

INSTRUÇÃO DE SERVIÇO CPRH N° 002/2024

Disciplina as regras, procedimentos e rotinas necessárias à Área de Tecnologia da Informação da Agência Estadual de Meio Ambiente - CPRH.

O Diretor-Presidente da **AGÊNCIA ESTADUAL DE MEIO AMBIENTE - CPRH**, no uso da atribuição que lhe confere o Inciso VI, do Art.5º, do Anexo I, do Decreto Estadual nº 30.462, de 25 de Maio de 2007 (Regulamento da CPRH), alterado pelo Decreto Estadual N° 31.818, de 20 de Maio de 2008.

CAPÍTULO I DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES E DEFINIÇÕES

RESOLVE:

Art. 1º Definir as regras, procedimentos e rotinas necessárias à Área de Tecnologia da Informação da CPRH.

Art. 2º Para fins desta Instrução entende-se por:

I - Pasta "PÚBLICO": Pasta da rede compartilhada e de acesso permitido a todos os usuários da CPRH;

II - Usuário: Pessoa que faz uso do computador, de programas, de sistemas ou serviços de informática;

III - Colaborador: Usuário com privilégios específicos de acesso a programas, sistemas e serviços disponibilizados na rede. Possui permissão de utilizar apenas os programas pré-instalados nos computadores e os recursos de rede pré-definidos;

IV - Logon: Ato de fornecer uma senha ou algum outro tipo de credencial para adquirir acesso a determinado sistema, computador, rede e afins;

V - Wireless: Rede sem fio;

VI - Bluetooth: Rede sem fio de curto alcance, utilizada para transmitir dados entre dispositivos próximos;

VII - Administrador: Usuário com privilégios suficientes para manter e/ou administrar uma rede de computadores;

VIII - BIOS: Software básico, necessário para inicializar a placa-mãe, checar os dispositivos instalados e carregar o sistema operacional;

IX - Endereço IP: Numeração que identifica um dispositivo em uma rede;

X - Servidor de arquivos da rede: Equipamento dedicado ao armazenamento e distribuição dos arquivos dos usuários da rede;

XI - PC: Computador pessoal ou computador destinado para exercer as atividades profissionais;

XII - Periféricos: monitor, estabilizador, teclado e mouse;

XIII - Acess Poin (AP): ponto de acesso à wi-fi.

CAPÍTULO II DAS DEMANDAS

Art. 3º Toda solicitação deverá ser realizada através da abertura de chamado pelo sistema GLPI ou envio de e-mail para suportectic@cprh.pe.gov.br.

§ 1º Fica vedada a abertura de chamado através do Sistema Eletrônico de Informações - SEI.

§ 2º Caso o usuário esteja impossibilitado de abrir o chamado em função problemas da máquina, este deve solicitar a outro responsável do setor.

§ 3º Caso o usuário necessite de autorização através do Sistema Eletrônico de Informações - SEI, depois de obtida a autorização, o processo SEI deverá ser transformado em arquivo PDF e anexado ao Chamado, conforme disposto no Caput.

§ 4º Caso seja recebida pela TI, solicitação via processo SEI que deveria ter sido encaminhada via Chamado, a TI devolverá o processo, para que o chamado seja aberto nos termos do caput deste Artigo.

Art. 4º As demandas que dependem de ação de fornecedor contratado, poderão levar um tempo médio de até 30 (trinta) dias para atendimento.

Parágrafo único. Os prazos do que trata o caput, estão

2

especificados em anexo.

Art. 5º Após abertura de chamado pelo usuário, do que trata o artigo anterior, a Área de Tecnologia da Informação ficará responsável por acompanhar e manter o requerente informado quanto ao atendimento.

CAPÍTULO III DO ARMAZENAMENTO DE ARQUIVOS

Art. 6º Os arquivos inerentes aos interesses da CPRH deverão ser armazenados no servidor de arquivos da rede, para garantir que seja criada cópia de segurança (backup).

Art. 7º A pasta "PÚBLICO", acessível por todos os usuários da rede, não deverá ser utilizada para armazenamento de arquivos que contenham assuntos sigilosos, confidenciais ou cuja divulgação possa trazer qualquer risco para a CPRH e suas atividades.

