

	Manual de Procedimento Tecnologia da Informação	24
--	--	-----------

Processo: Tecnologia da Informação

Executora: Diretoria Administrativa

Unidade Atendida: Diretoria Executiva

1 REGULAMENTAÇÃO UTILIZADA

LEI Nº 12.527, DE 18 DE NOVEMBRO DE 2011 - Lei de Acesso à Informação

Política de Segurança da Informação do IPMU

2 OBJETIVO

Orientar o uso dos recursos computacionais para os processos e atividades do Instituto de Previdência Municipal de Ubatuba, garantindo a integridade, disponibilidade e confiabilidade das informações, além de prevenir o acesso não autorizado das mesmas.

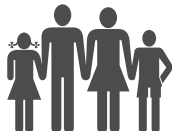
Instruir práticas de manutenção regulares nos sistemas e arquivos, e planos de contenção em cenários adversos.

3 TERMOS UTILIZADOS

Backup – Cópia de segurança das informações críticas da entidade, para utilização caso as informações originais não estejam disponíveis.

Recuperação – Ato de utilizar as cópias de segurança, reconstruindo as informações principais a partir de um Backup.

Cenário Adverso – Ocorrências que possam causar indisponibilidade de equipamentos, sistemas, dados, com capacidade de comprometer a continuidade dos



negócios da organização. Podem ter diferentes níveis de gravidade, desde simples panes na rede elétrica a grandes devastações naturais.

Segurança da Informação – Medidas que visam garantir a disponibilidade, confidencialidade, autenticidade da informação, e prevenir o acesso, modificação e exclusão não autorizados.

Dados – Menor unidade de informação, tomada no seu estado original, antes do processamento ou leitura por humanos ou máquinas.

Informação – Conjunto de dados relacionados, agrupados em processos, documentos, arquivos, entre outros.

Conhecimento – Conjunto ordenado de informações e dados, tomado no seu conjunto, proveniente das atividades da organização, assimilado pelas pessoas chave da organização, capaz de ser utilizado na produção de novos dados, informações e conhecimentos.

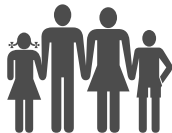
Documento – Unidade de registro de informação, independente do suporte utilizado.

Suporte – Meio pelo qual as informações são registradas. Podem ser papel, microfilme, meios digitais, arquivos, discos magnéticos, entre outros.

Processos - Conjunto de atividades orientadas para atingir um objetivo, inclui entradas de informação, processamento das informações, e resulta em saídas, que podem ser o objetivo almejado, ou informações complementares ao objetivo.

4 SIGLAS UTILIZADAS

PDF – Portable Document Format (Formato de Documento Portátil) – Formato amplamente utilizado no intercâmbio de documentos.



IPMU – Instituto de Previdência Municipal de Ubatuba

TIC – Tecnologia da Informação e Comunicação

5 DISPOSIÇÕES GERAIS

A informação consiste em um dos ativos mais valiosos das organizações atualmente. No âmbito da Previdência não é diferente, pois as informações relativas aos servidores ativos, dependentes, aposentados e pensionistas estão migrando rapidamente para o suporte digital, para o processamento e uso no cotidiano destes, e em políticas públicas de longo prazo. Desta maneira, cada vez mais a Administração Previdenciária gravita sobre dados digitais, o que justifica o aprimoramento constante no trato destes.

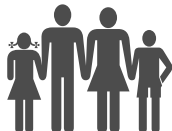
6 DESCRIÇÃO DO PROCESSO

As atividades do Instituto de Previdência produzem dados, muitos dos quais são altamente sensíveis, por se tratarem de dados relativos à vida funcional e familiares dos servidores do município, bem como dados relativos à folha de pagamento destes. Além disso, para alcançar seus objetivos, a Autarquia executa processos, nos quais admite dados, produz informações e toma decisões que afetam diretamente a vida dos administrados, produzindo, neste interim, conhecimento que pode ser aproveitado futuramente.

Toda esta atividade é feita com o suporte das Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs), que conferem produtividade aos trabalhos.

