



MANUAL DE ATRIBUIÇÕES E RESPONSABILIDADES DA EQUIPE DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC) DO MUNICÍPIO DE MERIDIANO – SP

1. INTRODUÇÃO

Este manual tem como finalidade primordial estabelecer, de forma clara e concisa, as atribuições e responsabilidades dos profissionais que compõem a equipe de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) do Município de Meridiano. A definição precisa de papéis e funções é um pilar fundamental para a otimização da gestão dos recursos tecnológicos, a garantia da segurança da informação e a excelência na prestação de serviços essenciais à administração pública e, conseqüentemente, à população.

2. OBJETIVOS

A elaboração e implementação deste manual visam alcançar os seguintes objetivos estratégicos:

- ✓ **Definição de Responsabilidades:** Delimitar as responsabilidades individuais e coletivas de cada membro da equipe de TIC, promovendo incumbências e a sinergia.
- ✓ **Otimização de Processos:** Contribuir para a racionalização dos fluxos de trabalho e aprimorar a comunicação interna e externa da área de TIC.
- ✓ **Conformidade e Segurança:** Assegurar a aderência às políticas, normas e diretrizes de segurança da informação, protegendo os ativos digitais do município.
- ✓ **Desenvolvimento Profissional:** Fomentar o desenvolvimento contínuo das competências técnicas e comportamentais dos integrantes da equipe, valorizando o capital humano.

3. ESTRUTURA DA EQUIPE DE TIC

A equipe de Tecnologia da Informação e Comunicação do Município de Meridiano é composta por profissionais com diferentes vínculos e perfis, cada qual contribuindo de maneira específica para o alcance dos objetivos da área:

- ✓ **Funcionário Efetivo:** Servidor público concursado, detentor de vínculo permanente com a administração municipal. Atua na formulação e



execução das políticas, estratégias e operações de TIC, garantindo a continuidade e o aprimoramento dos serviços.

- ✓ **Prestador de Serviço:** Profissional ou empresa contratada para a execução de atividades de TIC que demandam especialização específica, por tempo determinado ou para atender a demandas pontuais, complementando a capacidade técnica da equipe interna.
- ✓ **Estagiário:** Estudante em processo de formação acadêmica, que, mediante Termo de Compromisso de Estágio, desenvolve atividades práticas relacionadas à área de TIC, sob a supervisão de um profissional experiente, com o propósito de adquirir conhecimento e experiência profissional.

4. ATRIBUIÇÕES E RESPONSABILIDADES POR PERFIL PROFISSIONAL

4.1 Funcionário Efetivo (Tecnólogo de TIC / Técnico de TIC)

O Funcionário Efetivo é a base da equipe de TIC, responsável pela gestão e operação contínua dos sistemas e infraestrutura.

4.1.1 Atribuições Gerais:

- ✓ **Planejamento e Gestão:**
 - Participar ativamente do planejamento estratégico e tático da área de TIC, alinhando-o aos objetivos da administração municipal.
 - Gerenciar a infraestrutura de rede (LAN/WAN), servidores físicos e virtuais, sistemas operacionais e plataformas de software.
 - Coordenar e executar projetos de implantação, migração e atualização de sistemas e equipamentos.
- ✓ **Segurança da Informação:**
 - Projetar, implementar e monitorar políticas de segurança da informação, incluindo controle de acesso, criptografia, firewalls e sistemas de detecção de intrusão.
 - Garantir a execução de rotinas de backup e planos de recuperação de desastres, assegurando a integridade e disponibilidade dos dados.



