



**BALNEÁRIO
PIÇARRAS**
GOVERNO MUNICIPAL

**CONTROLADORIA
GERAL DO MUNICÍPIO**

INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 004/2025 – CIM

Manual do Departamento de Tecnologia da Informação

Dispõe sobre os procedimentos de tecnologia da informação, para a manutenção de disponibilização técnica aos órgãos da Administração Direta e Indireta do Município de Balneário Piçarras.

A CONTROLADORIA DO PODER EXECUTIVO DO MUNICÍPIO, no uso das atribuições que lhe são concedidas nos artigos 31 e 74, § 1º, da Constituição da República Federativa do Brasil, bem como, nos artigos 58, 62 e 113, II, da Constituição do Estado de Santa Catarina; na Legislação Municipal, nos artigos 76, 77 e 78 da Lei Orgânica do Município de Balneário Piçarras; e nas Leis Complementares Municipais nº 117/2017; nº 179/2021 e nº 210/2022.

CONSIDERANDO, que as Instruções Normativas de Controle Interno, de acordo com os §1º e §2º do art. 9º, da LC nº 117/2017, serão elaboradas vislumbrando à eficiente participação e cooperação de todas as unidades administrativas, bem como de todos os partícipes envolvidos nas rotinas da Administração Pública Municipal, e terão força de regra normativa municipal que, em sendo descumpridas, importarão em infração disciplinar a ser apurada, nos termos do Estatuto do Servidor Público Municipal;

CONSIDERANDO, a necessidade de estabelecer procedimentos administrativos para a manutenção de disponibilização técnica do sistema de Tecnologia da Informação (TI) a serem adotados pelos órgãos da Administração Direta e Indireta do Município.

RESOLVE:





CAPÍTULO I DISPOSIÇÃO INICIAIS

Art. 1º Para fins do disposto nesta Instrução Normativa, consideram-se:

I. Parque Tecnológico: Compreende toda a estrutura física e lógica de tecnologia da informação do Município, incluindo hardware, software, redes, sistemas e demais recursos tecnológicos;

II. Incidente: Qualquer evento adverso que resulte na indisponibilidade, interrupção ou degradação significativa da qualidade de um ou mais serviços de TI, impactando o funcionamento normal das operações;

III. Requisição: Solicitação formal realizada por um usuário, que pode envolver pedidos de informações, assistência técnica, orientação ou a execução de um serviço específico relacionado à área de tecnologia da informação.

CAPÍTULO II DO ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS INTERNOS DO SISTEMA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Art. 2º Cabe aos usuários reportar ao setor de TI, qualquer anormalidade ou dano detectado em seus equipamentos.

Art. 3º Toda solicitação de atendimento deve ser registrada como processo digital no sistema IPM, com o assunto “Suporte Técnico”, seguido do subassunto correspondente ao teor da solicitação. No campo de observações, faz-se necessário informar a Secretaria do usuário, o Setor, o número de patrimônio do equipamento em questão, a descrição detalhada do problema ou solicitação e o número de telefone para contato.

Art. 4º As solicitações serão classificadas pelo setor de TI como **incidentes** (problemas que causam indisponibilidade ou perda de qualidade) ou **requisições** (pedidos de serviços ou informações).

Art. 5º A impossibilidade de abertura prévia de processo digital não impede que o atendimento de incidentes inicie, podendo a abertura ser realizada posteriormente ou por meio do superior hierárquico do solicitante.



Art. 6º As requisições serão atendidas apenas mediante a abertura de processo digital.

Art. 7º Os incidentes serão priorizados, enquanto as requisições serão analisadas e planejadas para garantir a execução da mudança com o impacto desejado, sem ônus excessivo para a administração pública.

Art. 8º A resolução remota de problemas será priorizada sempre que possível, visando minimizar o tempo de inatividade e aumentar a eficiência do suporte.

