

PORTARIA Nº 986/2021, DE 25 DE OUTUBRO DE 2021. (REPUBLICAÇÃO*)

Regulamenta o uso dos recursos de tecnologia da informação no âmbito da Defensoria Pública do Estado da Bahia.

O DEFENSOR PÚBLICO GERAL da DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DA BAHIA, com apoio técnico da COORDENAÇÃO DE MODERNIZAÇÃO E INFORMÁTICA da DPE/BA, com esteio no artigo 32, incisos II, XLI, da L.C. nº 26/2006;

CONSIDERANDO a necessidade de disciplinar o uso dos recursos de tecnologia da informação de propriedade da Defensoria Pública do Estado do Bahia;

CONSIDERANDO a necessidade de maximizar a segurança da informação, contribuindo, dessa forma, para a manutenção da integridade dos seus recursos de Tecnologia da Informação (TI);

CONSIDERANDO a necessidade de inibir o uso dos recursos de tecnologia da informação para a prática de atos que violem as normas estabelecidas nesta Política;

RESOLVE estabelecer as regras de uso dos recursos de Tecnologia da Informação na Defensoria Pública do Estado do Bahia:

CAPÍTULO I - DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

Art. 1º As disposições desta Portaria são válidas para todos os usuários dos recursos de tecnologia da informação da Defensoria Pública do Estado da Bahia (DPE/BA), a saber: membros, servidores ocupantes de cargo efetivo, em comissão, estagiários e demais colaboradores em exercício na DPE/BA.

§1º O disposto nesta portaria se aplica também a todas as pessoas que se encontrem a serviço da DPE/BA, autorizadas a utilizar, em caráter temporário, os recursos de tecnologia da informação da DPE/BA, mediante solicitação feita à Coordenação de Modernização e Informática - CMO.

§2º Quando for o caso, os contratos de prestação de serviços celebrados com a DPE/BA deverão ter cláusula específica exigindo da empresa contratada o cumprimento da presente Portaria pelos prepostos por ela alocados, bem como prevendo as penalidades decorrentes da sua inobservância.

§3º Os contratos de prestação de serviço já celebrados pela DPE/BA, e em vigor na data de publicação desta Portaria, deverão, se for o caso, ser aditados com inclusão da cláusula especificada no parágrafo anterior.

CAPÍTULO II - DOS RECURSOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO (TI)

Art. 2º São recursos de tecnologia da informação:

I - Os microcomputadores de mesa e portáteis (laptop, tablet) e seus dispositivos periféricos, como teclados, webcam, mouses, leitor de código de barra, mesa digitalizadora, token, gravadoras e demais acessórios conectados ao computador;

II - Os scanners, impressoras, projetor de imagem, e demais equipamentos relacionados à TI

que venham a integrar o patrimônio da Defensoria;

III - Os sistemas computacionais adquiridos e os sistemas desenvolvidos na instituição;

IV - Os equipamentos e serviços da rede DPE/BA, que compreendem a infraestrutura e seus ativos de rede, em todas as redes locais da sede, das Unidades Descentralizadas da capital e do interior do Estado, bem como a rede de comunicação que as interliga;

V - Os dados armazenados em equipamentos, dispositivos e periféricos que trafegam nas redes operacionalizadas pela DPE/BA;

§1º. Os recursos se destinam, exclusivamente, ao atendimento das atividades laborais, e são disponibilizados aos usuários com configuração padronizada, e sua alteração será permitida somente em casos específicos, mediante justificativa, indicando a finalidade do uso.

§2º Quando houver necessidade urgente de instalação de recursos fora da configuração padrão nos computadores portáteis, o usuário poderá realizar a instalação, mas deverá comunicar em 48 horas à CMO, para avaliação.

Art. 3º É vedado aos usuários o fornecimento de informações a terceiros sobre especificações técnicas que importem em riscos para a segurança da rede e dos sistemas da Instituição.

Art. 4º É vedada a utilização de quaisquer dos recursos de TI da DPE/BA com o objetivo de praticar atos prejudiciais a outros recursos da rede de computadores da Defensoria ou redes externas, dentre os quais: equipamentos servidores, estações de mesa, equipamentos de rede, serviços de segurança e sistemas de informação.

CAPÍTULO III - DAS ESTAÇÕES DE TRABALHO

Art. 5º A estação de trabalho deve manter o padrão estabelecido pela Coordenação de Modernização e Informática – CMO, no tocante ao sistema operacional e aos demais programas computacionais instalados, salvo o disposto no art. 6º, desta Portaria.