As informações produzidas devem ser catalogadas de acordo com a sua natureza, suporte, grau de importância, grau de sigilo, necessidade utilização (consultas, envios, uso em outros processos), idade (arquivo corrente, arquivo histórico), com o objetivo de dar o tratamento adequado quanto aos controles de acesso e à preservação destes.

6.1 Início do Ciclo da Informação



6.1.1 A informação produzida no atendimento

Ao realizar atividades de atendimento ao público, diversos dados são produzidos, tais como:

- Data e hora do atendimento;
- Identificação do Atendente;
- Identificação do Atendido;
- Assunto do Atendimento;
- Documentos apresentados ou requisitados pelo atendido;
- Necessidades do Atendido;
- Nível de Satisfação do Atendido;
- Protocolo de requerimento;

Estes dados devem ser sintetizados em um documento, da forma mais resumida possível, para que exista uma métrica sobre os atendimentos, e para que se saiba o início dos processos relativos aos atendidos.

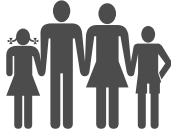
Muito frequentemente, os processos da Autarquia se iniciam com um atendimento.

6.1.2 A informação produzida nos processos

Após o requerimento do atendido, ou de ordem expressa de Diretoria ou Presidência, tem o início o processo. Neste, os dados e informações disponíveis serão anexados e autuados, e as informações que não estiverem disponíveis serão providenciadas. Tal fluxo produz dados, metadados e informações. Após a juntada de todas as informações necessárias, as informações passarão pelo processamento da Diretoria competente, da Presidência, além da ciência de quem for interessado, para posterior deliberação definitiva.

Neste fluxo, são produzidas:

- Dados juntados pelo requerente;
- Dados e informações produzidos pelo relator;
- Dados e informações produzidas no despacho;
- Informações relativas à tramitação;



Informações produzidas em pareceres, opiniões, leis, interpretações, jurisprudências, entre outros;

Conhecimentos sintetizadas em pareceres, opiniões, leis, interpretações, jurisprudências, entre outros;

Deliberações;

Informações referentes à execução da decisão do processo;

6.1.3 Dados e metadados produzidos das etapas anteriores

Processos como Admissão de Ativos e Concessão de Benefícios produzem uma série de dados, tais como:

Cadastro do Servidor/Aposentado/Pensionista

Dados produzidos: RG; CPF; Título de Eleitor; PIS/PASEP; endereço; telefone; e-mail; dependentes; entre outros)

Estes dados produzem um Banco de Dados vital para a administração do IPMU, e são a base de muitos processos tais como Cálculo Atuarial, Análise de Projetos de Lei, Estudos, Pareceres, entre outros.

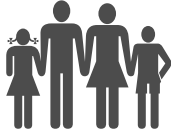
6.1.4 Conhecimento produzido das etapas anteriores

As conclusões, deliberações, discussões e informações de processos anteriores podem ser utilizados para dar lastro em decisões no futuro, aumentando a experiência da Autarquia nas matérias trabalhadas. Tal processo culmina no Conhecimento Organizacional, conferindo solidez à Administração.

6.2 Classificação das Informações

Os dados, informações e conhecimentos das etapas anteriores devem ser tratadas como se segue.

6.2.1 Natureza da Informação



A informação deve ser discriminada quanto a suas características, incluindo, mas não limitado, às seguintes:

Origem: As informações podem ser pessoais, como identidades, endereços, etc; ou públicas.

Sigilo: Existem informações que caso sejam disponibilizadas ao público, tragam prejuízo à intimidade, honra, imagem e segurança dos administrados, então convém tratar informações como públicas e sigilosas.

6.2.2 Suporte

As informações se apresentam em diversos suportes, o que não altera sua importância e sua legalidade:

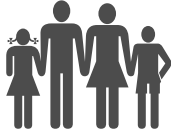
Suporte físico: Documentos em papel: Muitos processos se originam e tramitam em documentos impressos. Seu uso dispensa tecnologias para o armazenamento e transmissão, e está disponível mesmo que as TICs venham a falhar. Mas tem como contraponto o fato de consumirem recursos naturais escassos, serem sensíveis a desastres, passíveis de perdas e desvios, acarretam gastos para envio e tramitação, e não possuem proteção contra acesso não autorizado e modificações.

