IPREMB
seu futuro, nossa missão

Praça José Lino da Silva, 144
Brasiléia | Betim MG | 32600-308

ipremb.mg.gov.br
31 3595-7828
31 3594-5380

MAPEAMENTO DOS PROCESSOS

SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO E TECNOLOGIA

1. IDENTIFICAÇÃO DO PROCESSO

Nome: Segurança da Informação e Tecnologia da Informação

Área: Assessoria de Tecnologia da Informação

Tipo: Processo de Apoio

Sistema: Sistemas previdenciários (FAC), rede interna (SETE), equipamentos de TI, ferramentas de suporte técnico.

2. OBJETIVO

Garantir a gestão eficiente da tecnologia da informação no IPREMB, assegurando a segurança dos dados, controle de acessos, continuidade dos serviços, suporte técnico aos usuários e funcionamento adequado da infraestrutura tecnológica, em conformidade com a LGPD e demais legislações aplicáveis.

3. ESCOPO

- Controle de acessos aos sistemas
- Acesso a banco de dados (excepcional)
- Backup e recuperação de dados
- Gestão de incidentes de segurança
- Gestão de logs e rastreabilidade
- Manutenção de equipamentos de informática
- Montagem, remanejamento e desmontagem de ilhas de trabalho
- Suporte técnico e atendimento aos usuários
- Acompanhamento das rotinas operacionais de TI

4. ENTRADAS E SAÍDAS

Entradas

Representam todos os insumos necessários para a execução das atividades de tecnologia da informação, sendo fundamentais para garantir a segurança dos dados, a continuidade dos serviços, o adequado funcionamento dos sistemas e o suporte eficiente aos usuários.

Praça José Lino da Silva, 144
Brasiléia | Betim MG | 32600-308
ipremb.mg.gov.br
31 3595-7828
31 3594-5380

• **Solicitações de acesso aos sistemas:**

Demandas encaminhadas pelos setores do IPREMB para criação, alteração ou revogação de acessos aos sistemas institucionais, contendo justificativa, perfil de acesso e necessidade funcional, em conformidade com as regras de segurança da informação e LGPD.

• **Demandas de suporte técnico:**

Chamados abertos pelos usuários para resolução de problemas relacionados a sistemas, equipamentos de informática, rede, acesso, desempenho ou falhas operacionais, garantindo o funcionamento adequado das atividades institucionais.

• **Solicitações de manutenção de equipamentos:**

Pedidos para manutenção preventiva ou corretiva de computadores, impressoras e demais dispositivos, incluindo substituição de peças, atualização de software e ajustes técnicos necessários ao pleno funcionamento dos equipamentos.

• **Demandas de criação, alteração ou remanejamento de estações de trabalho:**

Solicitações relacionadas à montagem, organização ou reestruturação de ilhas de trabalho, incluindo instalação de equipamentos, configuração de rede, adequação de layout e disponibilização de recursos tecnológicos aos usuários.

• **Incidentes de segurança da informação:**

Registros ou notificações de eventos que possam comprometer a segurança dos dados, como acessos indevidos, falhas de sistema, suspeitas de vazamento de informações ou qualquer ocorrência que afete a integridade, confidencialidade ou disponibilidade das informações.

• **Diretrizes da Presidência e Superintendência Administrativa:**

Orientações estratégicas e administrativas que direcionam as ações de tecnologia da informação, alinhando os serviços de TI às prioridades institucionais e às necessidades da gestão.

• **Demandas legais e normativas:**

Exigências relacionadas à segurança da informação, proteção de dados pessoais e

transparência pública, incluindo adequação à LGPD, normas do RPPS e demais legislações aplicáveis.

Saídas

Correspondem aos produtos, serviços e entregas resultantes das atividades de tecnologia da informação, garantindo o suporte às operações institucionais, a segurança das informações e o funcionamento contínuo dos sistemas.

- **Acessos concedidos, revisados ou revogados:**

Controle efetivo dos acessos aos sistemas institucionais, assegurando que apenas usuários autorizados tenham acesso às informações, conforme suas funções e necessidades operacionais.

- **Equipamentos configurados, mantidos e em funcionamento:**

Computadores, impressoras e demais dispositivos devidamente instalados, atualizados e operacionais, garantindo condições adequadas de trabalho aos usuários.

- **Chamados técnicos atendidos e resolvidos:**

Registro e solução das demandas de suporte técnico, assegurando agilidade no atendimento e continuidade das atividades institucionais.

- **Estações de trabalho instaladas e organizadas:**

Ambientes de trabalho estruturados com os recursos tecnológicos necessários, incluindo montagem de ilhas, organização física e configuração dos sistemas e acessos.

