



PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DE MINAS GERAIS

Instituto de Ciências Exatas e de Informática

Projeto de Análise Organizacional do Centro de Integração Social Francisco  
Cândido Xavier (CISFCX) - Casa do Caminho

Alonso Batista de  
Oliveira Júnior

André Moreira de  
Carvalho

Gustavo Castro Candeia

Halex Maciel Silva Vieira

Welbert Luiz Silva Júnior

### **Resumo**

O documento apresenta uma análise da infraestrutura organizacional do Centro de Integração Social Francisco Cândido Xavier (CISFCX), com foco na otimização da gestão e do impacto social da instituição. A pesquisa identificou gargalos e oportunidades de melhoria, especialmente na gestão de projetos e uso de tecnologias. Como resultado, foi proposto um sistema integrado de gestão de projetos (SISGEP) para otimizar a alocação de recursos, monitorar o desempenho dos projetos e fortalecer a tomada de decisão.

**Palavras-chave:** Análise organizacional. Gestão de projetos. Otimização da gestão. SISGEP.

## **Etapa 1 - Definição da organização e estudo do negócio e seu mercado**

### **1. Introdução**

O objetivo geral desta Etapa 1 é realizar uma análise abrangente do Centro de Integração Social Francisco Cândido Xavier (CISFCX), focando na compreensão profunda do negócio, seu ambiente operacional e o mercado em que atua. Esta análise inicial é fundamental para estabelecer uma base sólida para as etapas subsequentes do projeto, permitindo uma visão holística da organização e identificando áreas-chave para melhoria e desenvolvimento.

A importância desta etapa reside na sua capacidade de fornecer insights valiosos sobre a estrutura interna da organização, seus processos, forças e fraquezas, bem como as oportunidades e ameaças presentes no ambiente externo. Estes elementos são cruciais para informar decisões estratégicas e operacionais futuras, visando o aprimoramento da eficácia e eficiência da CISFCX na realização de sua missão social.

### **2. Seleção da Organização**

#### **2.1 Critérios de seleção:**

Os critérios que utilizamos para escolher a instituição CISFCX são bem definidos. Primeiro, a instituição é uma organização do terceiro setor com um impacto social significativo, o que demonstra sua influência positiva na comunidade. Em segundo lugar, a instituição possui uma complexidade organizacional que permite uma análise abrangente, garantindo que todas as suas operações e necessidades sejam devidamente consideradas. Por fim, a CISFCX conta com o potencial para implementar melhorias significativas, o que possibilita que as inovações propostas realmente façam a diferença e aprimorem o trabalho social realizado.

Dessa forma, o CISFCX foi selecionado devido ao seu papel crucial na comunidade local, oferecendo uma variedade de serviços sociais. A organização demonstrou abertura para colaboração acadêmica e apresentou desafios organizacionais interessantes, especialmente na área de gestão de projetos sociais e uso de tecnologia.

#### **2.2 Informações básicas:**

- Nome: Centro de Integração Social Francisco Cândido Xavier (CISFCX), conhecido localmente como Casa do Caminho
- Setor: Organização não-governamental / Serviços sociais
- Tamanho: Pequeno porte, com aproximadamente 70 voluntários
- Localização: Rua Justa Vilela do Amaral, 131 - Santo Antônio da Barra, Pedro Leopoldo
- Serviços: Oficinas de artesanato, distribuição de alimentos, reforço escolar, educação ambiental, entre outros
- Público atendido: Aproximadamente 90 famílias (cerca de 350 pessoas)

### **3. Coleta de Informações Primárias**

Durante a coleta de informações para o projeto, foram realizadas entrevistas com diversos voluntários da organização, incluindo membros da diretoria executiva, coordenadores de projetos e voluntários que atuam em diferentes áreas. Nessas entrevistas, foram discutidos temas cruciais para o entendimento do funcionamento da instituição e suas necessidades. Entre os assuntos abordados, a estrutura organizacional e a governança foram analisadas, revelando como as decisões são tomadas e como os projetos são conduzidos. Os desafios operacionais diários também foram tema central, com os entrevistados compartilhando dificuldades enfrentadas na execução das atividades e na manutenção dos serviços.

Os processos de gerenciamento de projetos foram explorados para identificar pontos fortes e áreas que necessitam de melhorias, especialmente no que diz respeito à sistematização e eficiência. As necessidades tecnológicas surgiram como um ponto de preocupação, evidenciando a falta de ferramentas adequadas para suportar a gestão e a expansão das atividades da organização. Por fim, foi discutido o impacto percebido dos serviços na comunidade, com os entrevistados destacando o valor que as iniciativas trazem para as pessoas atendidas, ao mesmo tempo em que reconhecem a necessidade de melhorias para aumentar esse impacto e alcançar um número ainda maior de beneficiários.

