

MANUAL DE ORIENTAÇÃO E INSTRUÇÃO PARA
USUARIOS DE COMPUTADORES DA PREFEITURA DE
SANTA GERTRUDES



PREFEITURA DE
**SANTA
GERTRUDES**

Versão 8/2016



SUMÁRIO

1. O que esperamos do usuário	3
2. Atendimento	3
3. Permissões e acesso	4
4. Segurança	6
5. Intervenção nos equipamentos de informática	7



1. O que esperamos do Usuário

- Colaboração e entendimento de procedimentos com intermédio entre o sistema operacional e o técnico para um atendimento rápido e eficiente;
- Clareza no detalhamento do incidente e ou ocorrência quanto aos questionamentos do atendente, com a maior descrição e clareza nas explicações dos problemas nos equipamentos e ou softwares.
- Acompanhamento do atendimento por e-mail mediante os chamados a serem feitos pelo sistema de *ServiceDesk*;
- Compreensão e cooperação quanto ao tempo de atendimento proposto pelo Técnico.

2. Atendimento

7.1 Como solicitar atendimento?

- a) O atendimento deve ser efetuado junto com o *ServiceDesk* através do telefone 19 3545-4095 no horário de expediente (das 8h às 17h);
- b) Solicitar atendimento através de e-mail pelo endereço eletrônico: suporte.dematec@santagertrudes.sp.gov.br para que sejam feito o primeiro contato e assim dar continuidade para restaurar a disponibilidade;
- c) Solicitações por escrito enviando uma C.I. ao SETOR DE TI para que sejam feito o primeiro contato e assim dar continuidade para restaurar a disponibilidade;
- d) Fornecer um endereço de e-mail para acompanhamento do chamado e todas suas alterações.

7.2 Realização do atendimento

Existem três níveis de atendimento descritos a seguir:

- **Nível 1** - Atendimento por telefone ou através de Acesso Remoto Temporário (*Team Viewer*) dirigido pelo *ServiceDesk* onde este possa prestar um serviço ou uma configuração rápida.
- **Nível 2** – Caso o primeiro nível não consiga solucionar será redirecionado para o setor correspondente, Infraestrutura, Sistema de Informação ou Manutenção.



- **Nível 3** – Se o chamado necessitar de uma ação em conjunto de dois ou mais setores, será criado um cronograma e ordem de realização de cada setor e repassado aos setores envolvidos.

7.3 Quanto tempo demora o atendimento?

Todos os chamados serão atendidos imediatamente após o registro seguindo uma ordem de abertura e prioridade definida pela natureza do problema e pelo *ServiceDesk*, não causando ônus a ordem descritiva dos chamados. A solução do problema dependerá do nível de complexidade encontrada e o prazo para solução será acordado com o usuário e o departamento competente, caso haja a necessidade de expandir este tempo o usuário será comunicado e justificado.

Os chamados são planejados em função da agenda de cada setor. Rotas de atendimento são estabelecidas para otimizar o uso da equipe do SETOR DE TI, para redução de custo operacional. O plano de rotas é definido conforme a data, hora da abertura do chamado e sua prioridade.

Após registro do chamado a equipe de atendimento se compromete a acompanhar a solicitação do serviço até o seu encerramento.

3. Permissões e acesso

8.1 Como acesso o computador?

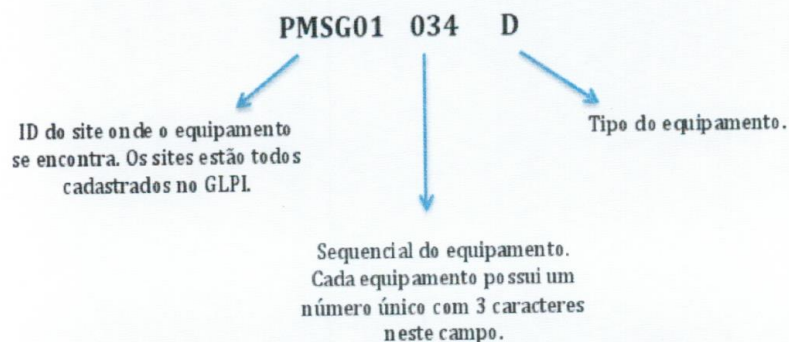
Todos os computadores são padronizados pelo SETOR DE TI.

Os nomes dos computadores serão personalizados de acordo com a inserção gradativa dos mesmos na rede da Prefeitura de Santa Gertrudes.

As máquinas que são integradas à rede da instituição receberão nome de usuário e senha padronizados que serão informados pelos técnicos.

Os nomes dos computadores devem seguir o seguinte padrão de nomenclatura:





E deverá o usuário utilizar a conta **USUARIO** a qual possui a senha padrão **102030**.

8.2 Como acesso meu correio eletrônico institucional (e-mail)?

Todos os e-mails deverão ser configurados por meio de um gerenciador de e-mails padronizado, no caso **Thunderbird** e configurados pelos técnicos do setor de TI. Se houverem informações da instituição em e-mails particulares os mesmo devem ser transferidos para a conta do e-mail da instituição.

Os registros de e-mail institucionais e a senha são padronizados e de responsabilidade do usuário sendo as contas administradas e controladas pelo SETOR DE TI, caso haja a necessidade de alterações entre em contato com o *ServiceDesk*.

