MANAUS PREVIDÊNCIA

SETOR DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

SETOR DE MANUTENÇÃO E MATERIAL

MANUAL DE CONTROLE DE ACESSO (FÍSICO E LÓGICO)

VERSÃO – 05

Este Manual atende as exigências da Política de Segurança da Informação e Comunicação da Manaus Previdência, que está em consonância com a norma NBR ISO/IEC 27002:2013 (Técnicas de Segurança – Código de Prática para controles de segurança da informação).

Manaus/AM, 18 de Setembro de 2023

DANIELA CRISTINA DA EIRA CORRÊA BENAYON

DIRETORA-PRESIDENTE

LYVIA BELÉM MARTINS GUIMARÃES

DIRETORA DE ADMINISTRAÇÃO E FINANÇAS

ANA SILVIA DOS SANTOS DOMINGUES

DIRETORA DE PREVIDÊNCIA

ANDRESA NOGUEIRA DO CARMO

AUDITORA-CHEFE

THIAGO FREITAS DA SILVA

GERENTE DE ADMINISTRAÇÃO E FINANÇAS

DENNISON SILVA LEITE

CHEFE DE SETOR DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

LUCAS DE SOUZA BATALHA

CHEFE DE SETOR DE MANUTENÇÃO E MATERIAL

ÍNDICE

Apresentações…….……...4
Definições……...…….……6
Referências……...…….……..…9
Fluxograma de Acesso Lógico….……..…….…..10
Descrição das Atividades para Acesso Lógico……..…..…11
Fluxograma de Acesso Físico….……..…….…….…..14
Descrição das Atividades para Acesso Físico……..…..…15
Termo de Validação e Aprovação…….…….……18
Controle das Revisões…….....…….……..19

APRESENTAÇÕES

O Setor de Tecnologia da Informação (STIN) é parte integrante da estrutura organizacional da Manaus Previdência, instituído pelo Decreto n° 4.846, de 18 de junho de 2020, que ao dispor sobre a estrutura organizacional desta Autarquia estabeleceu, em seu **artigo 21** que ao Setor de Tecnologia da Informação compete:

I – Realizar estudos e pesquisas, emitir pareceres e laudos técnicos e consolidar informações na área de Tecnologia da Informação;

II – Garantir o funcionamento dos sistemas de informática;

III – Desenvolver e atualizar programas e sistemas em conjunto com o órgão competente do Poder Executivo, visando ao atendimento das necessidades da Autarquia;

IV – Analisar a viabilidade técnica e funcional para a elaboração de projetos referentes à contratação de serviços de informática e aquisição de equipamentos tecnológicos;

V – Gerenciar a manutenção e a segurança das informações, de servidores e de equipamentos da rede de computadores;

VI – Assessorar e treinar usuários de programas;

VII – Elaborar as diretrizes e ações relacionadas com a informatização dos processos, análise dos negócios, organização das informações, gestão de contratos e recursos de informática, assim como pela normatização das políticas de informática;

VIII – Gerir o acesso aos usuários dos sistemas;

IX – Viabilizar a manutenção do ambiente operacional, prestando atendimento e orientação técnica aos usuários e corpo técnico, assim como a implementação da infraestrutura, especificação e manutenção do parque tecnológico e da padronização de softwares;

X – Prover ampla divulgação da Política e das Normas de Segurança da Informação para todos os servidores e prestadores de serviços;

XI – Promover ações de conscientização sobre Segurança da Informação para os servidores e prestadores de serviços;

XII – Propor projetos e iniciativas relacionados ao aperfeiçoamento da segurança da informação;
XIII – Elaborar e manter política de classificação da informação, com temporalidade para guarda;
XIV – Adotar os procedimentos que garantam a segurança das informações por meio de rotinas de backups; e
XV – Desenvolver outras atividades correlatas ou que lhe forem atribuídas.

O Setor de Manutenção e Material – SMAT é parte integrante da estrutura organizacional da Manaus Previdência, que tem seu regimento interno instituído pelo Decreto n° 4.846, de 18 de junho 2020. Ao dispor sobre a estrutura organizacional desta autarquia, o decreto estabeleceu, em seu artigo 20, que ao Setor de Manutenção e Material compete, entre outras atribuições:

(...)