- **Backups realizados e dados protegidos:**

Execução de rotinas de backup e armazenamento seguro das informações, garantindo a possibilidade de recuperação em caso de falhas ou incidentes.

- **Incidentes de segurança tratados e registrados:**

Identificação, análise, contenção e solução de incidentes de segurança da informação, com registro formal das ocorrências e medidas adotadas.

• **Logs e registros de auditoria disponíveis:**

Geração e armazenamento de registros das atividades realizadas nos sistemas, possibilitando rastreabilidade, controle e auditoria das ações executadas.

• **Ambiente tecnológico monitorado e estável:**

Acompanhamento contínuo dos sistemas, equipamentos e rede, garantindo desempenho adequado, prevenção de falhas e suporte às atividades do IPREMB.

5. FLUXO DO PROCESSO (VISÃO MACRO)

⇒ Recebimento da demanda
⇒ Planejamento e análise
⇒ Execução técnica (acesso, manutenção ou suporte)
⇒ Validação/testes
⇒ Liberação/entrega ao usuário
⇒ Monitoramento
⇒ Registro e controle

6. DESCRIÇÃO DAS ETAPAS

Nº	ETAPA	DESCRIÇÃO	RESPONSÁVEL
1	Recebimento da demanda	Registro de solicitações de acesso, suporte ou manutenção.	Setor de TI
2	Planejamento	Análise da necessidade, priorização e definição da solução.	Setor de TI
3	Execução	Realização de configurações, manutenção, instalação ou atendimento técnico.	Setor de TI / FAC / SETE
4	Validação	Testes de funcionamento e verificação da solução aplicada	Setor de TI
5	Entrega	Liberação do acesso, equipamento ou solução ao usuário.	Setor de TI
6	Monitoramento	Acompanhamento do desempenho e funcionamento contínuo	Setor de TI
7	Registro	Documentação das atividades realizadas (logs, chamados, inventário)	Setor de TI

Praça José Lino da Silva, 144
Brasiléia | Betim MG | 32600-308
ipremb.mg.gov.br
31 3595-7828
31 3594-5380

7. INTERFACES DO PROCESSO

- Superintendência Administrativa
- Presidência
- Demais setores do IPREMB
- SETE (TI da Prefeitura)
- Empresa FAC Sistemas
- Usuários internos

8. RISCOS IDENTIFICADOS

- Acesso indevido a dados
- Falhas em equipamentos
- Perda de dados
- Interrupção de serviços
- Falhas operacionais de TI

9. CONTROLES EXISTENTES

Os Controles existentes têm como objetivo garantir a qualidade, segurança, padronização e conformidade das ações de segurança da informação e tecnologia.

- **Controle de acessos:**

  Garantia de permissões adequadas aos usuários

  Evidências: Logs e registros de acesso

- **Controle de manutenção de equipamentos:**

  Registro de todas as intervenções técnicas realizadas

  Evidências: Chamados técnicos e relatórios

- **Controle de ativos de TI:**

  Monitoramento de equipamentos e estações de trabalho

  Evidências: Inventário atualizado

- **Backup de dados:**

  Execução periódica e testes de restauração

  Evidências: Relatórios de backup

10. INDICADORES DE DESEMPENHO

- **Número de acessos concedidos/revogados:**
  Mede a quantidade de acessos criados, alterados ou removidos em determinado período, permitindo o controle da gestão de permissões e conformidade com as políticas de segurança da informação.

Evidências: Registros de acesso nos sistemas, logs de autenticação, relatórios da FAC Sistemas e controles internos de solicitação de acesso.

- **Número de chamados técnicos atendidos:**
  Quantifica o volume de atendimentos realizados pelo setor de TI, permitindo avaliar a demanda operacional e a capacidade de resposta da equipe.
  Evidências: Sistema de chamados, planilhas de controle interno, registros de atendimento e histórico de suporte técnico.

- **Tempo médio de atendimento (SLA):**
  Avalia o tempo médio gasto para resolução das demandas técnicas, desde a abertura até o encerramento do chamado, permitindo mensurar a eficiência do suporte prestado.
  Evidências: Relatórios do sistema de chamados, registros de abertura e fechamento de demandas, controles internos de tempo de atendimento.

- **Quantidade de manutenções realizadas:**
  Mede o número de manutenções preventivas e corretivas executadas nos equipamentos de informática, contribuindo para o controle da infraestrutura tecnológica.
  Evidências: Relatórios de manutenção, registros de chamados técnicos, histórico de intervenções em equipamentos e inventário de TI.

