

## **MANUAL DE PROCEDIMENTOS DAS UNIDADES DE APOIO E APOIADAS**

### **MÓDULO 16 - TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO (TI)**

[Índice](#)

**ATUALIZAÇÃO: 05 MAR 2020**

**RESPONSABILIDADE: CENTRO DE COMPUTAÇÃO DA AERONÁUTICA DO RIO  
DE JANEIRO**

\*Versões anteriores estão disponíveis na página da SEFA. Para acesso direto, basta [clique aqui](#).

#### **16.1      [TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO \(TI\)](#)**

## MÓDULO 16 - TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO (TI)

### 16.1. TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO (TI)

- 16.1.1. O Centro de Computação da Aeronáutica do Rio de Janeiro (CCA-RJ) é a OM designada pela Diretoria de Tecnologia da Informação (DTI) para planejar, coordenar e executar a concentração de TI dos Grupamentos de Apoio (GAP) e também por emitir diretrizes para o funcionamento desses Elos de Serviço do STI.
- 16.1.2. De acordo com a MCA 11-2/2016 - Manual de Procedimentos para Concentração de Serviços de Tecnologia da Informação nos Grupamentos de Apoio, os GAP são classificados como Elo de Serviço do STI nível 2, devendo atuar nas áreas de segurança da informação, apoio ao usuário de TI (serviços de TI) e apoio à infraestrutura de TI.
- 16.1.3. As Organizações Militares Apoiadas (OMAP) poderão ter, em seus efetivos, militares para apoio imediato e serão classificados como Elo de Serviço do STI nível 1, devendo atuar no apoio ao usuário de TI (serviços de TI) e apoio à infraestrutura de TI, sempre sob coordenação do Elo de Serviço do STI nível 2 da UNIDADE DE APOIO, cuja OMAP estiver vinculada.
- 16.1.4. As UNIDADES DE APOIO devem incluir em seu PTA a manutenção de equipamentos para a sala de servidores, de forma que estas fiquem sempre em conformidade com o preconizado no Anexo J da MCA11-2/2016.
- 16.1.5. Todos os serviços de TI deverão ser requisitados à UNIDADE DE APOIO através do Sistema de Atendimento ao Usuário (SAU), conforme sistemática definida no Plano de Implantação de TI, e utilizando aplicativo padronizado pela DTI.
- 16.1.6. A UNIDADE DE APOIO será a responsável pelo atendimento dos serviços solicitados, podendo ser utilizado o Elo de Serviço do STI nível 1 como atendimento primário. Caso a solicitação saia de sua competência técnica, o chamado deverá ser transferido para um dos Elos Especializados do STI, acompanhando o atendimento dos mesmos.
- 16.1.7. Todas as solicitações de equipamentos, aplicativos, capacitações, ampliações de rede, alterações em sistemas corporativos e outras ligadas a TI das UNIDADES APOIADAS deverão ser direcionadas à UNIDADE DE APOIO para coordenação e encaminhamento conforme legislação vigente.

- 16.1.8. Quando os serviços de TI das UNIDADES APOIADAS forem concentrados na UNIDADE DE APOIO, deverá ocorrer a transferência do pessoal de TI para a UNIDADE DE APOIO.
- 16.1.9. O dimensionamento de pessoal da área de TI para compor o efetivo do setor de TI da UNIDADE DE APOIO e também a necessidade de pessoal para o Elo de Serviço do STI nível 1 nas UNIDADES APOIADAS será definido de acordo com os requisitos dos itens 8.5.1 a 8.5.5 do MCA 21-1/2015 – Implantação de Grupamentos de Apoio.
- 16.1.10. Os Elos de Serviço do STI nível 1, destinados ao suporte de operação, atendimento avançado ou manutenção de aplicativos legados em operação, seguirão as orientações técnicas da UNIDADE DE APOIO.
- 16.1.11. Os chamados referentes ao acesso à rede metropolitana (MAN) ou de longa distância (WAN) deverão ser feitos pela UNIDADE DE APOIO, via SAU do STI.
- 16.1.12. As UNIDADES DE APOIO serão responsáveis pelo suporte aos servidores, ativos de rede, impressoras e demais equipamentos de TI das UNIDADES APOIADAS.
- 16.1.13. As UNIDADES DE APOIO serão responsáveis pelo suporte aos serviços de TI que estão concentrados e também aos serviços que estão localizados nas UNIDADES APOIADAS, tais como controlador de domínio, DHCP, servidor de arquivos, servidor de impressão e sistemas legados.
- 16.1.14. As UNIDADES DE APOIO serão responsáveis pelo suporte básico ao Correio Eletrônico Corporativo aos usuários das UNIDADES APOIADAS, devendo conhecer as regras gerais de utilização do Correio e as configurações para acesso ao Correio através de clientes de correio eletrônico e dispositivos móveis. Tutoriais de utilização e configuração do Correio Eletrônico Corporativo estão disponíveis no Portal do STI ([www.sti.intraer](http://www.sti.intraer)).
- 16.1.15. As UNIDADES DE APOIO atuarão como moderadores das listas de distribuição de e-mail das UNIDADES APOIADAS, com exceção das listas de efetivo e por círculos, que são automatizadas a partir de informações do SIGPES. A criação das referidas listas de distribuição é de responsabilidade do CCA-RJ, devendo ser solicitado via SAU.
- 16.1.16. As UNIDADES APOIADAS deverão eleger os administradores das suas contas funcionais do Correio Eletrônico Corporativo, devendo manter sempre atualizados seus responsáveis. A criação de contas funcionais é de responsabilidade do CCA-RJ, devendo ser solicitada via SAU.