XVI – promover o controle do acesso de pessoas, veículos, equipamentos e utensílios;

XVII – proceder ao controle da utilização das áreas de uso comum;

(...)

Dessa forma, o SMAT elaborou o presente Manual de Controle de Acesso Físico de Pessoas, que tem como objetivo estabelecer diretrizes e procedimentos para garantir a segurança e a organização no acesso e circulação de pessoas dentro da instituição.

Este documento tem o propósito de garantir um ambiente controlado e seguro para todos, abrangendo as pessoas que circulam pelo local, os documentos arquivados, a estrutura de tecnologia da informação e demais elementos que compõem o patrimônio da autarquia.

DEFINIÇÕES

Controle de acesso lógico: a verificação da identidade das pessoas e a liberação para entrada é feita por bancos de dados online. Essa verificação pode ser feita por meio de inserção de login e senha ou por identificação biométrica;

GLPI: é um sistema gratuito de Gerenciamento de Ativos de TI, sistema de rastreamento de problemas e central de atendimento, usado pelo STIN para gerenciar às demandas dos setores da autarquia relativas a TI;

SUBTI: Subsecretaria de Tecnologia da Informação, órgão pertencente à estrutura organizacional da SEMEF;

PRODAM: Processamento de Dados Amazonas S/A;

SPARK: é um programa de mensagens instantâneas de código aberto que permite aos usuários se comunicarem via texto em tempo real;

WIFI: rede sem fio;

SISPREV: Sistema de Informações Previdenciárias;

SIGED: Sistema Integrado de Gestão Eletrônica de Documentos;

Controle de acesso físico: é um conjunto de procedimentos estabelecidos pela instituição para supervisão da entrada e saída de pessoas nas dependências da Manaus Previdência, bem como controlar o fluxo de pessoas por meio de dispositivos como funcionários, fechaduras, chaves e catracas de acesso;

Controle de acesso interno: refere-se à regulação e supervisão da entrada e saída de pessoas dentro das instalações da Manaus Previdência;

Controle de acesso externo: é o gerenciamento das pessoas que acessam à propriedade da Manaus Previdência a partir da entrada dos portões;

Agentes de portaria: são funcionários de empresa terceirizada que realizam trabalhos de controle de acesso, segurança, e contato inicial com o público externo da Manaus Previdência;

Funcionários: são compostos por servidores efetivos, comissionados, conselheiros, estagiários e outros terceirizados que realizam trabalhos de forma rotineira nas dependências da Manaus Previdência;

Segurados e beneficiários: são os servidores ativos, aposentados e pensionistas do Município de Manaus;

Visitantes: são pessoas não pertencentes ao quadro de funcionários ou colaboradores regulares da Manaus Previdência, que acessam suas instalações por um período limitado de tempo, podendo ser segurados, beneficiários, fornecedores, convidados, prestadores de serviço ou qualquer pessoa que necessite realizar atividades específicas dentro das dependências da instituição;

Prédio administrativo: local onde estão localizados todos os setores que fazem parte da estrutura organizacional da Manaus Previdência;

Prédio anexo: local onde estão localizadas estruturas de apoio para a Manaus Previdência, como o Laboratório de Inclusão Digital (LID), almoxarifado, auditório e salas para a realização de cursos;

Área de lazer: é o espaço de estrutura coberta que fica na parte de trás do prédio anexo, destinada, por exemplo, à realização de atividades como zumba;

Entrada por biometria: método de identificação e autenticação de pessoas para acionamento da abertura de portas, mediante equipamento com leitor biométrico de impressão digital, visando acesso a certas áreas restritas do prédio administrativo;

CPD: ou “Centro de Processamento de Dados”, é um espaço físico da Manaus Previdência onde ocorre o processamento e armazenamento de informações, dados e operações relacionadas à tecnologia da informação e sistemas computacionais;

Arquivo administrativo: local de arquivamento e armazenamento de processos administrativos físicos diversos, localizado no prédio administrativo;

Arquivo previdenciário: local de arquivamento e armazenamento de dossiês e processos previdenciários físicos diversos, com informações de aposentadorias, pensões, revisões de benefícios, etc, localizado no prédio administrativo;

Almoxarifado: área do prédio anexo onde são armazenados e gerenciados os materiais de expediente;