#### **3.2 Análise Interna:**

Após a análise dos documentos, como o estatuto da organização, as informações sobre atividades realizadas anualmente, as propostas de projetos executados e a identificação dos beneficiários, surgiram alguns insights importantes. Foi identificada uma falta de sistematização na gestão dos projetos, bem como a ausência de uma plataforma digital integrada que pudesse auxiliar nesse gerenciamento. Além disso, há uma dificuldade em mensurar e acompanhar o impacto dos projetos a longo prazo, o que compromete a avaliação da eficácia das iniciativas. Também foi notada a dificuldade em encontrar mão de obra voluntária, o que pode limitar a capacidade de atendimento e expansão dos projetos da organização.

A dificuldade em encontrar mão de obra voluntária é um desafio significativo para a organização. A necessidade de novos voluntários é constante, principalmente para dar suporte ao crescimento dos projetos sociais e à expansão das atividades oferecidas. Essa carência impacta diretamente a capacidade de execução dos projetos, pois, sem o número adequado de voluntários, a instituição pode enfrentar limitações para atender a todas as demandas da comunidade. Além disso, a falta de uma plataforma digital integrada agrava essa situação, dificultando a coordenação e a comunicação entre os voluntários e a administração. Um sistema de gerenciamento eficaz poderia ajudar a organizar melhor o trabalho voluntário, facilitando o recrutamento, a alocação e a retenção desses colaboradores, garantindo que todas as atividades possam ser realizadas com a qualidade e a atenção necessárias.

## 4. Coleta de Informações Secundárias

### 4.1 Análise de mercado

O Centro de Integração Social Francisco Cândido Xavier (CISFCX) enfrenta um cenário de crescente demanda por serviços sociais, impulsionada pelas desigualdades socioeconômicas presentes na comunidade. Isso torna ainda mais essencial a transformação digital da organização, já que a digitalização é uma tendência crescente no terceiro setor, permitindo uma gestão mais eficiente dos projetos e melhorando a prestação de serviços aos beneficiários. Além disso, a tendência de parcerias entre ONGs e o setor privado para a execução de projetos sociais oferece novas oportunidades para o CISFCX expandir seu impacto, desde que consiga se adaptar às exigências dessa nova dinâmica.

O CISFCX é uma organização respeitada dentro da comunidade local, conhecida por seu compromisso e impacto social. No entanto, enfrenta concorrência indireta de outras ONGs, que também buscam recursos e voluntários para sustentar suas atividades. Esse ambiente competitivo torna desafiador para o CISFCX se destacar na busca por financiamentos e parcerias, essenciais para a continuidade e expansão de seus projetos. Para manter sua relevância e assegurar o apoio necessário, a organização precisa constantemente inovar e reforçar seu posicionamento como uma entidade confiável e eficaz na execução de iniciativas sociais.

## 5. Análise SWOT



A análise SWOT revela que o CISFCX tem uma base sólida em termos de reputação e engajamento de voluntários, mas enfrenta desafios significativos na área de gestão e tecnologia. A implementação de um sistema de gerenciamento de projetos poderia alavancar suas forças e ajudar a mitigar suas fraquezas, permitindo uma melhor alocação de recursos e mensuração de impacto. Isso, por sua vez, poderia fortalecer a posição da organização para enfrentar ameaças externas e capitalizar oportunidades de crescimento e parcerias.

## **6. Mapeamento dos Processos de Negócio**

### **6.1 Processos mapeados:**

No mapeamento dos processos, foram identificadas várias atividades-chave que sustentam o funcionamento da organização. O processo de recrutamento e gestão de voluntários foi um dos principais, destacando-se como essencial para garantir a continuidade e a eficácia dos projetos sociais. Esse processo envolve a busca ativa por novos voluntários, sua seleção, capacitação, e a gestão contínua para manter o engajamento e a satisfação desses colaboradores.

Outro processo fundamental mapeado foi o planejamento e a execução de projetos sociais, que abrange desde a concepção de novas iniciativas até a sua implementação e monitoramento. Esse processo é crucial para assegurar que os projetos sejam realizados de acordo com os objetivos da organização e atendam às necessidades da comunidade.

A distribuição de alimentos, uma das atividades mais impactantes da organização, foi também detalhada no mapeamento. Esse processo envolve a coleta, preparação e entrega de alimentos às famílias atendidas, garantindo que os recursos sejam distribuídos de maneira eficiente e equitativa.

