

**UNIP INTERATIVA**  
**Projeto Integrado Multidisciplinar**

**PROJETO INTEGRADO MULTIDISCIPLINAR VI**

**Polos : RIO DAS OSTRAS-RJ, SANTANA DE PARAÍBA-ALPHAVILLE-SP, SWIFT  
CAMPINAS-SP, FREGUESIA DO Ó-SP, PAMPULHA-MG.**

**2019**

**UNIP INTERATIVA**  
**Projeto Integrado Multidisciplinar**

**PROJETO INTEGRADO MULTIDISCIPLINAR VI**

DENILSON BATISTA BARRETO – RA 1891285  
FELIPE LEONE FRAGOSO SALES – RA 1877263  
GUILHERME MENDES MATHIAS – RA 1864965  
MARLEI MARLI DA SILVA – RA 1874288  
RENE CHAVES DOS SANTOS – RA 1874259  
Curso: Gestão em Tecnologia da Informação

**Polos : RIO DAS OSTRAS-RJ, SANTANA DE PARAÍBA-ALPHAVILLE-SP, SWIFT  
CAMPINAS-SP, FREGUESIA DO Ó-SP, PAMPULHA-MG.**

**2019**

## RESUMO

Este Projeto Integrado Multidisciplinar visa apresentar um Plano Estratégico Empresarial, um Plano Estratégico de TI, a Modelagem de um Sistema de Informação e a Política de Segurança da Informação, da empresa Odontopalmeira. Tal medida tornou-se necessária após uma análise da situação do negócio, onde notou-se que a fatia de mercado da empresa apresentava uma queda acentuada em 2018, pondo em risco a permanência da empresa no mercado. Muitos fatores contribuíram para este cenário, onde podemos citar: diminuição de clientes, ausência de um sistema de TI, turnover de funcionários, queda na adesão do plano de saúde da Odontopalmeira, os produtos oferecidos não eram de boa qualidade, crescimento da concorrência, dentre outros.

A empresa então, conforme entendimento e aprovação dos sócios, decidiu por implementar um processo de planejamento estratégico, para que haja um plano de ação a fim de corrigir suas fraquezas e organizar um plano de crescimento para o futuro, fazendo com que a Odontopalmeira tenha mais solidez e qualidade no mercado em que atua.

O objetivo deste projeto é identificar e analisar as necessidades da empresa, propondo soluções que tragam resultados, baseados nas boas práticas de mercado, assim como discutir as tecnologias utilizadas em sistemas de informação, para automatizar esta empresa.

Esta conceituada empresa, conta atualmente com 40 clínicas, padronizadas, distribuídas pela região de São Paulo.

**Palavras chave:** Estratégico. Modelagem. Sistema. Mercado. Negócio. Cliente. Planejamento. Segurança

## **ABSTRACT**

This Integrated Multidisciplinary Project aims to present Strategic Business Plan, an IT Strategic Plan, a Modeling of an Information System and an Information Security Policy of Odontopalmeira. This measure became necessary, after an analysis of the business situation, where were noticed, that a market share showed a sharp fall in 2018, becoming Odontopalmeira in a dangerous situation. Many items has contributed to this scenario, where we can mention: reduction of customers, no Information System's software, business turnover, drop in Odontopalmeira's health care, products that are not good quality, growth of competition and others .

According to the understanding of directors, they decide to implement an action and a plan of growth for the future, making Odontopalmeira have more solidity and quality in the market in which it operates.

The goal of this project is identify and analyze the needs of the company, proposing solutions that will bring results, based on best practices on market, and also discuss the technologies used in information systems, to implement on this company.

This prestigious company has 40 standardized clinics in the region of São Paulo.

**Key words:** Strategic. Modeling. System. Market. Business. Customer. Planning. Security.

## SUMÁRIO

1	Introdução .....	8
2	Plano Estratégico Empresarial .....	10
2.1	Missão .....	10
2.2	Visão .....	10
2.3	Valores .....	10
2.4	Fatores-Chave se Sucesso .....	11
2.5	Análise Estratégica dos Ambientes Internos e Externos .....	11
2.6	Formulação Estratégica Empresarial .....	13
3	Plano Estratégico de TI .....	15
3.1	Princípios de TI .....	15
3.1.1	Foco no Cliente .....	15
3.1.2	Compreender o Negócio da Empresa .....	15
3.1.3	Ética e Responsabilidade .....	15
3.1.4	Integração .....	16
3.2	Análise Estratégica dos Ambientes internos e externos da TI .....	16
3.3	Formulação Estratégica de TI .....	17
4	Implementação de um Sistema de Informação .....	19
4.1	Descritivo do Sistema Clínica .....	19
4.2	Diagrama de Caso de Uso .....	19
4.3	Diagrama de Atividades .....	20
4.3.1	Fazer Login .....	21
4.3.2	Cadastrar Cliente .....	21
4.3.3	Cadastrar Serviço .....	22
4.3.4	Emitir Nota .....	22
4.3.5	Cadastrar Produtos .....	23
4.3.6	Fazer Pedido .....	23
4.3.7	Gerar arquivo de Fechamentos .....	24
5	Política de Segurança da Informação .....	24
5.1	Objetivo .....	25
5.2	Abrangência .....	25
5.3	Missão .....	25
5.4	Equipe de Segurança da Informação .....	25
5.5	Autenticação e Política de Senhas .....	25
5.6	Recomendações do Uso do Correio Eletrônico (Email) .....	26
5.7	Diretrizes Quanto ao Uso da Internet .....	26
5.8	Política de Uso de Estações de Trabalho .....	26
5.9	Propriedade Intelectual .....	27
5.10	Engenharia Social .....	27
5.11	Boas Práticas de Comunicação Verbal Dentro e Fora da Empresa .....	27
6	Conclusão .....	29
Lista de Tabelas		
	Tabela 1 – Matriz SWOT do Plano Estratégico Empresarial .....	12
	Tabela 2 – Formulação Estratégica .....	13
	Tabela 3 – Matriz SWOT do Plano Estratégico de TI .....	16