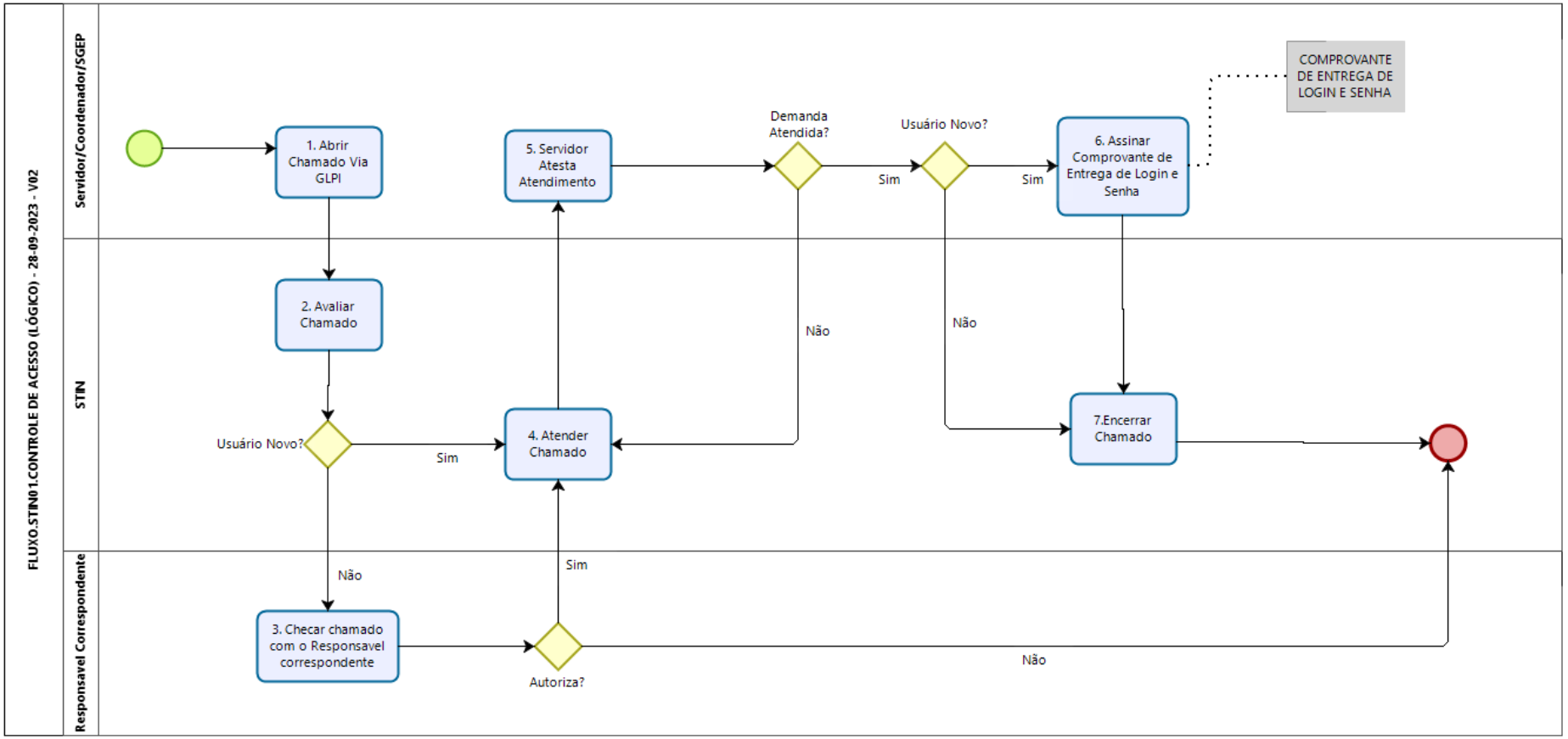
LID: ou “Laboratório de Inclusão Digital”, é uma sala de aula informatizada que possui estrutura para a realização de treinamentos nos quais são exigidos o uso de computadores.

Áreas de acesso restrito: locais onde não é permitido o livre acesso de pessoas, nos quais constam placas informativas de restrição e/ou que possuem equipamentos com leitor biométrico de impressão digital e/ou que possuem fechaduras com chaves.

