



**MINISTÉRIO PÚBLICO DA UNIÃO
MINISTÉRIO PÚBLICO DO DISTRITO FEDERAL E TERRITÓRIOS
DIRETORIA-GERAL**

PORTARIA NORMATIVA Nº 89, DE 23 DE DEZEMBRO DE 2013

Altera o Manual de Solicitação de Serviços de Tecnologia da Informação.

O DIRETOR-GERAL DO MINISTÉRIO DISTRITO FEDERAL E TERRITÓRIOS, no uso das atribuições previstas no artigo 303, IV, do RIMPDFT (Portaria Normativa nº 72/PGJ, de 22/9/2009),

CONSIDERANDO a necessidade de atualizar, no âmbito do Ministério Público do Distrito Federal e Territórios - MPDFT, os requisitos mínimos para que as unidades do órgão solicitem à Administração a realização de serviços de informática;

RESOLVE:

Art. 1º Alterar o Manual de Solicitação de Serviços de Tecnologia da Informação do Ministério Público do Distrito Federal e Territórios, instituído pela Portaria Normativa DG nº 30, de 15 de dezembro de 2009, na forma do documento em Anexo.

Art. 2º Esta Portaria entrará em vigor na data de sua publicação.

Dê-se ciência, cumpra-se e publique-se.

**LIBANIO ALVES RODRIGUES
Diretor-Geral**



Ministério Públíco
do Distrito Federal
e Territórios

MANUAL DE SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

(Alterado pela Portaria Normativa DG nº 89, de 23 de dezembro de 2013)

SUMÁRIO

CAPÍTULO I DAS DEFINIÇÕES.....	3
CAPÍTULO II DOS SERVIÇOS DE MICROINFORMÁTICA	3
Seção I Do Suporte Técnico em Tecnologia da Informação	3
Seção II Do Auto Atendimento	5
Seção III Da Manutenção de Equipamentos	6
Seção IV Da Movimentação de Equipamentos de Informática.....	7
Seção V Do Empréstimo de Equipamentos de Informática	8
Seção VI Da Instalação de Softwares.....	9
CAPÍTULO III DOS SERVIÇOS DE REDE DE INFORMÁTICA	11
Seção I Do Cadastramento de Usuários na Rede de Informática	11
Seção II Da Utilização dos <i>Drives</i> de Rede	13
Seção III Das Contas Institucionais	15
Seção IV Das Listas de <i>E-mail</i>	16
Seção V Do Acesso a Conteúdo de Internet Bloqueado	17
Seção VI Da Alteração da Senha de Acesso	18
Seção VII Da Restauração de Cópia de Segurança	19
Seção VIII Da Auditoria do Uso de Serviços de Tecnologia da Informação.....	21
CAPÍTULO III DOS SISTEMAS DE INFORMAÇÃO	23
Seção I Do Desenvolvimento de Novos Sistemas de Informação.....	23
Seção II Do Suporte a Sistemas de Informação	24
Seção III Da Solicitação de Manutenção Evolutiva em Sistemas de Informação	24
CAPÍTULO IV DAS DISPOSIÇÕES FINAIS	25

CAPÍTULO I DAS DEFINIÇÕES

Art. 1º São considerados conceitos fundamentais para a aplicação deste Manual, além dos termos presentes no Art. 1º da Portaria PGJ nº 422, de 23 de abril de 2007, os seguintes termos:

I – Ajud@: Sistema de Controle de Atendimentos, disponibilizado na Intranet do MPDFT em “Serviços” → “Suporte em Informática – Aju@”, com o qual são solicitados serviços de suporte em Tecnologia da Informação;

II – FÁCIL: Sistema de Auto Atendimento, disponibilizado nos computadores do MPDFT, em que o usuário pode, opcionalmente, realizar algumas tarefas de suporte em Tecnologia da Informação.

III – Usuários eventuais: Policiais Militares e vigilantes que realizam a segurança de prédios do MPDFT, Defensores Públicos em visita ao MPDFT, instrutores externos de cursos, treinamentos e palestras ministrados nas dependências do MPDFT e outras pessoas sem vínculo duradouro com o MPDFT, que eventualmente necessitem, por força do trabalho, utilizar recursos disponibilizados na rede de informática da Instituição;

IV – Atendente: Servidor, Requisitado, Técnico ou Analista de Informática, ou Estagiário, lotado na Divisão de Operação e Suporte Técnico – DIST/DTI, durante atendimento a solicitação de suporte técnico cadastrada no sistema Ajud@;

V – *Drive de rede*: espaço disponibilizado em computador central da rede de informática do MPDFT, identificado por letras como “R”, “U” e outras, onde devem ser armazenados arquivos de trabalho das Unidades.

CAPÍTULO II DOS SERVIÇOS DE MICROINFORMÁTICA

Seção I Do Suporte Técnico em Tecnologia da Informação

Art. 2º O suporte técnico em Tecnologia da Informação dá-se quando da necessidade de apoio técnico-operacional em equipamentos e sistemas de informação utilizados por usuários de Tecnologia da Informação no âmbito do MPDFT, observados os preceitos da Portaria PGJ nº 422, de 23/04/2007, Seção IV – Da Instalação, Manutenção e Suporte Técnico aos Equipamentos de Informática, Programas e Softwares.

Parágrafo Único. O suporte técnico em Tecnologia da Informação está a cargo da Seção de Suporte a Sistemas e Capacitação em TI – SETSUS/DIST/DTI, nos

casos de sistemas de informação e de capacitação, e da Seção de Atendimento ao Usuário – SEATU/DIST/DTI, nos demais casos.

Art. 3º O suporte técnico em Tecnologia da Informação poderá ser solicitado a qualquer tempo, por usuário regularmente habilitado na rede de informática do MPDFT, por meio do sistema AJUD@.

§ 1º A solicitação deverá conter as seguintes informações:

- a) Assunto;
- b) Descrição;
- c) Anexos (se necessário);
- d) Localidade;
- e) Sala.
- f) Telefone;
- g) Patrimônio (se necessário);

§ 2º Os itens “a” , “b”, “e” e “f” são de preenchimento obrigatório;

§ 3º Os itens “c” e “g” podem ser preenchidos para auxiliar o Atendente no diagnóstico preliminar do problema ou para fornecer informações adicionais sobre a solicitação.