Os suportes físicos incluem os microfimes e fotografias analógicas, que não são utilizados por esta Autarquia.

Suporte Digital: Meios eletrônicos digitais de armazenamento de documentos, constituem arquivos que podem ser editados, enviados e acessados por meios eletrônicos. Tem como vantagem dispensar o uso do papel, poupando o meio ambiente, e podem ser remetidos a grandes distâncias praticamente sem custo. Não passam pelo envelhecimento característico do papel. Têm como desvantagem a necessidade de uma política de segurança, prática de backups frequentes, uso de equipamento de custo considerável.

No momento, o IPMU está em processo de migração para as tecnologias digitais.

6.2. 3 Grau de Importância



Existem informações sem as quais determinados processos param completamente, e que seu comprometimento ou vazamento causariam danos severos, devem ser considerados de alta importância. Dados relativos à folha de pagamento, base cadastral de ativos do município, dados financeiros e bancários da autarquia, para citar alguns exemplos de dados com elevado grau de importância para o Instituto.

6.2.4 Grau de Sigilo

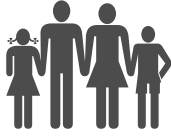
Embora a Lei de Acesso à Informação determine a publicidade como regra e o sigilo como exceção, existem dados que devem ser protegidos contra acesso não autorizado, pois sua divulgação traria prejuízos para a Autarquia e para seus segurados. Dados de identificação e endereços, dependentes, entre outros que prejudicam a intimidade do segurado devem ter proteção contra vazamentos. Decisões potenciais, que ainda não passaram por deliberação, tem capacidade de provocar efeitos adversos se conhecidos antes do momento adequado. Já dados quanto as finanças do Instituto, saúde financeira, dados relativos ao pessoal, entre outros que a legislação e as boas práticas impõem publicidade, devem ter esta garantida, além de necessitarem de proteção contra modificações e exclusões.

6.2.5 Idade das Informações

As informações possuem longo ciclo de vida, e durante este ciclo elas continuam úteis e reaproveitáveis. Os dados devem ser tratados de acordo com a sua idade:

Arquivos Correntes: Arquivos, dados, documentos, processos, independente do suporte utilizado, com menos de 5 (cinco) anos de idade. Pela experiência, são os dados mais acessados para o funcionamento da entidade, independentemente do assunto de que se tratam, o que motiva maior preocupação quanto a backups e rotinas de recuperação eficientes e eficazes.

Arquivos Históricos: Arquivos, dados, documentos, processos, independente do suporte utilizado, com mais de 5 (cinco) anos de idade. Estes constituem dados possivelmente foram atualizados, sobrescritos, e que, provavelmente, não refletem a



condição atual do assunto abordado. Porém possuem importância por permitirem reconstruir eventos, por motivo de estudos ou mesmo auditorias, no momento em que se fizer necessário. Quando se trata de atos de recursos humanos, seu valor é ainda maior: é frequente o acesso a informações desta natureza com até 35 anos de idade ou mais.

É desaconselhável o uso do termo “Arquivo Morto”, pois passa a ideia de que a informação perdeu sua validade e utilidade, motivo pelo qual não é usado neste Instituto.

6.3 Tratamento das Informações

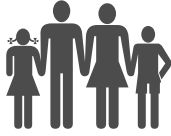
Dados e Informações relativos a atendimentos devem ser registrados no ato do atendimento, em relatório específico, sem necessidade de formatações e efeitos de estética, bastando para isso uma planilha de atendimento, que possibilite o uso e catálogo posterior.

Dados e Informações relativos a tramitação de documentos, processos, requerimentos e outros (Protocolo) devem ser registrados em livro próprio, constituindo um registro mestre, mesmo quando exista um meio auxiliar de registro, como guias de tramitação ou cargas. Quando existirem meios auxiliares, devem ser harmônicos com o registro principal.