Art. 6º Algumas estações de trabalho poderão possuir outros programas de computador, além do padrão, desde que seja comprovada a necessidade para as atividades laborais da DPE/BA, assim como detenham licenças de uso comercial ou de plataforma livre.

Parágrafo único: Quando houver necessidade urgente de instalação de recursos fora da configuração padrão nos computadores portáteis, o usuário poderá realizar a instalação, mas deverá comunicar em 48 horas à CMO, para avaliação.

Art. 7º Os programas de computador e os sistemas desenvolvidos na DPE/BA somente podem ser instalados nas estações de trabalho por técnico qualificado da CMO, diretamente nas referidas estações de trabalho ou automaticamente por meio da rede e/ou acesso remoto;

§1º Nos casos de comprovada necessidade, mediante solicitação realizada a CMO, é permitida a instalação de programa por técnico relacionado à profissão ou atividade exercida pelo demandante.

§2º A CMO removerá programa de computador instalado em estação de trabalho que não se enquadre nos critérios estabelecidos neste artigo.

Art. 8º Recomenda-se que a instalação ou desinstalação de quaisquer componentes ou placas de hardware que alterem a configuração original do equipamento seja adquirido pela DPE/BA ou instalado por técnico da Defensoria Pública, salvo impossibilidade devidamente justificada.

Art. 9º Somente em casos especiais será concedido status de administrador da máquina aos usuários das estações de trabalho, por meio de prévia solicitação escrita e devidamente justificada, subscrita pelo superior imediato da área de lotação do usuário, a ser encaminhada à CMO.

Parágrafo único. É vedado aos usuários com status de administrador da máquina o compartilhamento de recursos ou ativação de serviços de rede nas estações de trabalho.

Art. 10. É vedada a utilização de microcomputadores particulares dentro da rede da DPE/BA, exceto em casos de comprovada necessidade, e mediante autorização do superior imediato e da Coordenação de Modernização e Informática.

Art. 11. Compete a CMO agendar o processamento de software antivírus nas estações de trabalho, definindo sua periodicidade, podendo, antecipadamente, realizar varredura nos equipamentos sempre que julgar necessária.

Art. 12. A garantia na integridade de dados e de informações da DPE/BA deve ser assegurada mediante a execução de programas de computadores que atendam às normas e padrões de segurança estabelecidos pela CMO.

CAPÍTULO IV - DO ACESSO FÍSICO

Art. 13. É de responsabilidade do usuário a guarda e adequada utilização de dispositivos de armazenamento externos (pen drives, discos rígidos externos, CDs, DVDs e etc.).

Art. 14. Em viagens, as estações portáteis pertencentes à DPE/BA sob a responsabilidade dos usuários, devem ser transportadas como bagagem pessoal.

Art. 15. Recomenda-se que dados ou informações pessoais, estratégicas ou confidenciais, não sejam armazenados em computadores portáteis, a fim de preservar a privacidade dos dados pessoais, a segurança das informações estratégicas e o sigilo das que sejam confidenciais.

Art. 16. O ambiente físico em que se encontram os equipamentos servidores, os equipamentos de rede e os de armazenagem e manutenção, é de acesso exclusivo dos analistas da CMO, aos quais cumpre autorizar a entrada de pessoas estranhas ao setor.

CAPÍTULO V - DAS MOVIMENTAÇÕES DE EQUIPAMENTOS

Art. 17. As solicitações para acréscimos de equipamentos de TI devem ser realizadas pelo responsável do setor/unidade da Defensoria Pública, através de processo administrativo, registrado no sistema SEI, o qual deverá ser remetido a Diretoria Geral, Coordenadoria das Defensorias Públicas Especializadas ou Coordenadoria das Defensorias Públicas Regionais, conforme lotação do usuário.

§1º A Diretoria Geral encaminhará a solicitação ao Setor de Planejamento e Obras, e a Coordenação de Modernização e Informática, para análise da infraestrutura e configuração necessária para utilização do equipamento de TI.

§2º A CMO encaminhará parecer técnico para a Diretoria Geral.

§3º Após deferimento, a CMO solicitará a emissão do termo de transferência interna ao Setor de Patrimônio, através do endereço de e-mail: patrimonio.dpe@defensoria.ba.def.br.

§4º A CMO realizará a entrega do equipamento de TI e recolherá a assinatura do responsável

ou corresponsável descrito no termo de transferência interna.

Art. 18. Os equipamentos de TI que necessitem de manutenção, deverão ser encaminhados a CMO com termo de transferência interna.

§1º Sendo verificada a impossibilidade de reparo do equipamento de TI, será encaminhado um parecer técnico da CMO para Diretoria Geral, informando os problemas encontrados e as providências que podem ser adotadas para conserto ou substituição do equipamento.