Art. 9º Em caso de manutenção local, o servidor deve ceder a cadeira ao técnico de TI e permanecer no local até a conclusão da manutenção. O TI não se responsabiliza por objetos dispostos sobre a mesa ou conectados ao computador.

Art. 10 Os canais de comunicação a serem disponibilizados pelos usuários para contatarmos a equipe de suporte são:

- I. telefone;
- II. endereço eletrônico (e-mail);
- III. portal de autoatendimento.

Art. 11 Deverá ser mantida uma comunicação transparente com os usuários, informando-os sobre o status de suas solicitações, desde o registro até a resolução, por meio de atualizações regulares e claras no processo digital.

Art. 12 Os atendimentos serão restritos ao parque tecnológico do município, para equipamentos que possuam patrimônio, sendo proibido o atendimento de demandas particulares, independentemente de serem oriundas de servidores comissionados ou efetivos.

Art. 13 Os processos que não dependem do TI para a execução serão encaminhados ao setor responsável, e o Departamento de TI estará à disposição para retomar o tema a qualquer momento.

Art. 14 A avaliação do atendimento pelos usuários sobre a qualidade do suporte prestado é opcional, porém importante para que as informações sejam utilizadas no processo de melhorias contínuas nos serviços de TI.



Art. 15 A finalização do processo pode gerar documentação na base de conhecimento, e o requerente pode ser incluído no desenvolvimento deste documento, mantendo uma base de conhecimento atualizada com soluções para problemas comuns, facilitando a resolução rápida de incidentes recorrentes.

Art. 16 Incidentes recorrentes, após classificados, indicarão o foco na solução de problemas crônicos, melhorias e investimentos.

CAPÍTULO III

DO LOCAL E HORÁRIOS DE ATENDIMENTOS DO DEPARTAMENTO DE TI E

Art. 17 Os atendimentos ocorrerão durante o horário de funcionamento do paço municipal.

Parágrafo único. Para atendimentos que exijam horário extraordinário, o processo digital com o pedido deve ser aberto com, no mínimo, **05 (cinco) dias úteis** de antecedência, garantindo o planejamento e a disponibilidade do técnico no horário solicitado.

Art. 18 O ambiente de TI deve ser calmo e silencioso, permitindo que os profissionais se concentrem nas análises técnicas que exigem concentração.

§ 1º O acesso à sala do Departamento de TI é restrito aos servidores ali lotados, com exceção de necessidade específica, devendo os demais servidores evitar permanecer sem necessidade.

§ 2º Na ausência dos servidores de TI no Departamento, os demais servidores não deverão permanecer na sala.

§ 3º A sala onde encontra-se instalado o servidor do sistema é de acesso exclusivo dos servidores do TI.



CAPÍTULO IV

DOS PROCEDIMENTOS PADRÃO REFERENTES AO TI E EVENTUAIS INTERCORRÊNCIAS

Art. 19 Em caso de dano ou alteração proposital na infraestrutura que resulte na indisponibilidade de algum serviço, a situação será registrada e documentada com fotos e/ou vídeos, e o superior hierárquico será notificado.

Art. 20 Quando houver a necessidade de adicionar novos equipamentos ou substituir equipamentos ou peças danificadas, para executar o atendimento, o Departamento de TI fornecerá os itens disponíveis em seu estoque, sendo a reposição de responsabilidade da Secretaria atendida.

Parágrafo único. Caso não haja disponibilidade no estoque, o TI fornecerá a especificação técnica para a aquisição e concluirá o serviço após o item estar disponível para uso.

Art. 21 Nos casos de reforma do paço municipal ou de construção de novos prédios públicos, em que envolvam a demanda da infraestrutura de tecnologia, o Departamento de TI deverá ser informado, o mais breve possível, a fim de garantir a inclusão e a compatibilização do projeto de rede com o projeto do prédio, assegurando espaço adequado para os equipamentos de rede e servidores.

