



DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA - TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO (TI)
1º REVISÃO DE MANUAIS DO PREVINIL 2º SEMESTRE DE 2022

REVISÃO

Esta revisão tem como objetivo acrescentar, reorganizar, anular e ou modificar procedimentos, normas, diretrizes e mapeamentos previamente citadas em manuais anteriores com o intuito de manter os procedimentos atualizados e em acordo com as leis vigentes, além de ter fundamental importância nos aspectos de segurança da informação. Vale citar a observância da LEI Nº 13.709, DE 14 DE AGOSTO DE 2018 – Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD e a norma ABNT NBR ISO/IEC 27001:2006 que versa sobre Sistema de Gestão de Segurança da Informação (SGSI).

Nos casos em que este documento anule ou modifique quaisquer procedimentos, normas, diretrizes e mapeamentos previamente publicados será explícito o documento e item onde se deu a alteração, sendo **citado o texto original** com formatação *itálica e cor vermelha* onde se deu a mudança, caso contrário as informações contidas neste documento devem ser consideradas complementos, apêndices e ou suplementos.

Todas as referências a outras documentações do instituto serão realizadas utilizando-se da formatação ***negrito, itálico e sublinhado***.



INTRODUÇÃO

*“Os dados são o aspecto mais importante do seu computador.
O hardware do computador pode falhar, os dados podem ser corrompidos, os computadores podem ser perdidos, roubados ou destruídos.
Você pode reinstalar sistemas operacionais e aplicativos, mas seus dados originais podem ser **perdidos para sempre.**”*

Massachusetts Institute of Technology – MIT

Quando observamos pelo aspecto institucional os dados são de importância fundamental para o funcionamento dos tramites administrativos sua manutenção, segurança, integridade são fatores primordiais para o Departamento de informática (TI) do instituto.

Com a constante evolução e aprimoramento dos setores técnicos e tecnológicos do instituto se apresenta a necessidade de aprimoramento das documentações.

As informações apresentadas nesta documentação são necessárias para a manutenção de um ambiente seguro no nível técnico e operacional do setor de TI, refletindo assim em um ambiente seguro para todos os colaboradores do instituto.

1. CONTRODE DE ACESSO

1.1. USUARIOS E SENHAS - CONTROLE DE ACESSO LÓGICO

1.1.1. Cadastro Mapeamento/Manualização de procedimentos:

1.1.1.1 O cadastramento de usuários será realizado pelo departamento de TI do instituto sempre que provocado pelo presidente ou chefe de um dos departamentos do instituto, será respeitado a seguinte rotina:

1.1.1.2. O solicitante deverá fazer a solicitação ao departamento responsável;

1.1.1.3. O departamento responsável deverá verificar a necessidade de acesso do solicitante, recolher a documentação de cadastro do solicitante após a verificação documental encaminhar para o departamento de TI a solicitação;

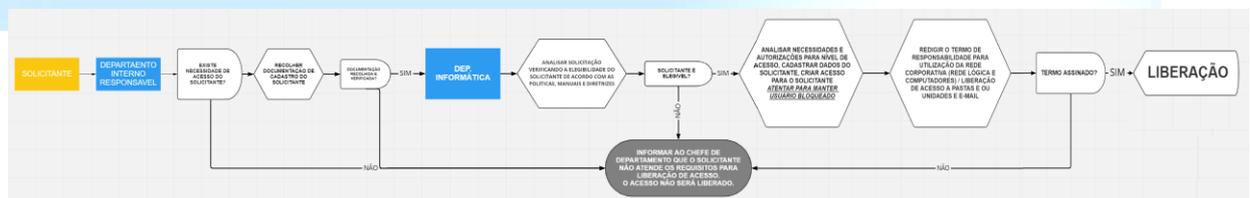
1.1.1.4. O departamento de TI verificará a elegibilidade do solicitante junto com a política de segurança da informação, manuais e diretrizes do instituto;

1.1.1.5. O departamento de TI deverá determinar o tipo, nível, e autorizações de acesso e criar o usuário;

1.1.1.6. O departamento de TI deverá manter o acesso do novo usuário bloqueado até o solicitante assinar todos os termos de responsabilidade em vigência;

1.1.1.7. O departamento de TI liberará o usuário para acesso informando ao solicitante e ao departamento do solicitante.

1.1.1.8. Fluxograma:



**(este fluxograma substitui o fluxograma de controle lógico posteriormente publicado e pode ser melhor observado em documentação anexada publicamente no site do instituto seguindo o seguinte hiperlink: [Tecnologia da Informação](#))*



1.1.2. Níveis de usuário:

1.1.2.1. É responsabilidade do departamento de TI a atribuição de níveis de usuários no Active Directory (AD) e em todos os sistemas utilizados pelo instituto.

1.1.2.2. Os níveis de usuários são utilizados para que cada usuário tenha acesso a apenas aplicações e informações que sejam de estritamente necessários para o desenvolvimento de sua função. Gerando assim uma camada adicional na Segurança da Informação.

1.1.2.3. As informações a respeito a acessos e liberações em cada nível de usuário é de responsabilidade do departamento de TI sendo estas informações classificadas como CONFIDENCIAL devendo este manter o controle de forma confidencial visando a manutenção da segurança da informação do instituto.

1.1.2.4. É responsabilidade do Chefe do departamento de TI e dos responsáveis pela gestão de acessos manterem o controle dos níveis de acesso.

1.1.2.5. Os responsáveis pela gestão de acessos serão designados pelo chefe do departamento de TI.

1.1.3. Senhas orientações gerais:

1.1.3.1. Alterações de Senha de usuário:

Uma das formas de diminuirmos a vulnerabilidade do fator humano dentro do setor de TI do instituto é aplicar uma política de mudanças de senha.

No entanto os usuários do nível administrativo e corporativo não deverão alterar a senha sem prévia autorização, esta orientação não exclui a necessidade de troca de senha com periodicidade visando à manutenção de segurança na senha.

Antes da autorização de mudança de senha é importante observar se as credenciais não são utilizadas em outras aplicações, uma vez que caso as credenciais sejam utilizadas em outras aplicações estas serão interrompidas com a mudança, como podemos observar em exemplos práticos como:

-E-mail corporativo que é utilizado em aplicações CLOUD como “DRIVE”;

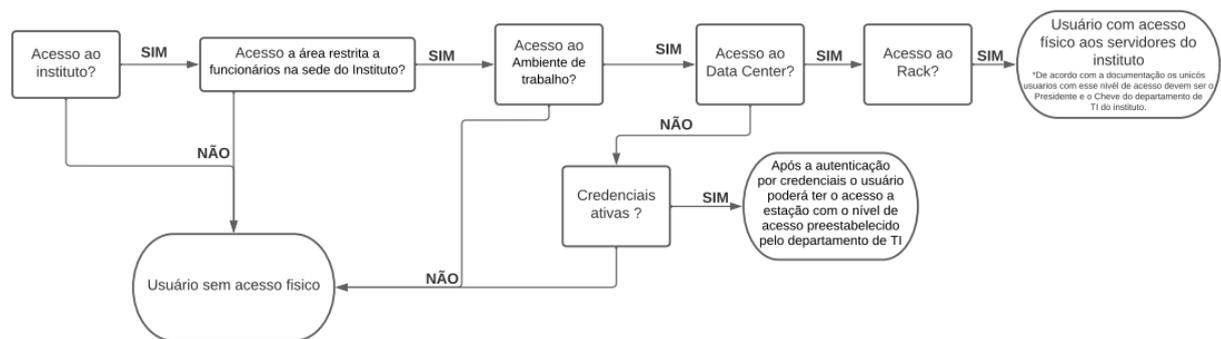
-Credenciais utilizadas para autorização de aplicações como rotinas de backup ou autorização administrativa;

