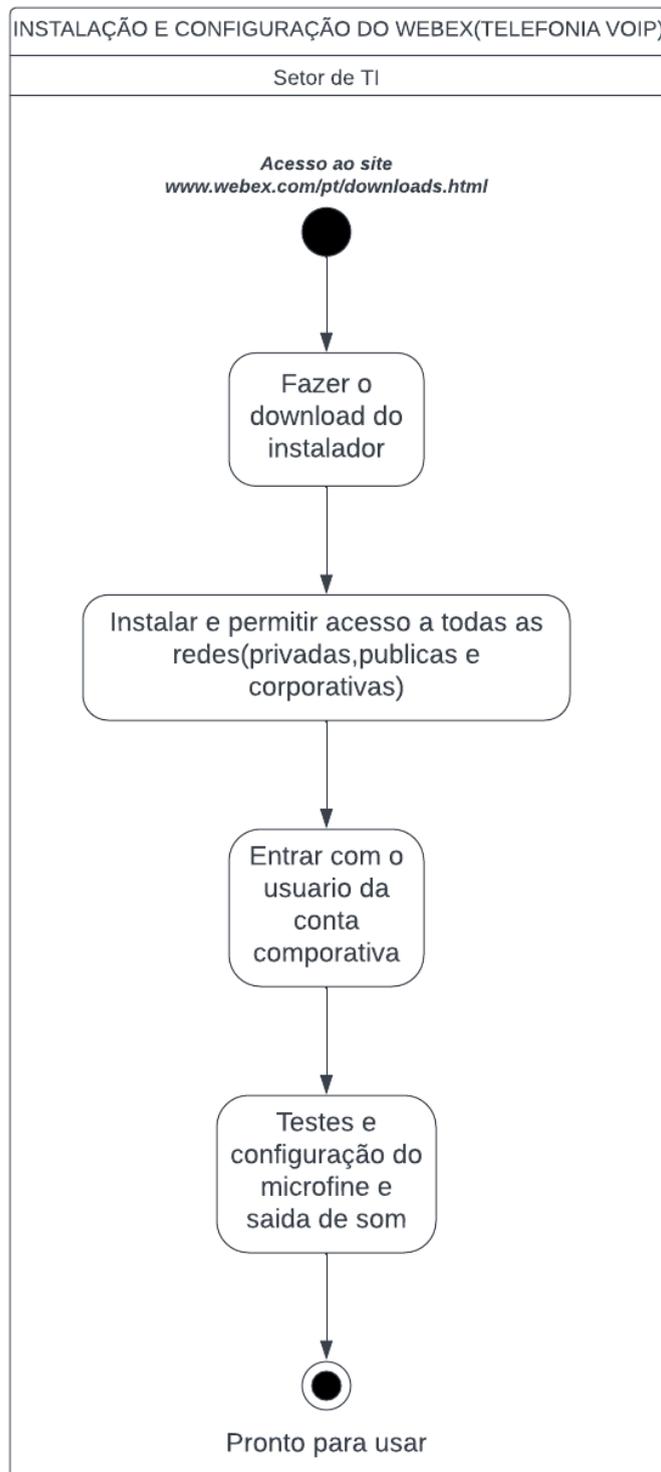
## 24.1. FLUXOGRAMA DO PROCESSO



## 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)