ÍNDICE DE REVISÕES

REVISÃO	STATUS	DESCRIÇÃO
0	AP	Elaboração inicial do documento.
A	REV	O padrão foi ajustado para que seja usado apenas para os casos de incidentes com dados pessoais.

PA - PARA APROVAÇÃO	CA - CANCELADO	PR - PRELIMINAR
PI - PARA INFORMAÇÃO	AP - APROVADO	LI - LIBERADO

REVISÃO	REV. 0	REV. A	REV. B	REV. C	REV. D	REV. E	REV. F	REV. G
DATA	03/11/2022	18/09/2024						
ELABORAÇÃO	MARIANA O.	MARIANA O.						
ANÁLISE CRÍTICA	CARLOS C	COMITÊ						
PADRONIZAÇÃO	ADRIANA S.	MARIANA O.						
APROVAÇÃO	BRUNO D.	COMITÊ						

REPRODUÇÃO / IMPRESSÃO PROIBIDA SEM AUTORIZAÇÃO PRÉVIA DO ESCRITÓRIO DE PROJETOS.
HAVENDO NECESSIDADE DE CÓPIA OU QUALQUER OUTRO TIPO DE REPRODUÇÃO, DEVERÁ SER SOLICITADO À ÁREA EMITENTE.

Sumário

1. OBJETIVO 3
2. APLICAÇÃO E ABRANGÊNCIA 3
3. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA 3
4. DEFINIÇÕES 3
5. AUTORIDADE E RESPONSABILIDADE 3
6. DESCRIÇÃO 4
   6.1. Como o incidente deve ser tratado? 4
   6.2. Atuação 4

REPRODUÇÃO / IMPRESSÃO PROIBIDA SEM AUTORIZAÇÃO PRÉVIA DO ESCRITÓRIO DE PROJETOS.
HAVENDO NECESSIDADE DE CÓPIA OU QUALQUER OUTRO TIPO DE REPRODUÇÃO, DEVERÁ SER SOLICITADO À ÁREA EMITENTE.

1. OBJETIVO

Estabelecer as medidas a serem tomadas após a identificação e classificação do incidente ou vulnerabilidade de dados nos softwares ou das ferramentas utilizadas pela empresa, além de indicar quem deverá atuar e como.

2. APLICAÇÃO E ABRANGÊNCIA

Aplicação e abrangência geral, sempre que for necessária alguma atuação para lidar com incidentes graves e gravíssimos relacionado a dados pessoais sob controle ou tratamento por parte da empresa.

3. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

PL.EP.20221006 - POLÍTICA PARA CLASSIFICAÇÃO DE VULNERABILIDADE E INCIDENTES

PG.ADM.20230307 - PROCEDIMENTO GERAL PARA REGISTRO DE INCIDENTES E VULNERABILIDADES

PG.ADM.20230127 - PADRÃO DE EXECUÇÃO DE CONTINUIDADE E CONTINGÊNCIA DO NEGÓCIO

4. DEFINIÇÕES

Discord: ferramenta interna utilizada para comunicação entre os colaboradores da empresa;

Helpdesk: aplicativo para tratamento dos chamados abertos pelos clientes e colaboradores da empresa;

Lider de incidentes: Será definido pelo gestor de setor 3 (três) líderes de incidentes, que serão pessoas direcionadas a atuar conforme as diretrizes determinada ao seu papel no item 5 deste padrão, na ausência do 1º líder, o 2º deve assumir a demanda e assim sucessivamente. Os nomes dos líderes indicados constam na ATA de aprovação deste padrão, podendo haver alterações caso necessário, o que incidirá em uma nova publicação de ATA com a atualização.

5. AUTORIDADE E RESPONSABILIDADE

QUEM	O QUÊ
DPO	• Orientar e acompanhar os incidentes graves e gravíssimos. • Manter a documentação atualizada e comunicar os interessados dentro da empresa.
Suporte Interno	• Responsável por receber os chamados de incidentes e conduzir os procedimentos necessários à resolução da demanda, exceto no que diz respeito à resolução técnica do problema.
Suporte Externo	• Responsável por coletar amplamente as informações referentes ao caso concreto.
Lider de Incidentes da Equipe	• Nomeado pelo líder de setor, será o primeiro responsável pela resolução do incidente dentro da equipe, devendo priorizar a resolução e registrar.

REPRODUÇÃO / IMPRESSÃO PROIBIDA SEM AUTORIZAÇÃO PRÉVIA DO ESCRITÓRIO DE PROJETOS.
HAVENDO NECESSIDADE DE CÓPIA OU QUALQUER OUTRO TIPO DE REPRODUÇÃO, DEVERÁ SER SOLICITADO À ÁREA EMITENTE.

6. DESCRIÇÃO

6.1. Como o incidente deve ser tratado?

Este documento está pautado nas diretrizes determinantes da Política de Classificação de Vulnerabilidades e Incidentes. Desta forma, as medidas adotadas por este padrão precisam estar de acordo com o que foi definido na 1ª Etapa, qual seja, a classificação do incidente.

6.2. Atuação e Descrição da Tarefa

Esta sessão descreve o procedimento e os responsáveis pelas ações nos casos de Incidentes de dados ocorridos nos softwares ou serviços da empresa.

No caso de ocorrência de incidentes, deverá ser seguido o seguinte passo a passo:

PASSO	DESCRIÇÃO DA TAREFA	AGENTE RESPONSÁVEL
1	Chamado recebido - helpdesk/telefone/whatsapp;	Suporte Interno Equipe externa
2	Reportar as equipes estratégicas (Suporte Interno, Infraestrutura e Desenvolvimento) que farão a identificação do tipo de incidente;	Suporte Interno Equipe externa
3	Após a classificação de que se trata de um incidente de Dados será acionado o representante do setor devido (Infraestrutura, Desenvolvimento ou Suporte Interno) que acionará o líder de incidentes e o DPO;	Aquele que classificou o incidente
4	O líder de incidentes da equipe manterá o Suporte informado, podendo ser com a resolução final ou apenas com o andamento do processo;	Lider de incidentes da equipe
5	Sinalização de resolução do incidente ao Suporte Interno pelo líder de incidentes de equipe e registro de informações referentes às causas e à resolução do problema na nota interna do HelpDesk. Observação: a resolução deve servir como registro caso a empresa precise prestar contas sobre um incidente no futuro.	Lider de incidentes da equipe/Suporte interno
6	Em caso de múltiplos incidentes graves e gravíssimos, o Suporte Interno deverá acionar o Comitê de Incidentes Graves e Gravíssimos.	Suporte Interno
7	Ao final, o líder de incidente que ficou responsável pela demanda deverá elaborar o relatório, que deve incluir o problema ocorrido e a solução, além de sugerir melhoria que evite a repetição.	Líderes de Incidentes

REPRODUÇÃO / IMPRESSÃO PROIBIDA SEM AUTORIZAÇÃO PRÉVIA DO ESCRITÓRIO DE PROJETOS.
HAVENDO NECESSIDADE DE CÓPIA OU QUALQUER OUTRO TIPO DE REPRODUÇÃO, DEVERÁ SER SOLICITADO À ÁREA EMITENTE.