-Credencias com função de autorização dentro dos sistemas previdenciários;

1.2. UTILIZAÇÃO DA INFRAESTRUTURA DE TECNOLOGIA E ACESSO A INFORMAÇÕES - CONTROLE DE ACESSO FÍSICO

1.2.1. Complemento ao item **6.6 do manual de informática, 2019, volume 1, edição 1;**

Diagrama de controle de acesso físico Estações de trabalho / Ativos de informação / Servidores



*(Este diagrama e pode ser melhor observado em documentação anexada publicamente no site do instituto seguindo o seguinte hiperlink: [Tecnologia da Informação](#))

1.2.1.1. Servidores de aplicações e dados:

O controle do acesso físico aos servidores de aplicações e dados do instituto se dá por diversas camadas de controle de acesso.

Os servidores se encontram dentro de Racks metálicos que são trancados com chaves, os únicos que possuem acesso as chaves dos Racks são o Presidente do instituto e o Chefe do departamento de TI.

Os Racks se encontram dentro de áreas com acesso controlado denominado Data Center que é um ambiente físico com controle de acesso realizado pelo departamento de TI.

O Data Center se encontra dentro a área restrita a funcionários na sede do Instituto.

O instituto se localiza em ambiente com controle de entrada e saída realizado por meio de funcionário e monitorado por câmeras de segurança;

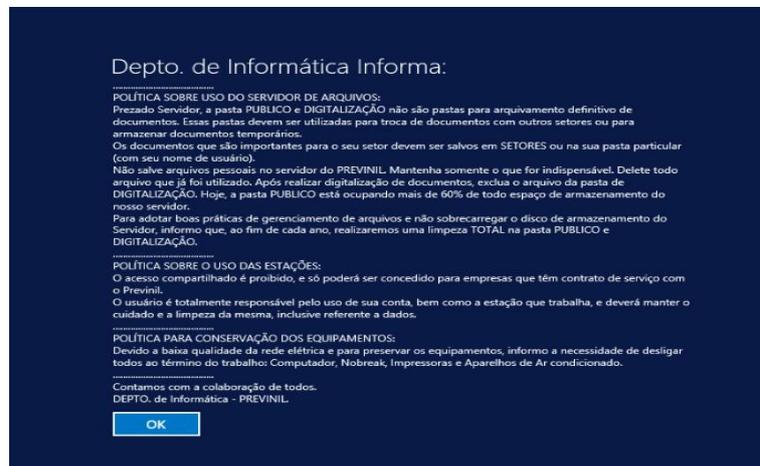
1.2.1.2. Ambiente de trabalho:

Todas as estações de trabalho conectadas a rede do instituto só podem ser acessadas através de autenticação de credenciais previamente cadastradas pelo departamento de TI;

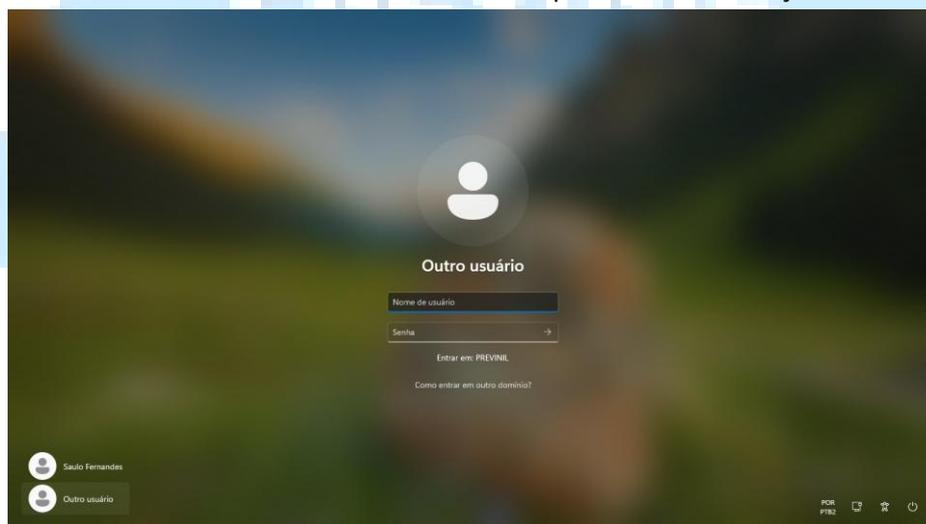
1.2.2. Manual de Acesso Físico - Para o acesso de um usuário este deverá inserir suas credenciais de usuário e senha em qualquer dispositivo do ambiente de trabalho do instituto o dispositivo irá

inicializar com todas as configurações previamente feitas por este usuário, como podemos observar no manual a seguir:

- (1) O usuário autorizado a utilização de uma estação de trabalho deverá inicializar a estação, verificando se o Nobreak desta encontra-se ligado e acionando o botão “POWER” da estação;
- (2) Após a inicialização do sistema o usuário deverá ler com atenção todas as diretrizes e informações contidas na tela inicial da estação de trabalho, após a leitura deverá clicar no botão “OK” como pode ser observado na imagem a baixo, seguindo assim para próxima etapa;



- (3) Após o aceite das diretrizes e informações o usuário será direcionado para tela de LOGIN no sistema onde deverá utilizar suas credenciais para acessar a estação de trabalho;



- (4) Após a autenticação do usuário ele poderá acessar as informações e programas previamente autorizados pelo departamento de TI;

Rua Prof. Alfredo Gonçalves Filgueiras, nº18 sala 201, Centro - Nilópolis/RJ.
Contatos: Telefone 3236-1900 E-mail: previnil@hotmail.com



2. CLASSIFICAÇÃO DE DADOS

Este item revoga o texto descrito no ***Manual de Informática 2019 Volume 1, Edição 1 e na Política de segurança da informação – PREVINIL*** substituindo o item ***6.5. CLASSIFICAÇÃO DA INFORMAÇÃO do Manual de Informática 2019 Volume 1, Edição 1*** e o item ***6.5. CLASSIFICAÇÃO DA INFORMAÇÃO da Política de segurança da informação – PREVINIL***, tendo à finalidade a atualização do texto em consideração a norma ABNT NBR ISO/IEC 27001:2006 que versa sobre Sistema de Gestão de Segurança da Informação (SGSI) e a LEI Nº 13.709, DE 14 DE AGOSTO DE 2018 – Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD.

Para darmos início a classificação de dados devemos considerar:

I - Dados – São valores atribuídos a algo. Registros soltos, aleatórios, sem qualquer análise ou estruturação.

