Sociedade de Educação e Saúde à Família

Manual de Tecnologia da Informação

ChildFund Brasil
Fundo para Crianças

SOCIEDADE DE EDUCAÇÃO E SAÚDE À FAMÍLIA
SESFA - BARBALHA/CE

Manual de Tecnologia da Informação

Sociedade de Educação Saúde à Família

Prezado Colaborador

Este manual contém as orientações básicas sobre a utilização de práticas, padrões e relacionamentos estruturados, assumidos por executivos, gestores, técnicos e usuários de TI dessa organização, com a finalidade de garantir controles efetivos, ampliar processos de segurança, minimizar os riscos, ampliar o desempenho, reduzir os custos, suportar as melhores decisões e consequentemente alinhar TI aos negócios.

A implantação do Manual de Tecnologia da Informação consolida um modelo inovador que aproxima, em todas as áreas gestoras, a auditoria à execução administrativa, de modo que as falhas são detectadas em tempo real e regularizadas as ações da instituição.

Nossa História

A Sociedade de Educação e Saúde à Família (SESFA), fundada em 26 de novembro de 1985, é uma entidade filantrópica sem fins lucrativos, civil, jurídica de direito privado, de caráter educacional, cultural, assistencial e de saúde, com duração indeterminada.

Sua sede está localizada na Rua Alfredo Correia, nº 172, bairro Cirolândia, cidade de Barbalha/Ceará, região Nordeste do Brasil. Os trabalhos desenvolvidos pela SESFA abrangem as comunidades urbanas: Cirolândia, Alto da Alegria, Bela Vista, Malvinas, Bulandeira, Vila Santo Antônio e áreas rurais de Morro Branco e distrito Estrela. Os atendimentos acontecem em boa parte na sede da organização para as áreas da Cirolândia, Bela Vista, Morro Branco e Vila Santo Antônio; em prédio próprio na comunidade Alto da Alegria, e edifícios de instituições parceiras nos bairros Malvinas (SOAFA), Bulandeira e Distrito Estrela (SOBEF).

A SESFA surgiu a partir do desmembramento da Sociedade de Apoio à Família (SOAFA). Seus trabalhos foram iniciados em casas alugadas na comunidade da Bela Vista, Alto da Alegria e no centro da cidade, onde nesta última situava a sede da organização. No ano de 1989, o então prefeito Rommel Feijó realizou a doação dos terrenos para sua edificação, que se empreendeu por meio de mutirões das famílias do bairro e parcerias realizadas pela gestão da época (Dona Liliane) para construção das primeiras salas e um banheiro. Em longo prazo, o aumento da demanda fez surgir a necessidade de ampliação de suas dependências, dando origem a movimentos populares de bingos e rifas que visavam angariar fundos para tal finalidade, antes disso, os atendimentos se davam sob uma estrutura de madeira cobertas com palhas de coqueiro. Com o passar dos anos, a instituição organizada financeiramente com recursos advindos de sua parceria com o Child Fund Brasil, na época Fundo Cristão para Crianças, construiu e rebocou as últimas salas, novos banheiros, refeitório e auditório, configurando a sua estrutura atual.

A organização visa contribuir por meio de ações soco assistenciais com a educação, formação e inclusão social de crianças, jovens e adolescentes, de ambos os sexos, sem distinção de raça ou credo religioso, na faixa etária de 0 a 24 anos, bem como suas famílias, promovendo autonomia, desenvolvimento sociocultural e qualidade de vida biopsicossocial, já que a organização atende famílias em condições de vulnerabilidade, de baixo poder aquisitivo, com renda familiar per capita de até 50% do salário mínimo vigente, onde muitas sobrevivem dos programas sociais do Governo Municipal e Federal.

Atualmente, a SESFA conta com os parceiros: Child Fund Brasil, uma agência global de desenvolvimento e proteção infantil que beneficia crianças, adolescentes, jovens, famílias e comunidades em situação de privação, exclusão e vulnerabilidade social.

Utilizando-se do sistema de apadrinhamento em nível nacional e internacional, o Child Fund oferece à organização a oportunidade de realização de tecnologias sociais nas áreas de saúde, educação, cultura, geração de trabalho e renda, segurança alimentar, nutricional e outras necessidades básicas para o desenvolvimento humano.