§2º No caso de conserto do equipamento, a CMO o devolverá e recolherá assinatura do responsável do órgão ou setor em uma Ordem de Serviço.

§3º Caso haja necessidade de serviços especializados de terceiros para manutenção do equipamento de TI, a CMO encaminhará relatório à Diretoria Geral, juntamente com parecer técnico e orçamento.

Art. 19. As devoluções de equipamento de TI devem ser informadas pelo responsável da unidade ou setor, à Coordenação de Modernização e Informática através do e-mail cmo@defensoria.ba.def.br.

Parágrafo único - A CMO providenciará a remoção do equipamento e recolherá assinatura do responsável ou corresponsável descrito no termo de transferência interna emitido pelo Setor de Patrimônio.

Art. 20. As solicitações de transferência de equipamento de TI ou mudança de endereço físico, devem ser informadas pelo responsável da unidade ou setor, à Coordenação de Modernização e Informática através do e-mail cmo@defensoria.ba.def.br.

§1º O responsável da unidade ou setor solicitará um parecer técnico da CMO sobre a infraestrutura para instalação dos equipamentos de TI em seu local de destino.

§2º Sendo o parecer técnico desfavorável, o equipamento deverá permanecer no setor de origem.

§3º Caso o parecer técnico seja favorável, a CMO encaminhará a solicitação ao Setor de Patrimônio para a efetivação da transferência dos equipamentos de TI, oportunidade em que recolherá assinatura do responsável no “Termo de Responsabilidade”.

CAPÍTULO VI – DOS SERVIÇOS DE ESTRUTURAÇÃO OU MANUTENÇÃO DE REDE LÓGICA

Art. 21. As solicitações para serviço de reestruturação ou manutenção de rede lógica nas unidades de atendimentos e setores da Defensoria Pública devem ser encaminhadas a CMO.

§1º A CMO, através do analista de infraestrutura, enviará à Diretoria Geral um relatório da viabilidade técnica, lista de materiais, e orçamento previsto para execução dos serviços.

§2º Após aprovação da Diretoria Geral, a CMO ou uma empresa contratada executará o serviço.

Art. 22. O cabeamento estruturado das novas unidades da Defensoria deverá fazer parte do projeto executivo da obra, estando sob a responsabilidade do Setor de Planejamento e Obras, sob validação da Coordenação de Modernização e Informática, e será executado por uma empresa especializada vencedora do processo licitatório.

§1º O projeto e as especificações técnicas do cabeamento deverão ser validados por analistas da CMO;

§2º Após a validação do projeto e entrega da obra, a CMO não se responsabilizará pela instalação de pontos de rede adicionais.

CAPÍTULO VII - DAS UNIDADES DE ARMAZENAMENTO DE REDE

Art. 23. São unidades com recursos de TI para armazenamento e cópia de segurança - (backup) gerenciado:

I - SEDE ADMINISTRATIVA (CAB)

II - UNIDADE DE ATENDIMENTO (Canela)

III - CASA DE ACESSO A JUSTIÇA I (Jardim Baiano)

IV - CASA DAS FAMÍLIAS I e II (Jardim Baiano)

V - CASA DE DIREITOS HUMANOS (Jardim Baiano)

VI - 1ª REGIONAL DA DEFENSORIA PÚBLICA – COM SEDE EM FEIRA DE SANTANA

VII - 2ª REGIONAL DA DEFENSORIA PÚBLICA – COM SEDE EM VITÓRIA DA CONQUISTA

VIII - 3ª REGIONAL DA DEFENSORIA PÚBLICA – COM SEDE EM ILHÉUS

IX - 4ª REGIONAL DA DEFENSORIA PÚBLICA – COM SEDE EM ITABUNA

Art. 24. Usuários das estações de trabalho das unidades constantes do art. 23 desta Portaria, possuem, no servidor de arquivos, uma pasta institucional com acesso restrito associada ao seu setor.

Art. 25. Os usuários deverão manter nas unidades de armazenamento de rede apenas arquivos que estejam estritamente relacionados às atividades desempenhadas pela DPE/BA, sendo vedada a gravação de arquivos de música, fotos, vídeos e outros, desde que não atendam tal finalidade. Caso identificada a existência desses arquivos, eles serão excluídos definitivamente.

Parágrafo Único. Quando identificado possível arquivo não relacionado às atividades, o usuário será informado e terá o prazo de 60 dias para justificar a permanência dele, sob pena de exclusão definitiva.

Art. 26. A CMO não se responsabilizará pelo conteúdo e backup dos dados gravados pelos usuários fora das áreas especificamente alocadas para o seu setor no servidor de arquivos, devendo, os usuários manter backup regulares destes dados.