§ 4º Na impossibilidade de acesso ao sistema AJUD@, o suporte técnico em Tecnologia da Informação poderá ser solicitado por telefone nos números 3343-9905 ou 3343-9555.

Art. 4º As solicitações, quando cadastradas, entrarão automaticamente no final da fila de solicitações, e serão atendidas por ordem de chegada.

§ 1º O atendimento se dará no período de 8h às 19h, sendo o período de 8h às 12h em regime de plantão, e será iniciado em até 03 horas úteis, desconsiderado o período de plantão.

§ 2º Constatada a qualquer tempo pela chefia da Divisão de Operação e Suporte Técnico – DIST/DTI a urgência da solicitação, esta poderá ser atendida com prioridade.

§ 3º A solicitação será atendida de forma presencial ou remota, conforme a localização física do solicitante, sendo dada, sempre que possível, preferência ao suporte remoto, por meio de sistema apropriado, visando dar maior agilidade ao atendimento.

Art. 5º Quando a solicitação de suporte técnico for originária do Edifício Sede, o atendente poderá dirigir-se ao local para providenciar a solução dos problemas descritos na solicitação de suporte.

Art. 6º Quando a solicitação de suporte técnico for originária de outros locais que não o Edifício Sede, o suporte será feito remotamente por meio de sistema apropriado.

Parágrafo Único. Constatada a impossibilidade de realização de suporte remoto, será agendado transporte para o comparecimento de atendente ao local em até três dias úteis contados a partir do início do atendimento, conforme disponibilidade de transporte, que pode ser providenciado pelo solicitante.

Art. 7º Durante o atendimento é imprescindível a presença do solicitante ou de algum representante da Unidade onde o mesmo está lotado.

§ 1º Constatada a ausência do solicitante ou de representante da unidade, o atendimento é movido para o final da fila de solicitações.

§ 2º Após duas tentativas frustradas de realizar o atendimento, com diferença de pelo menos uma hora entre elas, aquele será concluído e o solicitante avisado por *e-mail*. O chamado será reaberto automaticamente pelo sistema quando o solicitante responder ao e-mail de aviso.

Art. 8º Constatado defeito que demande a manutenção do equipamento, é solicitado o envio do equipamento para manutenção, obedecendo ao procedimento descrito na Seção II, Da Manutenção de Equipamentos.

Parágrafo Único. Concluída a manutenção e devolvido o equipamento ao solicitante, o atendimento será imediatamente concluído.

Art. 9º Quando a solicitação se tratar de esclarecimento de dúvidas sobre a utilização de sistemas de informação ou softwares homologados pelo MPDFT, o atendente deverá avaliar a necessidade de encaminhar o usuário a treinamento específico, promovido pelo Departamento de Gestão de Pessoas. Caso seja constatada essa necessidade, a solicitação será concluída e o usuário será orientado a participar do treinamento.

Art. 10 Todas as solicitações registradas no sistema AJUD@ são permanentemente arquivadas para fins de histórico, estatística e auditoria.

Seção II Do Auto Atendimento

Art. 11 O Sistema FÁCIL permite ao usuário habilitado na rede a realização de algumas tarefas de suporte em Tecnologia da Informação.

§ 1º As tarefas são disponibilizadas no Sistema FÁCIL de acordo com o perfil do usuário.

§ 2º Todas as operações realizadas por meios do Sistema FÁCIL permanentemente arquivadas para fins de histórico, estatística e auditoria.

Seção III Da Manutenção de Equipamentos

Art. 12 A manutenção de equipamentos de informática dá-se quando da necessidade de conserto, recuperação ou troca de peças de bens de informática que tenham apresentado mau funcionamento e constem em contratos de manutenção ou garantia, observados os preceitos da Portaria PGJ nº 422, de 23/04/2007, Seção IV – Da Instalação, Manutenção e Suporte Técnico aos Equipamentos de Informática, Programas e Softwares.

Art. 13 A manutenção de equipamentos de informática será precedida de suporte técnico, no qual será constatada a necessidade e emitido laudo preliminar pelo atendente.

Art. 14 A necessidade de manutenção é constatada nos seguintes casos:

I – Quando detectado problema que demande a reinstalação do sistema operacional do equipamento;

II – Quando detectado problema de *hardware*, que demande conserto ou troca de uma ou mais peças.

§ 1º No caso do inciso I, a manutenção está a cargo da Seção de Atendimento ao Usuário.

§ 2º No caso do inciso II, a manutenção está a cargo da Seção de Controle de Equipamentos – SECEQ e deverá ser observada a existência de contrato de manutenção ou de garantia para o equipamento.

§ 3º Quando se tratar de microcomputadores e notebooks, caberá à Seção de Atendimento ao Usuário – SEATU/DIST/DTI tomar providências para garantir a preservação e o sigilo dos dados armazenados.

Art. 15 Os equipamentos que necessitarem manutenção técnica, deverão ser cadastrados no sistema FÁCIL, opção “Remessa de Equipamentos ao DTI”. O sistema emitirá uma Guia de Remessa eletrônica que será recebida eletronicamente pelo atendente no momento do recolhimento do equipamento.

§ 1º No caso de solicitação originada fora do Edifício Sede, a secretaria da Unidade solicitante deverá providenciar o transporte até a Divisão de Operação e Suporte Técnico – DIST/DTI no Edifício Sede.

§ 2º O solicitante poderá acompanhar as ocorrências da manutenção pelo sistema FÁCIL.

Art. 16 Constatada impossibilidade de manutenção do equipamento, este será encaminhado para compor futuro processo de desfazimento.

Art. 17 Realizada a manutenção do equipamento, este será restituído ao solicitante:

I – Em até três dias úteis após o conserto, ficando o transporte a cargo do DTI, se a solicitação for originada no Edifício Sede;

II – Conforme a disponibilidade de transporte a ser providenciado pelo solicitante, nos demais casos.

Art. 18 Caso ocorra demora superior a 30 dias corridos para a devolução do equipamento ao usuário, deverá ser providenciada a substituição do equipamento, observados os preceitos da Portaria PGJ nº 422, de 23/04/2007, Seção III – Da Distribuição de Equipamentos de Informática.