REFERÊNCIAS

- POLÍTICA DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DA MANAUS PREVIDÊNCIA;
- ABNT/NBR ISO 9001:2015 – SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE;
- ABNT NBR ISO/IEC 27002:2013;
- IT.STIN.01 – ABERTURA DE CHAMADO VIA SISTEMA GLPI;
- INSTRUÇÃO DE TRABALHO – STIN / ORIENTAÇÕES PARA O TELETRABALHO.
- MANUAL DE CONTINGÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO;
- LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS (LGPD): **LEI Nº 13.709, DE 14 DE AGOSTO DE 2018**.

FLUXOGRAMA DE ACESSO LÓGICO



DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES PARA ACESSO LÓGICO

• Raia 1 – <u>SERVIDOR DO ÓRGÃO/COORDENADOR/SGEP</u>

1. ABRIR CHAMADO VIA GLPI:

a. O Responsável (**<u>SERVIDOR DO ÓRGÃO/COORDENADOR/SGEP)</u>** abre um chamado via ***GLPI (<u>http://ipixuna.maoprev.local/glpi/</u>),*** solicitando o cadastro do novo usuário/servidor para acesso à rede e aos sistemas que ele necessitará; A solicitação de acesso pode ser também de algum usuário/servidor já pertencente ao órgão[1];

5. USUÁRIO/SERVIDOR ATESTA ATENDIMENTO:

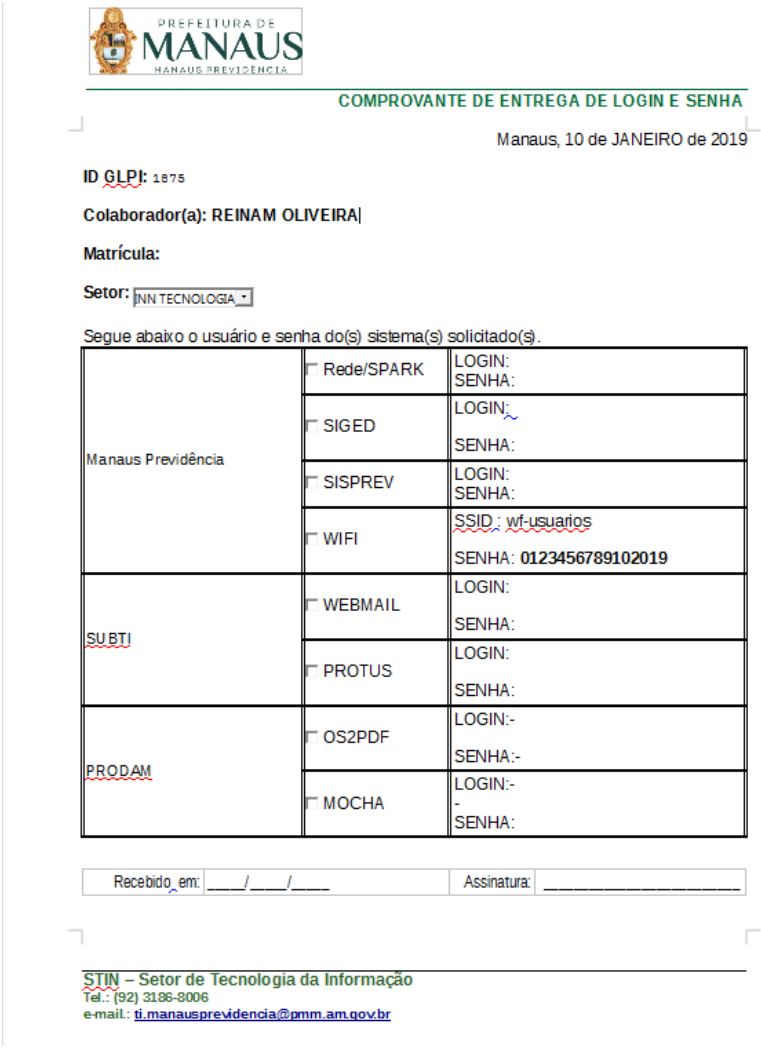
a. O técnico do **STIN** que atendeu o chamado, irá se dirigir ao servidor solicitante, portando *Comprovante de Entrega de Login e Senha, e* pedirá para que o usuário referenciado no chamado faça os testes necessários, para averiguar se o mesmo já consegue acesso aos [1]sistemas e aos recursos de rede solicitados, e se estes, estão dentro do que foi requisitado;