§ 1º A pasta de que trata o caput, tem como objetivo o compartilhamento de dados e arquivos em caráter transitório.

§ 2º Os arquivos salvos na pasta "PÚBLICO" serão excluídos, automaticamente, no primeiro dia útil de cada mês.

Art. 8º O usuário deve realizar a manutenção nas pastas da rede, evitando o acúmulo de arquivos desnecessários.

Art. 9º É proibida a execução, o armazenamento, a distribuição, a edição, a gravação e o acesso a materiais com conteúdo pornográfico ou discriminatório através dos recursos computacionais da rede.

Art. 10. Não poderão ser gravados ou executados a partir de fontes externas, instalados no computador local ou em qualquer outro diretório da rede, quaisquer tipos de software ou aplicativo.

Art. 11. Quando um usuário da rede for transferido para outro setor da CPRH, o setor de origem deverá certificar-se de que todos os direitos de acesso aos sistemas e outros controles de segurança, ainda serão necessários na sua nova função e informar à Área de Tecnologia da Informação se houver algum ajuste a ser realizado.

Art. 12. Na ocorrência do desligamento de um usuário, a Área de Recursos Humanos deverá abrir chamado,

imediatamente, para à Área de Tecnologia da Informação, com as devidas informações para que esta providencie a desativação dos acessos do usuário a quaisquer recursos da rede e acessos a sistemas.

Art. 13. A Área de Tecnologia da Informação poderá monitorar as pastas da rede corporativa, com o objetivo de verificar a existência de irregularidades no armazenamento ou manutenção dos arquivos.

Parágrafo único. Os arquivos impróprios e não adstritos às atividades desenvolvidas na CPRH, poderão ser excluídos pela TI, sem aviso prévio e sem prejuízo de outras providências cabíveis.

CAPÍTULO IV DO ACESSO À REDE

Art. 14. É vedado aos usuários, tentar obter acesso não autorizado, bem como tentar fraudar a autenticação para obter acesso não autorizado a dados, servidores ou contas.

Art. 15. O *logon* na rede é procedimento obrigatório nas estações de trabalho da CPRH, sendo vedado o *logon* como usuário da máquina local.

Parágrafo único - Os casos excepcionais, de *logon* como usuário da máquina local, deverão ser submetidos à análise da Área de Tecnologia da Informação.

Art. 16. Para fins do Artigo anterior, entende-se por:

I - *Logon* na rede: O processo de autenticação de usuários no computador, com credenciais de identificação, nome de usuário e senha, criados e gerenciados, a partir do servidor localizado da TI, para acessar recursos compartilhados em uma rede, como as pastas de rede. Uma conta de rede pode fazer *logon* em qualquer computador da rede da CPRH;

II - *Logon* na máquina local: O processo em que um usuário faz sua própria autenticação no computador, usando credenciais, nome de usuário e senha, criados e armazenados na própria máquina, para acessar os recursos disponíveis exclusivamente nessa máquina. Uma conta de máquina local só poderá fazer *logon* na máquina específica, na qual a conta foi criada;

III - Casos excepcionais: A necessidade de utilização de

programas específicos, nos quais as credenciais de rede não funcionam, sendo necessário que seja realizada a abertura do programa, como administrador local (usuário de máquina local) para sua utilização.

Art. 17. Os usuários são responsáveis pela segurança de suas senhas de acesso à rede e aos sistemas.

Art. 18. Não é permitido aos usuários conectar dispositivos na rede, sem prévia autorização da Área de Tecnologia da Informação.

§ 1º Incluem-se entre os dispositivos a que se refere o caput, equipamentos de rede sem fio como Access Points, wireless, bluetooth ou qualquer solução que estabeleça conexão simultânea com a rede local e outras redes.

§ 2º Fica vedado o uso de equipamentos de informática particulares, como computadores e impressoras, salvo autorização expressa da Área de Tecnologia da Informação.

Art. 19. É proibida a utilização da rede da CPRH para testes de qualquer natureza, sem prévia anuência da Área de Tecnologia da Informação.

Art. 20. A inclusão de novos equipamentos na rede interna deverá ser executada pela Área de Tecnologia da Informação.

§ 1º As credenciais de administrador do equipamento ficarão sob a guarda e responsabilidade da Área de Tecnologia da Informação, restando ao usuário, ao qual se destina o equipamento, utilizá-lo mediante credenciais de "usuário comum".