Tabela 4 – Formulação Estratégica de TI .....	17
Lista de Figuras	
Figura 1 – Diagrama de Caso de Uso Sistema Clínica .....	20
Figura 2 – Diagrama de Atividades – Fazer Login .....	21
Figura 3 – Diagrama de Atividades – Cadastrar Cliente .....	21
Figura 4 – Diagrama de Atividades – Cadastrar Serviço .....	22
Figura 5 – Diagrama de Atividades – Emitir Nota .....	22
Figura 6 – Diagrama de Atividades – Cadastrar Produto .....	23
Figura 7 – Diagrama de Atividades – Fazer Pedido .....	23
Figura 8 – Diagrama de Atividades – Gerar Arq. de Fechamento .....	24
Referências Bibliográficas .....	31

## **1. Introdução**

A Odontopalmeira é uma empresa fundada no final da década de 1990, que possui atualmente uma rede de 40 clínicas odontológicas, e que tinha como objetivo, prestar serviços odontológicos de qualidade, com produtos certificados, oferecendo segurança e conforto para seus clientes de classe média e alta da região metropolitana de São Paulo.

Com o passar dos anos, esse objetivo foi se perdendo, devido às variantes de mercado e a falta de preparo e atenção de seus gestores. No segundo semestre de 2018, os sócios, após analisar a situação da empresa, perceberam que o seu market share estava em acentuado declínio, comprometendo a permanência da Odontopalmeira no mercado. Após esta análise, notou-se uma redução do número de clientes e consequentemente uma queda na prestação de serviços odontológicos considerados como básicos, foi percebido também um excessivo turnover de funcionários o que resulta numa perda na qualidade não só da prestação de serviços, como também na perda do que podemos chamar da “identidade da empresa”, onde um dos resultados também foi a diminuição nas adesões do plano de saúde administrado pela Odontopalmeira, comprometendo o seu caixa fixo mensal. Esta análise também apontou uma falha da gestão quanto ao uso das ferramentas de TI, pois a empresa não possui um sistema de informação, que automatize os processos de negócios, onde dentre muitos problemas, não foi possível identificar a queda na qualidade dos produtos oferecidos pelos fornecedores, pois não haviam registros adequados, causando uma desinformação entre os setores administrativos e operacionais. Houve também o crescimento da concorrência e a falta de sensibilidade de identificar uma demanda crescente de atendimento pediátrico e acessibilidade para pessoas portadoras de necessidades especiais. A falta da valorização de assuntos relacionados à sustentabilidade, também foi um fator que contribuiu para enfraquecer a posição de mercado da empresa. Conforme entendimento, se houvesse ao menos uma pesquisa de satisfação dos clientes, muitos destes pontos negativos teriam sido facilmente identificados.

Este projeto visa apresentar uma proposta de planejamento estratégico empresarial, composto por uma documentação de análise da Odontopalmeira, onde serão identificadas os pontos fortes e fracos da empresa, para o perfeito aproveitamento das

oportunidades, redefinir a missão, visão e valores com o foco nos fatores-chave para o sucesso, traçando também os objetivos de longo prazo. Será abordada também uma reestruturação da área de TI, englobando as ferramentas e os recursos humanos e a modelagem de um sistema de informação e a reestruturação da equipe de TI, com foco em serviços especializados, visando a melhora do uso dos recursos e ferramentas de TI. Será implementada também uma política de segurança da informação e assim alcançar o objetivo de tornar a Odontopalmeira mais competitiva e sólida no mercado, proporcionando mais qualidade e acuracidade administrativa, cujo o resultado final seja maior excelência na prestação de serviços no segmento em que atua.



## **2. Plano Estratégico Empresarial**

Conforme descrito no item 1 deste documento, com o passar dos anos, a falta de gestão e planejamento ocasionou a perda do foco e do objetivo da empresa. Questões como missão, visão e valores, tal como fatores-chave de sucesso deixaram de direcionar os negócios, partindo de seus funcionários. A empresa então vem perdendo mercado e necessita de uma reorganização. Esta seção visa apresentar estes conceitos, baseados no cenário atual.

### **2.1 Missão**

Conforme aprendemos na disciplina de Planejamento Estratégico de TI, a missão de uma empresa é a razão pela qual ela existe. Baseando-se na história da Odontopalmeira, desde a sua fundação e o objetivo de seus sócios-fundadores, definimos a sua missão como: “Oferecer serviços de odontologia com excelência, que melhore a qualidade de vida das pessoas.”

### **2.2 Visão**

Conforme aprendemos na disciplina de Planejamento Estratégico de TI, a visão de uma empresa pode ser definida pelo objetivo que ela deseja alcançar no futuro, ou seja, o que ela pretende vir a ser futuramente, além do que existe no presente. A visão poderá mudar futuramente, pois a empresa poderá atingir ou não o objetivo e rever seu planejamento estratégico, alterando assim as suas metas futuras. Mediante o cenário atual, a visão proposta será para 5 anos, contando do início de 2020. Visão 2025: “Ser uma das 5 melhores empresas prestadoras de serviços em odontologia e odontologia pediátrica do Estado de São Paulo.”