Outro importante parceiro é o a Rede de Juventude em Defesa de seus Direitos Sociais (REJUDES), um projeto de rede nacional criada pelo Child Fund Brasil em 2015, que visa mobilizar a juventude inscrita no programa de apadrinhamento e que participa das atividades realizadas nas Organizações Sociais Parceiras (OSPs), fomentando a autonomia e o protagonismo jovem. Deste modo, a SESFA proporciona encontros, oficinas, palestras e conferências especificas para o público jovem, viabilizando discussão te temas como: Igualdade de gênero, respeito, oportunidade, justiça, educação de qualidade, entre outros conteúdos que proporcionam o desenvolvimento pessoal, sócio-político, holístico e competência cidadã.timas salas, novos banheiros, refeitório e auditório, configurando a sua estrutura atual.

Missão

Contribuir para melhoria da qualidade de vida de crianças, adolescentes, jovens e famílias pertencentes às comunidades atendidas através de ações sociais, educativas e culturais buscando a efetivação de seus direitos e deveres com participação comunitária.

Visão

Ser reconhecida como uma entidade que desenvolve ações sociais, educativas e culturais de referência com crianças, adolescentes, jovens e famílias nos municípios de Barbalha, Crato, Orós e no Distrito de Quitaius na cidade de Lavras da Mangabeira.

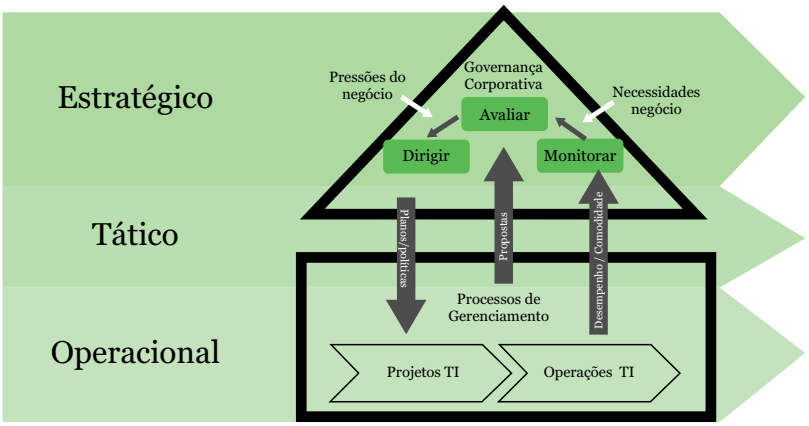
Valores

- ✓ Comprometimento
- ✓ Ética
- ✓ Moral
- ✓ Respeito a Clientela
- ✓ Responsabilidade Social e Ambiental
- ✓ Inovação

Governança de TI

A Governança de TI provê o alinhamento estratégico, a entrega de valor, a gestão de riscos, gestão de recursos e a gestão de desempenho para os serviços de TI, alinhados ao planejamento Estratégico, Tático e Operacional. Todo esse sistema para prover esses controles é aplicado através da ajuda de várias metodologias, boas práticas e padrões criados como COBIT, ITIL, CMMI dentre outras.

Modelo do ciclo Avaliar-Dirigir-Monitorar para a Governança de TI



Fonte: ISO. Este material é uma tradução não oficial da norma ISO/1EC 38500:2008

Em suma a Governança de TI é todo o sistema criado para manter o bom funcionamento e controle dos recursos de TI e principalmente para o monitoramento das práticas de gestão de TI a fim de alinhar com a visão, missão e metas estratégicas da organização.

Principais Norteadores

EOs gestores de TI precisam garantir os seguintes aspectos com a implementação da Governança de TI

Departamento de Tecnologia da Informação

Dentro dessa organização, a unidade, departamento ou setor de Tecnologia da Informação é responsável por todas as funções de informática, garantindo a disponibilidade, integridade e confidencialidade dos dados, dispositivos concedidos para uso administrativo (setores administrativos) e educacional (laboratórios de informática, salas de aula, etc.).

Gestão da Tecnologia da Informação

A busca pela máxima produtividade de seus funcionários passa pela adequação das ferramentas de trabalho. Uma das obrigações primárias do setor de TI é garantir o bom funcionamento dos equipamentos através da manutenção preventiva. Além disso, deve ser capaz de analisar, identificar, reportar e solucionar possíveis problemas, de software ou hardware, que venha a surgir.