Seção IV **Da Movimentação de Equipamentos de Informática**

Art. 19 A movimentação de equipamentos de informática dá-se quando do transporte de bens de informática entre mesas de uma mesma sala, entre salas de um mesmo prédio ou entre prédios.

Art. 20 A movimentação de equipamentos de informática deverá ser solicitada pelo chefe ou substituto da Unidade demandante mediante Memorando endereçado ao Chefe do Departamento de Tecnologia da Informação com antecedência mínima de cinco dias úteis para mudança de grande vulto, e do sistema AJUD@, com antecedência mínima de três dias úteis para mudança de pequeno vulto.

§ 1º Por pequeno vulto entende-se até oito equipamentos de informática (microcomputadores e impressoras) e por grande vulto o que ultrapassar essa quantidade.

§ 2º Nos casos de microcomputadores, impressoras, notebooks e equipamentos de uso pessoal, o solicitante deverá providenciar junto às unidades competentes, toda a infraestrutura, tais como mobiliário, pontos elétricos e pontos de rede, bem como a movimentação dos equipamentos para o local de destino. Ao DTI compete ligar e configurar os equipamentos.

§ 3º Nos casos de equipamentos de infraestrutura básica de informática, tais como servidores de rede, switches, Access Points e outros, o DTI deverá providenciar junto às unidades competentes, toda a infraestrutura necessária.

§ 4º Havendo disponibilidade de transporte, carregadores e atendentes, os prazos poderão ser reduzidos por determinação da chefia da Divisão de Operação e Suporte Técnico – DIST/DTI.

§ 5º Os prazos previstos neste artigo pressupõem que as instalações físicas no local destino encontram-se adequadas para a execução do serviço, inclusive no que se refere à disponibilidade de mobiliário, instalações elétricas, telefônicas e rede de informática, todas a cargo do Departamento de Arquitetura e Engenharia.

Art. 21 O agendamento de transporte e carregadores, bem como a disposição dos equipamentos em seus novos locais no destino estão a cargo da Unidade solicitante.

§ 1º O serviço de transporte físico de todo o material movimentado está a cargo do Departamento de Apoio Administrativo.

Art. 22 Após o transporte serão realizados, a cargo da Divisão de Operação e Suporte Técnico – DIST/DTI, os seguintes procedimentos:

I – Conferir a voltagem dos equipamentos e do prédio;

II – Providenciar a conexão dos equipamentos, seus periféricos, cabos e acessórios à rede elétrica e lógica;

III – Providenciar as configurações de impressão remota adequadas.

§ 1º Quando for necessário o uso de estabilizadores, estes serão utilizados prioritariamente para a conexão de impressoras.

Seção V **Do Empréstimo de Equipamentos de Informática**

Art. 22 O empréstimo de equipamento de informática dá-se quando da necessidade de uso deste em trabalho determinado, de caráter eventual, temporário ou não-permanente, em eventos internos ou externos e reuniões, por Unidade que não o dispõe em quantidade ou em qualidade adequada para este fim.

Parágrafo Único. O empréstimo terá como Unidade Cedente a Divisão de Operação e Suporte Técnico – DIST/DTI, devendo ser preenchido o devido Termo de Transferência de Responsabilidade.

Art. 23 A movimentação do equipamento emprestado obedecerá ao procedimento descrito na Seção III – Da Movimentação de Equipamentos de Informática.

Art. 24 A solicitação de empréstimo deverá ser feita pelo chefe ou substituto da Unidade interessada, acompanhada das seguintes informações:

- a) Justificativa;
- b) Dados do responsável pelo equipamento;
- c) Data e horário da atividade a ser desenvolvida;
- d) Detalhamento e quantidades, no caso de mais de um tipo de equipamento;
- e) Local de instalação e necessidade de infraestrutura adicional.

§ 1º Quando para a realização de atividades nas dependências do MPDFT, a solicitação deverá ser feita com antecedência mínima de três dias úteis, por meio do sistema AJUD@.

§ 2º Quando para a realização de atividades fora das dependências do MPDFT, a solicitação deverá ser feita com antecedência mínima de cinco dias úteis, por Memorando endereçado ao Departamento de Tecnologia da Informação.

Art. 25 A Divisão de Operação e Suporte Técnico – DIST/DTI informará ao solicitante por *e-mail*, em até um dia útil após o recebimento da solicitação, sobre a disponibilidade e confirmação da reserva dos equipamentos solicitados.

Art. 26 No ato de concretização do empréstimo, deverão ser assinados pelo solicitante os Termos de Transferência de Responsabilidade para todos os equipamentos cedidos.

Art. 27 Finda a atividade que originou a necessidade de empréstimo, o equipamento será restituído imediatamente à Unidade Cedente.

Seção VI Da Instalação de Softwares

Art. 28 A instalação e a configuração de softwares em equipamentos de informática do MPDFT seguem os preceitos da Portaria PGJ nº 422, de 23/04/2007, Seção IV – Da Instalação, Manutenção e Suporte Técnico aos Equipamentos de Informática, Programas e Softwares e Seção V – Da Instalação, Manutenção e Suporte Técnico a Equipamentos Externos.

§ 1º A instalação e a configuração de softwares em equipamentos de informática do MPDFT são de competência privativa da Divisão de Operação e Suporte Técnico – DIST/DTI.

§ 2º Não será instalado software em equipamento de informática particular.

Art. 29 A instalação de software poderá ser solicitada a qualquer tempo por usuário regularmente habilitado na rede de informática do MPDFT, por meio do sistema AJUD@, com a devida justificativa, quando se tratar de:

I – Software que o MPDFT já possua licença de uso e esta se encontre disponível;

II – Software homologado para uso na Instituição e tiver licença de uso gratuita para utilização governamental.

§ 1º Após análise técnica do software e da justificativa apresentada, se aprovada, a solicitação entrará automaticamente no final da fila de solicitações, a serem atendidas por ordem de chegada.

§ 2º Caso a solicitação não seja aprovada, esta será concluída e o usuário solicitante será informado por *e-mail*.

§ 3º Na impossibilidade de se estabelecer o contato, caberá ao usuário solicitante ou o interessado entrar em contato com a Divisão de Operação e Suporte Técnico – DIST/DTI.