### **2.3 Valores**

Conforme aprendemos na disciplina de Planejamento Estratégico de TI, valores não são feitos para o mercado, mas escritos para o time que compõe a empresa, ou seja,

é tudo aquilo que é inegociável, aquilo que podemos ou não podemos fazer na empresa, como se fossem as leis que a regem. Embora tenhamos uma missão e uma visão, para alcançá-los, não poderá ser às custas dos seus valores. Conforme o cenário da empresa, devido ao alto turnover de funcionários, fato que será corrigido, precisaremos resgatar a “identidade da empresa”, motivar nos profissionais a vontade de serem conhecidos como funcionários da Odontopalmeira e com isso, ter o foco nos seguintes valores:

- Orientação ao mercado;
- Valorização dos recursos humanos;
- Ética, respeito e honestidade;
- Superação e resultados;
- Compromisso com o cliente;

#### **2.4 Fatores-Chave de Sucesso**

Conforme aprendemos na disciplina de Planejamento Estratégico de TI, fatores-chave de sucesso, são basicamente os pontos cruciais para que a empresa se desenvolva e cresça, atingindo suas metas e objetivos. Mediante análise do contexto, podemos definir os seguintes fatores-chave de sucesso para a Odontopalmeira:

- Abrangência do público-alvo;
- Ser avaliado por seus clientes;
- Oferecer serviços odontológicos;
- Melhorar a qualidade dos produtos utilizados nos serviços de odontologia;
- Desenvolvimento de uma nova estratégia de marketing de produtos e serviços;
- Conhecer o mercado de odontologia na região em que atua;
- Criar uma identidade entre os funcionários e a empresa.

#### **2.5 Análise Estratégica dos ambientes internos e externos**

Conforme aprendemos na disciplina de Planejamento Estratégico de TI e de acordo com o cenário descrito, a análise a seguir, detalhará o ambiente interno, ou seja, tudo o que a empresa tem controle e a avaliação do ambiente externo, ou seja, fatores sobre os quais a empresa não tem controle. O modelo de análise utilizado será o da Matriz SWOT (Strengths, Weaknesses, Opportunities Threats), que irá

alistar as forças e fraquezas (ambientes internos) e as oportunidades e ameaças (ambientes externos).

**Tabela 1 – Matriz SWOT do Plano Estratégico Empresarial**

<b>Ambiente Interno</b>	
<b>Forças</b>	<b>Fraquezas</b>
Tradição de quase 30 anos no mercado odontológico	Falta de gerência administrativa e comercial
Abrangência e localização da rede de clínicas	Alto índice de turnover de funcionários
Facilidade a novos fornecedores e parcerias	Desconhecimento dos concorrentes no mercado
Boa infraestrutura	Desconhecimento do tipo de demanda dos clientes
	Falta de um sistema de TI
<b>Ambiente Externo</b>	
<b>Oportunidades</b>	<b>Ameaças</b>
Potenciais clientes de classes emergentes	Novos entrantes no mercado
Prestação de serviços sociais	Custo operacional
Novas estratégias de marketing	Impostos, juros e taxas do mercado brasileiro
Serviços de odontopediatria	Situação econômica do país
Serviços de estética	

Fonte: Grupo PIM VI

## **2.6 Formulação Estratégica Empresarial**

De acordo com a matriz SWOT (Strenghts, Weaknesses, Oportunities Threats) do tópico anterior, seguimos com a proposta da formulação estratégica da empresa Odontopalmeira.

**Tabela 2 – Formulação Estratégica**

	Pontos Fortes	Pontos Fracos	Ameaças	Oportunidades
Cenário	Tradição de quase 30 anos no mercado odontológico.	Falta de gerência administrativa e comercial.	Novos entrantes no mercado.	Potenciais clientes de classes emergentes.
	Abrangência e localização da rede de clínicas.	Alto índice de turnover de funcionários.	Custo operacional.	Prestação de serviços sociais.
		Desconhecimento dos concorrentes no mercado.	Impostos, juros e taxas do mercado brasileiro.	Serviços de odontopediatria.
	Facilidade a novos fornecedores e parcerias.	Desconhecimento do tipo de demanda dos clientes.	Situação econômica do país.	Serviços de estética
	Boa infraestrutura.	Falta de um sistema de TI		
Objetivo	Ser uma das 5 melhores empresas prestadoras de serviços em odontologia e odontologia pediátrica do Estado de São Paulo até 2025.			
Estratégias	1) Reestruturar as gerências administrativa e comercial da empresa nos próximos 12 meses; 2) Criar uma identidade com os funcionários e melhorar seus benefícios a fim de eliminar o alto índice de turnover; 3) Criar um departamento de marketing para melhorar a imagem da empresa e fazer pesquisas de mercado; 4) Implementação de um sistema de informação para automatizar as operações da empresa, reduzindo tempo e			

Estratégias	custos operacionais e melhorando a acertividade das decisões gerenciais;		
	5) Buscar parcerias com bancos privados para linhas de crédito a clientes quanto ao tratamento estético;		
	6) Programa de parcerias com empresas privadas para adesão de planos odontológicos;		
	7) Programa de estágio e parceria com universidades;		
Plano de Ação	Descrição	Responsável	Data
	Reavaliar e reestruturar as gerências administrativa e comercial	Sócios Diretores	30-nov-2019
	Criar um departamento de marketing	RH	12-jul-2019
	Implementação de um sistema de Informação	Coordenador de TI	30-jun-2021
	Apresentar plano de cargos, salários e benefícios	RH	21-jan-2020
	Campanhas internas com funcionários para melhorar o clima organizacional	RH / Marketing	A cada trimestre a em 2020
	Buscar parcerias com bancos privados para linha de crédito de clientes	Financeiro	30-nov-2020
	Desenvolver parceria com empresas privadas para novas adesões de plano de saúde	Depto Comercial / Jurídico / Financeiro	30-nov-2020
	Desenvolver programa de estágio com universidades	RH / Jurídico	25-nov-2021

### **3 Plano Estratégico de TI**

A tecnologia da informação é um recurso estratégico dentro de uma empresa e não deve ser visto como gerador de custos, pois ela fornece ferramentas que apoiam as empresas para executar e alcançar seus objetivos institucionais. Conforme cenário descrito, o plano estratégico de TI será apresentado a seguir para alinhar as necessidades de negócios com as estratégias de fornecimento de serviços nesse contexto.