II - informação - São dados, processados, que podem ser utilizados para produção e transmissão de conhecimento, contidos em qualquer meio, suporte ou formato;

III - documento - unidade de registro de informações, qualquer que seja o suporte ou formato;

IV - informação pessoal - Informação relacionada a pessoa natural identificada ou identificável;

V - informação pessoal sensível - informação pessoal sobre origem racial ou étnica, convicção religiosa, opinião política, filiação a sindicato ou a organização de caráter religioso, filosófico ou político, dado referente à saúde ou à vida sexual, dado genético ou biométrico, quando vinculado a uma pessoa natural;

VI - Ativos de informação - São considerados ativos de informação os dados e/ou informações tratados ou não que fazem parte de sistemas de informações, podendo ser elas produzidas automaticamente pelo sistema, importadas de forma manual, importados de forma automática, ou seja, todos os dados e informações utilizados nos processamentos de sistemas informatizados, tendo como exemplos base de dados, banco de dados, backups. Assim como os meios de armazenamento, transmissão e processamento da informação.

2.1. TIPOS DE CLASSIFICAÇÕES:

2.1.1. Público: É uma informação do PREVINIL ou de seus clientes com linguagem e formato dedicado à divulgação ao público em geral, sendo seu caráter informativo, comercial ou promocional. É destinada ao público externo ou ocorre devido ao cumprimento de legislação vigente que exija publicidade da mesma.

Não exige controle para acesso, distribuição, cópia ou devem ser públicos por força de Lei.

2.1.2. Restrito: Significa que é restrito ao PREVINIL, a um determinado setor, departamento ou destinatário não podendo ser retransmitida para fora da abrangência de restrição.

É uma informação que não se tem interesse em divulgar, onde o acesso por parte de indivíduos externos ao Instituto é proibido, devendo haver autorização caso necessário. Caso esta informação seja acessada indevidamente, poderá causar danos à imagem do Órgão, porém, não com a mesma magnitude de uma informação confidencial.



O controle deve ser feito com acesso via autenticação de credenciais, quando não for possível, o acesso deverá ser controlado e mantido o registro de quando e quem teve o acesso à informação. Por sua natureza Informações pessoais e informações pessoais sensíveis sempre devem ser classificadas como restritas ou com uma classificação superior.

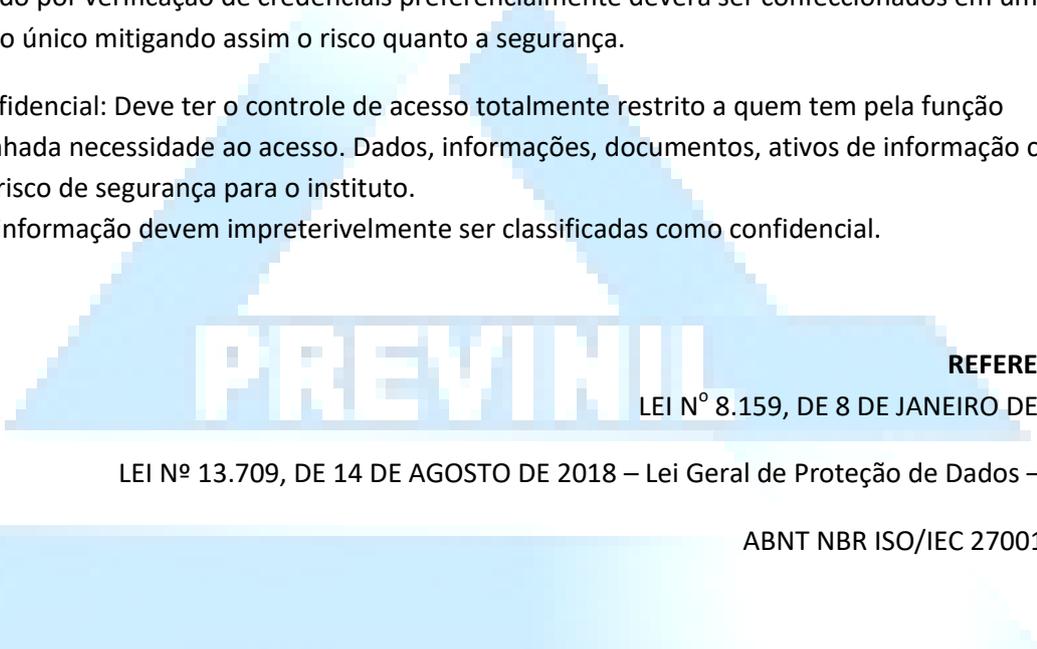
2.1.3. Sigiloso: Dados relativos à atividade empresarial de pessoas físicas ou jurídicas de direito privado obtidas por órgãos ou entidades distritais no exercício de atividade de controle, regulação e supervisão da atividade econômica cuja divulgação possa representar vantagem competitiva a outros agentes, Informações protegidas por alguma legislação de sigilo. Por exemplo: sigilo bancário, fiscal, comercial e segredo de justiça.

É uma informação crítica para os negócios do PREVINIL ou de seus Patrocinadores/Segurados. A divulgação não autorizada dessa informação pode causar impactos de ordem financeira, de imagem, operacional ou, ainda, sanções administrativas, civis e criminais ao PREVINIL ou aos seus Patrocinadores/Segurados.

Classificados como SIGILOSO nunca devem ser distribuídos, publicados, replicados. Seu controle deve ser realizado por verificação de credenciais preferencialmente deverá ser confeccionados em um documento único mitigando assim o risco quanto a segurança.

2.1.4. Confidencial: Deve ter o controle de acesso totalmente restrito a quem tem pela função desempenhada necessidade ao acesso. Dados, informações, documentos, ativos de informação com potencial risco de segurança para o instituto.

Ativos de informação devem impreterivelmente ser classificadas como confidencial.



PREVINIL

REFERENCIAS

LEI Nº 8.159, DE 8 DE JANEIRO DE 1991.

LEI Nº 13.709, DE 14 DE AGOSTO DE 2018 – Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD

ABNT NBR ISO/IEC 27001:2006

Responsável pela elaboração do documento

Saulo Fernandes Dantas – Chefe do departamento de TI do PREVINIL

Nilópolis, 08 de julho de 2022



Manual de Informática

2018

Volume 1, Edição 1

Expediente

Prefeito

Farid Abrão David

Presidente do Previnil

Danielle Villas Bôas Agero Corrêa

Elaboração

Paulo Sérgio Cardoso – Chefe do Departamento de
Informática

Colaboração

Melina Gonçalves Gil – Técnica Previdenciária

Sumário de Informática

Introdução	4
Apresentação da Presidente	6
Legislação Aplicada	7
Conceitos	8
Introdução	11
Relacionamento com a sociedade	13
Missão	15
Bibliografia.....	17

Introdução

O presente *Manual* tem por objetivo informar e orientar todos os servidores deste Órgão e toda a comunidade externa sobre a utilização e funcionalidade do setor de Informática



Este *Manual* vem para auxiliar os servidores vinculados a este Instituto, bem como toda a sociedade e principalmente os servidores aposentados e pensionistas deste Órgão.

O *Manual de Informática* é fruto de um trabalho intenso e de cunho prático que visa facilitar a compreensão de todos, se apresentando em forma de passo-a-passo, adotando termos claros e coerentes.

A manutenção e utilização de todos os sistemas utilizados no Instituto são monitoradas pelo chefe de departamento de informática. Este servidor é responsável em manter todo o sistema tecnológico do Instituto em perfeito funcionamento.