Art. 30 A instalação deverá ser solicitada por memorando endereçado ao Departamento de Tecnologia da Informação nos casos seguintes:

I – Software que possua licença de uso particular pertencente ao usuário solicitante;

II – Software adquirido para uso no MPDFT, que demande configuração especial nos equipamentos da rede de informática ou na estação de trabalho em que será instalado;

III – Software não homologado, mas que tenha licença gratuita para utilização governamental.

§ 1º O Departamento de Tecnologia da Informação analisará e atenderá, caso seja aprovado, em até cinco dias úteis.

Art. 31 Em nenhuma hipótese será instalado software sem licença de uso em equipamento de informática do MPDFT.

Art. 32 É vedado ao usuário a cópia de software licenciado para o MPDFT, para fins particulares.

Art. 33 A guarda das licenças de softwares especializados, bem como suas respectivas mídias e manuais são de responsabilidade da Unidade utilizadora do software especializado.

CAPÍTULO III **DOS SERVIÇOS DE REDE DE INFORMÁTICA**

Seção I **Do Cadastramento de Usuários na Rede de Informática**

Art. 34 O cadastramento de usuários na rede de informática do MPDFT segue os preceitos da Portaria PGJ nº 422, de 23/04/2007, Seção I – Da Rede de Informática do MPDFT e Seção II – Da Senha de Acesso à Rede de Informática.

Parágrafo Único. O cadastramento de usuários na rede de informática do MPDFT está a cargo da Seção de Atendimento ao Usuário – SEATU/DIST/DTI, denominada Unidade Cadastradora.

Art. 35 O cadastramento de usuários na rede de informática do MPDFT poderá ser solicitado a qualquer tempo, obedecidos os critérios do quadro a seguir:

Cargo	Forma de solicitação	Quem pode solicitar
Membro ativo	Sistema AJUD@	Chefia de Gabinete da PGJ; DGP; Chefia imediata
Servidor ativo	Sistema AJUD@	DGP; Chefia imediata
Requisitado	Sistema AJUD@	Chefia imediata
Estagiário	Sistema AJUD@	Chefia imediata
Membro inativo ou pensionista	Sistema AJUD@	DGP
Servidor inativo ou pensionista	Sistema AJUD@	DGP
Funcionário de empresa terceirizada a serviço do MPDFT	Memorando à DG	Gestor do contrato
Voluntário	Memorando à DG	Responsável legal
Usuário eventual	Memorando à DG	Responsável legal

Art. 36 São pré-requisitos bastantes e necessários para o cadastramento do novo usuário:

I – Prévio cadastramento no sistema de pessoal, gerenciado pelo Departamento de Gestão de Pessoas, nos casos de membros ativos e inativos, servidores ativos e inativos, requisitados, pensionistas, estagiários e voluntários;

II – Autorização da Diretoria-Geral e fornecimento dos seguintes dados, nos casos de voluntários, funcionários de empresa terceirizada a serviço do MPDFT e usuário eventual;

- a) Nome completo do novo usuário;
- b) *CPF*;
- c) Telefone para contato.

Art. 37 Cumpridas as exigências de que trata o artigo anterior, o cadastramento será efetivado em até dois dias úteis contados a partir da solicitação.

§ 1º Após efetivado o cadastramento, a Unidade Cadastradora informará por *e-mail* ao solicitante e ao usuário cadastrado o *Login* criado e a senha de acesso, que inicialmente será os 11 dígitos de seu número de CPF. Na mensagem enviada será anexada a “Cartilha do usuário de Tecnologia da Informação”, documento que contém as principais informações sobre a utilização da rede de informática do MPDFT, e o usuário será orientado a providenciar a imediata alteração da senha de acesso.

§ 2º Na impossibilidade de se estabelecer o contato, caberá ao usuário solicitante ou ao novo usuário cadastrado entrar em contato com a SEATU/DIST/DTI.

§ 3º O *Login* será disponibilizado por tempo determinado ou indeterminado, conforme o cargo, e de acordo com a duração do vínculo do usuário com o MPDFT.

§ 4º Encerrado o vínculo, o *Login* será permanentemente excluído.

Art. 38 O *Login* criado será único e somente poderá ser alterado mediante solicitação do próprio usuário, por meio do sistema AJUD@.

Parágrafo Único. A solicitação de alteração de *login* deverá vir acompanhada da devida justificativa.

Art. 39 O cadastramento na rede de informática pressupõe, além da criação de *Login* individual, a disponibilização dos seguintes serviços mínimos:

I – Logon nas estações de trabalho, acesso ao *drive R* da Unidade em que estiver lotado, acesso ao *drive U*, de caráter individual, e acesso exclusivo, conta de *e-mail*, acesso à Internet e à Intranet do MPDFT, acesso ao Portal do Membro e acesso ao Mensageiro Corporativo, no caso de membros ativos;

II – Logon nas estações de trabalho, acesso ao *drive R* da Unidade em que estiver lotado, conta de *e-mail*, acesso à Internet e à Intranet do MPDFT e acesso ao Mensageiro Corporativo, no caso de servidores ativos, requisitados e estagiários;

III – Logon nas estações de trabalho, acesso ao *drive R* da Unidade em que estiver lotado e acesso ao Mensageiro Corporativo, no caso de voluntários;

IV – Logon nas estações de trabalho, acesso a serviço ou sistema de informação especificado quando da solicitação de cadastro, no caso de funcionários de empresa terceirizada a serviço do MPDFT e usuários eventuais;

V – Acesso à Intranet do MPDFT, no caso de membros e servidores inativos e de pensionistas.

Parágrafo Único. Voluntários, terceirizados e usuários eventuais poderão ter também acesso à Internet e à Intranet do MPDFT, exceto Painel e Fórum, e ao correio eletrônico, conforme necessidade de serviço, mediante justificativa do solicitante do cadastramento e autorização da Diretoria Geral.

Seção II **Da Utilização dos *Drives* de Rede**

Art. 40 A utilização dos *drives* de rede segue os preceitos da Portaria PGJ nº 422, de 23/04/2007, Seção I – Da Rede de Informática do MPDFT e Seção II – Da Senha de Acesso à Rede de Informática.