#### **3.1 Princípios de TI**

A seguir iremos alistar um conjunto de informações que visam orientar como a tecnologia da informação é utilizada no negócio, com o intuito de definir o comportamento desejável, orientando escolhas e assim direcionando melhor a capacidade não só dos recursos humanos de TI, mas a sua importância dentro do negócio.

##### **3.1.1 Foco no Cliente**

Tendo em vista que a empresa deseja prestar serviços com excelência no segmento em que atua, o departamento de TI deverá entender que o resultado final é a prestação de serviços de odontologia, portanto atender bem às necessidades dos clientes internos refletirá na excelência da prestação de serviços ao cliente final.

##### **3.1.2 Compreender o negócio da empresa**

Compreender o segmento de mercado da empresa é de extrema importância para integrar a TI com toda a administração da empresa, tornando-a assim um parceiro de negócio de extrema importância para alcançar os objetivos da empresa.

##### **3.1.3 Ética e Responsabilidade**

Etendendo que a TI possui acessos privilegiados em determinados cenários, possuindo gerência sobre dados críticos, o profissional de TI deverá

compreender a criticidade de seu cargo e demonstrar maturidade, ética, transparência e responsabilidade em suas atividades.

### **3.1.3 Integração**

Estar alinhado com a cultura e a ética da organização, será um dos fatores motivacionais que a empresa necessita para aumentar sua abrangência com o público-alvo, construir uma rotina de feedbacks 360 com seus clientes internos, para que a cada período possa ocorrer a melhora não somente na prestação específica do serviço, como também nos relacionamentos interdepartamentais.

## **3.2 Análise Estratégica dos ambientes internos e externos da TI**

Conforme cenário do departamento de TI, já descrito anteriormente neste documento, a seguir detalharemos a análise estratégica dos ambientes internos e externos à TI, apontando seus pontos fortes e fracos, oportunidades e ameaças. O modelo de análise utilizado será o da Matriz SWOT (Strengths, Weaknesses, Opportunities Threats).

**Tabela 3 – Matriz SWOT do Plano Estratégico de TI**

<b>Ambiente Interno</b>	
<b>Forças</b>	<b>Fraquezas</b>
Necessário para o funcionamento negócio	Visto como um custo e não como investimento
Recurso útil para apontar redução de custo operacional	Infraestrutura inadequada
	Falta de serviço especializado
	Gerência inadequada das ferramentas
	Falta de um sistema de TI
<b>Ambiente Externo</b>	
<b>Oportunidades</b>	<b>Ameaças</b>
Melhora da qualificação dos profissionais	Novos entrantes no mercado

<b>Ambiente Externo</b>	
<b>Oportunidades</b>	<b>Ameaças</b>
Alinhamento estratégico com a empresa	Custo operacional
Mudança de cultura interna em relação ao departamento, tornando-o um parceiro para o negócio.	Substituição de todo o departamento por uma consultoria terceirizada.
Fonte: Grupo PIM VI	

### **3.3 Formulação Estratégica de TI**

De acordo com a matriz SWOT (Strenghts, Weaknesses, Oportunities Threats) do tópico anterior, seguimos com a proposta da formulação estratégica do departamento de TI

**Tabela 4 – Formulação Estratégica de TI**

	Pontos Fortes	Pontos Fracos	Ameaças	Oportunidades
Cenário	Ferramenta necessária para o funcionamento negócio	Visto como um custo e não como investimento.	Custo operacional.	Alinhamento estratégico com a empresa.
	Recurso útil para apontar redução de custo operacional.	Infraestrutura inadequada.	Substituição de todo o departamento por uma consultoria terceirizada.	Mudança de cultura interna em relação ao departamento, tornando-o um parceiro para o negócio.
		Falta de serviço especializado.		
		Gerência inadequada das ferramentas.		
		Falta de um sistema de TI		
Objetivo	Tornar o departamento de TI como um parceiro de negócio, para contribuir com o plano de crescimento da empresa até 2025.			
Estratégias	1) Reestruturar o departamento, propondo um novo organograma, segmentando o serviço para melhorar a qualidade da prestação do mesmo.			



Estratégias	2) Melhorar a infraestrutura de TI em toda a empresa.		
	3) Implementar um sistema de TI		
	4) Avaliar e reduzir os custos operacionais do departamento, sendo mais assertivo nos serviços de suporte.		
	5) Aproximação com a alta direção da empresa, para que o departamento seja considerado com um dos braços do alinhamento estratégico da empresa		
Plano de Ação	Descrição	Responsável	Data
	Avaliação do perfil profissional e atribuições dos funcionários do departamento de TI	Coordenador de TI / RH	25-ago-2019
	Fazer um site survey de toda a infraestrutura de TI da empresa, inclusive das clínicas	Coordenador de TI	30-dez-2019
	Buscar fornecedores para atender a reestruturação da infra de TI	Coordenador de TI	30-jun-2020
	Coordenar a implementação de sum sistema de TI	Coordenador de TI	30-jun-2021
	Rever contratos com fornecedores de TI e telecomunicações	Coordenador de TI / Jurídico	Anualmente
	Participar de seminários tecnológicos e treinamentos	Equipe de TI	Anualmente
	Participação do representante de TI nas reuniões gerenciais	Coordenador de TI / Sócio-Diretores	Mensalmente

Fonte: Grupo PIM VI

## **4 Implementação de um Sistema de Informação**

Conforme análise do cenário, a empresa não possui um sistema de informação para suas clínicas, que automatize os processos de negócios. Apresentaremos a seguir a modelagem de um sistema de informação, baseado em UML (Linguagem de Modelagem Unificada), que atenderá as clínicas da Odontopalmeira