Além disso, o mapeamento incluiu a realização de oficinas de artesanato, que são parte dos esforços da organização para oferecer atividades educacionais e de capacitação para os beneficiários. Esse processo é responsável pela organização das oficinas, desde a seleção dos participantes até a condução das atividades e a avaliação dos resultados.

Por fim, a gestão de doações e recursos financeiros foi outro processo mapeado, evidenciando a importância de uma administração financeira sólida para a sustentabilidade da organização. Esse processo abrange a captação de recursos, o gerenciamento de doações e a alocação responsável dos fundos para os diversos projetos e atividades da instituição.

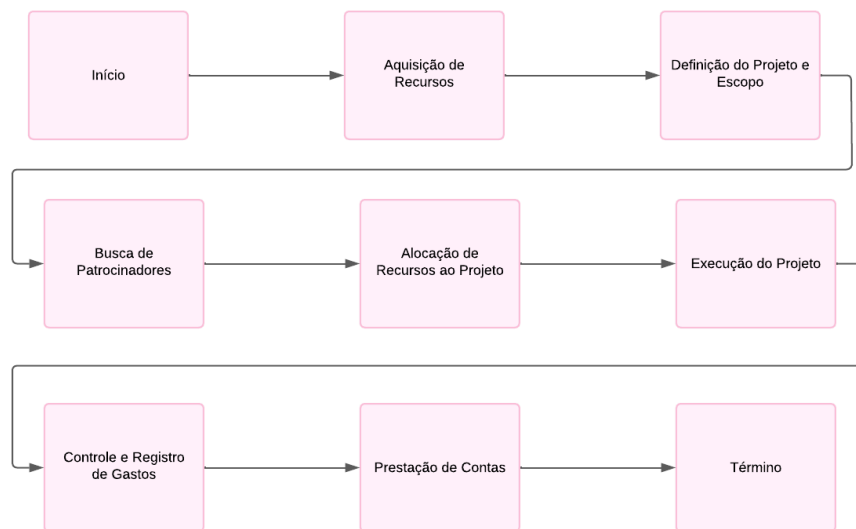
### **6.2 Diagramas de processos:**

#### **Recursos financeiros e gestão de doações:**

- 1. Aquisição de Recursos:** A ONG recebe recursos financeiros através de parcerias com empresas e doações de pessoas físicas. No momento, essas doações não proporcionam benefícios fiscais, mas a organização está desenvolvendo campanhas que permitam deduções fiscais, com o objetivo de incentivar mais doadores.

2. **Alocação de Recursos:** Os recursos são destinados a projetos específicos. Cada projeto tem um escopo definido e, com base nisso, são buscados patrocinadores que possam financiar as atividades planejadas.
3. **Controle Financeiro:** A gestão financeira é rigorosa. Um setor responsável na ONG controla todos os gastos e, ao final de cada projeto, é realizada uma prestação de contas detalhada para os patrocinadores.

**Exemplo de Projeto:** O projeto de doação de refeições à população carente envolve quatro grupos de voluntários que arrecadam alimentos. Esses alimentos são então distribuídos em dias específicos para a comunidade, ajudando a suprir as necessidades alimentares dos mais necessitados.



### Projetos:

A instituição realiza diversos projetos sociais na comunidade, que se encontra em situação de vulnerabilidade social.