Art. 27. A CMO deve prover unidades de armazenamento de rede públicas (pasta pública), com direito de acesso a todos os usuários de uma rede local, para compartilhamento temporário de arquivos entre diferentes unidades ou áreas.

Parágrafo único. Os armazenamentos de arquivos nas pastas de rede públicas não possuem cópias de segurança, ficando a cargo da CMO a responsabilidade de limpeza periódica.

Art. 28. A capacidade das unidades de armazenamento de rede será limitada, segundo definições estabelecidas pela CMO, com base na disponibilidade de espaço no equipamento servidor e nas atividades inerentes às unidades ou áreas.

§1º Novas solicitações de acréscimo de espaço nas pastas de rede dos setores deverão ser registradas através do servicedesk.defensoria.ba.def.br, justificando a finalidade;

§2º Os acréscimos estarão limitados a 1GB por solicitação, máximo de 10GB por unidade, ou

conforme disponibilidade de recurso.

Art. 29. É permitido apenas o uso da ferramenta de armazenamento na nuvem do e-mail institucional (Google Drive). A CMO fará uso de mecanismos de controle sob a utilização da banda de internet, e reserva o direito de suspender o acesso do equipamento que estiver consumindo excessivamente este recurso.

Art. 30. É de total responsabilidade dos usuários a realização de cópias de segurança dos dados armazenados no disco rígido das estações de trabalho.

CAPÍTULO VIII - DAS IDENTIFICAÇÕES DE USUÁRIOS E SENHAS DE ACESSO

Art. 31. Para utilização das estações de trabalho da DPE/BA será necessária a autenticação do usuário, mediante identificação (login) e senha de acesso.

Art. 32. Todos os novos usuários deverão ser cadastrados pela CMO mediante solicitação através de formulários disponíveis no sistema de Service Desk, e com a devida anuência do superior imediato.

§1º A senha de acesso é de uso pessoal e intransferível e sua divulgação é vedada sob qualquer hipótese, devendo ser alterada pelo próprio usuário no primeiro acesso, obedecendo aos seguintes requisitos:

I - Tamanho mínimo de 6 (seis) caracteres;

II - Utilização de caracteres alfanuméricos;

§2º Qualquer utilização do equipamento na rede interna, quando devidamente autenticado por meio do usuário e senha, é de responsabilidade do usuário ao qual as informações estarão vinculadas.

§3º Ao ser credenciado para uso dos recursos de tecnologia da informação, será atribuído ao usuário um perfil, que corresponde a seus direitos e privilégios para acesso a serviços e informações, que não podem, em hipótese alguma, ser transferidos a terceiros.

§4º O perfil de que trata o parágrafo anterior deverá ser definido pela CMO, de acordo com as atividades e responsabilidades do usuário.

§5º Poderão ser disponibilizadas permissões de acesso distintas das existentes no perfil do usuário, desde que devidamente autorizada pelo responsável do Setor e comunicadas por escrito a CMO.

§6º O acesso aos sistemas de informação obedecerá a critérios específicos e objetivos, estabelecidos pelos gestores dos sistemas.

§7º As permissões de acesso dos usuários devem ser revisadas pelos gestores de sistemas mediante amostragem, em intervalos regulares, e comunicadas eventuais alterações a CMO para manter a segurança do ambiente da DPE/BA.

§8º A Coordenação de Administração de Pessoal deverá comunicar imediatamente a CMO as aposentadorias, desligamentos, afastamentos e movimentações de usuários que impliquem em mudanças de lotação.

§9º Os usuários em trânsito pela sede ou pelas unidades da DPE/BA poderão utilizar os recursos de tecnologia da informação das unidades em que estiverem trabalhando.

§10º A CMO poderá determinar um padrão a ser seguido quanto à definição da senha, incluindo número mínimo de caracteres, utilização de caracteres alfanuméricos e símbolos, à

proibição de repetição de senhas anteriores e à quantidade permitida de tentativas, além de outras medidas que visem ao aumento da privacidade da senha.

Art. 33. Qualquer anormalidade percebida pelo usuário quanto ao privilégio de seu acesso aos recursos de tecnologia da informação deve ser imediatamente comunicada a CMO.

Art. 34. No caso de ausentar-se do local de atividade, ainda que temporariamente, o usuário deverá bloquear o acesso à sua estação de trabalho, devendo informar novamente sua senha para efetuar o desbloqueio.

Art. 35. Os equipamentos servidores, switches, firewalls e roteadores deverão ser protegidos por senha a qual será de conhecimento exclusivo da CMO.