- 16.1.17. As UNIDADES APOIADAS deverão encaminhar mensalmente o controle das licenças de software utilizadas, bem como de sua aplicação, para que as informações sejam inseridas nas prestações de contas das UNIDADES DE APOIO.
- 16.1.18. As UNIDADES DE APOIO serão responsáveis, através da sua SUBSEÇÃO de SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO (prevista pela MCA 21-1), pelo controle dos serviços de acesso à INTERNET das UNIDADES APOIADAS, controlando através de servidores específicos todo o tráfego de dados, conforme Legislação de Segurança da Informação pautada na NSCA 7-13 e ICA 7-5.
- 16.1.19. As UNIDADES DE APOIO serão responsáveis por implementar e manter os controles de segurança nas redes internas das OM apoiadas, incluindo atividades como:
- Manter software antivírus atualizado nas estações de trabalho e servidores;
  - Manter sistemas operacionais e demais softwares de servidores e estação de trabalho atualizados. Manter repositórios de atualização.
  - Gerenciar regras de firewall de forma a permitir apenas o mínimo acesso necessário aos sistemas regionais e redes internas, evitando assim acessos indevidos e propagação de malware.
  - Manter regras de acesso e monitorar acessos dos usuários da guarnição e forma a evitar mau uso de recursos ou mesmo crimes cibernéticos.
- 16.1.20. As UNIDADES DE APOIO devem manter serviço de sobreaviso técnico com possibilidade de acionamento em regime 24 x 7. O CCA-RJ possui serviço de técnico de dia presencial e, quando detectado algum incidente ou indisponibilidade de serviço no GAP, o militar de serviço no local é acionado.
- 16.1.21. As UNIDADES DE APOIO devem capacitar todo seu pessoal em rede, utilizando para isso os cursos gratuitos da CISCO, enquanto estiverem disponibilizados em [www.escom.eb.mil.br](http://www.escom.eb.mil.br) (em especial todos os módulos do CCNA (1-4 e security), bem como dos cursos relativos à defesa cibernética, segurança e sistemas operacionais disponibilizados pelo site de internet do CCA-BR ([www2.fab.mil.br/ccabr](http://www2.fab.mil.br/ccabr)), através do link *Capacitação – Academia Cisco*.
- 16.1.22. O setor de segurança da informação deverá se capacitar para operar o firewall PFSense, equipamento que realiza defesa de perímetro da guarnição, utilizando material disponível na Internet ou solicitando manuais ao CCA-RJ.

- 16.1.23. As UNIDADES DE APOIO e APOIADAS deverão atualizar semestralmente, até os dias 31 de janeiro e 31 de julho, no Sistema de Gestão de Ativos de TI (GATI) as seguintes informações:
- Inventário de Hardware (servidores, storages, estações de trabalho, impressoras etc);
  - Softwares utilizados (Sistemas operacionais, sistemas corporativos e governamentais utilizados, pacote MS Office, autocad, etc);
  - Ativos de rede (switches, roteadores, hubs, conversores de mídia, etc);
  - Topologia da rede, padronizada no software DIA (gratuito), citando velocidade do link de intraer e o tipo de cabeamento utilizado (Fibra monomodo, fibra multimodo, UTP), marca, modelo e número de interfaces dos ativos de rede;
  - Links de Internet (operadora, banda, etc);
  - Telefonia (Tipo de central, contratos, etc);
  - Recursos Humanos de TI; e
  - Contratações de serviços de TI (Impressão, manutenção de equipamentos, sistemas específicos, etc).
- As UNIDADES DE APOIO deverão coordenar as atualizações das informações no GATI.
- 16.1.24. As UNIDADES DE APOIO deverão revisar periodicamente e atualizar quando necessário os Acordos de Nível de Serviço relativos aos serviços de TI prestados às UNIDADES APOIADAS.
- 16.1.25. As UNIDADES DE APOIO e UNIDADES APOIADAS deverão seguir todas as atribuições previstas na ICA 7-41/2016 – Atribuições e Funcionamento dos Elos de Serviço do STI nos Grupamentos de Apoio.

[Início](#)