Parágrafo Único. A efetivação da autorização para acessar pasta localizada em *drive* da rede de informática do MPDFT está a cargo da Seção de Atendimento ao Usuário – SEATU/DIST/DTI e do Chefe da Unidade de lotação do servidor para o qual será concedido o acesso.

Art. 41 A concessão de acesso a pasta localizada em *drive* de rede poderá ser solicitada quando da mudança de lotação de usuário ou a qualquer tempo:

I – Por meio do sistema AJUD@, no caso de autorização para acesso a pastas por membros e servidores ativos, requisitados e estagiários;

II – Por Memorando endereçado à Diretoria-Geral, no caso de autorização para acesso a pastas por voluntários, funcionários de empresa terceirizada a serviço do MPDFT e usuários eventuais.

III – Por meio do Sistema FÁCIL, no caso de concessão à pastas institucionais à membros ou servidores lotados na unidade.

§ 1º No caso do inciso I a solicitação para concessão de acesso a pasta deverá ser feita pelo chefe ou substituto de Unidade que já detenha acesso à pasta.

§ 2º No caso de membros ativos, a solicitação poderá também ser feita pela Chefia de Gabinete da Procuradoria-Geral de Justiça ou pelo próprio interessado, desde que o mesmo esteja efetivamente lotado na Unidade detentora do acesso à pasta.

§ 3º No caso de voluntários, funcionários de empresa terceirizada a serviço do MPDFT e usuários eventuais, a autorização deverá ser precedida de autorização da Diretoria-Geral.

Art. 42 O acesso à pasta será efetivado em até um dia útil contado a partir da solicitação.

Parágrafo Único Após efetivada a autorização de acesso a pasta, o usuário solicitante e o usuário autorizado serão informados automaticamente por *e-mail*.

Art. 43 O Chefe ou Substituto da Unidade detentora do acesso à pasta poderá revogar o acesso a qualquer tempo por meio do Sistema FÁCIL.

Art 44 Quando solicitada por meio do Sistema Ajud@, a revogação do acesso à pasta localizada nos *drives* da rede de informática, poderá ser requerida quando da mudança de lotação de usuário, ou a qualquer tempo pelo chefe ou substituto da Unidade detentora do acesso à pasta, fornecendo as seguintes informações complementares:

- a) Nome completo e *Login* do usuário;
- b) Caminho e nome da pasta;
- c) Telefone para contato do solicitante.

Parágrafo Único. O chefe ou substituto da Unidade detentora do acesso à pasta pode, alternativamente, fornecer, no chamado, o caminho e nome da pasta juntamente com uma lista de usuários permitidos, solicitando a revogação do acesso de qualquer usuário que não conste nessa lista.

Art. 45 Em se fazendo necessário movimentar arquivos entre pastas de Unidades distintas, deverá ser registrada solicitação no AJUD@.

§ 1º A solicitação deve ser feita pelo responsável pela Unidade detentora do acesso à pasta onde os arquivos se encontram e deve incluir os dados seguintes:

- a) Nome completo e *Login* do usuário que fará a movimentação;
- b) Caminho e nome da pasta;
- c) Telefone para contato;
- d) O prazo para a realização da movimentação, que não pode ser superior a sete dias.

§ 2º A movimentação deverá ser realizada pelo usuário indicado, que deverá possuir, previamente, acesso à pasta destino.

§ 3º Findo o prazo estipulado na alínea “d” do § 1º, o acesso será revogado.

Art. 46 O sistema de arquivos impedirá a gravação nos *drives* de rede de arquivo cujo formato esteja contido na lista seguinte:

I – Arquivos de áudio com a extensão AAC, AIF, AIFF, ASX, AU, FLAC, M3U, MID, MP1, MP2, MP3, MPA, MPEG3, RAM, RMI, SND, WAV, WAX, WVX, VQF e outras;

II – Arquivos de vídeo com a extensão ASF, 3GP, AVI, MOV, MP4, MPEG, MPEG2, MPEG3, MPG, OGG, QT, QTW, RM, RMVB, VOB, WMV, FLV e outras;

III – Arquivos de animações com a extensão MPE, SWF, FLA e outras;

IV – Arquivos de programas com a extensão DLL, EXE, COM e outras;

V – Arquivos de imagens com a extensão BMP, sendo permitidas outras extensões.

Art. 47 Quando necessário para fins de interesse do serviço, poderá ser solicitada a permissão para gravação de arquivo cuja extensão esteja impedida no Artigo anterior, por meio do sistema AJUD@, com a devida justificativa.

§ 1º A solicitação deverá ser feita pelo chefe ou substituto da Unidade em cuja pasta se deseja gravar os arquivos em questão, ou por membro lotado na mesma.

§ 2º Deverão ser fornecidas as seguintes informações:

a) Caminho e nome da pasta;

b) Telefone para contato.

Art. 48 Para atender à solicitação, será criada sub-pasta com permissões especiais que possibilitem a gravação dos tipos de arquivos solicitados.

§ 1º A solicitação será atendida em até dois dias úteis.

§ 2º Após efetivada a criação da sub-pasta, a Unidade responsável informará por *e-mail* ao solicitante a sua forma de utilização.

Seção III Das Contas Institucionais

Art. 49 O uso de conta institucional segue os preceitos da Portaria PGJ nº 422, de 23/04/2007, Seção IX – Da Utilização do Correio Eletrônico.

Parágrafo Único. O cadastramento de conta institucional está a cargo da Seção de Atendimento ao Usuário – SEATU/DIST/DTI.

Art. 50 A criação e a indicação dos usuários que deverão ter acesso à conta institucional poderão ser solicitadas a qualquer tempo pelo responsável pela Unidade, entidade, comissão ou grupo que representa, por meio do sistema AJUD@.

Parágrafo Único. A atualização da relação de usuários que deverão ter acesso à conta institucional poderá ser feita pelo mesmo meio ou pelo Chefe da Unidade detentora da conta institucional por meio do sistema FÁCIL.