O objetivo da gestão do PREVINIL é o constante aprimoramento dos servidores, buscando atingir de forma satisfatória os resultados e programas governamentais.

Amparada neste enfoque, a Controladoria apresenta aos gestores e servidores deste Instituto, e também às pessoas e entidades interessadas, este manual de procedimentos a serem

seguidos durante a jornada de trabalho do chefe de departamento de informática.

Cabe ressaltar que esta publicação é produto de um novo modelo de Gestão, mais focado na valorização dos servidores e no estímulo ao desenvolvimento das competências de sua força de trabalho e na potencialização do capital humano do Instituto.

Lembramos que todo manual é passível de mudanças e futuros ajustes.

Que todos façam um bom uso desse Manual, e tenham um bom trabalho!

Melina Gonçalves Gil

Técnico Previdenciário

**“ A melhor maneira de prever o futuro é inventá-lo”
(Alan Kay – Cientista da Computação/1971)**

Apresentação da Presidência

O objetivo deste trabalho é orientar os servidores do PREVINIL quanto aos procedimentos para o Departamento de Informática no âmbito desta Autarquia Previdenciária.



Para tanto, os procedimentos aqui elencados obedecerão às legislações aplicadas – elencadas neste Manual-, e adaptadas à nossa estrutura organizacional.

Cabe esclarecer que a excelência no Departamento de Informática, depende de todos os envolvidos neste Instituto, com especial atenção para o responsável pelo Departamento de Informática.

Danielle Villas Boas Agero Corrêa
Presidente do PREVINIL

Legislação Aplicada

-  Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017 (Lei de Proteção e Defesa dos Usuários de Serviços Públicos);
-  Lei Federal nº 9.717/1998 – Regras Gerais de organização e funcionamento dos RPPS;
-  Portaria nº 96 de 08/06/2017 – Código de Ética Profissional do Instituto de Previdência dos Servidores do Município de Nilópolis – Previnil;
-  NBR ISO/IEC 17799:2005
-  ABNT 21:204.01-010
-  Lei 9.609/98 – Lei do Software
-  Política de Segurança da Informação – Raízen
-  Lei Federal nº 8.213/1991 – Lei de Benefícios da Previdência Social;
-  Lei Federal nº 10.406/2002 – Código Civil;
-  Orientação Normativa SPS nº 02/2009 – Orientações Gerais a serem observadas pelos RPPS;
-  Lei Complementar Municipal nº 64/2005 – Estatuto do Servidor;
-  Lei Complementar Municipal nº 89/2009 – Adequa o PREVINIL;

- ✚ Lei Municipal nº 6.178/2006 e alterações nas Leis nºs. 6.278/2006 e 6.478/2013 – Dispõe sobre o Plano de Custeio do Município;

Conceitos

Informática

É a ciência que tem como objetivo estudar o tratamento da informação através do computador.



Excelência

É compreender que a organização é um sistema vivo integrante de um ecossistema complexo com o qual interage e do qual depende. (Modelo de Excelência Gestão – MEG, 2016)

Eficiência

É a qualidade daquilo ou de quem é competente que realiza de maneira correta as suas funções.

Empatia

É a capacidade de se colocar no lugar do outro.

Comunicação

Significa partilhar diversas informações, a comunicação é um ato essencial para a vida em sociedade.

Otimização da Informática

É a maneira de fazer funcionar qualquer sistema (seja ele hardware ou software) de forma mais rápida, estável e constante possível.

10

Comunicação

É uma palavra derivada do termo latino "***communicare***", que significa "**partilhar, participar algo, tornar comum**".

Internet

É um conglomerado de redes que permite a interconexão descentralizada de computadores através de um conjunto de protocolos denominados TCP/IP.

Informática

Ofício do Múnus do Técnico de Informática

11

Descrição sucinta

Presta suporte técnico aos usuários de microcomputadores, notebook, entre outros, no tocante ao uso de software básico, aplicativos de uso corporativo, serviços de informática e de redes em geral. Diagnostica problemas de hardware e software, a partir de solicitações recebidas dos usuários, buscando solução para os mesmos. Examina os equipamentos a serem utilizados pelos usuários, inspecionando-os através de testes, verificação visual e instrumental, para assegurar-se de seu perfeito estado e correspondência as especificações.



Principais atividades

- ✓ Presta assistência e suporte em questões de informática;
- ✓ Presta suporte técnico aos usuários de microcomputadores, notebooks, impressoras, scanners entre outros;
- ✓ Executa ou promove as atividades de manutenção preventiva e corretiva, necessárias a conservação dos equipamentos, instrumentos e outros materiais utilizados na área de atuação;
- ✓ Seleciona, implanta, procede manutenção e presta suporte no uso de software básico e mantém redes de computadores;
- ✓ Presta orientação a outros profissionais em assuntos de sua especialidade;
- ✓ Mantém intercâmbio com outros órgãos e profissionais especializados, internos ou externos ao Instituto, a fim de obter subsídios para implantação ou melhoria dos serviços prestados;
- ✓ Zela pela guarda, conservação, manutenção e limpeza dos equipamentos e materiais peculiares ao trabalho bem como dos locais a serem visitados;
- ✓ Presta atendimentos e suporte personalizado ou via telefone em hardware e software;
- ✓ Realiza manutenção de hardware, de microcomputador e periféricos fazendo upgrade quando necessário;
- ✓ Configuração, segurança, firewall, manutenção, conhecimento sobre tipologia de redes, padrões, normas

e gerenciamento dos protocolos TCP/IP, Ethernet (UTP) e Wireless;

- ✓ Presta atendimento e suporte a infraestrutura de rede local;
- ✓ Tem a responsabilidade em lidar com informações reservadas e confidenciais da instituição;
- ✓ Consulta os fabricantes em busca de solução para os problemas de hardware e software identificados;
- ✓ Faz manutenção de equipamentos de informática, ajustando-os e corrigindo as falhas detectadas para garantir o funcionamento dos mesmos;
- ✓ Organizar e controlar os materiais necessários para a execução das tarefas de operação, processos de compras, ordem de serviço, resultados dos processamentos, suprimentos, bibliografias, etc.;
- ✓ Administrar cópias de segurança, impressão e segurança dos equipamentos em sua área de atuação, como também verificar e solucionar vulnerabilidades de segurança;
- ✓ Orientar e executar trabalhos de natureza técnica, relativos ao planejamento, avaliação e controle de instalações e equipamentos de telecomunicações, orientando-se por plantas, esquemas e outros documentos específicos e utilizando instrumentos apropriados para sua montagem, funcionamento, manutenção e reparo;
- ✓ Executar a montagem de aparelhos, circuitos ou componentes eletrônicos, utilizando técnicas e

ferramentas apropriadas, orientando-se por desenhos e planos específicos.

- ✓ Orientar trabalhos de instalação e ampliação de redes telefônicas e tarefas correlatas para garantir o seu perfeito funcionamento;
- ✓ Instala cabos, extensões e conectores, de acordo com a norma vigente, criando meios facilitadores de utilização do equipamento;

Política de Segurança da Informação

OBJETIVO

A Política de Segurança da Informação é uma declaração formal do PREVINIL acerca de seu compromisso com a proteção das informações de sua propriedade e/ou sob sua guarda, devendo ser cumprida por todos os seus funcionários.