### **4.1 Descritivo do Sistema Clínica**

Para o sistema clínica, cada usuário possuirá seu login e senha. Neste sistema, o usuário irá inserir os dados da referida unidade clínica, poderá cadastrar os tipos de serviços que são efetuados. O sistema também terá o recurso de emissão de notas de serviços prestados aos seus clientes e consequentemente um controle de contas a receber. O módulo fazer pedido, refere-se ao pedido de materiais de uso e consumo na clínica, para que haja um controle de estoque e consequentemente um controle de contas a pagar. O módulo gerar arquivos de fechamento conterá toda a movimentação operacional de cada clínica e será utilizado para geração de relatórios gerenciais

### **4.2 Diagrama de Caso de Uso**

Abaixo segue o diagrama de caso de uso do sistema clínica, onde veremos o fluxo básico da proposta de ação do sistema, mostrando uma visão geral, sem entrar em muitos detalhes.

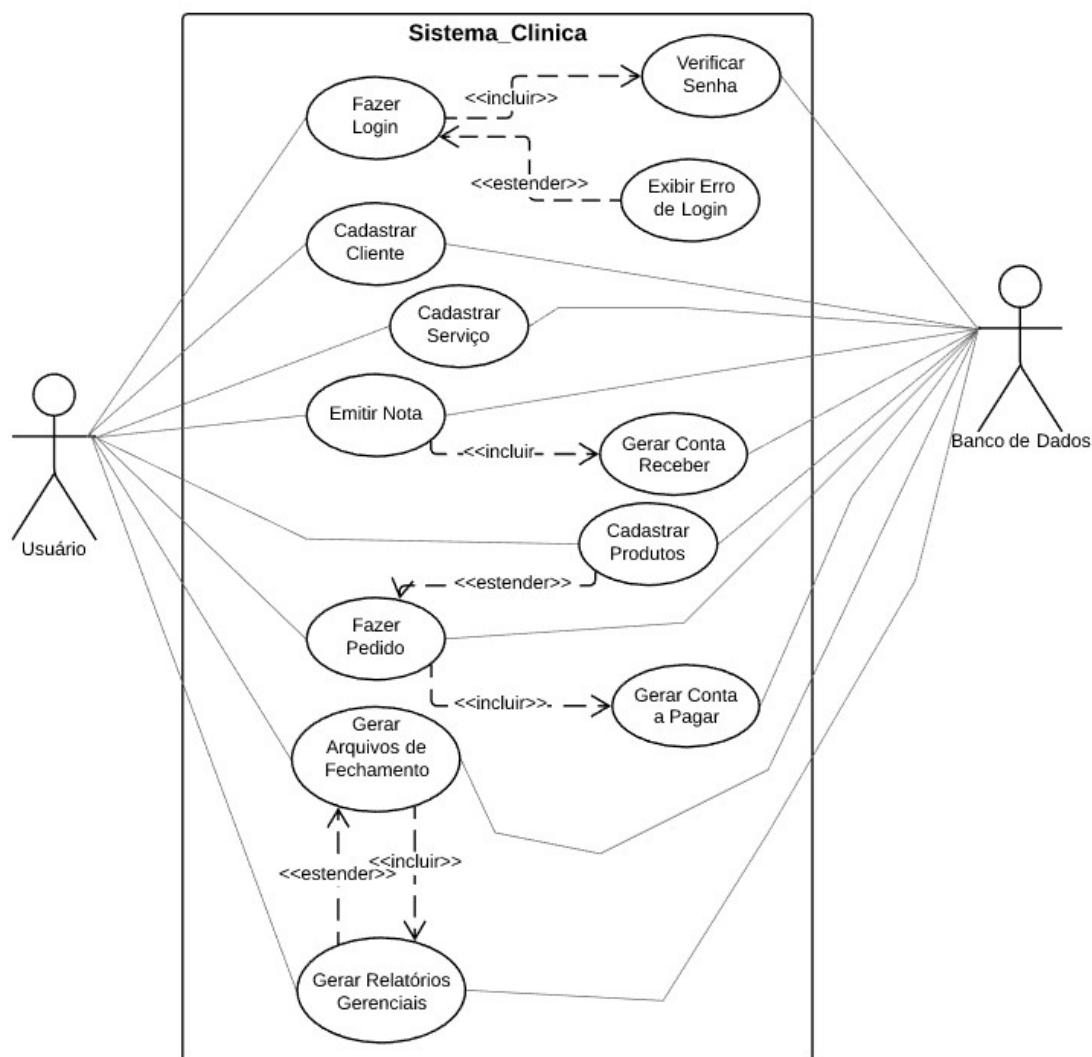


Figura1: Diagrama de Caso de Uso Sistema Clínica

### **4.3 Diagrama de atividades**

A fim de demonstrar a lógica das atividades do sistema, descrevendo as etapas demonstradas no diagrama de casos de uso no tópico anterior, apresentaremos a seguir os diagrama de atividades. Desta forma ilustraremos melhor o processo de negócio ou fluxo de trabalho entre usuários e o sistema.

