**UNIVERSIDADE DE SOROCABA- UNISO**

**ANÁLISE E DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS**

JOÃO VICTOR OLIVEIRA SOARES

LUCAS GABRIEL DE PROENÇA SUZUKI

WESLEY DE PONTES BATISTA MARIANO

WESLEY DOS SANTOS RODRIGUES

**SERMAIS**

**WEBSITE QUE ARMAZENA PORTFÓLIOS DE PSICÓLOGOS**

Sorocaba

2023

JOÃO VICTOR OLIVEIRA SOARES

LUCAS GABRIEL DE PROENÇA SUZUKI

WESLEY DE PONTES BATISTA MARIANO

WESLEY DOS SANTOS RODRIGUES

**SERMAIS**

**WEBSITE QUE ARMAZENA PORTFÓLIOS DE PSICÓLOGOS**

Trabalho do Projeto Integrador apresentado à Universidade de Sorocaba - UNISO

Sorocaba

2023

JOÃO VICTOR OLIVEIRA SOARES

LUCAS GABRIEL DE PROENÇA SUZUKI

WESLEY DE PONTES BATISTA MARIANO

WESLEY DOS SANTOS RODRIGUES

**SERMAIS**

**WEBSITE QUE ARMAZENA PORTFÓLIOS DE PSICÓLOGOS**

Trabalho do Projeto Integrador apresentado à Universidade de Sorocaba - UNISO

Banca Examinadora:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Nome do Professor

**RESUMO**

O projeto SerMais é um produto inovador que busca aprimorar uma tecnologia já existente no mercado, com foco na área da Tecnologia da Informação (TI). Ele foi desenvolvido com o objetivo de atender às necessidades de um nicho específico, o da saúde, oferecendo uma solução inovadora para facilitar a vida de pessoas que enfrentam problemas emocionais e precisam de acompanhamento psicológico. Com o SerMais, os usuários podem ter acesso a psicólogos de forma fácil e conveniente, sem precisar sair de casa. A plataforma oferece uma experiência simples e intuitiva, permitindo que os profissionais possam divulgar seus serviços através da criação de portfólio que nossa ferramenta disponibiliza, facilitando assim para os pacientes o agendamento para a devida consulta com o profissional. Uma das principais vantagens do SerMais é a flexibilidade que oferece tanto para os profissionais quanto para os pacientes. Os psicólogos podem gerenciar sua agenda de maneira eficiente, definindo seus próprios horários de disponibilidade e adaptando-se às necessidades individuais dos pacientes. Já os pacientes têm a comodidade de agendar consultas de acordo com sua própria disponibilidade, eliminando a necessidade de deslocamentos e reduzindo o tempo de espera. E por fim acreditamos que a saúde mental é um aspecto fundamental do bem-estar geral de uma pessoa, e o SerMais visa tornar o acesso a serviços psicológicos mais acessível, conveniente e inclusivo através da disponibilização de portfólios e facilitando os agendamentos de consultas, pensando nos pacientes e nos próprios profissionais cadastrados na plataforma.

**Palavras-chave:** saúde, portfólios, psicólogos, plataforma.

**ABSTRACT**

The SerMais project is an innovative product that seeks to improve a technology that already exists in the market, focusing on the area of Information Technology (IT). It was developed with the aim of meeting the needs of a specific niche, that of health, offering an innovative solution to make life easier for people who face emotional problems and need psychological support. With SerMais, users can easily and conveniently access psychologists without having to leave their homes. The platform offers a simple and intuitive experience, allowing professionals to advertise their services through the creation of a portfolio that our tool provides, thus making it easier for patients to schedule an appointment with the professional. One of the main advantages of SerMais is the flexibility it offers both professionals and patients. Psychologists can manage their schedule efficiently, defining their own availability times and adapting to the individual needs of patients. Patients, on the other hand, have the convenience of scheduling appointments according to their own availability, eliminating the need for travel and reducing waiting time. Finally, we believe that mental health is a fundamental aspect of a person's overall well-being, and SerMais aims to make access to psychological services more accessible, convenient and inclusive by making portfolios available and facilitating appointment scheduling, thinking in patients and professionals registered on the platform.

**Key-words:** health, portfolios, psychologists, platform.

**SUMÁRIO**

[1INTRODUÇÃO 7](#_Toc1490499431)

[1.1 Justificativa 8](#_Toc1354132171)

[1.2 Objetivos 9](#_Toc562462572)

[1.3 Objetivos Específicos 11](#_Toc1358991663)

[1.4 Problemática 12](#_Toc1241026077)

[1.5 Hipóteses 12](#_Toc508686038)

[1.6 Benefícios Para Pacientes 13](#_Toc36452005)

[1.7 Benefícios Para Profissionais 14](#_Toc1993924606)

[2 FUNDAMENTAÇÃO BIBLIOGRÁFICA 15](#_Toc1948576971)

[2.1 O NOSSO SISTEMA 15](#_Toc1744946337)

[2.2 A REVOLUÇÃO DIGITAL NA SAÚDE 15](#_Toc996417280)

[2.3 O CRESCIMENTO DA PSICOLOGIA DIANTE DA TECNOLOGIA 16](#_Toc7623841)

[2.4 A TECNOLOGIA 17](#_Toc218655965)

[2.5 O USO DA TECNOLOGIA NA ROTINA DE UM PSICÓLOGO 19](#_Toc1081327444)

[2.6 A TENDÊNCIA DA TECNOLOGIA NO MUNDO DA PSICOLOGIA. 20](#_Toc1232709359)

[2.7 O QUE É UM PORTIFÓLIO 20](#_Toc1785293540)

[2.8 TIPOS DE PORTIFÓLIO 21](#_Toc1213516990)

[2.9 PORTFÓLIOS ONLINE 21](#_Toc604661349)

[2.10 PORTFÓLIOS ONLINE DE PSICÓLOGOS 23](#_Toc2129784593)

[2.11 CONCORRENTES 24](#_Toc744166411)

[2.12 CONCLUSÃO 25](#_Toc1471633787)

[3 POLÍTICA DE PRIVACIDADE 26](#_Toc1447001439)

[3.1 Quais dados coletamos sobre você e para qual finalidade? 26](#_Toc186755174)

[3.2 Dados pessoais fornecidos pelo titular para cadastro 27](#_Toc1927101593)

[3.3 Dados pessoais coletados automaticamente 27](#_Toc581447599)

[3.4 Como coletamos os seus dados? 27](#_Toc390755437)

[3.5 Consentimento 27](#_Toc792047242)

[3.6 Quais são os seus direitos? 28](#_Toc1443916578)

[3.7 Como você pode exercer seus direitos de titular? 29](#_Toc1445438589)

[3.8 Como e por quanto tempo seus dados serão armazenados? 29](#_Toc1144308488)

[3.9 O que fazemos para manter seus dados seguros? 30](#_Toc1293879170)

[3.10 Com quem seus dados podem ser compartilhados? 31](#_Toc1203570503)

[3.11 Transferência internacional de dados 31](#_Toc1981099448)

[3.12 Alteração desta Política de Privacidade 32](#_Toc2011127408)

[3.13 Responsabilidade 32](#_Toc1996806367)

[3.14 Isenção de responsabilidade 33](#_Toc107034479)

[3.15 Encarregado de Proteção de Dados 34](#_Toc1078927169)

[4 POLÍTICA DE SEGURANÇA LÓGICA 34](#_Toc1664753897)

[4.1 A IMPORTÂNCIA DE UM SISTEMA SEGURO 34](#_Toc2115037970)

[4.2 O QUE É INFORMAÇÃO 34](#_Toc1314308626)

[4.3 O QUE É SEGURANÇA 35](#_Toc1213261176)

[4.4 SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO 36](#_Toc1086811793)

[4.5 SEGURANÇA LÓGICA 37](#_Toc1045661669)

[4.6 A IMPORTÂNCIA DA SEGURANÇA LÓGICA NA FERRAMENTA 38](#_Toc253124935)

[4.7 AUTENTICAÇÃO DE USUÁRIOS 39](#_Toc445308810)

[4.8 GESTÃO DE IDENTIDADE 39](#_Toc141567711)

[4.9 CRIPTOGRAFIA 41](#_Toc519785845)

[4.10 USO DE FIREWALLS 41](#_Toc1218414257)

[4.11 MONITORAMENTO 41](#_Toc1912289882)

[4.12 BACKUP 42](#_Toc691229878)

[4.13 PLANO DE CONTIGÊNCIA – PROGRAMAÇÃO 43](#_Toc347990629)

[5 CONSIDERAÇÕES FINAIS 44](#_Toc842366262)

[6 REFERÊNCIAS 46](#_Toc201158983)

[APÊNDICE A 51](#_Toc1064937742)

[7 PLANO DE CONTIGÊNCIA - CONTROLE DE ACESSO E GERENCIAMENTO DE IDENTIDADE 51](#_Toc1488397836)

[7.1 INTRODUÇÃO 51](#_Toc2061094189)

[7.2 OBJETIVOS 52](#_Toc1692111413)

[7.3 ESTRUTURA DO PLANO 52](#_Toc1416068378)

[7.4 PROCEDIMENTOS E RESPONSABILIDADES 53](#_Toc52285715)

[7.5 COMUNICAÇÃO EM CASOS DE INCIDENTES 55](#_Toc2141064328)

[7.6 TESTES E REVISÕES PERIÓDICAS 56](#_Toc1814559136)

# 1 INTRODUÇÃO

A plataforma em questão é destinada aos psicólogos que desejam armazenar seus portfólios de forma segura e organizada, permitindo que os mesmos possam ser acessados de qualquer lugar com conexão à internet. O site permite que os psicólogos gerenciem seus dados pessoais, bem como o portfólio que desejam compartilhar com seus clientes. Além disso, a plataforma oferece a possibilidade de agendamento online, permitindo que os clientes possam escolher o melhor horário para o atendimento de acordo com a disponibilidade do profissional, no qual será desejado na escolha. O agendamento é feito de forma simples e intuitiva, tornando o processo mais rápido e eficiente. De forma simplificada, o site em questão oferece uma solução completa para psicólogos que desejam armazenar e compartilhar seu específico portfólio.