Política de Segurança da Tecnologia de Informação

1. Condições de uso

É definido pelas "condições de uso" os padrões e as recomendações de segurança que os usuários devem cumprir para obter acesso aos ativos de TI da SESFA.
Os ativos de TI são propriedades da SESFA e são de uso exclusivo para execução dos trabalhos.
Para utilização dos ativos de TI da SESFA, todos os usuários devem admitir às seguintes condições:

1.1. Responsabilidades

É responsabilidade de todo usuário:

a) Respeitar a integridade, a disponibilidade, a privacidade e a confidencialidade das informações da SESFA e de seus usuários;

b) Respeitar e seguir o "código de práticas" deste documento;

c) Respeitar os direitos e as permissões de uso dos ativos da TI concedidos pela SESFA;

d) Utilizar, de forma responsável, profissional, ética e legal os ativos de TI.

1.2. Restrições de uso:

a) É expressamente proibido o uso da infraestrutura computacional por qualquer indivíduo que não mantenha contrato direto ou indireto com a SESFA;

b) Os ativos da TI não podem ser utilizados para difusão ou armazenamento de propaganda pessoal ou comercial, aliciamentos, programas destrutivos (vírus e spam), material político ou qualquer outro uso inadequado.

1.3. Restrições de conteúdo:

a) É expressamente proibido o armazenamento ou transmissão, sob qualquer forma ou meio de comunicação, de conteúdo inapropriado que promova, incite ou instrua ações e atitudes, tais como: crime, roubo, violência, terrorismo, difamação, calúnia, preconceito de qualquer tipo ou classe, drogas e pornografia.

1.4. Uso de hardware

É proibido aos usuários:

a) Disponibilizar o acesso a pessoas não-autorizadas;

b) Instalar ou alterar as configurações do hardware sem autorização formal da TI;

c) Instalar servidores, computadores, periféricos e acessórios na infraestrutura computacional, sem prévia autorização formal da TI;

d) Promover, sem autorização formal, qualquer manutenção ou tentativa de manutenção dos ativos de TI.

1**.5. Uso de software**

É proibido aos usuários:

a) Copiar softwares da SESFA;

b) Disponibilizar cópias de softwares para terceiros ou clientes da SESFA;

c) Instalar qualquer tipo de softwares sem autorização formal da TI;

a) Alterar configurações de softwares instalados;

b) Utilizar técnicas de engenharia reversa ou decompilar softwares de propriedade da SESFA;

c) Utilizar licenças de softwares que infrinjam quaisquer patentes ou direitos autorais.

1.6. Suporte aos usuários e manutenção dos ativos de TI homologados pela SESFA:

a) O suporte aos usuários dos ativos homologados pela SESFA é restrito à equipe técnica da área de TI.

1.7. Contingência

É reservado a SESFA, o direito à adoção de medidas emergenciais para preservar a segurança dos seus ativos, incluindo a suspensão, bloqueio e alteração de contas, senhas, cancelamento do processo em andamento, dentre outros, de quaisquer usuários.

Para garantir disponibilidade e integridade dos dados, cabe aos gestores responsáveis pela TI, selecionar ativos que terão a realização de backup dos arquivos, com redundância, por meio de rotinas periódicas, definidas pelos responsáveis (diária, semanal etc.).

1.8. Alteração da política de segurança

Este documento será revisado e/ou atualizado anualmente, de acordo com as necessidade Poderão ter acesso à rede corporativa, mediante autorização da TI e aceite da Política de Segurança da TI todos os ativos não pertencentes a SESFA (pen drive, disco rígido externo, câmera digital, notebook, agenda eletrônica, PDA etc.).s da SESFA. Todos os usuários serão informados quando ocorrerem tais revisões/atualizações.

2. Código de práticas

É definido pelo "código de práticas" estabelecer os padrões e recomendações para a utilização dos ativos de TI.

2.1. Hardware

É dever de todos os usuários proteger os ativos de TI contra qualquer tipo de danos e perdas.

Somente a TI poderá efetuar e/ou autorizar qualquer tipo de alteração e reparo interno ou externo nos ativos.

2.1.1. Movimentações dos ativos de TI

As movimentações dos equipamentos de TI devem ser efetuadas por meio de solicitações/avisos prévio por e-mail para todos os responsáveis do setor de TI.

2.2. Software

Os ativos de software de TI devem ter seu uso racional, observando os limites de utilização estabelecidos pela SESFA.

É dever de todos os usuários protegerem os ativos de TI contra qualquer tipo de danos e perdas.

