
	IT –INSTRUÇÃO DE TRABALHO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE		
	CÓDIGO	REVISÃO	PÁGINA Nº
	IT-22-01	00	PÁGINA 1 DE 7
INSTRUÇÃO PARA O ACESSO A TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO ELO		CÓPIA NÃO CONTROLADA	

SUMÁRIO

1. INFORMAÇÕES GERAIS
2. DETALHAMENTO
3. REGISTROS DA QUALIDADE

Elaborado por:	AGUIBERTO DE SOUZA ROQUE	12/08/21
Revisado/Aprovado por:		

HISTÓRICO DAS ALTERAÇÕES			
DATA	REV.	ITENS REVISADOS	ALTERAÇÃO REALIZADA
12/08/21	00	-	Elaboração Inicial

	IT –INSTRUÇÃO DE TRABALHO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE		
	CÓDIGO	REVISÃO	PÁGINA Nº
	IT-22-01	00	PÁGINA 2 DE 7
INSTRUÇÃO PARA O ACESSO A TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO ELO	CÓPIA NÃO CONTROLADA		

1. INFORMAÇÕES GERAIS

Esta instrução de trabalho estabelece regras com intuito definir limites e parâmetros a serem seguidos durante a jornada de trabalho para evitar problemas recorrentes e proteger os dados que circulam no ambiente de trabalho.

Será exigido e cobrado cada artigo para assim melhorar o relacionamento de informações e atribuir mais segurança no manuseio de dados corporativos, seguindo as novas regras da LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados).

Tem como objetivo trazer mais privacidade, disponibilidade e segurança para os dados de toda empresa facilitando manutenção e prevenção de problemas.

2. DETALHAMENTO

2.1. Uso aceitável da tecnologia


2.1.1. Uso de computadores e equipamentos na empresa

O uso de equipamentos e computadores dentro da empresa deve ser de uso exclusivo para atividades que fazem parte da rotina do departamento, qualquer atividade fora do contexto empresarial será analisado e entrará para procedimento de resolução do caso.

2.2. Instalação e utilização de programas

A instalação dos programas e configuração dos serviços que serão utilizados durante a jornada de trabalho são de responsabilidade e obrigação do departamento de T.I, fica vetado qualquer instalação de terceiros ou que não faça parte do quadro de serviços e programas pré-estabelecidos pelo departamento de T.I juntamente com gestor de cada departamento. Qualquer instalação que não faça parte do padrão de aplicações, deverá ser contatado o T.I que analisará a necessidade seguindo todos os padrões de segurança estabelecidos nesse conjunto de políticas e diretrizes.

2.3. Uso dos meios de comunicações e acessos disponibilizados

	IT –INSTRUÇÃO DE TRABALHO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE		
	CÓDIGO	REVISÃO	PÁGINA Nº
	IT-22-01	00	PÁGINA 3 DE 7
INSTRUÇÃO PARA O ACESSO A TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO ELO	CÓPIA NÃO CONTROLADA		

2.3.1. Celulares e rede móvel

A empresa disponibiliza a rede móvel de internet e ligações ilimitadas para os colaboradores como ferramenta de uso exclusivo para trabalho e facilitar a comunicação dentro e fora da empresa, sendo muito importante para muitos departamentos. O uso dessa ferramenta é essencial para vários departamentos e, portanto, deve seguir com moderações de uso, evitando o uso para atividades não corporativas, como serviços de streaming e acesso a redes sociais que não entram nas atividades em geral vinculadas a empresa ou cargo. O T.I faz o remanejamento das linhas e monitora o tráfego para sempre entregar o melhor desempenho na rede para os usuários.


2.3.2. E-mail e acesso à internet

Atualmente utilizamos um serviço de e-mail terceirizado e hospedado pela empresa LOCAWEB, como plataforma de acesso temos o Outlook e acesso WEB para o e-mail disponibilizado ao colaborador. A liberação de e-mail para cada colaborador passa por uma análise e é liberado encima da expectativa analisada.

Para acesso a internet interna da empresa, contamos com a autenticação em nosso Firewall de rede, o acesso deverá ser liberado pelo T.I no momento do cadastro do usuário nos acessos sistêmicos da empresa, somente para usuários internos.

Contamos com um Firewall que define grupos para cada usuário ditando o que é permitido e o que não é permitido acessar durante o tráfego interno na empresa, dessa forma temos a rede toda monitorada e controlada para agregar na segurança e evitar ocorrências com acessos indevidos durante conexão a rede empresarial. Fica vetado qualquer forma de acesso não autorizado dentro da rede da empresa, acesso a sites que não condizem com a atividade da empresa, acesso a sites pornográficos, de compras de produtos irregulares ou que não fazem contexto com a empresa.

O E-mail corporativo deve ser utilizado de forma restrita e exclusivamente dentro da empresa e para atividades dentro da rotina de trabalho. O uso do e-mail é de responsabilidade do usuário, é proibido

	IT –INSTRUÇÃO DE TRABALHO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE		
	CÓDIGO	REVISÃO	PÁGINA Nº
	IT-22-01	00	PÁGINA 4 DE 7
INSTRUÇÃO PARA O ACESSO A TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO ELO	CÓPIA NÃO CONTROLADA		

o cadastro do e-mail corporativo em sites fraudulentos ou para uso pessoal. O controle de acesso dos e-mails é de responsabilidade do T.I.