- **Tempo de resposta a incidentes de segurança:**
  Avalia o tempo decorrido entre a identificação de um incidente e o início das ações de contenção, permitindo medir a agilidade na resposta a eventos críticos.
  Evidências: Relatórios de incidentes, registros de ocorrência, logs de sistema e comunicações internas relacionadas ao incidente.

- **Taxa de sucesso na recuperação de backups:**
  Mede a efetividade dos processos de backup por meio da verificação da recuperação dos dados em testes periódicos ou situações reais.
  Evidências: Relatórios de testes de restauração, registros de backup, evidências de recuperação de dados e relatórios técnicos da SETE/FAC.

11. CLASSIFICAÇÃO DO PROCESSO

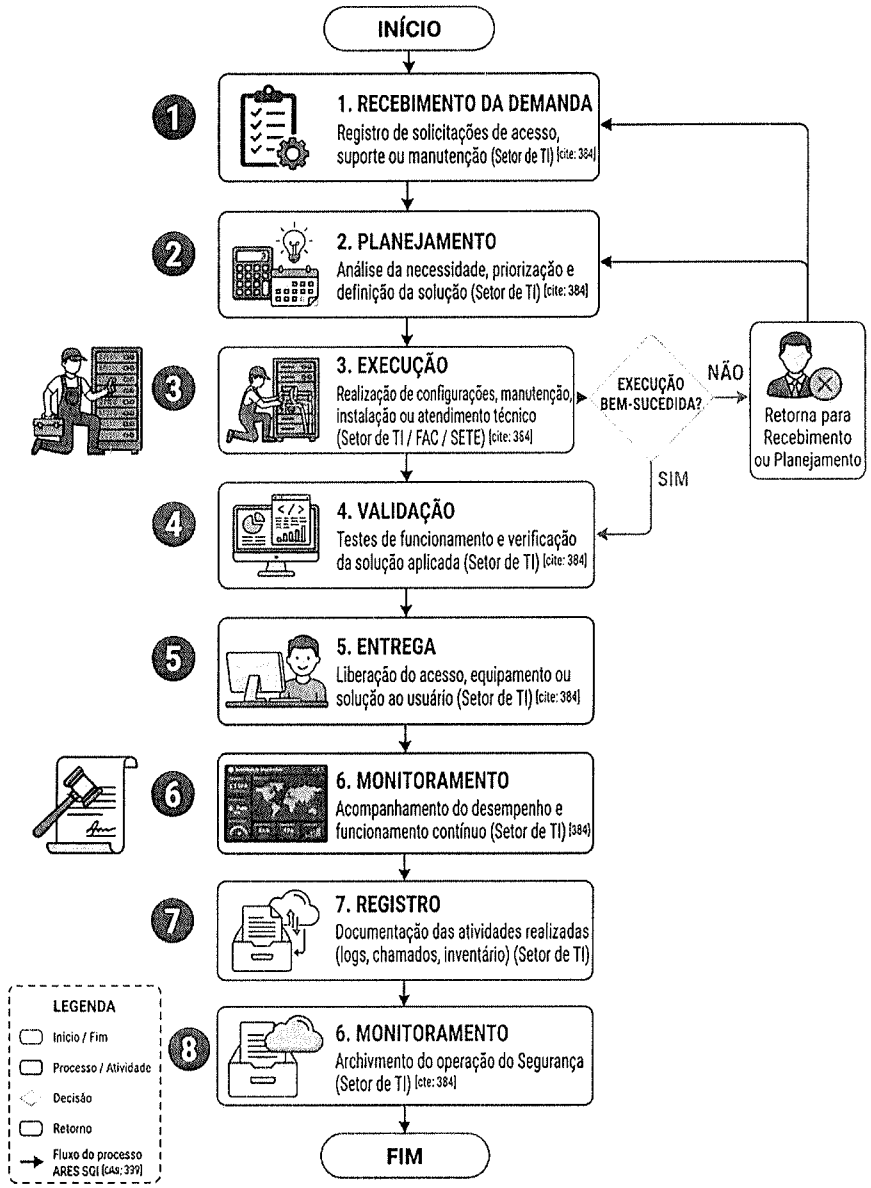
- **Cadeia de valor:** Apoio
- **Criticidade:** Alta
- **Impacto:** Operacional, institucional e de segurança da informação.

IPREMB
seu futuro, nossa missão

Praça José Lino da Silva, 144
Brasiléia | Betim MG | 32600-308

ipremb.mg.gov.br
31 3595-7828
31 3594-5380

FLUXOGRAMA – SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO [cite: 337, 339]



Betim,29 de Abril de 2026.

Nathaly Alves de Oliveira
Assessor X

Maria Virginia Soares de Melo
Superintendente Administrativo

Alicio Umbelino da Silva Filho
Presidente