Com a crescente demanda por serviços de psicologia, especialmente durante a pandemia de COVID-19, a plataforma apresenta-se como uma solução inovadora e necessária para profissionais e pacientes. A facilidade de acesso aos portfólios e a possibilidade de agendamento online facilita o processo de busca e contratação de serviços psicológicos. Todos os profissionais cadastrados na plataforma passam por um processo rigoroso de validação, garantindo a qualidade e a confiabilidade dos serviços prestados.

Neste sentido, a plataforma se apresenta como uma alternativa moderna e eficiente para a prática da psicologia, permitindo que profissionais e pacientes possam se conectar de forma mais fácil e segura.

Com a utilização da plataforma, espera-se que o acesso aos serviços psicológicos seja ampliado, contribuindo para a promoção da saúde mental e o bem-estar da população.

Dessa forma, o site de armazenamento de portfólio de psicólogos com possibilidade de agendamento se apresenta como uma solução inovadora e eficiente para o setor de saúde mental, atendendo às demandas atuais por serviços de qualidade e acessíveis.

## Justificativa

Com o avanço da tecnologia e o aumento do acesso à internet através de website online. Esse tipo de serviço traz algumas vantagens, a redução de custos com deslocamento, facilidade de acesso as informações dos profissionais e a maior flexibilidade na marcação de consultas.

Essa ideia partiu diretamente de uma reunião entre o grupo, onde pensamos em como poderíamos agregar melhorias na área da saúde, através da tecnologia. Com base nisso chegamos a um consenso de criar um website onde o cliente poderia agendar sua própria consulta com o psicólogo cadastrado no site, onde seria implementado seu portfólio, contato e horários disponíveis, facilitando a seleção para os clientes.

## Objetivos

Desenvolver um website onde haverá será criado um espaço de armazenamento de portfólio de psicólogos com possibilidade de agendamento e, bem como justificar sua relevância para o setor de saúde mental, facilitando processos para ambas as partes, que no caso o cliente e o profissional na área.

1. o quê: qual a função do projeto

O objetivo do projeto SerMais é desenvolver uma solução inovadora para facilitar o acesso à terapia psicológica por meio da tecnologia da informação, com foco em atender às necessidades de pessoas que enfrentam problemas emocionais. O produto oferece uma plataforma online simples e intuitiva que permite que os profissionais divulguem seus serviços através de portfólio, onde é armazenado além dos dados do profissional, os trabalhos que são exercidos e experiências durante a carreira fazendo com que o empregador/cliente compreendam suas habilidades e competências. Além disso, o SerMais permite que os profissionais criem seus portfólios no site, para que os clientes possam acessá-los e escolher o psicólogo que melhor atenda às suas necessidades. Em resumo, o projeto busca gerar facilidade no meio da saúde, criando a possibilidade para os profissionais criarem seus devidos portfólios, melhorando a busca dos clientes por tratamento no meio da área.

1. a quem: público-alvo da obra textual

O público-alvo composto por pessoas que têm interesse em saúde mental, incluindo potenciais usuários da plataforma SerMais e profissionais da área de psicologia que podem se cadastrar na plataforma para oferecer e divulgar seus serviços por meio da criação de portfólio.

1. baseado em: fonte de informações onde o trabalho está fundamentado

A crescente demanda por serviços de psicologia, especialmente durante a pandemia de COVID-19, tem gerado a necessidade de se buscar alternativas inovadoras e eficientes para o atendimento psicológico. Neste sentido, o desenvolvimento de uma plataforma de armazenamento de portfólios de psicólogos com possibilidade de agendamentos se apresenta como uma solução moderna e eficiente para atender às demandas atuais do setor de saúde mental. A plataforma oferece diversas vantagens tanto para os psicólogos quanto para os pacientes. Ao permitir a criação do portfólio dos psicólogos de forma segura e organizada, a plataforma facilita o acesso dos clientes as informações relevantes sobre o profissional, como sua formação, áreas de atuação e experiências profissionais, ou seja, isso contribui para que o cliente possa escolher um profissional mais adequado para suas necessidades específicas.

Além disso, a plataforma também oferece a possibilidade de agendamento online, o que torna o processo mais ágil e eficiente, eliminando a necessidade de deslocamentos para o agendamento presencial, economizando dessa forma, tempo e gastos por meio de locomoção veicular. Com isso, os pacientes podem ter mais flexibilidade para escolher o melhor horário para a consulta, e os psicólogos podem ampliar sua clientela, atendendo pessoas de diferentes localidades. Em suma, a plataforma de armazenamento de portfólios de psicólogos no qual permitem os agendamentos de consultas, pela necessidade de se buscar alternativas inovadoras e eficientes para atender às demandas atuais do setor de saúde mental.

A plataforma oferece diversas vantagens tanto para os psicólogos quanto para os pacientes, contribuindo para a promoção da saúde mental e o bem-estar da população. Ainda, vale ressaltar que a plataforma contribui para a melhoria de busca por serviços psicológicos, ao oferecer um ambiente seguro, podendo criar portfólio e manter todos os dados do profissional seguro. Outro ponto a ser destacado é a importância da plataforma para os próprios psicólogos. Ao permitir a criação dos portfólios, a plataforma amplia a visibilidade dos profissionais, contribuindo para sua divulgação e reconhecimento no mercado.

Diante do exposto, fica evidente a importância da plataforma de criação de portfólios de psicólogos com possibilidade de agendamento online para o setor de saúde mental. O sistema se apresenta como uma alternativa moderna e eficiente para a prática da psicologia. Com a utilização da ferramenta, espera-se que o acesso aos serviços psicológicos seja ampliado, contribuindo para a promoção da saúde mental e o bem-estar da população.

## Objetivos Específicos

* Apresentar as características e funcionalidades da plataforma de criação de portfólios de psicólogos com possibilidade de agendamento online.
* Justificar a importância da plataforma para o setor de saúde mental, considerando as demandas atuais por serviços psicológicos e a necessidade de inovação e eficiência na prática da psicologia;
* Oferecer uma plataforma online simples e intuitiva que permita aos usuários se conectarem com psicólogos qualificados e experientes sem precisar sair de casa, proporcionando uma experiência de terapia de qualidade com facilidade e comodidade;
* Destacar as vantagens da plataforma tanto para os psicólogos quanto para os pacientes, considerando a possibilidade de acesso a informações relevantes sobre os profissionais e agendar consultas pensando na redução de custos com deslocamento e a maior flexibilidade na marcação de consultas, podendo marcar de qualquer lugar a qualquer momento.
* Ampliar a visibilidade dos profissionais de psicologia através do website onde poderá deixar seu portifólio exposto, junto com os horários disponíveis, contribuindo para sua divulgação e reconhecimento no mercado, de maneira rápida, fácil e não burocrática.

## Problemática

A problemática que o projeto SerMais busca abordar é a dificuldade de acesso à terapia psicológica por parte de pessoas que enfrentam problemas emocionais, seja pela falta de tempo, distância geográfica ou por questões financeiras. Além disso, muitas vezes pode ser difícil encontrar um psicólogo que atenda às necessidades específicas de cada indivíduo. E por meio disso, criamos a SerMais, com o intuito a propagar a facilidade de busca de profissionais, por meio da criação de portfólios e agendamentos de consulta online, com preços acessíveis e com uma maior facilidade na escolha do profissional. Dessa forma, o projeto busca reduzir as barreiras de acesso à terapia psicológica e oferecer uma solução inovadora e acessível à saúde mental.

## Hipóteses

Tendo em vista o problema geral e os objetivos colocados, levantamos as seguintes hipóteses:

1. A busca por terapia psicológica online tem aumentado nos últimos anos?
2. Há muitas plataformas de terapia psicológica online de qualidade disponíveis no mercado?
3. A disponibilização de portfólios dos psicólogos na plataforma pode aumentar a confiança dos usuários na escolha de um profissional adequado para atender suas necessidades?
4. Como posso ter a certeza de que os profissionais são capacitados?
5. Onde e como os dados pessoais que a plataforma solicita serão armazenados?