1. ABRANGÊNCIA

Todos os funcionários, diretores, prestadores de serviços, consultores, auditores, temporários, fornecedores, parceiros diversos e demais contratados que estejam a serviço e disponibilizam de ativos corporativos do PREVINIL.

2. MISSÃO

Garantir a integridade, confidencialidade, legalidade e autenticidade da informação necessária para a realização dos negócios do PREVINIL.

3. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

- NBR ISO/IEC 17799:2005
- ABNT 21:204.01-010
- Lei 9.609/98 – Lei do Software
- Política de Segurança da Informação - Raízen

4. TERMOS E DEFINIÇÕES

TI: Tecnologia da Informação

- Software: É a parte lógica, o conjunto de instruções e dados processados nos servidores e computadores. Toda interação dos usuários de computadores é realizada através de softwares.
- Backup: É a cópia de dados de um dispositivo de armazenamento a outro para que possa ser restaurado em caso da perda dos dados originais, o que pode envolver apagamentos acidentais ou corrupção de dados.
- Mídias Removíveis: Dispositivos que permitem a leitura e gravação de dados tais como: CD, DVD, Disquete, Pen

- Drive, cartão de memória entre outros.
- USB: É um tipo de conexão "ligar e usar" que permite a conexão de periféricos sem a necessidade de desligar o computador.
 - VPN (Virtual Private Network): Modalidade de acesso à rede corporativa, que possibilita a conectividade, via internet, de um equipamento externo à rede interna da corporação, provendo funcionalidades e privilégios como se o mesmo estivesse conectado física e diretamente à rede interna. Comumente é utilizado por funcionários em trânsito.
 - Softwares de Mensageria: São programas que permitem aos usuários se comunicarem remotamente (à distância), através de conexão com a Internet. Por meio destes programas, é possível enviar mensagens de texto entre equipamentos fisicamente distantes. Também é possível enviar arquivos ou iniciar sessões de conversação com áudio e/ou com vídeo, em tempo real.
 - Firewall: É um dispositivo de uma rede de computadores que tem por objetivo aplicar uma política de segurança a um determinado ponto da rede.

5. DIRETRIZES

6.1. DIRETRIZES DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

Conforme definição da norma NBR ISO/IEC 17799: 2005, a informação é um ativo que, como qualquer outro ativo importante para os negócios, tem um valor para a organização e, conseqüentemente, necessita ser adequadamente protegida. A Política de Segurança da Informação objetiva proteger a informação de diversos tipos de ameaças, para garantir a continuidade dos negócios minimizando os danos e maximizando o retorno dos investimentos e as oportunidades de negócio.

A segurança da informação é aqui caracterizada pela preservação da:

- a) Confidencialidade, que é a garantia de que a informação é acessível somente a pessoas com acesso autorizado;
- b) Integridade, que é a salvaguarda da exatidão e completeza da informação e dos métodos de processamento;
- c) Disponibilidade, a Política de Segurança da Informação deve ser divulgada a todos os funcionários e dispostas de maneira que seu conteúdo possa ser consultado a qualquer momento.

Para assegurar esses três itens mencionados, a informação deve ser adequadamente gerenciada e protegida contra

roubo, fraude, espionagem, perda não-intencional, acidentes e outras ameaças.

É fundamental para a proteção e salvaguarda das informações que os usuários adotem a ação de Comportamento Seguro e consistente com o objetivo de proteção das informações, devendo assumir atitudes pró-ativas e engajadas no que diz respeito à proteção das informações.

Campanhas contínuas de conscientização de Segurança da Informação serão utilizadas para monitoração e controle destas diretrizes.

A Política de Segurança da Informação do PREVINIL é aprovada e revisada pela Diretoria Executiva.

6.2. ATRIBUIÇÕES E RESPONSABILIDADES NA GESTÃO DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

6.2.1. Definição

Cabe a todos os funcionários (funcionários, estagiários e prestadores de serviços) cumprir fielmente a Política de Segurança da Informação; buscar orientação do gestor imediato em caso de dúvidas relacionadas à segurança da informação; proteger as informações contra acesso,

modificação, destruição ou divulgação não-autorizados; assegurar que os recursos tecnológicos à sua disposição sejam utilizados apenas para as finalidades aprovadas pelo PREVINIL; cumprir as leis e as normas que regulamentam os aspectos de propriedade intelectual; e comunicar imediatamente ao Instituto quando do descumprimento ou violação desta política.

6.2.2. Diretorias, Gerências e Coordenações

Cabe às Diretorias, Gerências e Coordenações cumprir e fazer cumprir esta Política; assegurar que suas equipes possuam acesso e conhecimento desta Política de Segurança da Informação; e comunicar imediatamente eventuais casos de violação de segurança da informação.

6.2.3. Área de Gerência da Divisão de Informática e Diretoria Executiva

Cabe as duas áreas propor ajustes, melhorias, aprimoramentos e modificações desta Política; convocar, coordenar, lavrar atas e prover apoio às reuniões que discutam a respeito desta Política; prover todas as informações de gestão de segurança da informação solicitadas por Gestores.

6.3. PROPRIEDADE INTELECTUAL

6.3.1. É de propriedade do PREVINIL, todos os “designs”, criações ou procedimentos desenvolvidos por qualquer funcionário durante o curso de seu vínculo empregatício com o PREVINIL.

6.4. ENGENHARIA SOCIAL

6.4.1. Engenharia social é um termo utilizado para representar a habilidade de enganar pessoas, visando obter informações sigilosas.

6.4.2. A Engenharia Social manifesta-se de diversas formas, e podemos dividi-los em dois grupos. No entanto, o grande ponto onde engenheiros sociais se baseiam é na falta de conscientização do usuário com relação à Segurança da Informação e na exploração da confiança das pessoas para a obtenção de informações sigilosas e importantes, e como uma simples informação poderia trazer prejuízos ao Instituto:

6.4.2.1. Diretos: São aqueles caracterizados pelo contato direto entre o engenheiro social e a vítima através de telefonemas e até mesmo pessoalmente, pois engenheiro social nem sempre é alguém desconhecido.

6.4.2.2. Indiretos: Caracterizam-se pela utilização de softwares ou ferramentas para invadir, como, por exemplo,

vírus, cavalos de Tróia ou através de sites e e-mails falsos para assim obter informações desejadas. Podem ser mensagens que contenham avisos de premiações milionárias em loterias, ofertas de sociedade em grandes somas de dinheiro, heranças e negócios em outros países e etc. O melhor a fazer é ignorar a oferta tentadora e apagar o e-mail imediatamente.