### Exemplo de Projeto:

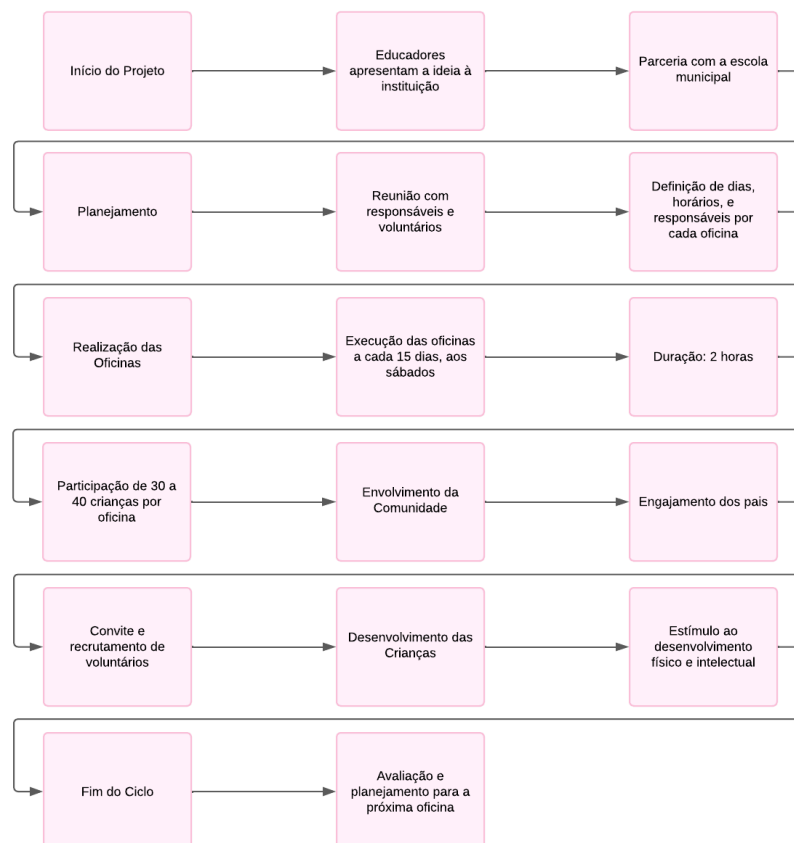
- ***Caminho do lazer e do brincar:***

Um grupo de educadores teve a ideia de realizar oficinas educacionais e culturais com a comunidade e apresentou esse projeto à instituição, que já tinha uma parceria com a escola municipal da comunidade envolvida. Para dar início ao projeto, foi realizada uma reunião entre os responsáveis da escola e os voluntários, onde foram definidos os dias, horários e as pessoas que ficariam encarregadas de cada oficina.

As oficinas são momentos especiais de brincadeiras e atividades criativas, que têm como objetivo ajudar as crianças a aprender e se divertir. Exemplos dessas oficinas incluem brincadeiras, criação de instrumentos musicais, capoeira, teatro,

dança, entre outras. As atividades ocorrem a cada 15 dias, sempre aos sábados, com uma duração de duas horas. Em cada oficina, participam de 30 a 40 crianças.

Além de beneficiar as crianças, o projeto também envolve os pais, promovendo o engajamento de toda a comunidade. Os voluntários da instituição, são convidados para se juntar ao projeto, e juntos, trabalham para estimular o desenvolvimento físico e intelectual das crianças da comunidade.

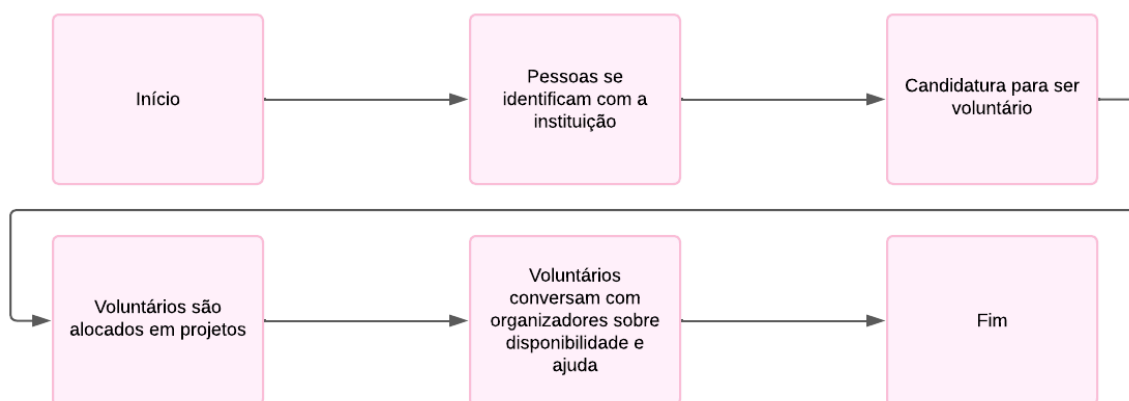


### Processo de recrutamento e gestão de voluntários:

O recrutamento e a gestão dos voluntários da instituição funcionam de forma bastante direta.

As pessoas da cidade e arredores que se identificam com o trabalho da instituição se candidatam para ajudar.

No entanto, atualmente, a gestão dos voluntários não é centralizada, em vez disso, eles são alocados diretamente nos projetos e conversam com os organizadores sobre sua disponibilidade e como podem contribuir. Dessa forma, a coordenação do trabalho dos voluntários é feita diretamente entre eles e os responsáveis pelos projetos em que estão envolvidos.