## Benefícios Para Pacientes

1. Confiabilidade dos profissionais:

Com a Opção de portifólio dos profissionais, o paciente terá uma maior confiabilidade na hora de escolher um bom profissional, pois todos os psicólogos passam por uma avaliação antes, trazendo assim uma confiabilidade maior.

1. Permitir uma conexão segura com os profissionais de psicologia:

O paciente terá acesso aos portifólios dos psicólogos onde ele poderá escolher o melhor profissional que se encaixe no perfil dele.

1. Otimização do tempo e recursos:

Com o agendamento online, o paciente economizara tempo e recursos por não precisar se deslocar até o consultório do profissional para realizar o agendamento.

1. Flexibilidade de consultas:

O paciente tem uma vasta opção de horários para suas consultas, podendo assim marcar uma consulta de qualquer lugar e a quaisquer momentos.

## Benefícios Para Profissionais

1. Ampliar a visibilidade dos profissionais de psicologia:
2. Com a opção de criação de portifólio, o profissional de psicologia pode melhorar a divulgação de seus serviços e ter um gerenciamento de consultas e com as consultas sendo agendadas de forma online, pode-se ter um agendamento melhor gerenciável do seu dia para assim otimizar as consultas.
3. Validações de agendamento:

Quando as consultas forem agendadas, um e-mail será enviado, com as informações do paciente, tanto para sua segurança como para o seu controle.

1. Duas especialidades:

O profissional poderá se cadastrar com mais de uma especialidade, assim podendo aumentar mais ainda os números de pacientes que ele atende.

# FUNDAMENTAÇÃO BIBLIOGRÁFICA

## O NOSSO SISTEMA

Nos dias atuais, um site ou um sistema web é uma marca muito importante para um pequeno, médio ou grande negócio. É essencial ter essa marca digital e expor a credibilidade do negócio na internet. A partir dessa importância, nos aprofundamos em uma outra camada onde buscamos achar a necessidade, a tal que vimos no mundo da psicologia, onde muitos profissionais que acabam de se formar e outros que já atuam na área seguem no ramo com uma consultoria própria ou parceira. E com isso observamos que muitos utilizam portfólios online e divulgações em redes sociais de seus serviços, mas criar esse portifólio na internet e também divulgações nas redes sociais demanda tempo e um investimento inicial, onde muitos acabam não tendo logo de início.

Foi vendo esse aspecto que criamos a SerMais, uma ferramenta web, com o foco em criação de portfólios para psicólogos, essa ferramenta permite que psicólogos possam criar uma conta na plataforma e gerenciar uma aba (página) com o seu portfólio, podendo ser divulgado nas redes sociais. A plataforma também contará com um sistema de agendamento de consultas, onde o profissional cadastrado poderá utilizar por meio de um agendamento online, um sistema de consultas para seus clientes ou novos clientes. A plataforma altamente acessível e com ótima usabilidade, permitirá qualquer pessoa, com o mínimo de conhecimento em criação de portfólios, possa configurar a sua página de maneira intuitiva e prática.

## A REVOLUÇÃO DIGITAL NA SAÚDE

|  |
| --- |
| **Livro: A revolução digital na saúde** |
| **Ediçãoº 01** |
| **Ano: 2019** |
| **Editora: Editora dos Editores** |
| **176 páginas** |

Fonte: LOTTENBERG, CLAUDIO, ELLEN DA SILVA, PATRICIA, KLAJNER, SIDNEY.

O livro é divido em 8 capítulos extensos:

No capítulo 1, é abordado o impacto da tecnologia digital na saúde.

No capítulo 2, é apresentado a experiência alienígena com a digitalização e inserção de tecnologias à saúde.

No capítulo 3, é comentado como são verificados os grandes desafios que a saúde global tem experimentado com o aumento da demanda de problemas mentais, depressão, transtornos psicológicos, como transtornos de ansiedade etc. E como as inovações digitais apresentam soluções criativas e promissoras para agregar nessa área.

No Capítulo 4 reflete sobre o panorama brasileiro no horizonte da tecnologia digital em saúde.

No capítulo 5, é dedicado à formação médica na era digital.

No capítulo 6, é citado a necessidade de haver a importância de mudança no sistema de saúde para se alcançar melhoria efetiva nos cuidados de saúde, através da tecnologia.

No capítulo 7, é dedicado à ética e segurança dos dados em saúde, travando a discussão sobre quem é o dono dos dados coletados, o direito à privacidade, a relação entre médico e paciente.

No capítulo 8, são apresentados elementos para um plano diretor de digitalização da saúde.

## O CRESCIMENTO DA PSICOLOGIA DIANTE DA TECNOLOGIA

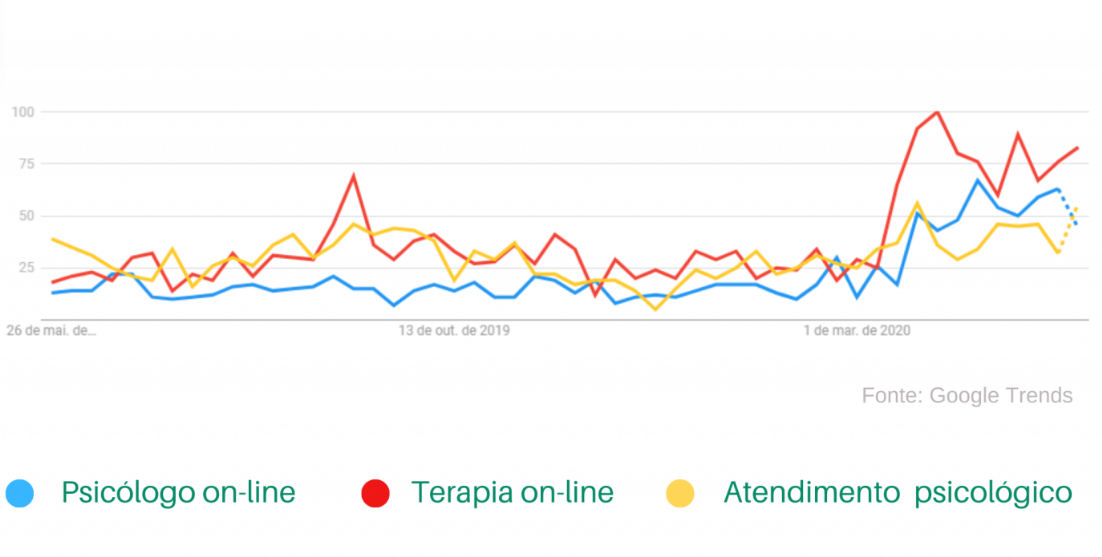
Nos tempos de hoje, a psicologia tem sido profundamente influenciada pelo suposto avanço da tecnologia no decorrer dos dias, o que tem proporcionado um significativo crescimento e transformação em sua prática. Atualmente a utilização de tecnologia tem permitido profissionais da área explorar novos métodos de atendimento, pesquisa e avaliação psicológicas, além do mais, de oferecer um maior alcance e acessibilidade aos serviços psicológicos.

Segundo LEIRIA (2020), o trabalho do psicólogo reside nas relações interpessoais. Por isso, a comunicação é essencial para a construção de uma relação segura e benéfica para ambos.

Os aplicativos de smartphones e plataformas online podem contribuir com o processo terapêutico das mais diversas formas, como estreitar os entre

profissional e cliente, servir de base para a aplicação de testes psicológicos, e até mesmo como uma ferramenta para colher dados do processo diário de busca por melhora. (FILHO, 2019, p. 03).

GRÁFICO PSICOTERAPIA E AFINS



Fonte: https://www.psicoterapiaeafins.com.br/2020/05/23/busca-por-psicologos-on-line-aumenta-nos-ultimos-dois-meses/

## A TECNOLOGIA

As novas tecnologias mudam aquilo que entendemos como “conhecimento” e “verdade”; elas alteram hábitos de pensamento profundamente enraizados, que dão a uma cultura seu senso de como é o mundo – um senso do que é a ordem natural das coisas, do que é sensato, do que é necessário, do que é inevitável, do que é real. (POSTMAN, 1994, p. 22).

Neil Postman destaca a influência das novas tecnologias na nossa compreensão do conhecimento e da verdade, assim como nos hábitos de pensamento que sustentam uma cultura. Postman argumenta que as novas tecnologias têm o poder de alterar esses aspectos fundamentais, que moldam nossa percepção do mundo.

De acordo com Postman, as novas tecnologias não apenas fornecem informações e conhecimentos adicionais, mas também transformam a forma como adquirimos, processamos e entendemos o conhecimento. Elas podem afetar os métodos de aprendizagem, a maneira como buscamos informações e até mesmo o que consideramos como fontes confiáveis de conhecimento.

Além disso, a citação destaca que as novas tecnologias podem mudar os hábitos de pensamento profundamente enraizados em uma cultura. Isso significa que os valores, crenças e concepções sobre a ordem natural das coisas, o que é sensato, necessário, inevitável e real, podem ser modificados com a introdução de novas tecnologias.