~~6.5. CLASSIFICAÇÃO DA INFORMAÇÃO~~

Revogado pela 1º revisão de manuais do PREVINIL 2º semestre de 2022

~~6.5.1. É de responsabilidade do Gerente/Chefia imediata de cada setor estabelecer critérios relativos ao nível de confidencialidade da informação (relatórios e/ou mídias) gerada por sua área de acordo com os critérios a seguir:~~

~~6.5.1.1. Pública: É uma informação do PREVINIL ou de seus clientes com linguagem e formato dedicado à divulgação ao público em geral, sendo seu caráter informativo, comercial ou promocional.~~

~~É destinada ao público externo ou ocorre devido ao cumprimento de legislação vigente que exija publicidade da mesma.~~

~~6.5.1.2. Interna: É uma informação do PREVINIL que não~~

~~tem interesse em divulgar, onde o acesso por parte de indivíduos externos ao Instituto deve ser evitado. Caso esta informação seja acessada indevidamente, poderá causar danos à imagem do Órgão, porém, não com a mesma magnitude de uma informação confidencial. Pode ser acessada sem restrições por todos os funcionários e prestadores de serviços do PREVINIL.~~

~~6.5.1.3. Confidencial: É uma informação crítica para os negócios do PREVINIL ou de seus Patrocinadores/Segurados.~~

~~A divulgação não autorizada dessa informação pode causar impactos de ordem financeira, de imagem, operacional ou, ainda, sanções administrativas, civis e criminais ao PREVINIL ou aos seus Patrocinadores/Segurados. É sempre restrita a um grupo específico de pessoas, podendo ser este composto por Funcionários, Segurados e/ou Fornecedores.~~

~~6.5.1.4. Restrita: É toda informação que pode ser acessada somente por usuários do PREVINIL explicitamente indicado pelo nome ou por área a que pertence. A divulgação não autorizada dessa informação pode causar sérios danos ao negócio e/ou comprometer a estratégia de negócio da Instituição.~~

6.6. REQUISITOS DE SEGURANÇA DO AMBIENTE FÍSICO

6.6.1. As máquinas (servidores) que armazenam sistemas do

PREVINIL estão em área protegida

– Data Center localizado na sede do Instituto em NILÓPOLIS / RJ.

6.6.2. As entradas ao Data Center têm acesso devidamente controlado.

6.6.3. A entrada nestas áreas ou partes dedicadas, por pessoas não autorizadas (visitantes, prestadores de serviço, terceiros e até mesmo funcionários, sem acesso liberado), que necessitem ter acesso físico ao local, sempre o farão acompanhados de pessoas autorizadas.

6.6.4. O acesso às dependências do Instituto com quaisquer equipamentos de gravação, fotografia, vídeo, som ou outro tipo de equipamento similar, só pode ser feito a partir de autorização do setor de Patrimônio e mediante supervisão. Exceto para eventos e treinamentos organizados pelo próprio Instituto.

6.6.5. Respeitar áreas de acesso restrito, não executando tentativas de acesso às mesmas, ou utilizando máquinas alheias às permissões de acesso delimitadas a cada categoria de colaboradores.

6.7. BOAS PRÁTICAS DE COMUNICAÇÃO VERBAL DENTRO E

FORA DA EMPRESA

6.7.1. Cuidado ao tratar de assuntos do Instituto dentro e fora do ambiente de trabalho, em locais públicos, ou próximos a visitantes, seja ao telefone ou com algum colega, ou mesmo fornecedor.

6.7.2. Evite nomes e tratativas de assuntos confidenciais, nestas situações, fora do Instituto ou próximos a pessoas desconhecidas.

6.7.3. Caso seja extremamente necessária a comunicação de assuntos sigilosos em ambientes públicos, ficar atento as pessoas à sua volta que poderão usar as informações com o intuito de prejudicar a imagem do PREVINIL.

6.8. REQUISITOS DE SEGURANÇA DO AMBIENTE LÓGICO

6.8.1. Diretrizes Gerais

6.8.1.1. Todo acesso às informações e aos ambientes lógicos deve ser controlado, de forma a garantir acesso apenas às pessoas autorizadas. As autorizações devem ser revistas, confirmadas e registradas continuamente. O responsável pela autorização ou confirmação da

autorização deve ser claramente definido e registrado. Os dados, as informações e os sistemas de informação das entidades devem ser protegidos contra ameaças e ações não autorizadas, acidentais ou não, de modo a reduzir riscos e garantir a integridade, sigilo e disponibilidade desses bens.

6.8.2. Diretrizes Específicas

6.8.2.1. Sistemas

6.8.2.1.1. Os sistemas devem possuir controle de acesso de modo a assegurar o uso apenas por usuários autorizados. O responsável pela autorização deve ser claramente definido e ter registrado a aprovação concedida.

6.8.2.1.2. Cópia de segurança (Backup) deve ser testada e mantida atualizada para fins de recuperação em caso de desastres.

6.8.2.1.3. Não executar programas que tenham como finalidade a decodificação de senhas, o monitoramento da rede, a leitura de dados de terceiros, a propagação de vírus de computador, a destruição parcial ou total de arquivos ou a indisponibilidade de serviços.

6.8.2.1.4. Não executar programas, instalar equipamentos, armazenar arquivos ou promover ações que possam

facilitar o acesso de usuários não autorizados à rede corporativa da empresa.

6.8.2.1.5. Não enviar informações confidenciais (autorizadas) para e-mails externos sem proteção.

No mínimo, o arquivo deve contar com a proteção de uma senha “robusta”.

6.8.2.2. Máquinas – Estação de Trabalho

6.8.2.2.1. As estações de trabalho, incluindo equipamentos portáteis, e informações devem ser protegidos contra danos ou perdas, bem como o acesso, uso ou exposição indevidos.

6.8.2.2.2. As estações de trabalho possuem códigos internos, os quais permitem que seja identificada na rede. Desta forma, tudo que for executado na estação de trabalho é de responsabilidade do funcionário.

6.8.2.2.3. O acesso a estação de trabalho deverá ser encerrado no final do expediente, desligando o equipamento.

6.8.2.2.4. Quando se ausentar da mesa, deverá bloquear a estação de trabalho com senha. Esta ação aplica-se a todos os funcionários com estações de trabalho, incluindo

equipamentos portáteis.

6.8.2.2.5. Informações sigilosas, corporativas ou cuja divulgação possa causar prejuízo às entidades do PREVINIL, só devem ser utilizadas em equipamentos com controles adequados.

6.8.2.2.6. Os usuários de TI devem utilizar apenas softwares licenciados pela Gerencia da Divisão de Informática/CPD, nos equipamentos do Instituto.

6.8.2.2.7. A Gerência da Divisão de Informática/CPD deverá estabelecer os aspectos de controle, distribuição e instalação de softwares utilizados.

6.8.2.3. Boas práticas de segurança para seu notebook.

6.8.2.3.1. Quando em deslocamentos de carro, coloque o mesmo no porta-malas ou em local não visível.

6.8.2.3.2. Ao movimentar-se com o notebook, se possível, não utilize malas convencionais para notebook e sim mochilas ou malas discretas.

6.8.2.3.3. Não coloque o notebook em carrinhos de aeroportos ou despache junto à bagagem.

6.8.2.3.4. Em locais públicos (recepção de hotéis, restaurantes e aeroportos dentre outros), mantenha o notebook próximo e sempre à vista, não se distanciando do

equipamento.

6.8.2.3.5. Evite utilizar o notebook em locais públicos.

6.8.2.3.6. Nos hotéis, preferencialmente, guarde o notebook no cofre do seu apartamento.

6.8.2.3.7. Avalie se em pequenas viagens é realmente necessário levar o notebook.

6.8.2.4. Utilização de equipamentos particulares / terceiros dentro da empresa

6.8.2.4.1. Notebooks particulares para serem usados dentro da rede do PREVINIL, precisam ser avaliados pelo pessoal responsável de TI.