CAPÍTULO IX - DO ACESSO A REDES EXTERNAS E A INTERNET

Art. 36. O acesso a redes externas à DPE/BA ou à Internet, no ambiente local, dá-se, exclusivamente, por meios autorizados e configurados pela CMO, sendo vedado o uso de qualquer forma de conexão alternativa não permitida, como Proxy externo e outras.

Art. 37. O acesso à Internet provido pela rede da DPE/BA deve restringir-se às páginas com conteúdo relacionado às atividades desempenhadas pelo usuário para a DPE em consultas ou obtenção de informações e dados necessários ao serviço

Art. 38. Constitui utilização indevida do acesso à Internet ou o envio de mensagem eletrônica, quaisquer das seguintes ações:

I - Acesso às páginas com conteúdo que envolva:

- a) Pornografia;
- b) Racismo, machismo, LGBTfobia ou preconceitos de qualquer natureza;
- c) Bate-papo (chats), exceto aquele que vier a ser definido como ferramenta de trabalho pela DPE/BA;
- d) Jogos;
- e) Outros conteúdos evidentemente estranhos ao contexto do trabalho desenvolvido pelo usuário.

II - Obter, na Internet, arquivos (download) que não estejam relacionados com suas atividades, a saber:

- a) Imagens;
- b) Áudio;
- c) Vídeo;
- d) Jogos;
- e) Programas de qualquer tipo.

III - Utilizar mecanismos com o objetivo de descaracterizar o acesso indevido a páginas ou serviços vedados neste artigo ou, ainda, com o intuito de burlar as restrições de navegação ou download estabelecidas pela CMO.

§1º Não constitui utilização indevida o acesso a sítios que possam ser úteis ao desenvolvimento das atividades administrativas ou funcionais do usuário, ou outros sítios, desde que não se enquadre nas categorias listadas no inciso I do caput deste artigo, notadamente:

I - Sítios bancários;

II - Sítios de jornais e revistas;

III - Sítios de pesquisa e busca.

§2º O acesso aos sítios e serviços que estejam enquadrados nos incisos do caput deste artigo, mas que sejam necessários ao desempenho das atribuições funcionais do usuário, será liberado mediante solicitação do superior imediato.

§3º Consideradas as exceções previstas no §2º, deste artigo, fica a CMO autorizada a bloquear o acesso a sítios e serviços que possuam as características descritas nos incisos do caput deste artigo.

§4º O acesso a softwares peer-to-peer não serão permitidos.

§5º Os sítios de serviços streaming, e redes sociais, serão permitidos apenas a grupos específicos mediante solicitação do superior imediato, através de comunicação interna ou e-mail, justificando a finalidade do uso para as atividades laborais.

Art. 39. A CMO se reserva o direito de bloquear o acesso a arquivos e páginas que exponham a rede a riscos de segurança, bem como comprometam o seu desempenho ou dos equipamentos de informática.

CAPÍTULO X – DO ACESSO A REDE SEM FIO E A INTERNET

Art. 40. O acesso à rede wireless é de uso exclusivo de usuários com credenciais de acesso.

Art. 41. O acesso à internet *wireless* é disponibilizada aos usuários que necessitem deste recurso para desempenhar suas funções e poderá ser suspensa, a qualquer momento, caso sejam identificadas situações que possam comprometer a rede de dados da Defensoria Pública.

Art. 42. O login e senha é de total responsabilidade do usuário, não sendo permitido o compartilhamento de informações sobre a utilização da rede *wireless* às pessoas e computadores não cadastrados;

Art. 43. A CMO se reserva o direito de bloquear o acesso dos dispositivos móveis que exponham a rede a riscos de segurança, bem como comprometam o seu desempenho.

CAPÍTULO XI – DO E-MAIL INSTITUCIONAL

Art. 44. O serviço de correio eletrônico permite a transferência de dados, por meio de uma infraestrutura padronizada de tratamento de mensagens e documentos eletrônicos, conforme critérios abaixo:

I - A identificação do usuário e a senha inicial de acesso serão fornecidas pela CMO, mediante solicitação feita pelo preenchimento do formulário de acesso ao usuário e enviado pelo sistema de *servicedesk*.

II - A caixa postal, incluindo-se mensagens recebidas, enviadas, excluídas e armazenadas, terá seu tamanho pré-definido conforme diretrizes do sistema.

Art. 45. O correio eletrônico mantido pela DPE/BA é ferramenta de trabalho de sua propriedade e, portanto, seu uso deverá estar afeto ao interesse do serviço, restringindo-se o uso particular ao mínimo indispensável, desde que não fira o disposto nesta Portaria.