Por exemplo, a tecnologia da internet e das redes sociais alterou a forma como obtemos informações e interagimos com o mundo. Isso teve um impacto significativo nas nossas percepções de verdade e conhecimento, pois agora estamos expostos a uma grande quantidade de informações, nem sempre verificadas, e podemos facilmente entrar em bolhas de filtro que reforçam nossas próprias crenças.

Essa citação nos faz refletir sobre como as novas tecnologias têm o potencial de transformar não apenas o acesso ao conhecimento, mas também a própria construção da verdade e a forma como entendemos o mundo ao nosso redor. Ela nos alerta para a necessidade de sermos críticos em relação às informações que recebemos e de estarmos conscientes das influências das tecnologias em nossa compreensão da realidade.

## O USO DA TECNOLOGIA NA ROTINA DE UM PSICÓLOGO

Nas últimas décadas, o grande crescimento e evolução da parte tecnológica interferiram e mudaram muitas áreas da vida humana, também atingindo a área da psicologia, dando oportunidade de novos modelos e possibilidades para revolucionar as consultas através de outros meios, diferente do tradicional face-a-face.  
 A Tecnologia já é uma realidade profissional se expandindo cada vez mais através de plataformas digitais à realização de comunicações via videoconferência, e-mail, chat, sites, blogs ou redes sociais, podendo com a TIC (tecnologia da informação e comunicação) o profissional ter mais alcance em atendimentos, acessibilidade, flexibilidade, atratividade, privacidade, segurança entre outros.

Com a introdução do website, os pacientes podem ter acesso a informações sobre o psicólogo, sua abordagem terapêutica, especializações e experiências anteriores. Isso altera a forma como os pacientes obtêm conhecimento sobre o profissional e facilita a compreensão de sua expertise antes mesmo de uma consulta.

Permitindo que o psicólogo compartilhe informações precisas e relevantes sobre sua prática, métodos terapêuticos, resultados de tratamentos anteriores e depoimentos de pacientes. Essas informações podem influenciar a percepção dos pacientes sobre a veracidade e eficácia dos serviços oferecidos.

Podendo desafiar os hábitos de pensamento estabelecidos, como o estereótipo de que a terapia só pode ser realizada presencialmente. Ao oferecer consultas online, o psicólogo está introduzindo uma nova forma de acessar os serviços terapêuticos, o que pode exigir dos pacientes a reconsideração de suas crenças e hábitos em relação à terapia.

Impactando na percepção de necessidades e ordem natural das coisas, podendo ajudar os pacientes a compreender que a terapia é uma necessidade legítima em suas vidas e que pode ser acessada de forma conveniente e eficiente. Isso pode desafiar a percepção de que buscar ajuda psicológica é desnecessário ou que a ordem natural das coisas impede que a terapia seja acessível e benéfica.

Permite ao psicólogo compartilhar informações sobre os benefícios da terapia e como ela pode impactar positivamente a vida dos pacientes. Isso pode ajudar a modificar a concepção dos pacientes sobre o papel da terapia na construção de uma realidade mais saudável, resiliente e equilibrada.

## A TENDÊNCIA DA TECNOLOGIA NO MUNDO DA PSICOLOGIA.

A nova tendencia da psicologia, seria a “psicologia 4.0” que vem tomando um grande espaço nos últimos anos. Seguindo a linha de pensamento da “indústria 4.0”, ela se refere a evolução tecnológica dentro da área da psicologia.

Podemos dizer que uma das principais tendências é o uso de aplicativos e plataformas digitais no campo da psicologia. A telepsicologia, por exemplo, permite que os pacientes tenham acesso a terapia online, eliminando as barreiras geográficas e permitindo maior flexibilidade e conveniência. Além disso, os aplicativos de bem-estar mental fornecem recursos para ajudar as pessoas a monitorar seu estado emocional, praticar técnicas de relaxamento e até mesmo realizar exercícios de autoajuda.

A inteligência artificial (IA) também desempenha um papel importante na psicologia. Os avanços na IA permitem que os pesquisadores analisem grandes volumes de dados e identifiquem padrões complexos, auxiliando na identificação de fatores de risco, diagnósticos mais precisos e desenvolvimento de intervenções personalizadas.

Outra tendência importante é o uso da realidade virtual (RV) e da realidade aumentada (RA) na psicologia. Essas tecnologias oferecem ambientes virtuais que podem simular situações reais e desafiadoras, permitindo que os profissionais da psicologia apliquem técnicas de exposição a medos e fobias de forma controlada e segura.

## O QUE É UM PORTIFÓLIO

Um portfólio é uma coleção de melhores trabalhos ou materiais que um profissional, grupo ou empresa reúne para demonstrar suas habilidades e projetos. A palavra "portfólio" vem do latim e significa "porta-folhas". O termo é usado para se referir a uma pasta ou documento que contém amostras dos trabalhos do proprietário. É amplamente utilizado por empresas e profissionais para mostrar suas realizações. Existem duas formas de criar um portfólio: física, por meio de uma pasta ou documento impresso, e digital, por meio de um website ou plataforma online. Ambas são importantes para destacar suas habilidades e projetos.

## TIPOS DE PORTIFÓLIO

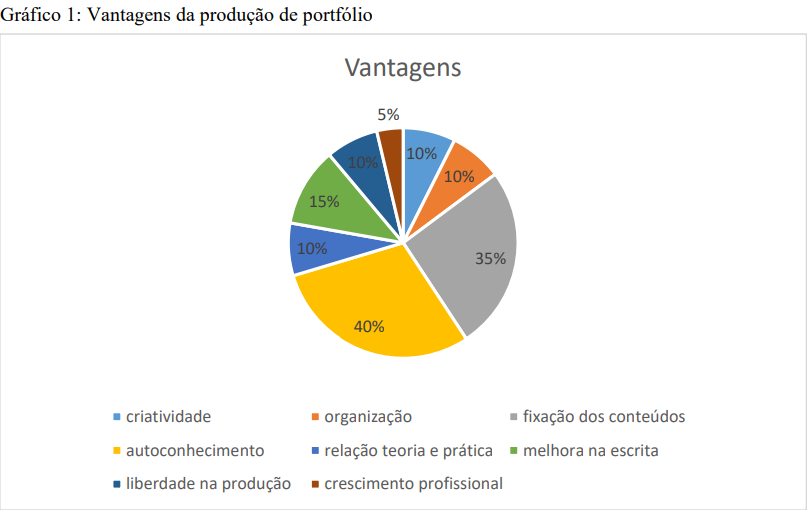
O portfólio físico é um documento impresso tradicional, geralmente acompanhado de um currículo, adequado para profissionais que trabalham com mídias estáticas. No entanto, esse tipo de portfólio está se tornando menos comum devido ao seu custo mais elevado e ao impacto ambiental. A opção mais utilizada e recomendada é o portfólio digital, que é uma versão online e interativa, permitindo uma apresentação mais dinâmica e acessível dos trabalhos e projetos. O portfólio digital é amplamente utilizado devido à sua praticidade, baixo custo e facilidade de compartilhamento.

## PORTFÓLIOS ONLINE

Após combinado com o grupo decidimos adicionar essa ferramenta espetacular em nosso projeto, onde o profissional terá possibilidade de adicionar seu portfólio de sua área e expor para os clientes que irão acessar o site, com o intuito de uma visão de qualidade, seleção, e melhor exposição de seu trabalho, más o que é um portfólio online?

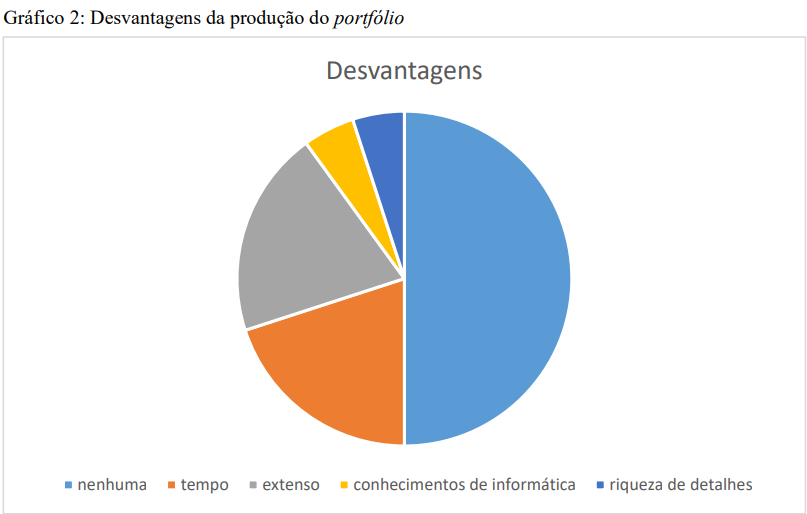
Atualmente o portfólio online é uma plataforma que possibilita armazenar todos os projetos desenvolvidos de forma organizada, sendo uma ótima oportunidade de se destacar no mercado de trabalho, podendo gerar mais empregabilidade e a criação de novos negócios. A partir dele, o cliente ou o empregador pode compreender suas habilidades e competências a partir de amostras. E também pode ser inserido no meio acadêmico pois através dessa ferramenta você demonstra desde a faculdade o que é organizado e comprometido com a sua carreira. Ter um material para apresentar toda sua história acadêmica pode ser um fator decisivo na avaliação de empregadores e instituições. Além disso, muito dos seus trabalhos do início da graduação podem acabar se perdendo, gerando um sentido desagradável.