6.8.2.4.2. Equipamentos de terceiros devem ser levados ao suporte para serem verificadas atualização do antivírus e existência de vírus.

6.8.2.4.3. É responsabilidade da área contratante/Setor/Departamento encaminhar os terceiros sob sua responsabilidade para esta verificação.

6.8.2.5. Boas práticas de segurança para Impressões e Fax

6.8.2.5.1. Documento enviado para a impressão deverá ser retirado imediatamente.

6.8.2.5.2. A impressão de documentos sigilosos deve ser feita sob supervisão do responsável. Os relatórios impressos devem ser protegidos contra perda, reprodução e uso não-autorizado. Isto é, documentos esquecidos nas impressoras, ou com demora para retirada, ou até mesmo em cima da mesa, podem ser lidos, copiados ou levados por outro funcionário ou por alguém de fora do Instituto.

6.8.2.5.3. Cuidado com o uso do Fax Eletrônico, os arquivos ficam na rede por 24 horas, podendo ser acessado e copiado por outros funcionários e/ou terceiros. Após o recebimento e/ou cópia do arquivo de Fax, o mesmo deverá ser excluído da rede.

6.8.2.6. A Instalação de Softwares

6.8.2.6.1. Qualquer software que, por necessidade do serviço, necessitar ser instalado deverá ser comunicado a área de Suporte Técnico – Infraestrutura TI, para que o mesmo possa ser homologado pelos responsáveis de TI e

só assim serem disponibilizados para a área requerente.

6.8.2.6.2. O PREVINIL respeita os direitos autorais dos softwares que usa e reconhece que deve pagar o justo valor por eles, não recomendando o uso de programas não licenciados nos computadores do Instituto. É terminantemente proibido o uso de softwares ilegais (sem licenciamento) no PREVINIL.

6.8.2.6.3. A Gerência de TI poderá valer-se deste instrumento para desinstalar, sem aviso prévio, todo e qualquer software sem licença de uso, em atendimento à Lei 9.609/98 (Lei do Software).

6.8.2.7. Diretrizes quanto à utilização da Rede Corporativa

6.8.2.7.1. Material sexualmente explícito não pode ser exposto, armazenado, distribuído, editado ou gravado através do uso dos recursos computacionais da rede corporativa.

6.8.2.7.2. Somente os funcionários que estão devidamente autorizados a falar em nome do PREVINIL para os meios de comunicação podem escrever em nome do Instituto em sites de Bate Papo (Chat Room), Redes Sociais (Facebook) ou Grupos de Discussão (fóruns, newsgroups). Em caso de dúvidas, procurar a Diretoria Executiva.

6.8.2.7.3. Todos os arquivos devem ser gravados na rede,

pois arquivos gravados no computador(local) não possuem cópias de segurança (backup) e podem ser perdidos. O espaço em disco é controlado por departamento, por isso, os usuários devem administrar seus arquivos gravados, explained os arquivos desnecessários. Importante citar que não é responsabilidade da área de TI a recuperação de arquivos que não respeitem a regra acima citada.

6.8.2.7.4. Arquivos que estão na rede com mais de 24 meses sem acesso serão copiados em fita via Backup específico e excluídos após. Para ter acesso a esses arquivos, é necessário solicitar a TI.

6.8.2.7.5. Não é permitida a gravação de arquivos particulares (músicas, filmes, fotos, etc..) nos drivers de rede, pois ocupam espaço comum limitado do departamento.

6.8.2.8. Diretrizes quanto ao uso de Mídias Removíveis e da porta USB

6.8.2.8.1. O uso de mídias removíveis na empresa não é estimulado, devendo ser tratado como exceção à regra.

6.8.2.8.2. A porta USB é o principal ponto de vulnerabilidade de segurança, podendo ser usada para a fuga de informações corporativas confidenciais, neste caso, os modems 3G e os pen drives merecem a atenção. Tal vulnerabilidade não pode ser contida com firewalls ou com programas antivírus já que os

dispositivos são acoplados aos equipamentos pelos próprios funcionários do Instituto.

6.8.2.8.3. Para liberação das portas USB dos desktops e notebooks é necessário justificar o uso e a aprovação da chefia do departamento do solicitante.

6.8.2.8.4. Dentro da empresa dê preferência à utilização da rede evitando a utilizando de modem 3G conectado à porta USB do computador, pois é considerada uma forma de burlar a segurança de rede, protegida por Firewall e regras de segurança. Assim o funcionário abre a porta para acesso sem qualquer controle.

6.8.2.8.5. Os usuários de mídias removíveis são diretamente responsáveis pelos riscos e impactos que o uso de tais dispositivos possa vir a causar nos ativos de informação, pois este tipo de mídia pode conter vírus e softwares maliciosos podendo danificar e corromper dados.

6.8.2.8.6. É vedado aos usuários utilizarem as mídias removíveis como meio preferencial de armazenamento de informações corporativas.

6.8.2.9. Diretrizes quanto ao uso da Internet

6.8.2.9.1. A internet deve ser utilizada para fins corporativos, enriquecimento intelectual ou como ferramenta de busca de informações, tudo que possa vir a contribuir para o

desenvolvimento de atividades relacionadas ao Instituto.

6.8.2.9.2. O acesso às páginas e web sites é de responsabilidade de cada usuário ficando vedado o acesso a sites com conteúdos impróprios e de relacionamentos.

6.8.2.9.3. O uso da internet para assuntos pessoais deve ser restrito, sem comprometer as atividades dos usuários.

6.8.2.9.4. É vedado qualquer tipo de download. Como também o upload de qualquer software licenciado ao PREVINIL ou de dados de propriedade do instituto ou de seus segurados, sem expressa autorização do gerente responsável pelo software ou pelos dados.

6.8.2.9.5. Os acessos à internet serão monitorados através de identificação e autenticação do usuário.

6.8.2.10. Recomendações sobre o uso do Correio Eletrônico (E-Mail)

6.8.2.10.1. É vedado o uso de sistemas webmail externo. O uso do correio eletrônico para envio e recepção de e-mail deverá ocorrer apenas através do correio eletrônico do PREVINIL.

6.8.2.10.2. É proibido o uso do Correio Eletrônico para envio de mensagens que possam comprometer a imagem do PREVINIL perante seus servidores e a comunidade em

geral e que possam causar prejuízo moral e financeiro.

6.8.2.10.3. Evitar utilizar o e-mail da empresa para assuntos pessoais.

6.8.2.10.4. Assegurar a propriedade de todas as mensagens geradas internamente e/ou por meio de recursos de comunicação e definir o uso desses recursos como ferramenta de comunicação e aumento de produtividade, devendo ser usado prioritariamente para atividades de negócio e podendo ser monitorado por ser propriedade da empresa e até mesmo vistoriado por direitos de verificação e auditoria.

6.8.2.10.5. Não executar ou abrir arquivos anexados enviados por remetentes desconhecidos ou suspeitos. Exemplo de extensões que não devem ser abertas: .bat, .exe, .src, .lnk e .com, ou de quaisquer outros formatos alertados pela área de TI.