Art. 51 É pré-requisito bastante e necessário para a criação do *e-mail* institucional o fornecimento das seguintes informações mínimas sobre a conta a ser criada:

- a) Nome completo e *Login* dos usuários, regularmente habilitados na rede de informática do MPDFT, que deverão ter acesso à conta institucional;
- b) Nome de exibição da conta institucional;
- c) Endereço de *e-mail* desejado para a conta institucional, que deverá ter de dois a 20 caracteres alfanuméricos, seguido de “@mpdft.mp.br”;
- d) Telefone para contato;
- e) Indicação, acompanhada de justificativa, quanto à necessidade de se imporem restrições de recebimento de mensagens de *e-mail* oriundos da Internet, de modo que apenas usuários da rede de informática do MPDFT possam encaminhar mensagens à conta institucional.

Art. 52 Cumpridas as exigências de que trata o artigo anterior, a criação da conta institucional será efetivada em até três dias úteis contados a partir da solicitação.

Parágrafo Único. Após efetivada a criação da conta institucional, a Unidade responsável informará por *e-mail* ao solicitante a forma de acesso à conta.

Seção IV **Das Listas de *E-mail***

Art. 53 A utilização de listas de distribuição de *e-mail* e grupos de discussão segue os preceitos da Portaria PGJ nº 422, de 23/04/2007, Seção IX – Da Utilização do Correio Eletrônico.

Parágrafo Único. A criação de listas de distribuição de *e-mail* e grupos de discussão está a cargo da Seção de Atendimento ao Usuário – SEATU/DIST/DTI.

Art. 54 A criação e a indicação dos usuários que deverão integrar listas de distribuição ou grupos de discussão poderão ser solicitadas a qualquer tempo por usuário regularmente cadastrado na rede de informática, desde que seja este responsável pela Unidade, entidade, comissão ou grupo a que se refere a lista de *e-mails*, mediante o encaminhamento de memorando endereçado ao chefe do DTI, acompanhado da devida justificativa.

Parágrafo Único. A atualização da relação de usuários que deverão fazer parte de lista de distribuição ou grupo de discussão deverá ser solicitada por meio do sistema AJUD@

Art. 55 São pré-requisitos bastantes e necessários para a criação de lista de distribuição ou grupo de discussão o fornecimento das seguintes informações mínimas sobre a lista de distribuição ou grupo de discussão a ser criado:

- a) Nome completo e *Login* dos usuários, regularmente habilitados na rede de informática do MPDFT, que deverão integrar a lista de distribuição ou grupo de discussão;
- b) Nome de exibição da lista de distribuição ou grupo de discussão;
- c) Endereço de *e-mail* desejado para a lista de distribuição ou grupo de discussão, que deverá ter de dois a 20 caracteres alfanuméricos, seguido de “@mpdft.mp.br”;
- d) Telefone para contato.
- e) Indicação quanto à necessidade de se imporem restrições de recebimento de mensagens de *e-mail* oriundos da Internet, de modo que apenas usuários da rede de informática do MPDFT, ou apenas contas institucionais, possam encaminhar mensagens à lista de distribuição ou ao grupo de discussão.

Art. 56 Cumpridas as exigências de que trata o Artigo anterior, a criação da lista de distribuição ou grupo de discussão será efetivada em até três dias úteis contados a partir da autorização pela Diretoria-Geral.

§ 1º Após efetivada a criação da lista de distribuição ou grupo de discussão, a Unidade responsável informará por *e-mail* ao solicitante a sua forma de utilização.

Séção V Do Acesso a Conteúdo de Internet Bloqueado

Art. 57 A utilização da Internet pelos usuários da rede de informática do MPDFT segue os preceitos da Portaria PGJ nº 422, de 23/04/2007, Seção VI – Da Utilização da Internet.

Parágrafo Único. A administração dos sítios da Internet cujo acesso é bloqueado aos usuários está a cargo da Seção de Atendimento ao Usuário – SEATU/DIST/DTI e do Setor de Segurança da Informação – SETSEG/DIREP/DTI.

Art. 58 Quando necessário para fins de interesse do serviço, poderá ser solicitado o acesso a recursos, sítios e ferramentas de Internet que estejam bloqueados, mediante o encaminhamento de memorando endereçado à Diretoria-Geral, acompanhado da devida justificativa.

§ 1º A solicitação deverá vir acompanhada das seguintes informações mínimas:

- a) Endereço do sítio e nome da ferramenta a ser liberada;
- b) Nome completo e *Login* dos usuários, regularmente habilitados na rede de informática, que deverão fazer uso do recurso;
- c) Número de patrimônio das estações de trabalho e/ou notebooks de onde serão realizados os acessos;
- d) Telefone para contato.

§ 2º O Departamento de Tecnologia da Informação – DTI fornecerá à Diretoria-Geral subsídios técnicos para auxiliar a decisão pela autorização de liberação do sítio bloqueado, sendo avaliados critérios como a compatibilidade do sítio com os softwares utilizados nas estações de trabalho, o risco de contaminação por vírus e pragas virtuais, a taxa de utilização da linha de comunicação de dados com a Internet, e outros.

Art. 59 Após aprovada a liberação de acesso, esta será efetivada em até dois dias úteis contados a partir da autorização pela Diretoria-Geral.

§ 1º Após efetivada a liberação de acesso, a Unidade responsável informará por *e-mail* ao solicitante a sua forma de utilização.

Seção VI

Da Alteração da Senha de Acesso

Art. 60 A utilização da senha de acesso à rede de informática do MPDFT, pessoal e intransferível, segue os preceitos da Portaria PGJ nº 422, de 23/04/2007, Seção II – Da Senha de Acesso à Rede de Informática.

Art 61 O usuário nas dependências do MPDFT poderá alterar sua senha de acesso a qualquer tempo, a partir de estação de trabalho localizada no MPDFT, teclando “CTRL” + “ALT” + “DEL” e selecionando a opção “Alterar Senha”.

Parágrafo Único. Os inativos e usuários que se encontrarem fora das dependências do MPDFT poderão alterar a senha de acesso a qualquer tempo, por meio da Intranet em “Serviços” → “Alterar Senha”.

Art 62 No caso de esquecimento de senha de acesso do usuário, esta poderá ser reinicializada por solicitação de outro usuário lotado na Procuradoria ou Promotoria de Justiça onde o usuário estiver lotado, no caso de membro, e do chefe ou substituto da Unidade, nos demais casos de ativos. Nos casos de inativos, a solicitação deve ser feita próprio usuário pessoalmente ou por telefone.