Os usuários dos ativos da TI somente estão autorizados a utilizar os softwares homologados pelo SESFA. Os softwares gratuitos poderão ser utilizados apenas quando justificados, autorizados e instalados pela TI.

É expressamente proibido instalar qualquer tipo de software, principalmente os que infrinjam quaisquer patentes ou direitos autorais e a utilização de técnicas de engenharia reversa, objetivando decompilar os softwares de propriedade da entidade.

2.3. Vírus

Os vírus podem causar danos em diversos níveis, podendo afetar a integridade de arquivos de dados, causando prejuízos imensuráveis e, em alguns casos, irrecuperáveis. Cada usuário é responsável por tomar precauções para evitar a contaminação dos computadores.

2.3.1. Os usuários dos ativos de TI comprometem-se a:

a) Não executar programas ou arquivos de fontes desconhecidas provenientes da internet;

b) Verificar os arquivos recebidos quanto à existência de vírus (via internet, redes de terceiros, disquetes, CDs, DVDs, cartão de memória, unidades de disco removível) com as ferramentas fornecidas pela SESFA para esta finalidade;

c) Comunicar à TI, quando percebido, qualquer incidente de vírus;

d) Caberá exclusivamente a TI informar os procedimentos a serem adotados sobre vírus.

2.4. E-mail

O sistema de e-mail corporativo precisará ser usado por cada membro da instituição para melhor acessibilidade de comunicação. Deverá ser utilizado somente para atividades relacionadas à instituição e que contribuam positivamente para a SESFA.

É expressamente proibido:

a) Enviar ou ser conivente com conteúdo não-aderente a esta política de segurança;

b) Enviar mensagens que configurem spamming para usuários internos e externos;

c) Enviar mensagens com a identificação do remetente alterada ou falsificada;

d) Enviar mensagens com o conteúdo alterado ou falsificado;

e) Enviar informações confidenciais da SESFA para redes públicas (Internet), sem autorização;

f) Invadir a privacidade de usuários pelo acesso não-autorizado à sua caixa postal.

2.5. Rede de computadores

A rede de computadores da entidade deve ser utilizada de forma proficiente e produtiva, mantendo sua integridade, disponibilidade e confidencialidade das informações e conhecimento.

a) A rede não deve ser utilizada para transmitir ou armazenar informações que não sejam do interesse ou não contribuam com os objetivos do SESFA;

b) Ao se ausentar ou sair, o usuário deverá desconectar seu login aberto ou bloquear sua estação de trabalho, para que não haja utilização indevida dos ativos de TI;

c) É expressamente proibido o uso, sem autorização, de softwares não-aderentes à política de segurança do SESFA;

d) Seja localmente em seu computador ou por meio da rede, os usuários não podem alterar, copiar e/ou excluir arquivos pertencentes a outro usuário sem primeiro obter sua permissão;

e) Todo usuário deve fazer uso racional dos recursos, observando os limites de utilização estabelecidos pela política de segurança da entidade;

f) O horário de acesso à rede de computadores restringe-se às normas e aos procedimentos vigentes, podendo ser ampliado mediante autorização, conforme norma especifica.

2.6. Internet

A internet é uma rede mundial de computadores. Por sua diversidade de plataformas e a quantidade de computadores e usuários esse ambiente é propício para o surgimento e a disseminação de vírus em variados formatos, conteúdo ilegal e outros incidentes de segurança.

Por conta disto, devem ser adotados as seguintes práticas:

a) Todo o conteúdo recebido ou enviado através da internet será automaticamente submetido a verificações de segurança para eliminação de vírus e tentativas de invasão do ambiente de rede corporativa.

b) Todo o tráfego de utilização da internet será monitorado. Mediante solicitação, relatórios de utilização poderão ser emitidos e divulgados.

c) A SESFA não se responsabilizará por problemas ocasionados em virtude do fornecimento de informações pessoais dos seus usuários na internet, tais como: números de cartão de crédito ou contas correntes bancárias e senhas para acesso a sistemas de internet banking.

d) Novos recursos na internet, além do acesso à web e ao e-mail, deverão ser liberados somente mediante prévia análise de riscos de segurança e comprovação da necessidade e/ou benefícios do serviço para a SESFA.

2.7. Senhas

Senhas devem ser escolhidas criteriosamente. Estatísticas comprovam que são por meio de senhas malformadas que a maioria das invasões a sistemas ocorrem.