6. ASSINAR COMPROVANTE DE ENTREGA DE LOGIN E SENHA:

a. Uma vez atestado os requisitos pelo usuário, caso esteja tudo em conformidade, o técnico do STIN solicitará que usuário/servidor assine o *Comprovante de Entrega de Login e Senha*;

1 O fluxo em questão é apenas para solicitar o acesso. A solicitação para ***retirar*** as permissões de acesso aos sistemas de um determinado servidor é feito pelo Setor de Gestão de Pessoas (*SGEP*), que solicita via *GLPI* e o STIN realiza o procedimento.

2 No Fluxo em questão contempla o controle de acesso presencial para teletrabalho INSTRUÇÃO DE TRABALHO – STIN / ORIENTAÇÕES PARA O TELETRABALHO.



PREFEITURA DE MANAUS
MANAUS PREVIDÊNCIA

COMPROVANTE DE ENTREGA DE LOGIN E SENHA

Manaus, 10 de JANEIRO de 2019

ID GLPI: 1875

Colaborador(a): REINAM OLIVEIRA|

Matrícula:

Setor: NN TECNOLOGIA

Segue abaixo o usuário e senha do(s) sistema(s) solicitado(s).

Manaus Previdência	☐ Rede/SPARK	LOGIN: SENHA:
	☐ SIGED	LOGIN: SENHA:
	☐ SISPREV	LOGIN: SENHA:
	☐ WIFI	SSID : wf-usuarios SENHA: **0123456789102019**
SUBTI	☐ WEBMAIL	LOGIN: SENHA:
	☐ PROTUS	LOGIN: SENHA:
PRODAM	☐ OS2PDF	LOGIN:- SENHA:-
	☐ MOCHA	LOGIN:- - SENHA:

Recebido em: ____/____/____ Assinatura: _____

STIN – Setor de Tecnologia da Informação
Tel.: (92) 3186-8006
e-mail.: ti.manausprevidencia@pmm.am.gov.br

• RAIA 2 – STIN

2. AVALIAR CHAMADO:

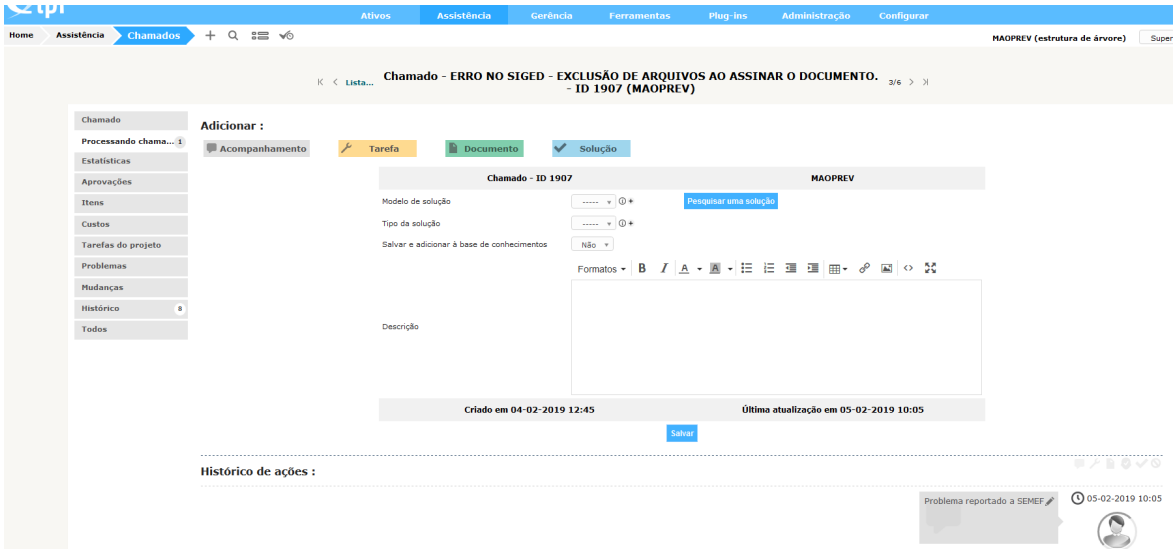
a. O STIN avaliará o chamado, verificando os sistemas e as respectivas permissões que o novo usuário terá acesso, e dependendo do tipo do sistema e a natureza do acesso, a demanda será atribuída ao técnico responsável dentro do STIN; Caso não seja um novo usuário/servidor e a demanda seja para atribuir permissão de acesso a algum recurso cujo proprietário não seja o *setor solicitante*, o STIN checará se a permissão de fato foi concedida.