8.3 Como acesso à Internet?

O acesso à Internet obedece regras estabelecidas pela Prefeitura de Santa Gertrudes com o objetivo de preservar a qualidade do acesso e a segurança das informações trafegadas na instituição.

É de acesso restrito e exclusivo para fins profissionais sendo proibido sua utilização para acesso a redes sociais (Facebook, Twitter, Orkut, etc....) salas de bate papo, serviços de mensagens instantâneas, namoro ou relacionamento, rádios e fotoblogs assim como o acesso de conteúdo improprio como sites que fazem referências a pornografia, pedofilia e cujo o conteúdo seja inseguro como sites de hackers, crackers e similares onde havendo indícios de descumprimento por parte do usuário o mesmo será penalizado conforme **Decreto nº1861/2013 de 01 de Fevereiro de 2013**.

A solicitação de acesso restrito à internet deverá ocorrer por meio de Ofício e



justificando a necessidade da liberação do acesso, podendo passar por análise para sua liberação.

4. Segurança

9.1 Como fazer cópia de segurança dos arquivos pessoais?

O setor de TI disponibiliza espaço no Servidor de Arquivos para que todos os colaboradores possam armazenar seus arquivos e documentos de forma segura em uma pasta de seu referido departamento, não sendo de responsabilidade do SETOR DE TI qualquer arquivo se venha a ser armazenado em pasta PÚBLICA e acabe alterado ou excluído.

(Obs.: Disponível atualmente somente no Paço Municipal.)

Os demais departamentos ou setores devem arquivar seus documentos importantes em mídias removíveis (*pen-drives, cd's, dvd's*) e ou em mais de uma máquina do mesmo setor ou departamento.

Os *backups* são diários ou semanais e de responsabilidade do usuário do computador. O usuário do computador é responsável pelos arquivos armazenados em sua estação de trabalho.

O SETOR DE TI pode e deve orientar os usuários quanto ao procedimento de *backups* dos arquivos armazenados nos computadores locais.

É recomendado em caso do uso de *pendrives, hds, cd's e dvd's* ou outras mídias de origem externa que haja sempre uma verificação de existência de vírus antes de serem conectados às máquinas.

Para tal operação o software antivírus da máquina deverá estar sempre atualizado.

Não é de responsabilidade do SETOR DE TI fotos e documentos pessoais armazenados em computadores da Prefeitura, caso os mesmo sejam encontrados em eventuais manutenções serão apagados por motivos de segurança pessoal do usuários e da instituição.

9.2 Das senhas de acesso

As senhas de acesso são de responsabilidade do setor de TI, sendo que toda



máquina conterà dois usuários, um de nome **HELPDESK** e este de uso exclusivo do setor de TI e outro com o nome de **USUARIO**, está destinado ao responsável da máquina podendo ser alterado caso haja necessidade para segurança do equipamento.

- O usuário poderá solicitar alteração de senha pessoalmente e através do registro de chamado na próprio Departamento (*ServiceDesk*).

- O usuário poderá solicitar alteração de senha mediante C.I. e será registrado o chamado e o mesmo será contatado pelos técnicos para efetuar o procedimento.

5. Intervenção nos equipamentos de informática

É vetada qualquer tipo de intervenção em equipamentos de informática por usuários ou terceiros, ainda que tecnicamente capacitados, salvo mediante autorização expressa. Entende-se como intervenção:

- Instalação de softwares;
- Instalação de novos periféricos (placa de rede, placa de vídeo, modem e etc.);
- Abertura dos equipamentos;
- Configuração ou reconfiguração de roteadores, modems e etc.

É permitido apenas:

- Troca de toners ou cartuchos de tinta, desde que o usuário tenha sido previamente orientado pelos técnicos ou fornecedores.

- Limpeza externa do equipamento tal como monitor, teclado, mouse, etc.

10.1 Posso instalar software?

Não. Nenhum usuário de computadores da Prefeitura de Santa Gertrudes tem autorização para instalar qualquer software que seja sem o consentimento deste setor de TI. Necessitando a instalação de softwares específicos, o SETOR DE TI deverá ser acionada e a solicitação será analisada pelo Setor de TI e pela Administração.

Os softwares instalados pelo SETOR DE TI possuem cópias licenciadas e controladas. Outros softwares instalados nos computadores, diferentes dos licenciados e permitidos pela Instituição, serão considerados ilícitos e poderão ser retirados sem prévio aviso pelos técnicos do Setor de TI.



10.2 Como enviar equipamento para manutenção?

É importante que antes de movimentar um equipamento, um chamado seja registrado junto ao *ServiceDesk*. Em alguns casos uma movimentação desnecessária pode ser evitada.

Durante o atendimento telefônico o técnico faz a avaliação do equipamento e sendo necessário, o SETOR DE TI deve tomar as providencias para que o mesmo possa ser removido com segurança e encaminhado a manutenção.

**O SETOR DE TI SE RESPONSABILIZA PELA ATUALIZAÇÃO E
MANUTENÇÃO DESTE MANUAL.**

**EM CASO DE DUVIDAS, SUGESTÕES E RECLAMAÇÕES ENTRAR EM
CONTATO COM:**

suporte.dematec@santagertrudes.sp.gov.br

cpd@santagertrudes.sp.gov.br

Santa Gertrudes – SP | Agosto de 2016

Rogério Pascon
Prefeito Municipal