Os portfolios online enriquecem o processo de avaliação porque revelam um conjunto de competências, ajudam a clarificar objetivos de aprendizagem, encorajam a reflexão de todos os intervenientes, refletem a evolução ao longo do tempo e favorecem a continuidade de um ano para o outro. (BRITO, 2009).

Dados tabulados a partir do questionário aplicado pela editora realize.

Fonte:https://editorarealize.com.br/editora/anais/conedu/2019/TRABALHO\_EV127\_MD1\_SA1\_ID5978\_26092019073609.pdf

Dados tabulados a partir do questionário aplicado pela Editora Realize.

 Fonte: https://editorarealize.com.br/editora/anais/conedu/2019/TRABALHO\_EV127\_MD1\_SA1\_ID5978\_26092019073609.pdf

## PORTFÓLIOS ONLINE DE PSICÓLOGOS

Com o avanço da tecnologia, atualmente os portfólios se tornaram uma ferramenta essencial na era digital para apresentar seus serviços, experiências e terapias de forma acessível e convincente. Ao criar um portfólio online, os psicólogos podem compartilhar informações sobre sua formação acadêmica, especializações, certificações e experiência na área, trazendo aos clientes uma visão abrangente de suas habilidades e competências. Além disso esses profissionais podem receber avaliações dos clientes anteriores, podendo se basear na melhoria através dos resultados obtidos.

O portfólio psicológico é uma ferramenta poderosa para o desenvolvimento profissional, permitindo aos psicólogos documentar e refletir sobre suas práticas, conquistas e aprendizados ao longo de suas carreiras. Ele proporciona uma forma estruturada de demonstrar competências, habilidades e áreas de especialização, além de promover a autoavaliação e a melhoria contínua do trabalho clínico. O portfólio oferece uma maneira única de apresentar a identidade profissional do psicólogo, proporcionando uma visão holística de suas experiências e contribuições para a psicologia.

(Stephen Palmer e Angela Puri, 2006)

Quando o profissional tem a oportunidade de abranger todo o seu conhecimento através do portifólio, isso deixa transparecer uma maior confiança para seus pacientes e demonstra toda a experiencia do profissional.

Ao criar um portfólio terapêutico, os pacientes têm a oportunidade de se envolver ativamente em seu processo de cura. O portfólio não apenas registra suas experiências, mas também os capacita a tomar posse de sua jornada terapêutica, promovendo uma maior consciência de si mesmos e uma maior compreensão de seus próprios recursos e habilidades para a mudança. (McDowell, T., & Garand, L. 2010)

## CONCORRENTES

Através de uma pesquisa de mercado foi localizado dois principais, já conhecidos no mercado, entre eles; Vittude e Psicologo.com.

A Vittude tem uma proposta parecida com o que a SerMais tem a oferecer, onde a maior diferença entre os dois seria as consultas online e um sistema de Match com o psicólogo, onde por algumas perguntas, eles indicam algum especialista ao paciente.

O Psicologo.com usa de uma abordagem mais física, onde eles têm toda divulgação online, porém o atendimento deles e dentro de uma sede específica, onde poderia dificultar o acesso de muitos pacientes.

Após uma rigorosa pesquisa através de mercado chegamos à conclusão de que o SerMais tem alguns pontos onde se destaca mais do que nossos concorrentes.

Um deles é o maior alcance do público: por sermos um grupo que une pacientes e psicólogos, atendemos em todo o território nacional.

Controle de Dados: Temos um rigoroso processo de Análise de dados para que nossos pacientes e psicólogos tenham a Maior segurança e maior conforto ao serem recepcionados.

Mais de uma especialidade: Nos dá Ser Mais trabalhamos com mais de uma especialidade, temos além de psicólogos, psiquiatras muito bem avaliados no mercado.

Contato Direto: Quando os pacientes tiverem dúvidas referente a quaisquer assuntos, pode entrar em contato diretamente conosco, que contamos com um time que irá sanar todas as dúvidas para acelerarmos o processo ou se preferir, direto com o profissional, para que crie uma conexão com ele.

## CONCLUSÃO

Em conclusão, nos dias atuais, ter presença digital por meio de um site ou sistema web é essencial para empresas de todos os portes. No campo da psicologia, muitos profissionais têm buscado criar sua própria consultoria ou parceria e utilizam portfólios online e divulgação nas redes sociais para promover seus serviços. No entanto, criar um portfólio na internet e realizar divulgações demanda tempo e um investimento inicial que nem todos têm logo no início.

Para lidar com essa necessidade, foi desenvolvida a SerMais, uma ferramenta web focada na criação de portfólios para psicólogos. Essa plataforma permite que os profissionais criem uma conta e gerenciem uma página com seu portfólio, que pode ser divulgada nas redes sociais. Além disso, a plataforma conta com um sistema de agendamento de consultas online, facilitando a marcação de consultas para os clientes.

A revolução digital tem impactado significativamente a área da saúde, incluindo a psicologia. A tecnologia tem permitido explorar novos métodos de atendimento, pesquisa e avaliação psicológicas, além de oferecer maior alcance e acessibilidade aos serviços. O uso de aplicativos, plataformas digitais, inteligência artificial e realidade virtual tem contribuído para a evolução da psicologia, oferecendo recursos inovadores e personalizados.

Os portfólios, sejam físicos ou digitais, são uma forma de demonstrar as habilidades e projetos de um profissional. O portfólio digital tem se tornado mais popular devido à sua praticidade, baixo custo e facilidade de compartilhamento. Com a adição da ferramenta SerMais, os psicólogos podem criar um portfólio online de maneira organizada e destacar seu trabalho para potenciais clientes.

Em resumo, a tecnologia tem impulsionado o crescimento da psicologia e oferecido novas possibilidades de atendimento e divulgação de serviços. As ferramentas digitais, como a SerMais, permitem que os psicólogos tenham uma presença online profissional, promovendo seus serviços e alcançando um público mais amplo. Essa transformação digital na psicologia traz benefícios tanto para os profissionais quanto para os pacientes, possibilitando uma maior acessibilidade, conveniência e eficiência nos cuidados de saúde mental.

# POLÍTICA DE PRIVACIDADE

Na SerMais, privacidade e segurança são prioridades e nos comprometemos com a transparência do tratamento de dados pessoais dos nossos usuários/clientes. Por isso, está presente Política de Privacidade estabelece como é feita a coleta, uso e transferência de informações de clientes ou outras pessoas que acessam ou usam nosso site.

Ao utilizar nossos serviços, você entende que coletaremos e usaremos suas informações pessoais nas formas descritas nesta Política, sob as normas da Constituição Federal de 1988 (art. 5º, LXXIX; e o art. 22º, XXX – incluídos pela EC 115/2022), das normas de Proteção de Dados (LGPD, Lei Federal 13.709/2018), das disposições consumeristas da Lei Federal 8078/1990 e as demais normas do ordenamento jurídico brasileiro aplicáveis.

Dessa forma, a SerMais, doravante denominada simplesmente como “SerMais”, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 00.000.000/0000-00, no papel de Controladora de Dados, obriga-se ao disposto na presente Política de Privacidade.

## Quais dados coletamos sobre você e para qual finalidade?

Nosso site coleta e utiliza alguns dados pessoais seus, de forma a viabilizar a prestação de serviços e aprimorar a experiência de uso.

## Dados pessoais fornecidos pelo titular para cadastro

* Nome completo
* CPF
* RG
* ENDEREÇO
* CRP
* DATA NASCIMENTO
* TELEFONE
* E-MAIL

## Dados pessoais coletados automaticamente

* Nome completo
* CPF
* TELEFONE

## Como coletamos os seus dados?

Nesse sentido, a coleta dos seus dados pessoais ocorre da seguinte forma:

* através de formulário
* através de agendamento de consulta

## Consentimento

É a partir do seu consentimento que tratamos os seus dados pessoais. O consentimento é a manifestação livre, informada e inequívoca pela qual você autoriza a SerMais a tratar seus dados.

Assim, em consonância com a Lei Geral de Proteção de Dados, seus dados só serão coletados, tratados e armazenados mediante prévio e expresso consentimento.

O seu consentimento será obtido de forma específica para cada finalidade acima descrita, evidenciando o compromisso de transparência e boa-fé da SerMais para com seus usuários/clientes, seguindo as regulações legislativas pertinentes.

Ao utilizar os serviços da SerMais e fornecer seus dados pessoais, você está ciente e consentindo com as disposições desta Política de Privacidade, além de conhecer seus direitos e como exercê-los.