### **6.3 Análise dos processos:**

A avaliação dos processos revelou alguns desafios que impactam a eficiência e a eficácia das operações. Primeiramente, foi identificada uma falta de padronização nos processos de gestão de projetos, o que pode levar a inconsistências na execução e dificuldade em alcançar os resultados desejados. Além disso, o processo de coleta e análise de dados sobre o impacto dos projetos mostrou-se ineficiente, dificultando a avaliação precisa do sucesso das iniciativas e a tomada de decisões informadas.

Outro ponto crítico é a presença de gargalos na comunicação entre diferentes áreas da organização, o que compromete a coordenação e pode levar a mal-entendidos ou atrasos na execução das atividades. Por fim, o processo de recrutamento e alocação de voluntários, embora funcione, foi identificado como uma área que pode ser otimizada para melhor atender às necessidades da organização e dos projetos em andamento.

### **6.4 Áreas para melhoria:**

Com base nessa análise, foram identificadas várias áreas que podem ser melhoradas para fortalecer as operações do CISFCX. A implementação de um sistema centralizado de gerenciamento de projetos seria um passo crucial, permitindo maior controle, padronização e eficiência na execução das atividades. Além disso, o desenvolvimento de métricas padronizadas para a avaliação de impacto ajudaria a mensurar de forma mais precisa os resultados dos projetos e a orientar futuras iniciativas.

A automatização dos processos de coleta e análise de dados é outra área que merece atenção, pois permitiria uma análise mais rápida e precisa do impacto dos projetos, além de liberar recursos humanos para outras tarefas importantes. Por fim, a melhoria nos canais de comunicação interna é essencial para eliminar os gargalos identificados e garantir que todas as áreas da organização trabalhem de maneira coesa e eficiente.



## **7. Conclusão**

A Etapa 1 do projeto de análise organizacional do CISFCX revelou uma organização com forte presença comunitária e comprometimento social, mas enfrentando desafios significativos em termos de gestão e tecnologia. Os principais insights obtidos incluem a necessidade urgente de um sistema integrado de gerenciamento de projetos, a importância de melhorar a mensuração e análise de impacto, e o potencial para otimização de processos através da tecnologia.

Estes resultados fornecem uma base sólida para as próximas etapas do projeto, particularmente no desenvolvimento de soluções tecnológicas como o SISGEP (Sistema Gerenciador de Projetos Sociais). A implementação bem-sucedida dessas melhorias tem o potencial de transformar significativamente a eficácia e eficiência do CISFCX, permitindo que a organização amplie seu impacto social e se posicione de forma mais competitiva no setor.

As próximas etapas do projeto devem focar na elaboração detalhada dos requisitos para o SISGEP, considerando as necessidades específicas identificadas nesta análise inicial. Além disso, será crucial envolver continuamente os stakeholders da organização para garantir que as soluções desenvolvidas sejam adequadas e sustentáveis a longo prazo.

## **Etapa 2 - Plano de Inteligência Competitiva (IC)**

### **1. Identificação das Necessidades de IC**

#### **Registro e Documentação:**

A organização precisa criar um sistema para registrar todos os aspectos importantes, incluindo:

- **Beneficiários:** Quem são as pessoas atendidas, suas necessidades e como foram selecionadas.

#### **KIT (Key Intelligence Topic)**

A capacidade da organização de registrar, manter e utilizar informações detalhadas sobre os beneficiários é crucial. Isso inclui a coleta de dados sistemáticos e a criação de registros para garantir a transparência e a eficiência operacional.

#### **KIQs (Key Intelligence Questions)**

- Como podemos aprimorar nosso processo de seleção para garantir que estamos alcançando os mais beneficiários de forma eficaz?
- Como gerenciamos e alocamos os recursos recebidos para maximizar o impacto dos nossos projetos no âmbito social dos beneficiários?

### **2. Identificação das Necessidades de Informação**

Para desvendar os enigmas propostos por nossas KIQs, precisamos de um mosaico de informações, cada peça cuidadosamente selecionada e analisada:

#### **Perfil sócio demográfico dos atendidos**

O perfil socioeconômico dos beneficiários atendidos pela instituição reflete uma realidade marcada por profundas vulnerabilidades sociais e econômicas, características do bairro Santo Antônio da Barra, na cidade de Pedro Leopoldo. A comunidade local enfrenta uma série de desafios complexos, com destaque para a prevalência de dependência química, incluindo altos índices de alcoolismo. Muitos dos moradores vivem em ambientes onde essas questões estão enraizadas, seja por experiência pessoal ou por conviverem com familiares que enfrentam esse tipo de problema, o que cria um ciclo difícil de romper.