§1º O procedimento descrito no caput, deve também ser observado quando houver um projeto referente a móveis planejados. O TI deve participar previamente do projeto, para orientar a adequada preparação da estrutura do espaço para os equipamentos de TI.

Art. 22 Na contratação de serviços terceirizados, tais como: instalação de alarmes ou sistemas de câmeras, o Departamento de TI deve ser envolvido desde o início, a fim de incluir e compatibilizar o projeto lógico e atender à necessidade de conectividade desses serviços.

Parágrafo único. É vedada a incorporação à rede existente, do serviço proveniente destas contratações terceirizadas, devendo serem instaladas em racks e tubulações exclusivas.



CAPÍTULO V RECURSOS DE TI

Art. 23 Todos os recursos de TI devem ser utilizados exclusivamente para assuntos de interesse do município, sendo proibido o uso para fins particulares ou não relacionados às atividades institucionais.

Art. 24 A instalação, desinstalação ou qualquer tipo de interferência no parque tecnológico deve ser realizada exclusivamente pela equipe de TI. Pessoas não autorizadas não devem realizar tais procedimentos.

Art. 25 Os computadores são propriedades do município e devem manter a configuração padrão estabelecida pela equipe de TI, sendo proibido:

§ 1º Alterar o plano de fundo, temas ou quaisquer outros recursos de personalização do sistema.

§ 2º Armazenamento de arquivos pessoais nas unidades de armazenamento dos computadores.

§ 3º Modificar senhas de usuário sem autorização prévia do Departamento de TI.

Art. 26 Os computadores, como padrão, devem ser conectados a um estabilizador de energia, e todos os equipamentos devem ser mantidos sobre as mesas (CPU, estabilizador, monitores, teclados, mouses e impressoras).

Parágrafo único. Na impossibilidade de manter os equipamentos sobre a mesa, poderá ser utilizado suporte suspenso, com, no mínimo, 5 (cinco) cm de altura, jamais deixando-os diretamente no chão.

Art. 27 As instalações de infraestrutura elétrica não fazem parte do escopo de TI.

Art. 28 Para as alterações no posicionamento das mesas, inclusão de posições de trabalho e qualquer mudança que implique em manutenção do cabeamento de rede devem ser solicitadas com antecedência e podem depender de projeto aprovado pela Secretaria de Administração e Gestão Interna (SEMAGI).



CAPÍTULO VI DA INTERNET

Art. 29 O acesso à rede será monitorado com foco no desempenho da conectividade. Sites que consumam excessiva largura de banda e não estejam relacionados às atividades de gestão municipal serão bloqueados para garantir a eficiência da rede.

Art. 30 O monitoramento do acesso individualizado, terá foco no conteúdo visitado. Os sites de conteúdo que não estejam relacionados às atividades de gestão municipal serão bloqueados.

Parágrafo único. Caso sejam identificados acessos a sites de conteúdo impróprio ou de caráter criminoso, estes serão imediatamente bloqueados, e o gestor da Secretaria Municipal no qual o servidor for lotado, será notificada com detalhes do conteúdo acessado, período de uso e identificação do usuário.

Art. 31 O acesso à rede do domínio por Wi-Fi, com acesso ao servidor de dados e impressoras, será realizado pontualmente, por dispositivo, e será exclusivo para equipamentos com patrimônio.

Art. 32 Um sinal Wi-Fi será disponibilizado para visitantes de forma aberta e irrestrita na área de atendimento ao público e no auditório.

CAPÍTULO VII DA TELEFONIA

Art. 33 Os atendimentos telefônicos, sejam internos, sejam externos, são de responsabilidade de todo servidor público municipal, de modo que todos os aparelhos telefônicos devem ser mantidos ligados.

§1º Cabe a cada servidor, a verificação sobre o funcionamento do telefone, devendo o servidor certificar-se de que o telefone esteja sempre no gancho após o uso. Deixar o telefone fora do gancho pode gerar interferências e comprometer o funcionamento da linha.