A qualquer tempo e sem nenhum custo, você poderá revogar seu consentimento.

É importante destacar que a revogação do consentimento para o tratamento dos dados pode implicar a impossibilidade da performance adequada de alguma funcionalidade do site que dependa da operação. Tais consequências serão informadas previamente.

## Quais são os seus direitos?

A SerMais assegura a seus usuários/clientes seus direitos de titular previstos no artigo 18 da Lei Geral de Proteção de Dados. Dessa forma, você pode, de maneira gratuita e a qualquer tempo:

Confirmar a existência de tratamento de dados, de maneira simplificada ou em formato claro e completo.

Acessar seus dados, podendo solicitá-los em uma cópia legível sob forma impressa ou por meio eletrônico, seguro e idôneo.

Corrigir seus dados, ao solicitar a edição, correção ou atualização destes.

Limitar seus dados quando desnecessários, excessivos ou tratados em desconformidade com a legislação através da anonimização, bloqueio ou eliminação.

Solicitar a portabilidade de seus dados, através de um relatório de dados cadastrais que a SerMais trata a seu respeito.

Eliminar seus dados tratados a partir de seu consentimento, exceto nos casos previstos em lei.

Revogar seu consentimento, desautorizando o tratamento de seus dados.

Informar-se sobre a possibilidade de não fornecer seu consentimento e sobre as consequências da negativa.

## Como você pode exercer seus direitos de titular?

Para exercer seus direitos de titular, você deve entrar em contato com a SerMais através dos seguintes meios disponíveis:

Telefone: (00) 0000-0000

Email: atendimento@sermais.com.br

De forma a garantir a sua correta identificação como titular dos dados pessoais objeto da solicitação, é possível que solicitemos documentos ou demais comprovações que possam comprovar sua identidade. Nessa hipótese, você será informado previamente.

## Como e por quanto tempo seus dados serão armazenados?

Seus dados pessoais coletados pela SerMais serão utilizados e armazenados durante o tempo necessário para a prestação do serviço ou para que as finalidades elencadas na presente Política de Privacidade sejam atingidas, considerando os direitos dos titulares dos dados e dos controladores.

De modo geral, seus dados serão mantidos enquanto a relação contratual entre você e a SerMais perdurar. Findado o período de armazenamento dos dados pessoais, estes serão excluídos de nossas bases de dados ou anonimizados, ressalvadas as hipóteses legalmente previstas no artigo 16 lei geral de proteção de dados, a saber:

I – Cumprimento de obrigação legal ou regulatória pelo controlador;

II – Estudo por órgão de pesquisa, garantida, sempre que possível, a anonimização dos dados pessoais;

III – Transferência a terceiro, desde que respeitados os requisitos de tratamento de dados dispostos nesta Lei; ou

IV – Uso exclusivo do controlador, vedado seu acesso por terceiro, e desde que anonimizados os dados.

Isto é, informações pessoais sobre você que sejam imprescindíveis para o cumprimento de determinações legais, judiciais e administrativas e/ou para o exercício do direito de defesa em processos judiciais e administrativos serão mantidas, a despeito da exclusão dos demais dados.

O armazenamento de dados coletados pela SerMais reflete o nosso compromisso com a segurança e privacidade dos seus dados. Empregamos medidas e soluções técnicas de proteção aptas a garantir a confidencialidade, integridade e inviolabilidade dos seus dados. Além disso, também contamos com medidas de segurança apropriadas aos riscos e com controle de acesso às informações armazenadas.

## O que fazemos para manter seus dados seguros?

Para mantermos suas informações pessoais seguras, usamos ferramentas físicas, eletrônicas e gerenciais orientadas para a proteção da sua privacidade.

Aplicamos essas ferramentas levando em consideração a natureza dos dados pessoais coletados, o contexto e a finalidade do tratamento e os riscos que eventuais violações gerariam para os direitos e liberdades do titular dos dados coletados e tratados. Entre as medidas que adotamos, destacamos as seguintes:

Apenas pessoas autorizadas têm acesso a seus dados pessoais

O acesso a seus dados pessoais é feito somente após o compromisso de confidencialidade.

Seus dados pessoais são armazenados em ambiente seguro e idôneo.

A SerMais se compromete a adotar as melhores posturas para evitar incidentes de segurança. Contudo, é necessário destacar que nenhuma página virtual é inteiramente segura e livre de riscos. É possível que, apesar de todos os nossos protocolos de segurança, problemas de culpa exclusivamente de terceiros ocorram, como ataques cibernéticos de hackers, ou também em decorrência da negligência ou imprudência do próprio usuário/cliente.

Em caso de incidentes de segurança que possa gerar risco ou dano relevante para você ou qualquer um de nossos usuários/clientes, comunicaremos aos afetados e a Autoridade Nacional de Proteção de Dados sobre o ocorrido, em consonância com as disposições da Lei Geral de Proteção de Dados.

## Com quem seus dados podem ser compartilhados?

Tendo em vista a preservação de sua privacidade, a SerMais não compartilhará seus dados pessoais com nenhum terceiro não autorizado.

Seus dados poderão ser compartilhados com nossos parceiros comerciais que serão os psicólogos cadastrados no website.

Estes recebem seus dados apenas na medida do necessário para a prestação dos serviços contratados e nossos contratos são orientados pelas normas de proteção de dados do ordenamento jurídico brasileiro.

Além disso, também existem outras hipóteses em que seus dados poderão ser compartilhados, que são:

I – Determinação legal, requerimento, requisição ou ordem judicial, com autoridades judiciais, administrativas ou governamentais competentes.

II – Caso de movimentações societárias, como fusão, aquisição e incorporação, de forma automática

III – Proteção dos direitos da SerMais em qualquer tipo de conflito, inclusive os de teor judicial.

## Transferência internacional de dados

Alguns dos terceiros com quem compartilhamos seus dados podem ser localizados ou possuir instalações localizadas em países estrangeiros. Nessas condições, de toda forma, seus dados pessoais estarão sujeitos à Lei Geral de Proteção de Dados e às demais legislações brasileiras de proteção de dados

Nesse sentido, a SerMais se compromete a sempre adotar eficientes padrões de segurança cibernética e de proteção de dados, nos melhores esforços de garantir e cumprir as exigências legislativas.

Ao concordar com essa Política de Privacidade, você concorda com esse compartilhamento, que se dará conforme as finalidades descritas no presente instrumento.

## Alteração desta Política de Privacidade

A atual versão da Política de Privacidade foi formulada e atualizada pela última vez em: 25 de maio de 2023.

Reservamos o direito de modificar essa Política de Privacidade a qualquer tempo, principalmente em função da adequação a eventuais alterações feitas em nosso site ou em âmbito legislativo. Recomendamos que você a revise com frequência.

Eventuais alterações entrarão em vigor a partir de sua publicação em nosso site e sempre lhe notificaremos acerca das mudanças ocorridas.

Ao utilizar nossos serviços e fornecer seus dados pessoais após tais modificações, você as consente.

## Responsabilidade

A SerMais prevê a responsabilidade dos agentes que atuam nos processos de tratamento de dados, em conformidade com os artigos 42 ao 45 da Lei Geral de Proteção de Dados.

Nos comprometemos em manter esta Política de Privacidade atualizada, observando suas disposições e zelando por seu cumprimento.

Além disso, também assumimos o compromisso de buscar condições técnicas e organizativas seguramente aptas a proteger todo o processo de tratamento de dados.

Caso a Autoridade Nacional de Proteção de Dados exija a adoção de providências em relação ao tratamento de dados realizado pela SerMais, comprometemo-nos a segui-las.

## Isenção de responsabilidade

Conforme mencionado no Tópico 6, embora adotemos elevados padrões de segurança a fim de evitar incidentes, não há nenhuma página virtual inteiramente livre de riscos. Nesse sentido, a SerMais não se responsabiliza por:

I – Quaisquer consequências decorrentes da negligência, imprudência ou imperícia dos usuários em relação a seus dados individuais. Garantimos e nos responsabilizamos apenas pela segurança dos processos de tratamento de dados e do cumprimento das finalidades descritas no presente instrumento.

Destacamos que a responsabilidade em relação à confidencialidade dos dados de acesso é do usuário.

II – Ações maliciosas de terceiros, como ataques de hackers, exceto se comprovada conduta culposa ou deliberada da SerMais.

Destacamos que em caso de incidentes de segurança que possam gerar risco ou dano relevante para você ou qualquer um de nossos usuários/clientes, comunicaremos aos afetados e a Autoridade Nacional de Proteção de Dados sobre o ocorrido e cumpriremos as providências necessárias.

III – Inveracidade das informações inseridas pelo usuário/cliente nos registros necessários para a utilização dos serviços da SerMais; quaisquer consequências decorrentes de informações falsas ou inseridas de má-fé são de inteiramente responsabilidade do usuário/cliente.

## Encarregado de Proteção de Dados

A SerMais disponibiliza os seguintes meios para que você possa entrar em contato conosco para exercer seus direitos de titular por telefone ou e-mail.