Adicionalmente, o bairro é predominantemente composto por famílias chefiadas por mães solteiras, que enfrentam dificuldades cotidianas para prover sustento e apoio emocional a seus filhos. Muitas dessas mulheres carregam o peso de traumas decorrentes de abusos sexuais, o que agrava ainda mais a situação de vulnerabilidade e limita as oportunidades de ascensão social e econômica. A falta de suporte adequado e redes de proteção social reforça esse quadro de fragilidade.

No passado, Santo Antônio da Barra foi uma área fortemente afetada pela criminalidade, com altos índices de violência que impactavam diretamente a

qualidade de vida dos moradores. Nos últimos anos, houve uma tímida redução nos índices de criminalidade, resultado de esforços locais e iniciativas de segurança pública, porém, a violência ainda é uma realidade que permeia o cotidiano da comunidade. A presença de atividades ilícitas e conflitos locais continua a representar uma ameaça à segurança, especialmente para os jovens, que estão expostos a riscos como o aliciamento para o crime.

Essas circunstâncias socioeconômicas adversas evidenciam a importância da atuação da instituição, que busca oferecer suporte e oportunidades de transformação em um ambiente marcado por desafios tão profundos.

### **3. Coleta e Armazenamento de Dados**

A seleção dos beneficiários da instituição é realizada de forma cuidadosa e personalizada. Voluntários da organização realizam visitas domiciliares para um levantamento de informações detalhado sobre as famílias.

Esse processo é similar ao realizado pelo Censo, envolvendo a coleta de dados sobre a situação financeira e cultural dos residentes. Com base nas informações obtidas, as famílias são cadastradas e recebem o apoio da instituição.

No entanto, é importante notar que o cadastro ainda é feito de forma precária, utilizando cadernos que podem ser perdidos com o tempo. O número de integrantes de cada família pode variar, refletindo as circunstâncias e os desafios enfrentados pelos residentes do bairro.

### **4. Análise de Dados e Registro de Informações**

Com base nos dados coletados, fica claro que há uma necessidade urgente de tornar o processo de cadastramento dos beneficiários mais eficiente e seguro.

Para atender a essa demanda, será implementado um sistema dedicado ao cadastramento e ao gerenciamento dos beneficiários, que incluirá informações detalhadas sobre cada um deles, bem como seus devidos perfis sociais.

Além de melhorar a organização e a proteção dos dados, essa nova abordagem permitirá uma análise detalhada do perfil social e demográfico dos beneficiários, com base nos dados coletados e cadastrados. Essa mudança visa garantir maior eficácia no atendimento e no suporte oferecido.

#### **Ferramentas a serem utilizadas:**

##### **.NET Core:**

Ferramenta para criação de um CRUD (Create, Read, Update, Delete) robusto para realizar as operações de cadastro e gerenciamento dos beneficiários.

##### **.React:**

Ferramenta para criar uma interface amigável e intuitiva, garantindo uma experiência de usuário fluida e eficiente.

## **Python:**

Ferramenta para análise de dados, oferecendo uma gama versátil de bibliotecas para diversos tipos de análise:

- **Pandas:** Para manipulação e análise de dados estruturados;
- **NumPy:** Para computação numérica avançada;
- **Matriz de Priorização Customizada:** Desenvolvida internamente usando Python, para classificar projetos potenciais com base em múltiplos critérios de impacto e viabilidade.

## **Microsoft Power BI:**

Para criação de visualizações dinâmicas e interativas, tornando os dados acessíveis a todos os stakeholders.

### **Justificativa da Seleção de Ferramentas:**

Esta combinação de ferramentas foi cuidadosamente selecionada para criar um ecossistema analítico robusto e flexível.

Para o desenvolvimento do sistema de cadastramento e gerenciamento dos beneficiários, utilizaremos o .NET Core como nossa ferramenta principal para criar um CRUD robusto, garantindo operações eficientes e seguras.

O React será empregado para criar uma interface amigável e intuitiva, facilitando a interação dos usuários com o sistema. Esta abordagem integrada nos permite não apenas processar dados complexos, mas também criar narrativas coerentes e acionáveis que ressoam com todos os stakeholders, desde voluntários até potenciais financiadores.

Python, com sua vasta gama de bibliotecas, nos permite realizar desde análises estatísticas avançadas até processamento de linguagem natural e modelagem preditiva. Nossa Matriz de Priorização customizada, desenvolvida em Python, assegura que nossas decisões estejam alinhadas com nossos objetivos de impacto social.

O Power BI complementa essa capacidade analítica, transformando insights complexos em visualizações intuitivas e interativas.