- Realizar auditorias de segurança e vulnerabilidade nos sistemas e na rede.
- ✓ **Suporte Técnico:**
 - Prestar suporte técnico de segundo e terceiro nível aos usuários internos, diagnosticando e solucionando problemas complexos de hardware, software, rede e sistemas.
 - Desenvolver e manter uma base de conhecimento para problemas comuns e suas soluções.
- ✓ **Administração de Sistemas:**
 - Administrar e manter atualizados os sistemas operacionais (servidores e estações de trabalho), bancos de dados, softwares de gestão e aplicativos corporativos.
 - Monitorar o desempenho dos sistemas e da rede, identificando gargalos e propondo otimizações.
- ✓ **Documentação e Padronização:**
 - Elaborar e manter atualizada a documentação técnica da infraestrutura (inventário de ativos, diagramas de rede, manuais de procedimentos, configurações de sistemas).
 - Definir e implementar padrões de hardware, software e procedimentos operacionais.
- ✓ **Pesquisa e Inovação:**
 - Pesquisar e avaliar novas tecnologias e soluções de TIC que possam agregar valor e eficiência aos serviços municipais.
 - Propor e implementar melhorias contínuas nos processos e sistemas existentes.

4.1.2 Responsabilidades Específicas:

- ✓ **Tomada de Decisão:** Participar da tomada de decisões estratégicas referentes à aquisição, implementação e desativação de tecnologias.
- ✓ **Conformidade Legal:** Assegurar que todas as operações e políticas de TIC estejam em conformidade com a legislação vigente, incluindo a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) e outras regulamentações pertinentes.



- ✓ **Supervisão:** Supervisionar e orientar as atividades desenvolvidas por prestadores de serviço e estagiários, garantindo a qualidade e a aderência aos padrões da empresa.
- ✓ **Representação:** Representar a área de TIC em reuniões, comitês e eventos, internos e externos, quando solicitado.
- ✓ **Zelo Patrimonial:** Zelar pela integridade, conservação e bom funcionamento de todos os equipamentos, softwares e ativos de TIC do Município de Meridiano.

4.2 Prestador de Serviço (Especialista em Redes / Desenvolvedor de Software / Consultor)

O Prestador de Serviço complementa a equipe interna com expertise especializada e capacidade de execução para demandas específicas.

4.2.1 Atribuições Gerais:

- ✓ **Execução Contratual:** Executar as atividades e projetos de TIC estritamente conforme o escopo, os requisitos técnicos e os prazos definidos no contrato de prestação de serviços.
- ✓ **Especialização:** Prestar serviços que demandam conhecimentos técnicos aprofundados e/ou certificações específicas, como desenvolvimento de sistemas, consultoria em segurança, manutenção de equipamentos complexos ou gerenciamento de infraestrutura de rede.
- ✓ **Manutenção e Suporte:** Realizar atividades de manutenção preventiva e corretiva, bem como suporte técnico especializado, conforme as cláusulas contratuais.
- ✓ **Relatoria:** Fornecer relatórios periódicos de progresso, resultados e eventuais desafios das atividades realizadas, mantendo a transparência com a gestão de TIC da empresa.
- ✓ **Qualidade:** Garantir a qualidade dos serviços e produtos entregues, assegurando a conformidade com as especificações técnicas e os padrões de desempenho esperados.
- ✓ **Adesão a Normas:** Respeitar e aderir integralmente às políticas, normas e procedimentos de segurança da informação e de uso dos recursos de TIC da empresa.



- ✓ **Capacitação:** Realizar treinamentos e capacitações para os usuários em relação ao uso adequado de sistemas, ferramentas e políticas de segurança.

4.2.2 Responsabilidades Específicas:

- ✓ **Entrega e Qualidade:** Ser integralmente responsável pela entrega do serviço ou produto contratado, dentro das especificações técnicas, padrões de qualidade e prazos acordados.
- ✓ **Comunicação:** Manter uma comunicação proativa, clara e transparente com o funcionário efetivo responsável pela gestão do contrato, reportando quaisquer impedimentos ou desvios.
- ✓ **Confidencialidade:** Assegurar a estrita confidencialidade de todas as informações e dados da administração municipal aos quais tiver acesso durante a execução dos serviços.
- ✓ **Suporte Pós-Entrega:** Fornecer o suporte técnico e a assistência necessários para as soluções implementadas, conforme estabelecido em contrato, garantindo a estabilidade e o funcionamento adequado.

4.3 Estagiário

O Estagiário é um membro em formação, cuja atuação visa o aprendizado prático e o apoio às atividades da equipe de TIC.