Caso tenha dúvidas sobre esta Política de Privacidade ou sobre os dados pessoais que tratamos, você pode entrar em contato com o nosso Encarregado de Proteção de Dados Pessoais, através dos seguintes canais:

Telefone: (00) 0000-0000

Email: atendimento@sermais.com.br

# POLÍTICA DE SEGURANÇA LÓGICA

## **A IMPORTÂNCIA DE UM SISTEMA SEGURO**

A partir da necessidade em se criar esse sistema, vimos que a segurança e o controle da informação são altamente importantes para o desenvolvimento. E para que esse sistema tenha uma boa segurança será aplicado uma política de segurança lógica, onde a partir do escopo do projeto definir um conjunto de regras e ações a serem tomadas, para que os usuários não precisem se preocupar com a segurança da plataforma e de seus dados.

Mas antes de entrar diretamente na criação dessa política, precisamos entender alguns conceitos que modulará os processos a serem criados.

## **O QUE É INFORMAÇÃO**

Primeiramente precisamos entender o que é a informação e como ela vai ser utilizada na ferramenta.

A informação é um ativo que, como qualquer outro ativo importante, é essencial para os negócios de uma organização e, consequentemente, necessita ser adequadamente protegida. [...] A informação pode existir em diversas formas. Ela pode ser impressa ou escrita em papel, armazenada eletronicamente, transmitida pelo correio ou por meios eletrônicos, apresentada em filmes ou falada em conversas. Seja qual for a forma de apresentação ou o meio através do qual a informação é compartilhada ou armazenada, é recomendado que ela seja sempre protegida adequadamente. (ABNT, 2005, p. x).

Dado o conceito de informação, podemos especificar alguns dos tipos de informações em que a plataforma deve se assegurar em mantê-las protegidas.

* Informações pessoais;
* Informações de segurança;

Com esses dois tipos de informações, deverá ser criado uma política de segurança lógica onde envolverá a segurança e o tratamento correto desses dados.

Mas afinal, o que é segurança? E porque ela deve ser levada a sério quando se trata das informações citadas acima.

## **O QUE É SEGURANÇA**

De forma geral, segurança pode ser definida como um conjunto de medidas e precauções tomadas para prevenir ou minimizar riscos, perigos ou danos a pessoas, bens ou informações. Assim, a segurança no meio digital convém a assegurar que dados pessoais, informações financeiras de uma organização ou de um usuário, por exemplo, possam ser protegidas para prevenção de riscos.

A segurança é um conjunto de medidas que visam proteger pessoas, bens e informações contra ameaças internas e externas. Essas ameaças podem incluir a violência, o crime, as catástrofes naturais, as fraudes, os ataques cibernéticos, entre outros eventos que podem comprometer a integridade, a confidencialidade e a disponibilidade dos recursos e das informações. (GOMES, L. A, 2018).

Porém, é importante destacar que a segurança não é uma garantia absoluta, pois sempre haverá novas ameaças e vulnerabilidades que surgem com o avanço da tecnologia e da criatividade dos cibercriminosos.

A segurança é um processo contínuo que requer um comprometimento constante com a atualização e a melhoria das medidas de segurança. (WHITMAN, M. E.; MATTORD, H. J., 2016)

Portanto, é fundamental que as empresas e indivíduos invistam em medidas de segurança para proteger seus recursos e informações, mitigar os riscos de ataques e minimizar os prejuízos em caso de incidentes de segurança. Isso exige uma abordagem integrada e estratégica para a segurança, envolvendo a conscientização dos usuários, o uso de tecnologias e ferramentas adequadas e a adoção de políticas de segurança claras e bem definidas.

## **SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO**

No contexto da segurança da informação, as principais ameaças incluem a ação de hackers, crackers, vírus, malware, phishing, ransomware e outras técnicas utilizadas por cibercriminosos para acessar, manipular ou roubar informações. Para combater essas ameaças, são necessárias medidas de segurança que abrangem aspectos técnicos, organizacionais e humanos.

Segurança da informação é a proteção da informação de vários tipos de ameaças para garantir a continuidade de negócio, minimizar o risco ao negócio, maximizar o retorno sobre os investimentos e as oportunidades de negócio. [...] A segurança da informação é obtida a partir da implementação de um conjunto de controles adequados, incluindo políticas, processos, procedimentos, estruturas organizacionais e funções de software e hardware. (ABNT, 2005, p. x).

Entre as principais técnicas de segurança da informação, podem-se citar a criptografia, o controle de acesso, a autenticação, o monitoramento de atividades, a gestão de riscos, a política de segurança, entre outras. Cada uma dessas técnicas tem um papel específico na proteção das informações e deve ser implementada de acordo com as necessidades e o perfil da organização.

## **SEGURANÇA LÓGICA**

A segurança lógica em um site ou sistema web pode ser visto como uma medida de segurança para proteger o sistema de informação contra ameaças virtuais, como por exemplo ataques cibernéticos, roubos de dados e invasão de sistemas.

A segurança lógica é um conjunto de ações que visam à proteção das informações em meio eletrônico, garantindo que elas estejam disponíveis somente para as pessoas autorizadas a acessá-las. (BARCELLOS, R. B, 2014).

Referente a citação acima o autor ainda destaca que as medidas de segurança lógica devem ser planejadas e implementadas de forma integrada, abrangendo não apenas aspectos técnicos, mas também organizacionais e humanos.

Entre as principais técnicas de segurança lógica, pode-se citar a criptografia, que consiste na transformação dos dados em códigos indecifráveis sem uma chave de descriptografia o controle de acesso, que determina quem pode acessar determinados recursos e em que nível de permissão; e a autenticação, que verifica se o usuário é realmente quem diz ser por meio de senhas, tokens ou biometria.

Além disso, é importante destacar que a segurança lógica não é um processo estático e deve ser constantemente atualizada e revisada para acompanhar as mudanças tecnológicas e as novas ameaças que surgem.

A segurança lógica não é apenas um problema técnico, mas um problema de gestão de riscos que requer uma abordagem abrangente e holística. (KIM, D.; SOLOMON, M. G, 2014).

Portanto, é fundamental que as empresas e organizações invistam em medidas de segurança lógica para proteger suas informações e evitar prejuízos financeiros, legais e reputacionais. Isso exige um planejamento cuidadoso, a adoção de tecnologias e ferramentas de segurança adequadas e a conscientização dos usuários sobre a importância da segurança da informação.

## **A IMPORTÂNCIA DA SEGURANÇA LÓGICA NA FERRAMENTA**

Com base nas informações que temos sobre o sistema de criação de portfólios para psicólogos, podemos definir alguns conceitos importantes sobre a segurança da informação e a criação de uma política lógica para esse sistema.

Partindo do princípio, a segurança lógica é extremamente importante para um site quando o assunto é proteção de dados contra ameaças virtuais. Com a crescente quantidade de informações que são armazenadas e compartilhadas pela internet, tornou-se cada vez mais necessário garantir a integridade, a confidencialidade e a disponibilidade dos dados, evitando o acesso não autorizado, o roubo de informações sensíveis e outras formas de violação da privacidade dos usuários.

Para isso, é preciso adotar medidas de segurança lógica que englobam desde a proteção do sistema operacional e dos aplicativos até a implementação de políticas de segurança que envolvem os usuários e os processos internos da empresa. Entre as principais técnicas de segurança lógica, podem-se citar a criptografia, o uso de firewalls, o monitoramento de tráfego, a autenticação de usuários, a gestão de identidade, entre outras.

Além disso, é fundamental estar sempre atualizado sobre as novas ameaças e vulnerabilidades que surgem no ambiente digital, buscando constantemente aprimorar as medidas de segurança e promovendo uma cultura de segurança entre todos os usuários do site.

A segurança lógica é um processo contínuo que envolve uma abordagem holística para a proteção dos dados e exige a colaboração de todos os envolvidos. (CHANG; LIN, 2015).

Dessa forma, ao adotar medidas de segurança lógica eficientes, é possível garantir a proteção dos dados e a confiança dos usuários em relação ao site, contribuindo para o sucesso da empresa e para a segurança do ambiente digital como um todo.

Os tópicos abaixo, abrangerão medidas de segurança lógicas, que engloba todo o sistema do SerMais.

## **AUTENTICAÇÃO DE USUÁRIOS**

É importante que uma plataforma web, onde um sistema percorre por trás, tenha algumas regras para validação e autenticação dos usuários e seus acessos ao site, ou determinado recurso.

O impedimento de uso não autorizado de um recurso (ou seja, esse serviço controla quem pode ter acesso a um recurso, sob que condições o acesso pode ocorrer e o que é permitido para aqueles que acessam o recurso). (STALLINGSS, WILLIAM, p. 9).

O sistema web da SerMais terá alguns níveis de acesso, então essa hierarquia e controle de acesso a páginas específicas partirá de um login.