2.3.3. Acesso interno ao servidor e remoto

O acesso ao servidor é possível somente dentro da rede interna da empresa e o acesso é criado e liberado pelo T.I., em redes externas é configurado a VPN na máquina e liberado o acesso passando por uma análise de necessidade. Atualmente temos um número de conexões simultâneas limitadas via conexão remota pela VPN e contamos com um método de desconexão automática a cada 15 minutos de ociosidade com a VPN aberta, é importante ter cortesia e empatia e quando não estiver utilizando o servidor de arquivos fazer a desconexão da VPN. É extremamente proibido o manuseio e salvamento de arquivos pessoais ou não compatíveis com a designação do serviço dentro do servidor de arquivos, é de extrema responsabilidade do usuário o acesso ao servidor e de grande importância a organização dentro da cadeia de pastas existentes no servidor.

2.4. Segurança da Informação dentro da empresa


2.4.1. Criação de acessos e diretrizes de senhas

A criação dos usuários é de responsabilidade do T.I, para efetuar a criação utilizamos parâmetros e dados enviados pelo Departamento Pessoal.

A MAIORIA das senhas de acessos sistêmicos deixamos a critério do usuário para ser cadastrada da forma como for melhor, deixando sempre recomendado algumas boas práticas ao criar a senha, como utilizar caracteres especiais, caracteres alfanuméricos como números e letras, letras maiúsculas.

É de responsabilidade do usuário salvar e guardar estas senhas, o T.I é responsável pela gestão de acessos e controle de acessos dentro da rede e sistemas disponíveis na empresa.

2.4.2. Níveis de acesso na rede e sistemas

	IT –INSTRUÇÃO DE TRABALHO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE		
	CÓDIGO	REVISÃO	PÁGINA Nº
	IT-22-01	00	PÁGINA 5 DE 7
INSTRUÇÃO PARA O ACESSO A TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO ELO	CÓPIA NÃO CONTROLADA		

Qualquer acesso dentro do sistema e rede da empresa é dividido e subdividido em níveis para melhor controle de informações e tráfego internamente. Cada grupo de usuários e departamento tem o acesso e liberações pré-estabelecidos conforme a necessidade. O T.I é responsável por esses bloqueios e limitações de acessos a plataformas ou rotinas dentro de sistemas, cada liberação de acesso é analisada individualmente e deve ser citado os gestores e diretoria.

2.4.3. Acesso a dados dentro e fora da empresa

Dados que estão guardados dentro da empresa a respeito de clientes e outros dados, são de uso exclusivo dentro da empresa e de grande confidencialidade, seguindo leis da LGPD. O mal uso desses dados e informações será analisado por um todo e tomado as medidas cabíveis.

2.5. Padrões de recuperação de dados


Utilizamos um sistema de backups mensais, semanais e diários de até 4 meses anteriores.

Deve ser de responsabilidade de todos os usuários a segurança e cuidado, na hora do manuseio dos arquivos e pastas dentro de nossos servidores.

2.6. Padrões de Proteção contra ameaças:

Recebemos diariamente solicitações e chamados para averiguar e-mails fraudulentos e suspeitos, existem diversas ameaças espalhadas pela WEB e estamos sempre conscientizando e amenizando essas atividades suspeitas, bloqueando acessos a sites e recepção de e-mails fraudulentos.

Temos atualmente os melhores serviços de Antivírus e Firewall de rede disponíveis no mercado, para amenizar e dar a maior segurança para todos os colaboradores e assegurar que as informações estarão seguras, temos um tráfego monitorado constantemente e sendo bloqueadas ameaças e atividades suspeitas automaticamente por esse conjunto de segurança.

	IT –INSTRUÇÃO DE TRABALHO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE		
	CÓDIGO	REVISÃO	PÁGINA Nº
	IT-22-01	00	PÁGINA 6 DE 7
INSTRUÇÃO PARA O ACESSO A TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO ELO	CÓPIA NÃO CONTROLADA		

O sistema anti-spam que a LOCAWEB utiliza em seus serviços de e-mail é inteligente e funciona conforme o usuário vai bloqueando remetentes fraudulentos e e-mails falsos com tentativas de fraudes, sendo assim importante bloquear esses remetentes e dados fraudulentos para assim melhorar e sempre bloquear esses problemas.

2.7. Serviços do T.I dentro da empresa

O T.I exerce serviço para todos os colaboradores sempre procurando melhor atendê-los e inovando métodos para solucionar e melhorar o desempenho da operação na empresa.

Foi criado essa política para deixarmos claro algumas informações importantes de como funciona as rotinas e concretizar a maneira como funcionará os atendimentos.

As solicitações de manutenção, alteração, liberação, conserto e dúvidas devem ser documentadas por e-mail para suporte@elotelecom.com.br, dessa maneira abrirá um chamado em nosso Helpdesk facilitando a visualização e otimizando o tempo para resolução de sua solicitação. A partir da data de postagem desse material, qualquer tipo de solicitação citadas acima devem ser enviadas para o e-mail consecutivamente abrindo um chamado. Não existirá chamado mais importante que o outro dentro de nosso Helpdesk, cabe ao T.I decidir qual chamado tem o nível de urgência maior que o outro.

O nosso trabalho é trazer segurança, soluções inteligentes e mais efetivas para os problemas na empresa e para isso temos que organizar e ter disciplina para sempre estar evoluindo conforme a tecnologia avança.



**IT – INSTRUÇÃO DE TRABALHO
SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE**

CÓDIGO

REVISÃO

PÁGINA Nº

IT – 22- 01

00

PÁGINA 7 DE 7

**INSTRUÇÃO PARA O ACESSO A TECNOLOGIA DA
INFORMAÇÃO ELO**

CÓPIA NÃO CONTROLADA

4. REGISTROS DA QUALIDADE

IDENTIFICAÇÃO	ARMAZENAMENTO	RECUPERAÇÃO	RETENÇÃO	
			ATIVA	INATIVA