Art. 46. Fica definido como padrão de contas dos usuários e dos endereços de correio eletrônico o formato nome.ultimosobrenome para acesso ao domínio da Defensoria Pública do Estado do Bahia, e nome.ultimosobrenome@defensoria.ba.def.br como endereço do e-mail institucional.

I - Em caso de coincidência de nomes, será adotado outro sobrenome ou prenome.

II - Os casos excepcionais deverão ser encaminhados para avaliação do Gabinete do Defensor Público Geral.

Art. 47. O correio eletrônico será acessado pelo recurso Webmail, que permite o acesso à caixa postal a partir de qualquer computador conectado à Internet, utilizando um *browser* comum (*Microsoft Edge, FireFox, Chrome, etc.*).

Art. 48. A garantia de privacidade está diretamente relacionada à manutenção do sigilo da senha pelo usuário.

Parágrafo único. É vedada a abertura de mensagens de procedência desconhecida contendo anexos executáveis devido ao risco de contaminação da rede por vírus e outros arquivos prejudiciais, sendo de inteira responsabilidade do usuário as eventuais consequências da inobservância desta disposição.

Art. 49. É proibido o uso das caixas postais para listas de distribuição, publicidade e propaganda, veiculação de mensagens de grupos de afinidades e mensagens circulares não vinculadas ao interesse da DPE/BA.

Parágrafo único. A utilização indevida das caixas postais acarretará, na primeira ocorrência, a edição de advertência formal ao titular da caixa de origem. Em caso de reincidência, haverá a suspensão de uso, somente liberado após solicitação do superior imediato do titular da caixa de origem. Em caso de nova utilização indevida, haverá comunicação às instâncias competentes, para que tomem as medidas cabíveis.

Art. 50. A CMO poderá solicitar ao provedor dos serviços de Internet, limitações de acesso à rede mundial de computadores, com o objetivo de eliminar, antes de sua chegada aos destinatários, os e-mails que contenham arquivos incompatíveis com os serviços realizados no âmbito da DPE/BA, respeitando-se o sigilo das comunicações.

Art. 51. As contas de e-mail dos usuários desligados ficarão suspensas por um prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos. Após esse prazo as contas serão excluídas em definitivo, não havendo a possibilidade de backup das mensagens e arquivos.

CAPÍTULO XII - DO SISTEMA DE VIDEOCONFERÊNCIA

Art. 52. As solicitações para reuniões ou eventos realizados através do sistema de videoconferência, deverão ser registradas em formulário específico, disponível em servicedesk.defensoria.ba.def.br;

Art. 53. A sala deverá ser solicitada com antecedência mínima de 04 (quatro) dias úteis da data da realização da videoconferência, de forma a garantir que a mesma esteja disponível no dia e horário desejados, salvo situações excepcionais devidamente justificadas.

Art. 54. É obrigatória a realização de um teste de conexão, vídeo e áudio, com as unidades com a qual será realizada a videoconferência, com no mínimo 01 (um) dia de antecedência, a fim de evitar maiores transtornos no dia do uso. Este teste deverá ser agendado pelo usuário, junto a CMO e também, caso haja, com os participantes externos.

Art. 55. O requerente deverá realizar uma verificação prévia para avaliar as suas necessidades, para que possa se antecipar na preparação à realização da videoconferência. É recomendável que o usuário providencie, com antecedência, um teste com os materiais audiovisuais que serão apresentados durante a videoconferência a fim de evitar problemas de incompatibilidade com o equipamento.

Art. 56. Os equipamentos de videoconferência deverão ser manuseados apenas por pessoas com autorização expressa da Coordenação de Modernização e Informática;

Art. 57. O horário de atendimento e suporte remoto é das 07h00min às 19h00min, de segunda a sexta. O horário de atendimento e suporte presencial é das 08h00min às 17h30min, de segunda a sexta. Eventos realizados em dias não úteis ou em horários diferenciados, deverão ser encaminhados para o e-mail (cmo@defensoria.ba.def.br) para consulta de viabilidade da Coordenação de Modernização e Informática.

Art. 58. São requisitos para interação com participantes externos:

I - Computador com sistema operacional Windows;

II - Computador conectado à internet utilizando cabo de rede (não Wifi), para uma conexão rápida e estável;

III - Internet sem bloqueios de *firewall*.

IV - Que esse computador disponha de webcam, saídas de áudio e ou fones de ouvido, e microfone;

V - Instalação de software *RPDesktop*. O técnico da CMO entrará em contato para orientações sobre a instalação.

Art. 59. O cancelamento dos eventos agendados deverá ocorrer com antecedência mínima de 01 (um) dias útil da data de sua realização, formalizando através do sistema de chamados ou e-mail cmo@defensoria.ba.def.br, salvo situações excepcionais devidamente justificadas.