### 4.3.1 Fazer Login

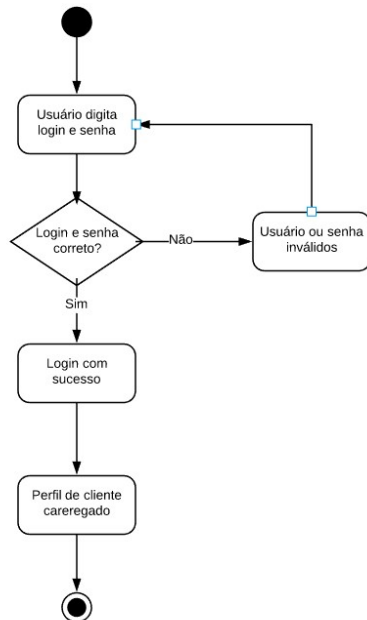


Figura 2: Diagrama de Atividades – Fazer Login

### 4.3.2 Cadastrar Cliente

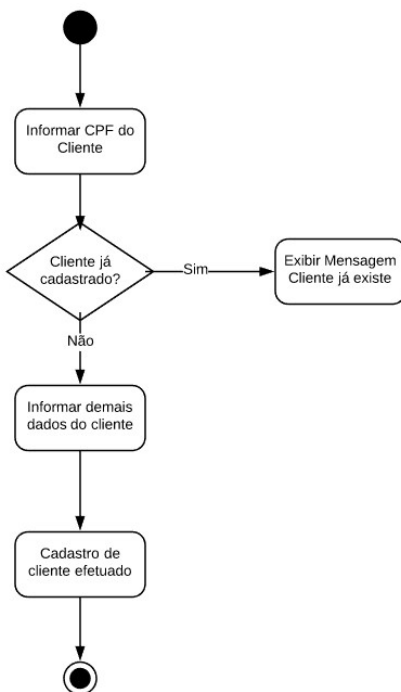


Figura 3: Diagrama de Atividades – Cadastrar Cliente

### 4.3.3 Cadastrar Serviço

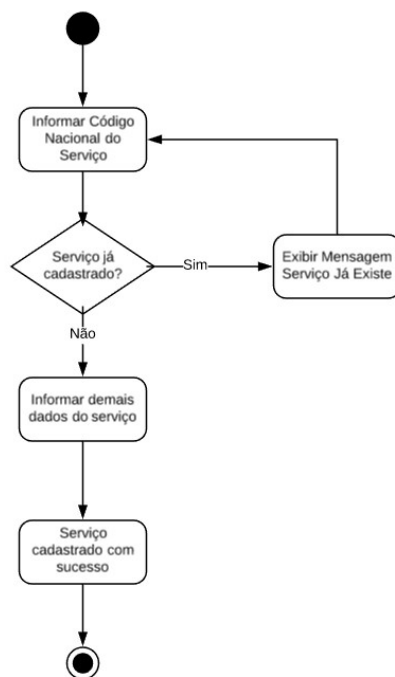


Figura 4: Diagrama de Atividades – Cadastrar Serviço

### 4.3.4 Emitir Nota

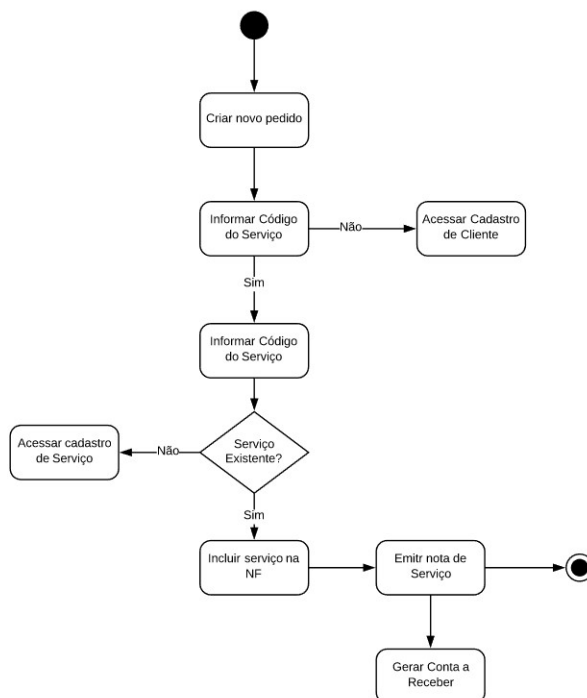


Figura 5: Diagrama de Atividades – Emitir Nota

#### 4.3.5 Cadastrar Produtos

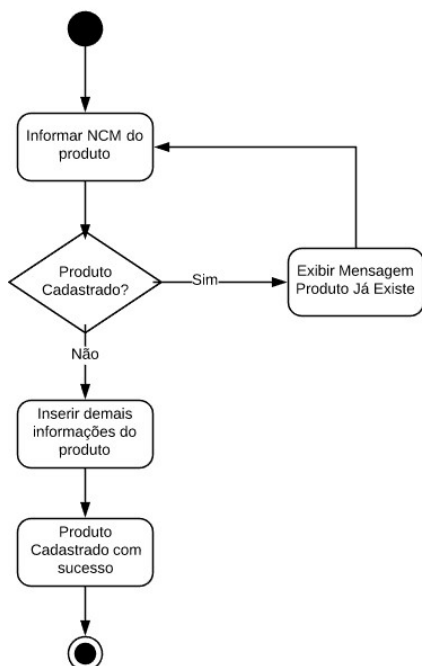


Figura 6: Diagrama de Atividades – Cadastrar Produtos

#### 4.3.6 Fazer Pedido

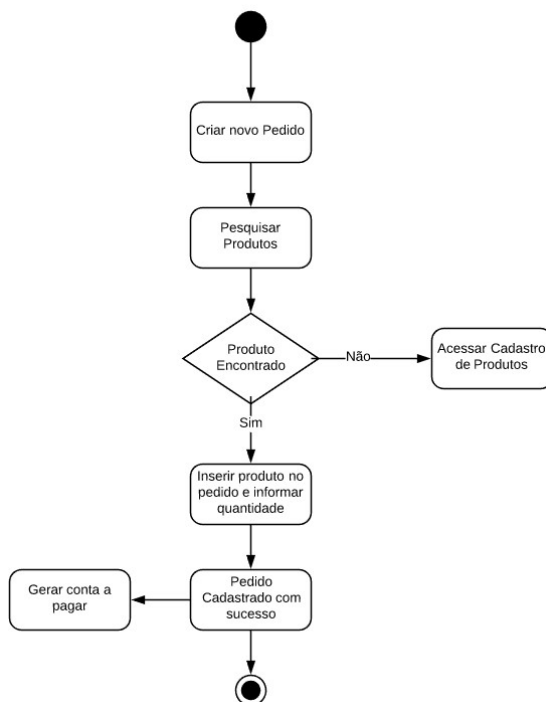
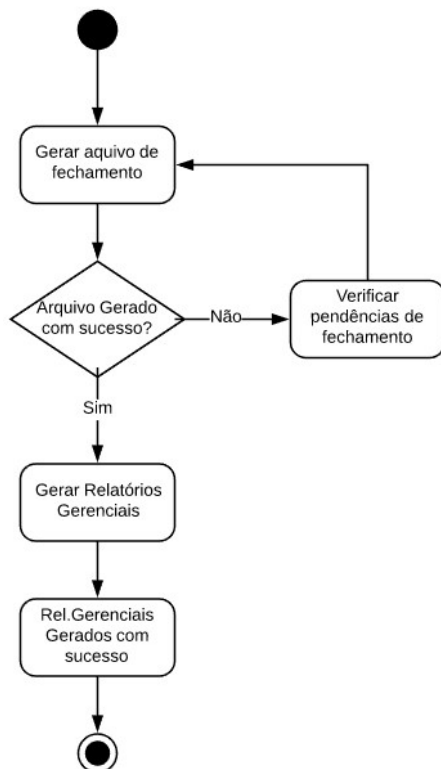


Figura 7: Diagrama de Atividades – Fazer Pedido

#### **4.3.7 Gerar arquivos de Fechamento**



*Figura 8: Diagrama de Atividades – Gerar Arquivos de Fechamento*

### **5 Política de Segurança da Informação**

A seguir apresentaremos um conjunto de práticas, habilidades e mecanismos que serão utilizados para proteger o sistema, dados e informações da Odontopalmeira, contra o acesso indevido, ataque de cibercriminosos e o uso impróprio, assim como prevenir a perda ou sequestro dos dados. É importante ressaltar que nenhuma empresa ou sistema é capaz de alcançar um nível de controle de cem por cento das ameaças, referentes à segurança da informação, especialmente pelo fato de haver uma dinâmica de inovação constante de hardware e software.

A informação é um ativo, que como qualquer outro é importante para os negócios, tem um valor para a organização e, conseqüentemente necessita ser adequadamente protegida.

### **5.1 Objetivo**

A política de segurança da informação é uma declaração formal da Odontopalmeira, referente o seu compromisso com a proteção das informações de sua propriedade e/ou sob sua guarda, devendo ser cumprida por todos os seus funcionários.

### **5.2 Abrangência**

Todos os funcionários, prestadores de serviços, consultores, auditores, temporários, fornecedores, parceiros diversos, que estejam a serviço e disponibilizam de ativos corporativos da Odontopalmeira, e suas unidades.

### **5.3 Missão**

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

### **5.4 Equipe de Segurança da Informação**

A equipe de segurança da informação será composta pelo Coordenador de TI, Gerente de Recursos Humanos e o departamento jurídico da empresa.

### **5.5 Autenticação e política de senhas**

A autenticação nos sistemas de informática serão baseados em uma senha, composta de no mínimo 12 caracteres alfanuméricos (letras e números), sendo mandatório 1 caractere maiúsculo, 1 caractere especial.