6.3.1 Documentos enviados e recebidos

Os documentos enviados e recebidos, quando em suporte físico, devem ser digitalizados assim que receberem o protocolo, garantindo a preservação das informações, e o suporte físico deve ser encaminhado para o seu destino, seja o arquivo ou a junta em processo.

6.3.2 Processos



Enquanto não for regulamentada a adoção do processo totalmente digital, os autos devem ser digitalizados assim que terminada sua tramitação imediata, frequentemente este momento é a ciência do interessado após a atuação do órgão deliberativo. Os documentos produzidos em formato digital, mas impressos para autuação no processo, devem ser mantidos em diretório de responsabilidade do autor do documento, em formato PDF, de modo a garantir a originalidade do documento que foi impresso.

6.4 Medidas de Segurança

6.4.1 Cópias de Segurança (Backups)

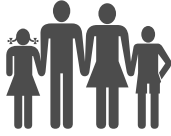
Os dados devem possuir cópias de segurança, prevenindo sua perda em caso de danos aos dados correntes. Os dados produzidos/armazenados nos equipamentos dos servidores devem ser armazenados no servidor compartilhado, localizado na sala-cofre e acessível pela rede interna.

Os dados do servidor principal, compartilhado pelos usuários dos sistemas, e centro dos dados das atividades da Autarquia devem passar por Backup pelo menos mensalmente.

Os arquivos de Backup devem passar por teste de recuperação, pelo menos mensalmente, na metade do prazo anterior. Este procedimento tem o objetivo de verificar a consistência dos arquivos de segurança, caso haja algum arquivo corrompido, o backup anterior deve ser refeito. Neste caso, não alterar o calendário de Backups.

Arquivos de alta importância, altamente necessários, muito utilizados (assim definidos na Política de Segurança da Informação); que não existam em suporte físico e os sigilosos, devem ter cópia de segurança a parte da primeira, e esta cópia de segurança deve ser realizada e testada com frequência compatível à atualização destes dados, com frequência mínima quinzenal.

Os meios em que se encontram os Backups devem ser pelo menos duplicados, e guardados em locais distintos, de conhecimento do responsável, de forma a mitigar o risco de eventos catastróficos que podem atingir o local de armazenamento destes.



Podem ser também transferidos para uma nuvem, mantida pela autarquia ou contratada, para este mesmo fim.

Arquivos protegidos por criptografia devem ser informados à Presidência, que deve ter a cópia das senhas em seu poder, para evitar o risco de perda de acesso a dados públicos por perda de senha.

6.4.2 Equipamentos

Os equipamentos de informática, assim como os softwares neles utilizados, devem ser utilizados de modo a não comprometer a segurança das informações vitais ao funcionamento da autarquia.

Os equipamentos devem ser mantidos em perfeito estado de conservação.

As instalações, modificações ou remoções devem ser autorizadas pelo responsável pela Tecnologia da Informação.

Cabos e conexões devem ser mantidos no mais perfeito estado, pois podem comprometer toda a arquitetura da rede e trazer riscos de panes e incêndios.

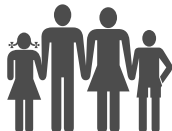
Qualquer comportamento inesperado de equipamentos, sistemas ou aplicativos deve ser comunicado imediatamente ao responsável pela TIC, para providências.

O uso da Internet deve seguir estritamente a Política de Segurança da Informação.

6.4.3 Antivírus

Todos os computadores devem possuir software antivírus instalado e atualizado. Qualquer divergência quanto a este tópico deve ser prontamente solucionada, sob pena de comprometer toda a rede. É altamente recomendável executar varredura completa das máquinas com periodicidade pelo menos semanal.

6.5 Casos Não Previstos



Instituto de Previdência Municipal de Ubatuba – IPMU
Prefeitura Municipal da Estância Balneária de Ubatuba

Casos não previstos neste manual devem ser deliberados pelo responsável pela TIC, registrados e levados em consideração em atualização futura deste manual.