6.8.2.10.6. Não utilizar o e-mail para enviar grande quantidade de mensagens (spam) que possam comprometer a capacidade da rede, não reenviando e-mails do tipo corrente, aviso de vírus, avisos da Microsoft/Symantec, criança desaparecida, criança doente, materiais preconceituosos ou discriminatórios e os do tipo boatos virtuais, etc.

6.8.2.10.7. Utilizar o e-mail para comunicações oficiais

internas, as quais não necessitem obrigatoriamente do meio físico escrito. Isto diminui custo com impressão e aumenta a agilidade na entrega e leitura do documento.

6.8.2.11. Antivírus

6.8.2.11.1. Antivírus dos servidores e estações são atualizados automaticamente. 6.8.2.11.2. A varredura por vírus é feita diariamente nas estações e nos servidores.

6.8.2.12. Uso de Softwares de Mensageria

6.8.2.12.1. Recomenda-se a utilização do Software Softprevi – Actuary como ferramenta de comunicação e aumento de produtividade, devendo ser usado prioritariamente para atividades de negócio.

6.8.2.12.2. A instalação de software de mensageria e a liberação do acesso são restritas e sua utilização deve ser justificada à Gerência de TI.

6.8.2.12.3. O uso de sistemas de mensageria é aceitável apenas quando for utilizado como ferramenta de produtividade para comunicação online, no exercício de sua função. Enquanto o uso responsável dos sistemas de mensageria é estimulado, o seu abuso deve ser evitado.

6.8.2.12.4. Sistemas de mensageria possuem histórico de riscos associados à malwares (p.ex. vírus, worms etc), de forma que deve ser utilizado com zelo e cuidado.

6.8.2.12.5. O uso de sistemas de mensageria em redes de relacionamento pessoais deve ser evitado no ambiente corporativo, por conta da natural assíncronia das mensagens instantâneas oriundas de terceiros sem finalidades laborais, o que usualmente torna-se contraproducente.

6.8.2.12.6. O grande problema de se utilizar este tipo de software é que, uma vez conectado, o computador fica altamente vulnerável. As portas de entrada/saída ficam abertas, sem qualquer restrição de leitura ou gravação. Desta forma, vírus que exploram esse tipo de vulnerabilidade não encontram empecilhos para se instalarem e iniciarem os processos danosos, não só para aquele dispositivo, mas para todos os que a ele estiverem conectados ou que estiverem em rede.

6.8.2.12.7. Exemplos de softwares de Mensageria: mIRC, Scoop Script, Avalanche, Full Throttle, MSN Messenger, Yahoo Messenger, Skype, etc.

6.8.2.13. Controle de Acesso a VPN

6.8.2.13.1. O usuário deve restringir o uso do acesso via VPN para as finalidades relacionadas com os negócios devendo abster-se de usar a funcionalidade para quaisquer outras

atividades.

6.8.2.13.2. É vetado aos usuários do serviço compartilhar credenciais de acesso via VPN com quem quer que seja, ou de acessar ele próprio o recurso VPN e conceder o uso da sessão a quaisquer outros funcionários.

6.8.2.13.3. O acesso VPN implica em riscos para a rede corporativa, uma vez que com ele é possível acessar à mesma, de forma privilegiada, a partir de qualquer ponto da internet, como se o usuário estivesse fisicamente nas instalações das empresas abrangidas neste procedimento.

6.8.2.13.4. Nunca deixar sessões VPN abertas. Cada vez que o usuário deixar o seu equipamento conectado via VPN, deve executar logoff ou bloquear seu equipamento.

6.8.2.13.5. Manter-se conectado à rede via acesso VPN apenas pelo tempo necessário à execução da tarefa que requereu o uso do serviço.

6.8.2.14. Controle de Acesso Lógico (Baseado em Senhas)

6.8.2.14.1. Todo usuário deve ter uma identificação única, pessoal e intransferível, qualificando-o como responsável por qualquer atividade desenvolvida sob esta identificação. O titular assume a responsabilidade quanto ao sigilo da sua senha pessoal.

6.8.2.14.2. Utilizar senha de qualidade, com pelo menos oito caracteres contendo números, letras (maiúsculas e minúsculas) e caracteres especiais (símbolos), e não deverá utilizar informações pessoais fáceis de serem obtidas como, o nome, o número de telefone ou data de nascimento como senha.

6.8.2.14.3. Utilizar um método próprio para lembrar-se da senha, de modo que ela não precise ser anotada em nenhum local, em hipótese alguma.

6.8.2.14.4. Não incluir senhas em processos automáticos de acesso ao sistema, por exemplo, armazenadas em macros ou teclas de função.

6.8.2.14.5. A distribuição de senhas aos usuários de TI (inicial ou não) deve ser feita de forma segura. A senha inicial, quando gerada pelo sistema, deve ser trocada, pelo usuário de TI no primeiro acesso.

6.8.2.14.6. A troca de uma senha bloqueada só deve ser liberada por solicitação do próprio usuário.

6.9. VIOLAÇÕES DA POLÍTICA DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO E SANÇÕES

6.9.1. Nos casos em que houver violação desta política, sanções administrativas e/ou legais poderão ser adotadas, sem prévio aviso, podendo culminar com o desligamento e

eventuais processos, se aplicáveis.

6.9.2. O funcionário infrator poderá ser notificado e a ocorrência da transgressão imediatamente comunicada ao seu gestor imediato, à diretoria correspondente e à Presidência.

6.10. VIGÊNCIA E VALIDADE

A presente política passa a vigorar a partir da data de sua homologação e publicação, sendo válida por tempo indeterminado.

Referências Bibliográficas

ABNT. Tecnologia da informação – Código de prática para a gestão da segurança da informação (NBR ISO/IEC 17799). Rio de Janeiro, RJ: 2001.

BRADASCHIA, L. R. Plano de Continuidade de Negócios. São Paulo, SP: 2002.

CAMPOS, Stela. Guarda-costas da informação. 2003.

CARTWRIGHT, W. Managing security in a mobile environment. Sans Institute. 2001.

CHAPMAN, D. B., ZWICKY E. D. Building Internet Firewalls. O'Reilly & Associates, 1995.

CHEN, A. Companies strike back at mobile hacks. EWeek. 2000.

CERT. **Overview of Attack Trends.** Pittsburgh, PA: 2002.

COBB, S. **The mother of all security standarts?** 2001.
Disponível em: . Acesso em: 20 dez. 2003.

COLTRO, Renata. **Como estabelecer uma cultura de segurança.** 2000. Disponível em: . Acesso em: 8 fev. 2003.



COMPTIA. **CompTIA Research: Measuring the Pulse of the IT Industry.** 2002.

CORREIA, André. **Segurança: questão de sobrevivência dos negócios.** 2002. Disponível em: . Acesso em: 10 mar. 2003.

COUTTO, Fernanda. **Entrevista com Fernando Marinho,** CIO da Storm Security. 2003. Disponível em: . Acesso em: 17 jan. 2003.

D'ANDRÉA, E. **Cuide de seus dados.** 2003. DRI. Professional Practices for Business Continuity Planners. 2002. FAGUNDES, E.

Disaster Recovery Plan. 2003. Disponível em: . Acesso em: 21 abr. 2003.