As senhas terão um tempo de vida útil determinado pela equipe de segurança, devendo o mesmo ser respeitado. O não cumprimento desta política resultará na perda do acesso.

A senha é pessoal e intransferível, sendo vedado o compartilhamento da mesma com outros usuários.



Todas as atividades executadas conforme o uso da senha será de inteira responsabilidade de seu proprietário.

### **5.6 Recomendações do uso do Correio Eletrônico (Email)**

Embora os sistemas de informação da Odontopalmeira estejam protegidos, recomendamos não abrir anexos contendo arquivos do tipo: .bat, exe, .src, phl, .lnk, mesmo que o remetente seja um funcionário ou contato externo conhecido. Em caso de dúvidas, entre em contato imediatamente com a equipe de segurança da informação.

Não utilize o email da empresa para assuntos pessoais. O uso do email corporativo é estritamente profissional.

Evite anexar arquivos acima de 2 megabytes ou enviar emails com muitos anexos. Caso desejar compartilhar vários arquivos com uma lista de distribuição, solicite suporte ao departamento de SI.

### **5.7 Diretrizes quanto ao uso da Internet**

Somente a navegação de sites é permitida. Casos específicos que exijam outros protocolos de acesso deverão ser solicitados e autorizados pela equipe de segurança da informação, com prévia autorização do supervisor do departamento local.

Acesso a sites de conteúdo pornográfico, jogos, bate-papo, aposta e assemelhados estão bloqueados e sob monitoramento. O acesso indevido a estes sites acarretará em penalidades ao funcionário, sendo passível de demissão por justa causa.

É proibido o uso de ferramentas P2P e aplicativos de instant messages não homologados e autorizados pela equipe de segurança da informação.

### **5.8 Política de Uso de Estações de Trabalho**

Cada estação de trabalho possui um registro e uma documentação, possibilitando sua identificação na rede da empresa. Todas as atividades executadas na estação de trabalho são de inteira responsabilidade do usuário, portanto é recomendado pela

equipe de segurança que ao se ausentar da sua estação, efetue o bloqueio de tela, desbloqueando-a com sua senha de acesso ao retornar.

Não será permitida a instalação de softwares não homologados pela equipe de TI e o uso de arquivos no formato MP3, arquivos de vídeo e demais softwares com direitos autorais e não licenciados.

Todos os dados da empresa deverão ser salvos nas pastas da rede, para que estejam protegidos por criptografia e rotinas de backup.