CAPÍTULO XIII - DA ADMINISTRAÇÃO DOS RECURSOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Art. 60. Os administradores dos sistemas computacionais da DPE/BA são responsáveis pelo uso adequado dos recursos sob sua responsabilidade, devendo zelar pela integridade e confidencialidade dos sistemas e dos dados sob seus cuidados.

Parágrafo único. Entende-se por administradores de sistemas computacionais quaisquer pessoas do quadro funcional ou prestadores de serviço, lotadas na CMO, que tenham conhecimento autorizado do código de acesso e senha de administração dos recursos de tecnologia da informação, sejam eles de uso geral, sejam de uso restrito a uma unidade, grupo de pessoas ou de uso individual.

CAPÍTULO XIV - DAS RESPONSABILIDADES

Art. 61. Cabe ao usuário:

I - Fazer bom uso e zelar pela integridade e durabilidade dos recursos de TI;

II - Armazenar e transportar adequadamente os dispositivos móveis de TI;

III - Informar o dano ou a violação da integridade física dos equipamentos de TI e outros recursos, quando identificados;

IV - Solicitar manutenção corretiva dos equipamentos e recursos de TI a CMO;

V - Bloquear o microcomputador ou notebook nas ausências temporárias do local de trabalho; VI - Desligar corretamente os equipamentos;

VI - Evitar conectar equipamentos de informática da Defensoria Pública ou outros que possam prejudicar a rede elétrica, ou movimentá-los sem a orientação da CMO;

VII - Manter a confidencialidade da senha de acesso e alterá-la periodicamente, inclusive quando houver indício de comprometimento do sigilo;

VIII - Informar imediatamente ao remetente o recebimento de mensagens encaminhadas por equívoco, devido a endereçamento incorreto;

IX - Ressarcir a DPE/BA por dispêndio na manutenção corretiva de equipamento, desde que comprovado o mau uso ou uso de forma indevida, por parte do usuário.

Art. 62. O usuário que fizer uso de forma indevida ou não autorizada dos recursos de tecnologia da informação, bem como agir em desacordo com os termos desta Portaria, fica sujeito à aplicação das sanções disciplinares previstas na legislação em vigor.

CAPÍTULO XV – DO ATENDIMENTO AO USUÁRIO

Art. 63. Toda e qualquer requisição, dúvida ou incidente de TI, deverá ser registrada na Central de Atendimento ao Usuário, através dos seguintes canais de atendimento:

I - Endereço web: servicedesk.defensoria.ba.def.br

II - E-mail: servicedesk@defensoria.ba.def.br

III - Central de Atendimento: (71) 3117-9198

Art. 64. O horário de atendimento para suporte remoto é das 07h00min às 19h00min, de segunda a sexta. O horário de atendimento e suporte presencial é das 08h00min às 17h30min, de segunda a sexta.

Art. 65. Os pedidos passam a ser atendidos exatamente na ordem de registro no sistema, conforme avaliação de urgência, impacto e prioridade.

Art. 66. A Coordenação de Modernização e Informática não realizará atendimento às solicitações não registradas nos canais de atendimento citados no Art. 63, desta Portaria.

Art. 67. A manutenção preventiva será realizada em data acordada com o usuário ou setor requisitante.

Art. 68. É de responsabilidade da CMO, mediante solicitação do usuário, as alterações relativas às instalações de equipamentos e acessórios.

Art. 69. A CMO deverá ser consultada nas situações de mudanças de *layout* que possam interferir na estrutura física e/ou lógica da rede de computadores.

Art. 70. Os técnicos só poderão atender a ocorrência na presença do usuário, ou com autorização antecipada do mesmo.

Art. 71. Não serão realizados atendimentos aos recursos de TI que não tenham sido homologados pela Equipe da CMO.

Art. 72. A Coordenação de Modernização e Informática realizará atendimento apenas aos equipamentos de patrimônio da DPE/BA.

Parágrafo único - Sob qualquer hipótese não serão realizadas manutenções e consertos em equipamentos de uso particular de qualquer membro, estagiário ou servidor.

CAPÍTULO XVI – DOS SISTEMAS DE TERCEIROS

Art. 73. Os sistemas informatizados desenvolvidos, mantidos e disponibilizados por terceiros, que são ou devem ser utilizados por Defensores Públicos e/ou demais servidores da instituição, serão gerenciados pela Coordenação de Modernização e Informática em conformidade com os

seguintes critérios:

I – A CMO deverá ser informado com antecedência, de forma oficial, pela Direção sobre qualquer iniciativa e/ou intuito de aquisição de novas soluções tecnológicas, especificamente, sistemas computacionais e de gestão.