4. ATENDER CHAMADO:

a. Uma vez atribuído o chamado, o técnico do STIN atenderá o chamado observando os requisitos solicitados.

7. ENCERRAR CHAMADO:

a. O técnico do STIN responsável pelo atendimento, encerra o chamado no GLPI.



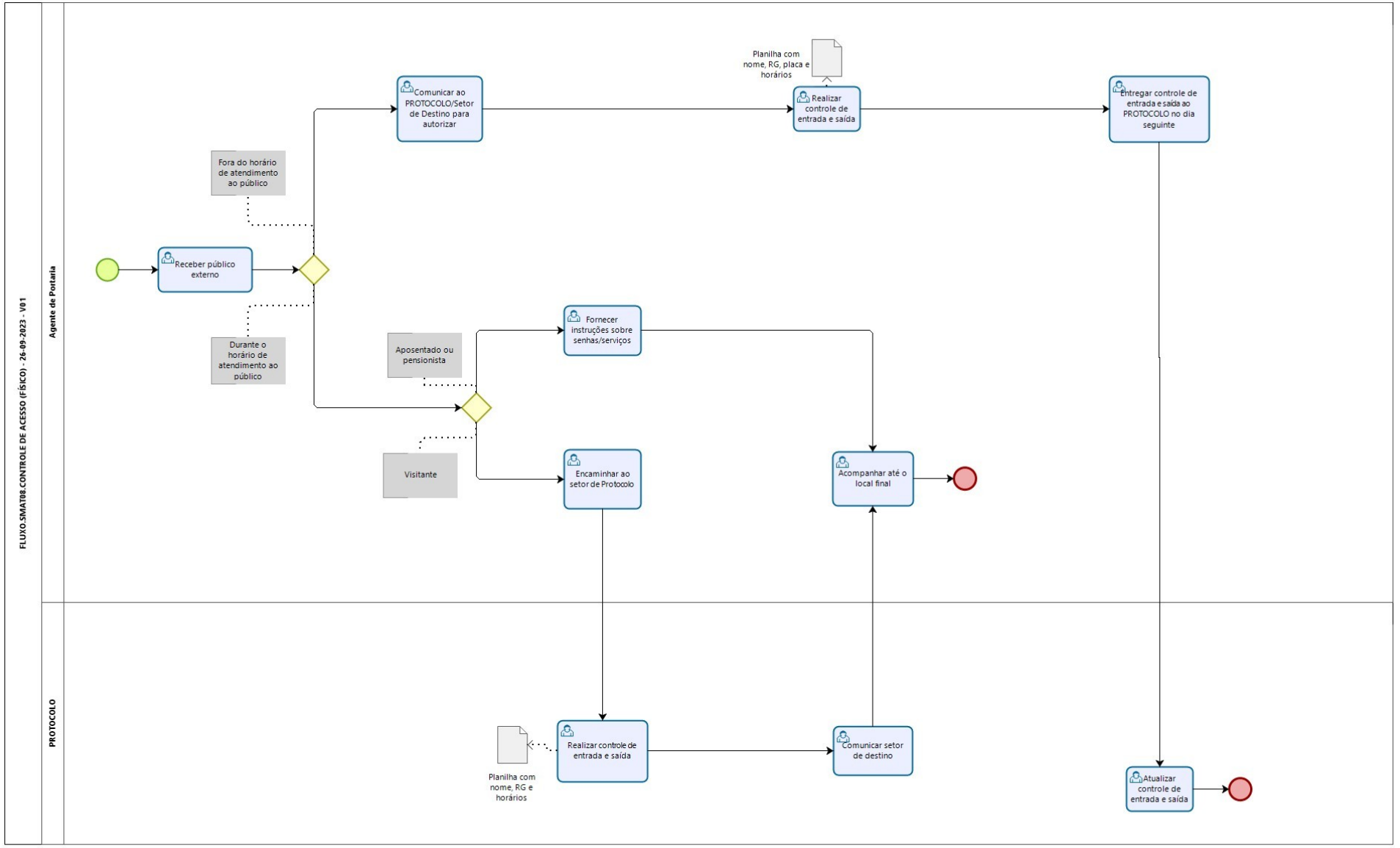
Tela de encerramento de chamado GLPI

• RAIA 3 – <u>RESPONSÁVEL CORRESPONDENTE</u>

3. CHECAR CHAMADO COM O RESPONSÁVEL CORRESPONDENTE:

a. O técnico do STIN responsável pelo atendimento do chamado, via *spark* ou pessoalmente, checará com o responsável correspondente, se o mesmo tem ciência do pedido de liberação do acesso ao recurso. Caso a resposta seja positiva, o técnico procederá com o Atendimento do Chamado; Caso contrário, encerrará o chamado.

FLUXOGRAMA DE ACESSO FÍSICO



DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES PARA ACESSO FÍSICO

1. DOS HORÁRIOS

1.1 Do horário de atendimento ao público

1.1.1. O horário de atendimento ao público externo (segurados e beneficiários) é de 7h às 14h;
1.1.2. Os portões da Manaus Previdência para a entrada e saída de veículos permanecerão abertos durante o horário de atendimento ao público;
1.1.3. Nos horários fora do atendimento ao público, o portão permanecerá fechado, ficando o controle de acesso a cargo dos agentes de portaria, durante sua jornada de trabalho, nos termos deste manual.

1.2. Da jornada de trabalho dos agentes de portaria

1.2.1. A jornada de trabalho dos agentes de portaria é de 6h às 18h;
1.2.2. Durante o horário de atendimento ao público, os agentes de portaria auxiliarão no controle de acesso interno, mediante recepção do público externo;
1.2.3. Fora do horário de atendimento ao público e dentro de suas jornadas de trabalho, os agentes de portaria ficarão responsáveis por realizar o controle de acesso externo (portões).

2. DO ACESSO DOS FUNCIONÁRIOS