§ 2º Do disposto no parágrafo anterior, ficam ressalvados os casos de usuários da própria Área de Tecnologia da Informação, devidamente autorizados que, por força de suas funções e conhecimento técnico, se reservam ao direito de efetuar suas próprias instalações, bem como a guarda e o uso oportuno das credenciais de administrador.

Art. 21. Sempre que for necessário utilizar algum equipamento na rede da CPRH, que já tenha sido utilizado em outras redes externas, será necessária a análise pela Área de Tecnologia da Informação, para verificar a conformidade das instalações com as políticas vigentes, evitando-se riscos de comprometimento da performance e segurança da rede da CPRH.

Art. 22. São vedadas quaisquer tentativas de interferência nos serviços dos outros usuários, do servidor ou, da rede.

Parágrafo único. No disposto no caput incluem-se os ataques do tipo "negação de serviço" (DoS), provocar congestionamento em redes, tentativas deliberadas de sobrecarregar um servidor e tentativas de invadir um servidor.

CAPÍTULO V

DA INSTALAÇÃO E MANUTENÇÃO DE PCs

Art. 23. A instalação e a remoção de softwares competem à Área de Tecnologia da Informação e, ocorrerá após solicitação do responsável pelo setordemandante.

§ 1º Ficam ressalvados os casos previamente autorizados pela Área de Tecnologia da Informação que, para utilização de software específico que necessite de acesso elevado, o demandante poderá deter o perfil de administrador local da máquina.

§ 2º Ficam ressalvados os casos previamente autorizados pela Área de Tecnologia da Informação que, o demandante, para utilização específica com acompanhamento técnico, poderá deter as credenciais administrativas da máquina e, imediatamente após o uso, a Área de Tecnologia da Informação irá alterar as credenciais.

Art. 24. É vedado aos usuários desmontar os equipamentos para efetuar qualquer tipo de reparo, cuja competência é privativa da Área de Tecnologia da Informação.

Art. 25. A alteração da BIOS das máquinas e das configurações de rede, em especial, do endereço IP, apenas poderá ser feita pela equipe da Área de Tecnologia da Informação.

Art. 26. A Área de Tecnologia da Informação poderá monitorar e investigar qualquer equipamento que integre a rede local da CPRH.

CAPÍTULO VI

DA MOVIMENTAÇÃO DE EQUIPAMENTOS

Art. 27. Fica vedado aos usuários da CPRH, realizarem

movimentação de estações de trabalho e de seus periféricos, sem que haja prévia comunicação e autorização da Área de Tecnologia da Informação.

Parágrafo único. A comunicação de que trata o caput deste artigo se dará através da abertura de chamado pelo sistema GLPI ou, envio de e-mail para suportectic@cprh.pe.gov.br.

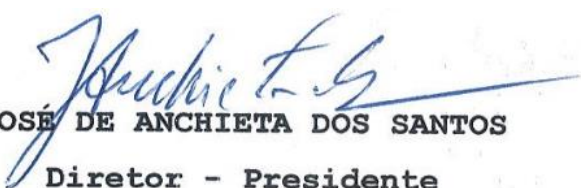
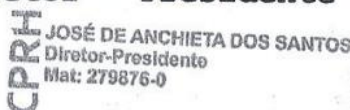
Art. 28. Todas as estações de trabalho estão vinculadas aos seus periféricos, conforme Termo de Recebimento.

Art. 29. Fica vedado ao usuário, mexer na parte elétrica da impressora, como também realizar a mudança de local do equipamento, sem autorização da Área de Tecnologia da Informação.

Art. 30. A substituição dos equipamentos locados que apresentem falha ou estejam danificados será realizada pela empresa fornecedora, dessa forma, o usuário irá entregar o equipamento "danificado" para que seja feita a substituição.

Art. 31. O descumprimento das disposições desta Instrução de Serviço poderá ensejar a imputação de penas disciplinares e outras sanções cabíveis.

Recife, 26 de Março de 2024.


JOSÉ DE ANCHIETA DOS SANTOS
Diretor - Presidente

CPRH JOSÉ DE ANCHIETA DOS SANTOS
Diretor-Presidente
Mat: 279876-0