## **5. Disseminação e Utilização das Informações**

Nossa estratégia de disseminação visa não apenas informar, mas inspirar e catalisar a ação. Cada peça de comunicação é cuidadosamente elaborada para ressoar com seu público-alvo, transformando insights em impacto tangível.

### ***Ferramentas de Disseminação:***

#### **Microsoft Power BI:**

- Criação de dashboards interativos e personalizados para diferentes níveis de stakeholders

- Implementação de "Histórias de Dados" que guiam os usuários através de narrativas visuais complexas
- Integração de alertas inteligentes para notificar tomadores de decisão sobre tendências críticas em tempo real
- Desenvolvimento de relatórios automatizados que se atualizam conforme novos dados são coletados

#### **Notion:**

- Desenvolvimento de um "Observatório de Impacto Social" centralizado, acessível a todos os membros da organização
- Criação de páginas dinâmicas que mesclam análises de dados com narrativas contextuais e planos de ação
- Implementação de um sistema de curadoria colaborativa, onde membros da equipe podem adicionar notas, ideias e conexões aos insights apresentados
- Organização de uma biblioteca de recursos, incluindo tutoriais de Python e Power BI para capacitação contínua da equipe

#### **YouTube:**

- Produção de vídeos explicativos que destilam insights complexos em narrativas visuais acessíveis
- Criação de uma série "Por Trás dos Números", onde analistas explicam metodologias e descobertas-chave
- Desenvolvimento de tutoriais sobre como interpretar e utilizar os dashboards do Power BI
- Transmissões ao vivo periódicas para apresentar atualizações de projetos e discutir tendências emergentes

#### **Instagram:**

- Compartilhamento de infográficos e visualizações de dados em formato de carrossel para alcance rápido
- Utilização de Stories para highlights diários de insights relevantes
- Criação de uma série IGTV "Impacto em Foco", apresentando casos de sucesso baseados em dados
- Implementação de enquetes e caixas de perguntas para engajar a comunidade e coletar feedback

Esta abordagem multicanal assegura que nossos insights alcancem diferentes públicos de maneira eficaz, promovendo uma cultura de tomada de decisão baseada em dados em todos os níveis da organização e da comunidade que servimos.

### **6. Avaliação do Processo de IC**

O plano de Inteligência Competitiva (IC) para o Centro de Integração Social Francisco Cândido Xavier (CISFCX) é um documento estratégico abrangente, que se propõe a guiar a organização através de desafios complexos na expansão de seus serviços sociais. A seguir, uma análise crítica de cada sub-etapa deste plano,

com foco na qualidade das informações coletadas, eficiência do processo, feedback dos tomadores de decisão e aprimoramento contínuo.

## 6.1 Identificação das Necessidades de IC

### *Análise Crítica:*

- **Qualidade das Informações:** As Key Intelligence Topics (KIT) e Key Intelligence Questions (KIQ) estabelecem uma base sólida para identificar as necessidades de informação crítica do CISFCX. Há uma dependência significativa de dados qualitativos, cuja coleta e análise podem ser desafiadoras em termos de precisão e consistência.
- **Eficiência do Processo:** A eficiência está condicionada à clareza dos KIQs e à capacidade de coletar dados relevantes de forma oportuna. A definição clara dos temas de inteligência é uma boa prática, mas a diversidade e amplitude das perguntas podem gerar desafios operacionais e diluir o foco.
- **Feedback dos Tomadores de Decisão:** A participação ativa dos tomadores de decisão na formulação dos KIQs é essencial para garantir que as informações coletadas sejam pertinentes e acionáveis. Se o feedback for limitado, o risco de coletar dados não prioritários aumenta.
- **Aprimoramento Contínuo:** Uma reavaliação periódica dos KIQs e KITs é recomendada para garantir que permaneçam alinhados com os objetivos estratégicos em evolução do CISFCX. A inclusão de um mecanismo de revisão pode ajudar a ajustar as prioridades conforme necessário.

## 7. Compliance de TI

### 7.1 Identificação dos Aspectos Legais e Normativos

#### **Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD):**

- **Finalidade:** A LGPD (Lei nº 13.709/2018) estabelece diretrizes para a coleta, armazenamento, processamento e compartilhamento de dados pessoais, assegurando a proteção da privacidade dos indivíduos.
- **Aplicabilidade:** No processo de IC, o CISFCX lida com uma variedade de dados, incluindo informações pessoais de beneficiários, voluntários, e membros da comunidade. Esses dados devem ser tratados de acordo com os princípios da LGPD, que incluem a necessidade de consentimento, a transparência no uso dos dados, e o direito dos titulares de acessar, corrigir, ou solicitar a exclusão de suas informações.