As seguintes práticas devem ser observadas:

a) Após efetuar o seu primeiro acesso à rede corporativa, por meio de uma senha padrão fornecida pela equipe técnica da área de TI, o usuário receberá um aviso automático solicitando a mudança para uma nova senha;

b) Senhas devem ser memorizadas, nunca escritas e registradas em papel ou digitalmente;

c) Senhas são individuais e nunca poderão ser compartilhadas com outros usuários;

d) Senhas devem ser trocadas a cada 3 (três) meses, ou imediatamente se comprometidas;

a) O usuário deve adotar como regra de formação de senhas:

I. Escolher senhas com 6 (seis) ou mais caracteres, compostos sempre por letras e números em conjunto;

II. Mesmo estando os sistemas configurados para minimizar a ocorrência de senhas vulneráveis, nunca deverão ser escolhidas senhas óbvias baseadas em: datas de aniversário da pessoa ou parentes, nomes abreviados, nomes próprios, apelidos, nomes de parentes, números de telefone, dentre outros;

III. Nunca utilizar como senha o login de acesso à rede ou ao sistema;

IV. Nunca escolha senhas baseadas em palavras contidas em dicionários. Grande parte dos incidentes de segurança ocorre por meio de métodos de exploração de senhas por força bruta utilizando, por exemplo, todas as palavras de um dicionário armazenadas em um banco de dados como possíveis senhas.

2.8. Suporte aos usuários dos ativos de TI

O suporte aos ativos de TI é realizado de acordo com os horários de atendimentos estabelecidos pela SESFA por meio de abertura de chamado técnico solicitados através do e-mail corporativo para os responsáveis do setor de TI.

É de responsabilidade de TI certificar-se de que o atendimento e a solução proposta seguem os padrões estabelecidos.

2.9. Monitoramento de tráfego e segurança

Os ativos de TI e quaisquer informações e conteúdos neles armazenados pertencem a SESFA; sendo assim, serão submetidos a processos de monitoramento de tráfego e segurança, garantindo estabilidade, integridade, disponibilidade e confidencialidade do ambiente. A SESFA não necessitará de qualquer tipo de aviso ou autorização judicial para executar tais ações.

2.10. Auditoria de conteúdo

Os ativos de TI e quaisquer informações e conteúdos neles armazenados pertencem a SESFA; sendo assim, poderão ser submetidos a processos de auditoria, caso ocorram incidentes de segurança. Tal processo só poderá ser autorizado pela Diretoria da instituição.

O término e a rescisão dos contratos de trabalho, de prestação de serviços em geral ou quaisquer outros tipos de Convênios, Acordos e Termos com a SESFA implicarão na extinção imediata de todos os direitos de uso e acesso aos ativos da TI que possuíam o indivíduo ou empresa.

a) Cabe a Gestão de Pessoas informar à Tecnologia da Informação sobre as contratações e as rescisões de funcionários em geral, garantindo a segurança contra acessos indevidos, após o término do período estabelecido para utilização dos ativos de TI;

b) Cabe a área contratante informar à Tecnologia da Informação sobre as contratações e as rescisões de terceiros em geral, garantindo a segurança contra acessos indevidos, após o término do período estabelecido para utilização dos ativos de TI.

2.13. Disposições Finais

A SESFA, através da Gestão de Pessoas, Tecnologia da Informação, compromete-se a empregar esforços para informar, sensibilizar e conscientizar todos os usuários dos ativos de TI dos termos desta política.

A Política de Segurança da Tecnologia da Informação deverá ser revisada/atualizada anualmente, de acordo com as necessidades da SESFA.

Situações não-previstas pela Política de Segurança da TI deverá ser encaminhar aos gestores responsáveis pela TI da instituição, quaisquer situações não-previstas pela PSTI, compromete-se a analisar e responder aos incidentes de segurança no prazo de até 5 (cinco) dias úteis.

Ficha Técnica
Sociedade de Educação e Saúde à Família
Presidente: Maria Salvani Soares da Silva
Gestora: Regina Marta Rocha Brasil
Redação: Construção conjunta dos profissionais da SESFA
Projeto Gráfico: Fernanda Guedes | Ag. Janela Amarela

Expediente
CNPJ: 06.743.1160001-05
Rua Alfredo Correia, 172, Cirolândia - Barbalha/CE
Fone: (88) 3532-1800