§ 1º A solicitação deverá ser feita por meio do sistema AJUD@, fornecendo as seguintes informações:

- a) Nome completo e *Login* do usuário a ter a senha de acesso reinicializada;
- b) Telefone para contato.

§ 2º Para atender à solicitação, a senha do usuário será alterada para o número do seu CPF, obtido a partir do Sistema de Gestão de Pessoal, sem pontos e sem traço.

§ 3º A solicitação será atendida em até um dia útil.

§ 4º Após efetivada a reinicialização da senha, o usuário que teve sua senha reinicializada será contatado por telefone e orientado a providenciar a imediata alteração da senha de acesso.

§ 5º Na impossibilidade de se estabelecer o contato, caberá ao usuário solicitante entrar em contato com a Seção de Atendimento ao Usuário – SEATU/DIST/DTI.

Art 63 No caso de bloqueio de senha por sucessivas tentativas erradas, o usuário poderá solicitar o desbloqueio por telefone.

§ 1º Se possível, a solicitação será atendida imediatamente.

§ 2º O desbloqueio de senha não envolve a alteração da mesma.

Seção VII

Da Restauração de Cópia de Segurança

Art. 64 A realização de cópias de segurança (*backup*) dos sistemas de arquivos, registros de acesso a serviços e de correio eletrônico em mídias magnéticas, nos termos da Portaria PGJ nº 422, de 23/04/2007, Seção I – Da Rede de Informática do MPDFT, a gerência dessas mídias e o procedimento de recuperação dessas informações estão a cargo do Seção de Infraestrutura de Redes – SEINFRA/DIREP/DTI.

Art. 65 A realização de cópias de segurança (*backup*) dos sistemas de bancos de dados de sistemas de informação e disponibilização para gravação das mesmas em mídias magnéticas pela Seção de Infraestrutura de Redes estão a cargo da Seção de Operação de Banco de Dados – SEBAN/DIREP/DTI.

Art. 66 Da totalidade das informações previstas nos dois Artigos anteriores serão realizadas cópias semanais, iniciadas às sextas-feiras às vinte e duas horas.

§ 1º A estas cópias de segurança dar-se-á o nome de “semanais”.

§ 2º A cópia “semanal” realizada na última sexta-feira do mês será denominada “mensal”.

Art. 67 Das informações que diferirem da última cópia de segurança realizada serão realizadas cópias diárias, às segundas, terças, quartas e quintas-feiras, iniciadas às vinte e duas horas.

Parágrafo Único. A estas cópias de segurança dar-se-á o nome de “diárias”.

Art. 68 As cópias de segurança realizadas terão prazo de validade, conforme a sua denominação:

I – As cópias mensais terão prazo de validade de 60 meses;

II – As cópias semanais terão prazo de validade de um mês;

III – As cópias diárias terão prazo de validade de uma semana.

Parágrafo Único. Findo o prazo de validade de uma cópia de segurança, o conteúdo da mídia magnética é eliminado e esta reutilizada em novas cópias ou descartada, quando inservível.

Art. 69 A restauração de arquivo, sistema ou informação que tenha sido danificada, alterada ou excluída indevidamente poderá ser solicitada a qualquer tempo por usuário regularmente habilitado na rede de informática, por meio do sistema AJUD@, acompanhada das seguintes informações:

a) Informação, nome do arquivo ou pasta a ser recuperada;

b) Localização (caminho completo) da Informação, nome do arquivo ou pasta a ser recuperada;

c) Período provável em que a informação foi danificada, alterada ou excluída indevidamente;

d) Período provável em que a informação foi vista íntegra pela última vez;

e) Telefone para contato.

§ 1º A recuperação de informações contidas no sistema de correio eletrônico deverá vir acompanhada de justificativa, que será encaminhada para a aprovação pela Diretoria-Geral.

§ 2º A recuperação somente será possível se a informação estiver contida em fita magnética dentro do prazo de validade.

§ 3º Não será possível recuperar informações que tenham sido danificadas, alteradas ou excluídas indevidamente em até 24 horas após a sua criação.

Art. 70 Caso a informação possa ser recuperada, o tempo para atendimento à solicitação será conforme o tipo de mídia onde aquela se encontrar:

I – Informações contidas em mídias “diárias” serão recuperadas em até três dias úteis;

II – Informações contidas em mídias “semanais” serão recuperadas em até cinco dias úteis;

III – Informações contidas em mídias “mensais” de até 11 meses anteriores à solicitação serão recuperadas em até dez dias úteis;

IV – Informações contidas em mídias “mensais” com mais de 12 meses anteriores à solicitação serão recuperadas em até vinte dias úteis.

Seção VIII Da Auditoria do Uso de Serviços de Tecnologia da Informação

Art. 71 A auditoria da utilização de sistemas de informação segue os preceitos da Portaria PGJ nº 422, de 23/04/2007, Seção I – Da Rede de Informática do MPDFT.

Parágrafo Único. A auditoria está a cargo da Seção de Operação de Banco de Dados – SEBAN/DIREP/DTI no caso de sistemas de informação e da Seção de Infraestrutura de Redes – SEINFRA/DIREP/DTI nos demais casos.

Art. 72 São passíveis de auditoria os seguintes sistemas de informação, dentre outros:

I – Acessos realizados por usuários da rede de informática do MPDFT à Internet e à Intranet;

II – Acessos realizados pelo público externo ao sítio do MPDFT na Internet;

III – Criação, alteração e exclusão de arquivos de pastas localizadas nos *drives* de rede;

IV – Envio e recebimento de *e-mail* externo;

V – Acesso ao sistema de correio eletrônico;

VI – Acesso a sistemas de informação;

VII – Procedimento de *logon* e *logoff* nas estações de trabalho do MPDFT.

Art. 73 A auditoria pode ser solicitada a qualquer tempo, de ofício, de ordem, ou por solicitação encaminhada por memorando endereçado a Procuradoria-Geral de Justiça, Chefia de Gabinete da Procuradoria-Geral de Justiça, Corregedoria-Geral ou Diretoria-Geral.

§ 1º A solicitação deverá conter as informações mínimas que possibilitem a correta identificação do fato a ser apurado.

§ 2º A solicitação, após autorizada, será encaminhada ao Chefe do Departamento de Tecnologia da Informação, para providências.