2.1. A entrada dos funcionários às diversas áreas do prédio administrativo é realizada por meio de biometria, e terão livre acesso para transitar no ambiente interno (exceto as áreas restritas listadas no item 6 deste Manual);

2.2. A biometria não é exigida para acesso aos setores que realizam atendimento ao público (Protocolo, Setor de Atendimento e Setor Psicossocial);
2.3. O Setor de Manutenção e Material é responsável por manter o controle dos funcionários autorizados a realizar a liberação das portas por biometria;
2.4. O Setor de Gestão de Pessoas deve comunicar ao Setor de Manutenção e Material, via e-mail ou documento formal, sempre quando ocorrer a saída de funcionários do quadro da Manaus Previdência (exceto terceirizados).

3. DO ACESSO DOS SEGURADOS E BENEFICIÁRIOS

3.1. Os segurados e beneficiários entram pelo Setor de Atendimento, sendo recepcionados pelo agente de portaria;
3.2. O agente de portaria fornece instruções sobre a obtenção de senha de atendimento e os serviços disponibilizados pela Manaus Previdência.

4. DO ACESSO DOS VISITANTES DURANTE O HORÁRIO DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO

4.1. Os visitantes são recepcionados pelo agente de portaria e encaminhados ao setor de Protocolo;
4.2. No Protocolo, é realizado o controle de entrada e saída em planilha informatizada, incluindo a identificação do nome, RG, horário de entrada e saída e setor de destino;
4.3. Funcionário do Protocolo comunica o responsável do setor de destino para autorização de entrada e providencia o acompanhamento até o local final, sob a supervisão do agente de portaria;
4.4. Os visitantes que acessam o prédio anexo e área de lazer devem ter seus registros repassados ao Protocolo pelos responsáveis dos setores que estão promovendo o evento no local, não sendo permitida a entrada de visitantes desacompanhados de um funcionário.