II - Toda e qualquer demanda de implantação de novas aplicações para benefício da instituição, deverá ter a participação direta da Coordenação de Modernização e Informática, a fim de evitar problemas quanto ao cumprimento de prazos de aquisição, customização e implantação.

III - Todos os novos usuários deverão ser cadastrados pela CMO mediante solicitação através do Service Desk com anuência do superior imediato.

IV - O suporte realizado pela CMO, quanto aos sistemas de terceiros utilizados pela instituição, se limita à intermediação de suporte ao usuário e cadastros junto ao mantenedor do sistema. Além da disponibilidade do serviço no que se refere a infraestrutura pertencente a Defensoria Pública.

CAPÍTULO XVII – DO DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS

Art. 74. Os projetos para desenvolvimentos de sistemas ou melhorias, seguirão os critérios elencados abaixo:

I - Uma breve descrição do projeto deverá ser encaminhada para o e-mail cmo@defensoria.ba.def.br;

II - Uma reunião deverá ser agendada para que o requerente apresente o escopo do projeto a ser implementado;

III - Caberá a um(a) analista da CMO o levantamento das considerações e soluções a serem adotadas. O(A) mesmo(a) elaborará um documento de apresentação da proposta, podendo ser em forma de texto, fluxo e/ou protótipo, a depender da complexidade do projeto;

IV - A proposta é apresentada ao requerente para avaliação, ajustes e aprovação;

V - A CMO submete a proposta a comissão de tecnologia da Defensoria para que seja definido o grau de prioridade.

VI - Definida a prioridade, o requerente é comunicado sobre a fila de projetos e sobre prazo estimado para início do desenvolvimento da sua demanda.

VII - O(A) analista responsável pela distribuição dos projetos e tarefas verifica o seguinte projeto em fila, a ser desenvolvido. Em reunião com a Coordenação de Modernização os recursos serão definidos e alocados aos novos projetos.

VIII - A implementação do código é então iniciada e, a cada modificação, o versionamento é executado.

IX - Após os testes da ferramenta, as entregas são feitas ao solicitante que também fará o teste final e aprovação da demanda entregue. Se houver necessidade de mudança, o solicitante deve comunicar à CMO para que estas sejam inseridas nas próximas tarefas.

CAPÍTULO XVIII - DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 75. A CMO deverá prover os instrumentos tecnológicos necessários ao cumprimento das normas estabelecidas nesta Portaria, bem como zelar pela manutenção, devidamente atualizada, de sistemas operacionais, navegadores e quaisquer programas de detecção e eliminação de códigos e/ou programas indevidos nas estações de trabalho dos usuários.

Art. 76. É atribuição da CMO gerir a infraestrutura de hardware e software necessária à prestação dos serviços de acesso à rede interna, às redes externas e à Internet, sendo vedada a instalação de qualquer equipamento neste ambiente, salvo prévia autorização daquela Chefia.

Art. 77. A CMO poderá realizar monitoramento da utilização dos serviços de rede e acesso à Internet, devendo, quando verificar o uso indevido desses recursos, comunicar às instâncias competentes.

Parágrafo único. A CMO poderá bloquear temporariamente a estação de trabalho que esteja realizando atividade que coloque em risco a segurança da rede, até que seja verificada a situação e descartada qualquer hipótese de dano à infraestrutura tecnológica à DPE/BA.

Art. 78. A CMO comunicará os usuários, com antecedência, sobre paralisações programadas de quaisquer serviços de TI e o período de indisponibilidade.

Art. 79. Os atendimentos realizados pelo Central de Atendimento ao Usuário estão descritos no Catálogo de Serviço de TI.

Art. 80. O Catálogo de serviços de TI e o Acordo de Nível de Serviço, deverão passar por revisões periódicas e aprovação.

Art. 81. Os casos omissos e as dúvidas surgidas na aplicação desta Portaria serão dirimidos pela Coordenação de Modernização e Informática, ouvida ao Comitê Estratégico de Tecnologia da Informação e resolvidos pelo Defensor Público Geral.

Art. 82. Esta Portaria entrará em vigor na data de sua publicação.

Gabinete do Defensor Público Geral, em 25 de outubro de 2021.

RAFSON SARAIVA XIMENES

Defensor Público Geral

THALES JOSÉ COSTA DE ALMEIDA e RICARDO AUGUSTO BORGES SANTANA

Coordenação de Modernização e Informática da DPE/BA

**Republicada por sair com incorreções no Diário Oficial da Defensoria Pública de 26/10/2021.*