§ 3º O DTI manifestar-se-á em até cinco dias úteis sobre a viabilidade técnica da auditoria, estabelecendo o prazo necessário para a sua realização, que pode ser de cinco a 20 dias úteis.

§ 4º O Parecer Técnico com a conclusão da auditoria será encaminhado à autoridade que encaminhou a solicitação ao DTI.

Seção IX **Do Uso de Equipamento Particular na Rede de Informática**

Art. 74 A utilização de equipamento particular na rede de informática, inclusive para utilização em eventos, seminários, cursos e palestras segue os preceitos da Portaria PGJ nº 422, de 23/04/2007, Seção V – Da Instalação, Manutenção e Suporte Técnico e Equipamentos Externos.

§ 1º A utilização de equipamento particular na rede de informática estará sujeito à compatibilidade do equipamento com a rede de informática do MPDFT.

§ 2º É de responsabilidade do usuário assegurar-se de que o equipamento está plenamente protegido contra a contaminação por vírus, pragas virtuais, e outros.

CAPÍTULO IV **DOS SISTEMAS DE INFORMAÇÃO**

Art. 75 O desenvolvimento de sistemas de informação, bem como a definição, prospecção, adaptação e implantação de outros softwares, livres, comerciais ou produzidos com fins específicos, obedecerá ao disposto na Portaria Normativa DG nº 22, de 22 de setembro de 2009.

Seção I **Do Desenvolvimento de Novos Sistemas de Informação**

Art. 76 O desenvolvimento de novos sistemas de informação dá-se quando da necessidade de otimização de rotinas, processos ou procedimentos operacionais, controle de informações, redução de custos ou aumento de produtividade de trabalhos realizados no âmbito do MPDFT.

Art. 77 A solicitação de desenvolvimento de novo sistema de informação poderá ser feita a qualquer tempo, pelo chefe ou substituto da Unidade demandante mediante Memorando endereçado ao chefe do Departamento de Tecnologia da Informação, acompanhado as seguintes informações:

- a) Breve descrição sobre as atividades realizadas na unidade ou situações que justificam a informatização;
- b) Unidades e quantidade de usuários afetados pelo sistema;
- c) Benefícios esperados com a implantação do sistema;
- d) Indicação, quando cabível, de soluções já existentes, inclusive sistemas já em utilização, acompanhadas das devidas justificativas para sua não adoção;
- e) Indicação de usuário ou grupo de usuários para fornecerem informações adicionais e participarem, como consultores e validadores, de todas as etapas do processo de desenvolvimento do sistema. Esse usuário ou grupo de usuários será denominado “usuário gestor” ou “grupo gestor”.

Art. 78 Cumpridas as exigências do artigo anterior, será encaminhado, em até cinco dias úteis, Memorando ao solicitante, no intuito de agendar visita de servidores da Seção de Análise de Negócio – SEAN/DIPTI/DTI, para entendimento inicial do problema.

Art. 79 Após a realização da visita, será autuado Processo Administrativo, contendo a solicitação original e o relatório da visita.

§ 1º O Processo Administrativo será encaminhado para apreciação pelo Comitê Estratégico de Tecnologia da Informação – CETI, que definirá a prioridade de atendimento da solicitação, conforme previsto na Portaria Normativa nº 32, de 26 de

janeiro de 2009, Art. 5º, inciso V, e determinará a inclusão do projeto no Plano Diretor de Tecnologia da Informação – PDTI.

§ 2º Será dada ciência ao solicitante, por Memorando, de todo e qualquer andamento no atendimento da solicitação.

Art. 80 Autorizada a solicitação, proceder-se-á ao início o desenvolvimento do sistema, de acordo com a prioridade estabelecida pelo Comitê Estratégico de Tecnologia da Informação – CETI.

Seção II

Da Solicitação de Manutenção Evolutiva em Sistemas de Informação

Art. 81 Manutenção Evolutiva em sistema de informação dá-se quando da necessidade de alteração parcial ou total de uma ou mais funcionalidades previstas no sistema, para que venham a desempenhar papéis diferentes daqueles anteriormente previstos, visando à otimização de rotinas, processos ou procedimentos operacionais, controle de informações, redução de custos ou aumento de produtividade de trabalhos realizados no âmbito do MPDFT.

Art. 82 A solicitação de Manutenção Evolutiva em sistema de informação poderá ser feita a qualquer tempo, pelo chefe ou substituto da Unidade demandante mediante Memorando endereçado ao chefe do Departamento de Tecnologia da Informação, acompanhado as seguintes informações:

- a) Identificação do sistema;
- b) Descrição das mudanças a serem feitas;
- c) Benefícios esperados com a mudança do sistema;
- d) Indicação de usuário ou grupo de usuários para fornecerem informações adicionais e participarem, como consultores e validadores, de todas as etapas do processo de mudança do sistema.

Art. 83 Cumpridas as exigências do artigo anterior, será encaminhado, em até cinco dias úteis, Memorando ao solicitante, no intuito de agendar visita de servidores da Seção de Análise de Negócio – SEAN/DIPTI/DTI, para entendimento inicial da Manutenção Evolutiva solicitada.

Art. 84 Após a realização da visita, o Processo Administrativo que originou o desenvolvimento do sistema, contendo a solicitação de Manutenção Evolutiva e o relatório da visita, será encaminhado para apreciação pelo Comitê Estratégico de Tecnologia da Informação – CETI, que definirá a prioridade de atendimento da solicitação, conforme previsto na Portaria Normativa nº 32, de 26 de janeiro de 2009, Art. 5º, inciso V, e determinará a inclusão do projeto no Plano Diretor de Tecnologia da Informação – PDTI.

§ 1º Se disponível, será utilizado o Processo Administrativo autuado à época do desenvolvimento do sistema. Caso contrário, será autuado neste momento.

§ 2º Será dada ciência ao solicitante, por Memorando, de todo e qualquer andamento no atendimento da solicitação de Manutenção Evolutiva.

Art. 85 Autorizada a solicitação, proceder-se-á ao início da Manutenção Evolutiva do sistema, de acordo com a prioridade estabelecida pelo Comitê Estratégico de Tecnologia da Informação – CETI.

CAPÍTULO IV DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 86 Os casos omissos serão resolvidos pela Diretoria-Geral.