5. DO ACESSO DOS VISITANTES FORA DO HORÁRIO DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO

5.1. Os visitantes são recepcionados pelo agente de portaria no portão;
5.2. Se o visitante não estiver autorizado a entrar na Manaus Previdência, o agente de portaria deve comunicar ao setor de Protocolo para que este entre em contato com o setor de destino;
5.3. Após autorizado, o agente de portaria deve preencher o controle de entrada e saída em meio físico, devendo coletar informações como nome, RG, placa do veículo, hora de entrada e hora de saída e setor de destino;
5.4. No dia seguinte, o controle de entrada e saída físico deve ser entregue ao setor de Protocolo, para alimentação das informações na planilha informatizada.

6. ÁREAS COM RESTRIÇÃO DE ACESSO

6.1. Área dos setores internos da Manaus Previdência – entrada por biometria, restrita a funcionários e visitantes autorizados;
6.2. Sala de reunião da PRESI – entrada com chave, restrita a funcionários e autorizados, gerenciada pelo CGAB;
6.3. LID – entrada com chave e/ou biometria, restrita a funcionários e autorizados, gerenciado pelo STIN;
6.4. CPD – entrada por biometria, restrito aos servidores do STIN e autorizados, gerenciado pelo STIN;
6.5. Almoxarifado – entrada com chave, restrito ao servidor responsável pelo estoque e autorizados, gerenciado por este servidor designado como responsável;
6.6 Depósitos de materiais – entrada com chave, restritos aos servidores do SMAT e autorizados, gerenciados pelo SMAT;
6.7. Arquivo previdenciário – entrada com chave, restrito aos servidores do SARQ e autorizados, gerenciados pelo SARQ;
6.8. Arquivo administrativo – entrada com chave, restrito aos servidores do SARQ e autorizados, gerenciados pelo SARQ.

TERMO DE VALIDAÇÃO E APROVAÇÃO

Manual de Controle de Acessos (Físico e Lógico) – STIN /SMAT

Emissão em: 02/04/2019 – V1

Revisão em: 18/09/2023–V5

DENNISON SILVA LEITE

Assinado de forma digital por DENNISON SILVA LEITE
Dados: 2023.09.18 14:50:24 -04'00'

Chefe de Setor de Tecnologia da Informação

LUCAS DE SOUZA BATALHA

Assinado de forma digital por LUCAS DE SOUZA BATALHA
Dados: 2023.09.18 14:51:02 -04'00'

Chefe de Setor de Manutenção e Material

Andresa Nogueira do Carmo

Assinado de forma digital por Andresa Nogueira do Carmo
Dados: 2023.09.18 15:09:10 -04'00'

Auditora-Chefe

THIAGO FREITAS DA SILVA

Assinado de forma digital por THIAGO FREITAS DA SILVA
Dados: 2023.09.18 14:49:55 -04'00'

Gerente de Administração e Finanças

LYVIA BELEM MARTINS GUIMARAES

Assinado de forma digital por LYVIA BELEM MARTINS GUIMARAES
Dados: 2023.09.18 14:55:46 -04'00'

Diretora de Administração e Finanças

DANIELA CRISTINA DA EIRA CORREA BENAYON

Assinado de forma digital por DANIELA CRISTINA DA EIRA CORREA BENAYON
Dados: 2023.09.18 15:16:16 -04'00'

Diretora-Presidente

CONTROLE DAS REVISÕES

DATA	VERSÃO	NATUREZA DA ALTERAÇÃO	PÁGINA
02/04/2019	01	EMISSÃO DO MANUAL.	TODAS
30/09/2019	02	ATUALIZAÇÃO DA INFORMAÇÃO DE REFERENCIAÇÃO DO DECRETO N° 4364 DE 01/04/2019	4
30/09/2019	02	FLUXO, ALTERAÇÃO DAS NOMENCLATURAS DAS RAIAS DE SERVIDOR, SETOR PROPRIETÁRIO DA INFORMAÇÃO , PARA SERVIDOR/COORDENADOR/SGEP E RESPONSÁVEL CORRESPONDENTE E CODIFICAÇÃO DO FLUXO PARA FLUXO.STIN.01	7, 8 E 10
12/06/2021	03	ALTERAÇÃO NOS NOMES DOS GESTORES DA AUDIN E GERAFI	
12/06/2021	03	REVISÃO GRAMATICAL - RAIA 2 – STIN 2. AVALIAR CHAMADO:	8
14/10/2022	04	Revisão da Chefia do Setor	2
18/09/2023	05	Revisão da Chefia do Setor	Todas