#### **Marco Civil da Internet**

- **Finalidade:** O Marco Civil da Internet (Lei nº 12.965/2014) regula o uso da internet no Brasil, estabelecendo princípios para a proteção da privacidade, liberdade de expressão, e a neutralidade da rede.
- **Aplicabilidade:** Ao utilizar ferramentas digitais e plataformas online para coleta e disseminação de dados, o CISFCX deve garantir que as atividades estejam em conformidade com as diretrizes do Marco Civil da Internet, especialmente no que diz respeito à proteção de dados e à garantia de privacidade dos usuários.

## Normas ISO 27001 e ISO 27701

- **Finalidade:** A norma ISO 27001 é uma referência internacional para a gestão de segurança da informação, enquanto a ISO 27701 é uma extensão focada na gestão de privacidade de informações pessoais.
- **Aplicabilidade:** A implementação dessas normas no CISFCX pode fortalecer a segurança da informação, estabelecendo um Sistema de Gestão de Segurança da Informação (SGSI) que aborda riscos e visa proteger dados sensíveis envolvidos no processo de IC.

## Regulamentações Setoriais

- **Outras regulamentações:** Dependendo do contexto específico do CISFCX e dos dados que são coletados, podem existir regulamentações setoriais adicionais (ex: saúde, educação) que precisam ser consideradas para garantir a conformidade.

## 7.2 Propostas de Políticas e Procedimentos para Conformidade Contínua

### Política de Proteção de Dados

- **Objetivo:**

Estabelecer diretrizes claras para a coleta, processamento, armazenamento, e compartilhamento de dados pessoais, em conformidade com a LGPD e outras regulamentações aplicáveis.

- **Conteúdo:**
  - **Consentimento:** Desenvolver procedimentos para obter o consentimento explícito dos titulares de dados antes de coletar suas informações;
  - **Transparência:** Garantir que os titulares de dados sejam informados sobre como suas informações serão usadas e armazenadas;
  - **Direitos dos Titulares:** Implementar mecanismos para que os titulares possam acessar, corrigir, ou solicitar a exclusão de seus dados;
  - **Armazenamento e Retenção:** Definir prazos e critérios para o armazenamento e descarte seguro dos dados, minimizando riscos de exposição indevida.

### Política de Segurança da Informação

- **Objetivo:**

Proteger a integridade, confidencialidade, e disponibilidade das informações gerenciadas pelo CISFCX, alinhando-se às melhores práticas de segurança da informação.

- **Conteúdo:**
  - **Gestão de Acessos:** Implementar controles rigorosos de acesso às informações, garantindo que apenas pessoas autorizadas possam acessar dados sensíveis;

- **Criptografia:** Realizar criptografia para proteger dados em trânsito e/ou em repouso, minimizando o risco de acessos não autorizados;
- **Backup e Recuperação de Dados:** Estabelecer procedimentos regulares de backup e planos de recuperação de desastres para garantir a continuidade das operações em caso de incidentes;
- **Treinamento e Conscientização:** Realizar programas de capacitação contínua para funcionários e voluntários, focando em boas práticas de segurança da informação e conformidade.

## Procedimentos para Monitoramento e Auditoria

- **Objetivo:**

Assegurar que as políticas e procedimentos de TI estejam sendo seguidos corretamente e que o CISFCX mantenha a conformidade com as regulamentações relevantes.

- **Conteúdo:**

- **Auditorias Internas:** Realizar auditorias periódicas para verificar a conformidade com as políticas de proteção de dados e segurança da informação;
- **Monitoramento Contínuo:** Implementar ferramentas de monitoramento de segurança para detectar e responder a incidentes em tempo real;
- **Relatórios de Conformidade:** Preparar relatórios regulares para a direção do CISFCX, destacando a conformidade com as normas e qualquer necessidade de ação corretiva.

## Procedimentos para Gestão de Incidentes

- **Objetivo:**

Garantir uma resposta rápida e eficaz a quaisquer incidentes de segurança da informação ou violações de dados.

- **Conteúdo:**

- **Plano de Resposta a Incidentes:** Desenvolver um plano detalhado para identificar, mitigar, e reportar incidentes de segurança da informação;
- **Comunicação de Incidentes:** Estabelecer procedimentos para notificar os titulares de dados e as autoridades competentes em caso de violação de dados, conforme exigido pela LGPD;
- **Revisão Pós-Incidente:** Implementar um processo para revisar cada incidente e atualizar políticas e procedimentos conforme necessário