### **5.9 Propriedade Intelectual**

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

### **5.10 Engenharia Social**

Engenharia social é o termo utilizado para representar a habilidade de enganar pessoas, visando obter informações sigilosas. A engenharia social manifesta-se de diversas formas e podemos dividir em 2 grupos. Os engenheiros sociais se baseiam na falta de conscientização do usuário em relação à segurança da informação e na exploração da confiança das pessoas para a obtenção de informações sigilosas e importantes.

Os grupos diretos, são aqueles caracterizados pelo contato direto entre o engenheiro social e a vítima através de telefonemas, pessoalmente ou emails.

Os grupos indiretos, são aqueles caracterizados pela utilização de softwares ou ferramentas para invadir sistemas, através de sites e emails falsos e assim obter informações desejadas.

### **5.11 Boas práticas de comunicação verbal dentro e fora da empresa**

Cuidado ao tratar de assuntos da empresa, dentro e fora do ambiente de trabalho, em locais públicos, ou próximos a visitantes, seja ao telefone, colega ou fornecedor.

Evite também nomes e tratativas de assuntos confidenciais, nestas situações, fora da empresa ou próximo a pessoas desconhecidas.

Caso seja extremamente necessária a comunicação de assuntos sigilosos em ambientes públicos, fique atento às pessoas a sua volta que poderão utilizar as informações com o intuito de prejudicar a imagem da empresa.

## **6. CONCLUSÃO**

Conforme vimos com o passar dos anos a Odontopalmeira passou a perder mercado teve o seu market share reduzido e preocupados com esta situação, seus sócios solicitaram uma análise da situação da empresa. Além da perda de seu market share, a empresa também perdeu clientes e foi indentificado um alto turnover de funcionários. Outro ponto crítico identificado, foi a falta de um sistema de informação.

A empresa então desenvolveu um plano estratégico empresarial, com as definições de sua missão, visão e valores, onde podemos ressaltar a proposta de visão para até 2025, ser uma das melhores empresas prestadores de serviço em odontologia e odontologia pediátrica do Estado de São Paulo.

A utilização de uma matriz SWOT foi de extrema importância para apontar os pontos fortes e fracos, bem como as oportunidades e ameaças, na atual situação da empresa. O documento de formulação da estratégia empresarial, que utilizou a matriz SWOT como sua base, define um plano de ação para cada tópico deficiente, bem como pontos de melhoria, com a definição de datas limite e pessoas responsáveis por cada ação, fazendo com que a empresa possa seguir, administrativa e operacionalmente uma direção, facilitando a sua reorganização e reestruturação.

O departamento de TI também precisava ser reestruturado, deixando de ser considerado uma despesa e subutilizado, tornando-se um forte aliado nas tomadas de decisões e no alinhamento estratégico da empresa. Para alcançar tal objetivo foi apresentado um plano estratégico de TI, apontando os seus princípios onde podemos citar: foco no cliente, compreender o negócio da empresa, questões de ética e responsabilidade e integração.

Baseado também no uso da matriz SWOT, foram analisados os pontos fortes e fracos da TI, bem como as oportunidades e ameaças, tornando-se possível o desenvolvimento de um plano de ação específico para este departamento.

A análise também identificou um ponto extremamente crítico na Odontopalmeira, que é a falta de um sistema de TI. Baseado nesta análise, o projeto também contempla a implementação de um sistema de informática na rede de clínicas. O sistema conterà o registro de cada uma das clínicas, haverá um controle de acesso de usuários, administrando os serviços prestados e as despesas para que seja possível construir relatórios gerenciais que demonstrem as operações da empresa. Na modelagem deste sistema, utilizou-se o padrão UML (Linguagem de Modelagem Unificada), onde

para demonstrar tal aplicação, foi construído um diagrama de casos de uso e os diagramas de atividades.

Foi criada também uma política de segurança da informação, apresentando o objetivo, definindo sua abrangência e missão, bem como a equipe que a compõe. Nesta política estão contidas instruções e definições quanto a autenticação e uso de senhas, recomendações do uso de correio eletrônico, diretrizes quanto ao uso da internet, política de uso de estações de trabalho, informações sobre propriedade intelectual, engenharia social e recomendações de boas práticas da comunicação verbal dentro e fora das dependências da empresa.

Entendemos que os tópicos que cobrem este projeto, desenvolvidos através do aprendizado das disciplinas de Planejamento Estratégico de TI, Segurança da Informação e Modelagem de Sistemas de Informação, a empresa Odontopalmeira possui os recursos básicos, necessários para sua reestruturação e reconquista de mercado.

## **REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

PAGE-JONES, Meilir. **Fundamentos do Desenho Orientado a Objeto com UML.** ed. São Paulo: Makron Books Ltda, 2001.

MARINHO, Lopes, Antônio. **Análise e Modelagem de Sistemas.** ed. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2016.

CAVALCANTI, Rubens. **Modelagem de Processos de Negócios:** Roteiro para realização de projetos de modelagem de processos de negócios. ed. eBook: Brasport Livros e Multimídia Ltda, 2017.

NOGUEIRA, Suckow, Cleber. **Planejamento Estratégico.** ed. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2014.

HINTZBERGEN, Jule, et al. **Fundamentos de Segurança da Informação.** ed. eBook: Brasport Livros e Multimídia Ltda, 2018.

GARTNER “Smarter with Gartner” 5 Trends in Cybersecurity for 2017. **Anais eletrônicos.** Disponível em: <https://www.gartner.com/smarterwithgartner/5-trends-in-cybersecurity-for-2017-and-2018/>  
Acesso em 22/05/2019 20:05h

LUCIDCHART. Online Diagram Software & Visual Solution | Lucidchart. **Anais eletrônicos.** Disponível em: <https://www.lucidchart.com>  
Acesso em 27/05/2019: 19:40h