§2º Teste regularmente a qualidade das chamadas e o funcionamento dos aparelhos. Isso inclui verificar a clareza da voz e a estabilidade da conexão.



§3º Evite expor os aparelhos a ambientes de risco, como áreas com alta umidade ou temperaturas extremas. Mantenha-os em locais seguros e de fácil acesso.

§4º Qualquer indício de mal funcionamento do aparelho ou da rede telefônica, deve ser imediatamente reportado ao Departamento de TI.

§5º É proibido desligar o telefone, salvo em situações excepcionais ou durante manutenção programada. Desligar o aparelho pode prejudicar o funcionamento do sistema de telefonia, afetando a comunicação e a conectividade.

§6º Evite modificar configurações como volume e outras funções sem a aprovação do suporte técnico. Mudanças inadequadas podem afetar a qualidade do serviço. Qualquer alteração na estrutura física ou lógica de telefonia, deve ser realizada estritamente pelo Departamento de TI.

§7º Os cabos de rede ou de conexão do aparelho não devem ser desconectados, pois isso pode interromper o serviço de telefonia, especialmente em sistemas VoIP ou com conexão via rede.

CAPÍTULO VIII DA SEGURANÇA

Art. 34 Os pedidos de inclusão ou alteração de acessos aos recursos de TI só poderão ser solicitados após a inclusão cadastral do servidor no sistema, realizada pelo Departamento de Gestão de Pessoas.

Art. 35 Por questões de segurança da informação, o Departamento Central de Gestão de Pessoas (DCGP) é responsável por informar ao TI, de forma antecipada, sobre desligamentos de usuários, garantindo que o agendamento do corte de acessos ocorra antes do conhecimento do servidor desligado, evitando possíveis ataques de retaliação ou uso indevido dos recursos de TI.

Art. 36 Em caso manutenção do Sistema, de manutenção da rede elétrica ou de eventual desligamento programado de energia, compete ao Departamento de TI, informar os servidores sobre a data, o horário, os locais e os procedimentos necessários para os equipamentos de TI.



**BALNEÁRIO
PIÇARRAS**
GOVERNO MUNICIPAL

**CONTROLADORIA
GERAL DO MUNICÍPIO**

Parágrafo único. Após informativo oficial do Departamento de TI, é de responsabilidade do usuário:

- I. Desligar o equipamento e o estabilizador;
- II. Retirar os dispositivos da tomada, a fim de evitar danos como curtos-circuitos ou queima de equipamentos no retorno da energia.

Art. 37 O sistema somente poderá ser religado após autorização expressa da equipe de TI, que verificará se a energia foi restabelecida de forma segura e estável, permitindo o retorno às atividades operacionais.

CAPÍTULO IX DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 37 Esta Instrução Normativa entra em vigor na data de sua publicação.

Balneário Piçarras, 02 de abril de 2025

**ADRIANO
ALVES
GARCIA:03
007017998**

Assinado digitalmente por
ADRIANO ALVES
GARCIA:03007017998
ND: C=BR, O=ICP-Brasil, OU=AC
CERTIFICA MINAS v5, OU=
19046251000135, OU=Presencial,
OU=Certificado PF A3, CN=
ADRIANO ALVES
GARCIA:03007017998
Razão: Eu sou o autor deste
documento
Localização:
Data: 2025.04.02 15:55:13-03'00'
Foxit PDF Reader Versão: 2024.3.0

Adriano Alves Garcia
Controlador Interno

Márcio da Rosa
Secretário de Administração



Assinatura Digital de:
MARCIO DA ROSA
708.096.669-87
**Prefeitura Municipal de
Balneário Piçarras**

Av. Emanuel Pinto, nº 1655 - Centro, Balneário Piçarras - SC, CEP 88380-000
Tel (47) 3347 - 4747