4.3.1 Atribuições Gerais:

- ✓ **Suporte de Primeiro Nível:** Auxiliar no atendimento de primeiro nível aos usuários, realizando triagem de chamados, instalação de softwares básicos, configuração de periféricos (impressoras, scanners) e resolução de problemas simples.
- ✓ **Organização e Inventário:** Colaborar na organização e manutenção do inventário de equipamentos de TIC, auxiliando na identificação, registro e controle dos ativos.
- ✓ **Documentação:** Apoiar na elaboração e atualização de documentação técnica básica, como procedimentos operacionais simples e guias de uso para usuários.
- ✓ **Acompanhamento:** Acompanhar os funcionários efetivos e prestadores de serviço em visitas técnicas, manutenções e na resolução de problemas, observando e aprendendo com a prática.



- ✓ **Pesquisa e Aprendizado:** Realizar pesquisas sobre novas tecnologias, ferramentas e metodologias, sob orientação, contribuindo com informações para a equipe.
- ✓ **Manutenção Preventiva:** Auxiliar na execução de rotinas de manutenção preventiva de equipamentos, como limpeza e verificação de componentes.
- ✓ **Apoio Administrativo:** Prestar apoio em atividades administrativas da área de TIC, como organização de arquivos e agendamentos.

4.3.2 Responsabilidades Específicas:

- ✓ **Comprometimento com o Aprendizado:** Demonstrar proatividade, interesse e dedicação no processo de aprendizado e no desenvolvimento de suas habilidades técnicas e interpessoais.
- ✓ **Execução de Tarefas:** Realizar as tarefas designadas com atenção, responsabilidade e dentro dos prazos estabelecidos, buscando sempre aprimorar a qualidade de seu trabalho.
- ✓ **Sigilo e Confidencialidade:** Manter sigilo absoluto sobre todas as informações, dados e processos da empresa aos quais tiver acesso durante o estágio.
- ✓ **Reporte e Comunicação:** Reportar-se regularmente ao supervisor responsável por sua orientação, buscando esclarecimentos e informando sobre o andamento das atividades.
- ✓ **Cumprimento de Normas:** Cumprir rigorosamente as normas, regulamentos internos e políticas do Município de Meridiano, incluindo as de segurança da informação.

5. POLÍTICAS DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

A segurança da informação é uma responsabilidade compartilhada por todos os membros da equipe de TIC. Independentemente do vínculo empregatício ou de serviço, todos são obrigados a:

- ✓ **Confidencialidade, Integridade e Disponibilidade (CID):** Assegurar a proteção das informações da administração municipal, garantindo sua confidencialidade (acesso apenas por pessoas autorizadas), integridade (precisão e completude) e disponibilidade (acesso quando necessário).



- ✓ **Uso Responsável:** Utilizar os recursos de TIC (hardware, software, rede, internet) de forma ética, legal e exclusivamente para fins institucionais.
- ✓ **Reporte de Incidentes:** Reportar imediatamente o superior imediato, qualquer incidente de segurança da informação, suspeita de violação ou comportamento anômalo nos sistemas ou na rede.
- ✓ **Adesão a Políticas:** Seguir rigorosamente as políticas de segurança de senhas (complexidade, troca periódica), controle de acesso a sistemas e diretrizes para o uso de equipamentos corporativos e dispositivos pessoais.
- ✓ **Capacitação Contínua:** Participar ativamente de treinamentos e capacitações em segurança da informação, mantendo-se atualizado sobre as melhores práticas e ameaças.

6. DISPOSIÇÕES FINAIS

Este manual constitui um documento dinâmico, passível de revisão e atualização periódica, a fim de se adequar às novas demandas tecnológicas, evoluções legislativas e às necessidades da administração municipal. A colaboração, o engajamento e o profissionalismo de todos os membros da equipe de Tecnologia da Informação e Comunicação são imprescindíveis para a contínua melhoria e a excelência na prestação dos serviços de TIC ao Município de Meridiano.

Meridiano - SP, 09 de dezembro 2025.