Terão 3 níveis de usuários, são eles:

* **Administrador:** Gerencia e valida os cadastros dos profissionais, e outras informações importantes do sistema.
* **Profissional (Psicólogo):** É o tipo de usuário que poderá se cadastrar no sistema, e criar seu portfólio. Podendo usufruir da ferramenta como o sistema de agendamento por exemplo.
* **Usuário comum (cliente):** É o usuário que poderá escolher um profissional e agendar uma consulta, esse usuário não terá muitas funções na plataforma, o intuito dele é acessar/ou criar sua conta de login, escolher um profissional e realizar um agendamento de uma consulta.

Esses 3 tipos de usuário não podem ter acessos as mesmas informações, um login específico para cada um é exigido para que possamos especificar seu nível de acesso e autenticidade.

## **GESTÃO DE IDENTIDADE**

Na gestão de identidade podemos ir um pouco além da autenticidade, dita no tópico anterior, onde aqui devemos impor os procedimentos que o software irá compor para o gerenciamento dessas informações de identidade e permissões de acesso, garantindo que apenas as pessoas certas tenham acesso as informações respectivas a seu nível hierárquico.

Gerenciamento de identidade significa gerenciar várias identidades parciais (geralmente denotadas por pseudônimos) de uma pessoa individual, ou seja, administração de atributos de identidade, incluindo o desenvolvimento e escolha da identidade parcial e do pseudônimo a serem (re)utilizados em um contexto ou função. (PFITZMANN; HANSEN, 2010, p.33).

No caso do sistema SerMais, não terá diversas identidades parciais, cada usuário terá um acesso único e seu acesso dependerá o seu nível de usuário na hierarquia.

Há vários processos que podemos seguir e aplicar dentro da gestão de identidade, o que abordaremos aqui, será:

* **Sistema de autenticação:** Os acessos desses usuários serão validados por meio de uma página de login, contendo credencias, como e-mail, senha e token de autenticação.
* **Sistema de autorização:** A partir em que o usuário acessa o site colocando seus dados de login, o software o redireciona para a página respectiva com seu nível de usuário, validado na página de login, de acordo com as informações que consta no banco referente a esse usuário e seu acesso.
* **Provisionamento:** Apenas usuários administradores possuem esse poder, a partir das políticas que a plataforma segue quaisquer dos usuários que não a respeitarem, poderão ter sua conta suspensa ou desativada da plataforma, não podendo ter mais acesso.
* **Administração de senhas:** É definido uma política de senhas, onde nessa política há padrões e formas que o usuário precisa adotar na criação de sua senha pessoal, envolvendo autenticação de dois fatores, complexidade da senha, recuperação da senha e alteração da senha.

## **CRIPTOGRAFIA**

No sistema SerMais, senhas de usuários precisarão ter uma criptografia. Para as senhas, assim que um usuário criar sua conta no site da SerMais, sua senha será armazenada na base de dados sendo criptografada, há vários padrões de criptografia, mas não entraremos muito nesse detalhe de qual será o escolhido, pois isso dependerá do nível de segurança e outros fatores do servidor.

A criptografia é importante, quando devemos dificultar o acesso a tal informação ou dado.

Algoritmos criptográficos basicamente objetivam “esconder” informações sigilosas de qualquer pessoa desautorizada a lê-las, isto é, de qualquer pessoa que não conheça a chamada chave secreta de criptografia. (TERADA, ROUTO, 2008, p. 18).

## **USO DE FIREWALLS**

É essencial citar a importância do firewall e seu papel no sistema SerMais, os fiewalls são uma barreira de defesa entre uma rede e a internet, contra invasões e ataques cibernéticos. Além disso o firewall te ajuda a monitorar e filtrar todo o tráfego de rede garantindo que apenas os tráfegos seguros (legítimos) passem.

Firewall pode ser definido como uma barreira de proteção, que controla o tráfego de dados entre uma rede e a Internet ou entre redes distintas. Seu objetivo é permitir somente a transmissão e a recepção de fluxos de dados autorizados. (LOPES, EDMO. 2008, p. 52).

Na SerMais a proteção das informações contra invasores e ataques cibernéticos é muito importante, pois a empresa tratará de dados pessoais de clientes, além de outras informações internas da empresa. Por isso é essencial se adequar e utilizar um bom firewall. Há diversos dispositivos de segurança no mercado que ajudam/ ou fazem o controle de firewall dando um leque de opções para a empresa escolher conforme sua necessidade.

## **MONITORAMENTO**

Há diversas práticas de monitoramento de firewall que podem ser utilizadas para garantira segurança da rede e das informações que nela trafegam, abaixo uma lista que o site SerMais adotará como práticas de monitoramento.

* **Registro de logs**: O firewall faz o registro de todas as informações sobre as tentativas de conexão que ocorrem na rede.
* **Alertas em tempo real**: O firewall pode ser configurado para enviar alertas em tempo real para os administradores do sistema sempre que uma atividade suspeita é detectada.
* **Análise de tráfego**: O firewall pode ser usado para analisar o tráfego de rede em tempo real.
* **Bloqueio de tráfego suspenso**: O firewall pode ser configurado para bloquear automaticamente o tráfego suspeito.
* **Monitoramento de aplicativos**: O firewall pode ser usado para monitorar o uso de aplicativos na rede.
* **Testes de penetração**: Os testes de penetração são usados para testar a segurança da rede e do firewall.

No mercado existe diversas ferramentas que fazem o monitoramento de firewall e da segurança da informação. A SerMais utilizará a ferramenta Firewall Analyzer.

Apresentamos o Firewall Analyzer, um software de gerenciamento de configuração e análise de log sem agente que ajuda os administradores de rede a entender como a largura de banda está sendo usada em sua rede. O Firewall Analyzer é independente do fornecedor e suporta quase todos os firewalls de rede comerciais e de código aberto, como Check Point, Cisco, Juniper, Fortinet, Palo Alto e muito mais. (FIREWALL ANALYZER, 2023).

A ferramenta suporta diversos tipos de firewalls que estão no mercado, assim o leque na escolha de qual firewall a SerMais irá utilizar fica mais fácil. Além disso o plano varia dependendo da quantidade de informações que a plataforma gerencia.

## **BACKUP**

Não é de hoje que a importância do armazenamento e o backup das informações são relevantes e importantíssimas para uma organização. Guardar os dados não é só importante, como é uma medida de segurança contra possíveis riscos e ameaças que podem ser causadas.

No âmbito da informática esta palavra ganhou significado particular sendo definida como cópia de segurança dos dados de determinado dispositivo de armazenamento que pode ser espelhado em outro dispositivo de forma a garantir a estabilidade dos arquivos e afastar a possibilidade de surpresas como a perda desses dados [...] muitos fabricantes de software oferecem uma solução de backup para cópia de sistemas completos, neste caso em geral são criados pontos de restauração para recuperar o sistema de possíveis interrupções. (CARDOSO, C.; TRINDADE, J.; LAROCA, M.; GOMES, M. 2012, p. 2).

Há alguns tipos de procedimentos de cópia de dados, o que parece ser mais essencial para a SerMais pelo sistema interagir diariamente com os seus usuários é o procedimento Incremental em conjunto com um backup completo.

O backup completo trata-se de copiar todos os arquivos para a sua mídia apropriada, onde é definida pela empresa. O problema de um backup completo, é que se nenhum dos arquivos mudam, o novo backup será igual ao anterior. Já o incremental, é inverso ao backup completo, pois ele verifica se o horário de um arquivo é mais recente do que o último backup feito, e caso o horário de modificação de um arquivo seja mais recente, o backup é realizado.

Então, para que possamos ter uma boa eficiência e facilidade na recuperação de algum dado, dados ou informação devemos utilizar esses dois procedimentos juntos – backup completo e backup incremental.

## **PLANO DE CONTIGÊNCIA – PROGRAMAÇÃO**

Entende-se de plano de contingência ser um documento que busca estabelecer e formalizar os procedimentos que uma equipe deve seguir caso haja alguma paralisação de sistema, ou outro problema qualquer que venha impactar diretamente no negócio da organização.

Na SerMais por ter uma ferramenta online onde seus clientes necessitam de acesso e disponibilidade do sistema por 24 por dias e 7 dias na semana, dá a se observar que caso a internet da empresa venha a oscilar ou a ficar fora do ar, independente do tempo, pode vir a trazer desconforto para os seus clientes pela indisponibilidade do sistema independente do tempo. Esse é um impacto enorme, pois envolve pessoas. Mas para garantir que isso não ocorra, é importante definir um documento buscando criar procedimentos que amenizem esses impactos caso um dia chegue a ocorrer.

Um plano de contingência pode ser considerado um conjunto de diretrizes e ações pré-determinadas que uma organização estabelece para lidar com situações de emergência/crises ou algum evento adverso que possa afetar o funcionamento normal da organização. E tem como objetivo permitir que a organização responda de forma eficaz e eficiente a essas situações, podendo minimizar os danos, protegendo os funcionários, clientes, ativos e garantindo que a continuidade das operações críticas. (PLANO DE CONTINGÊNCIA EM APÊNDICE A) no final do documento.

# CONSIDERAÇÕES FINAIS

1. R: Sim, a busca por terapia psicológica online tem aumentado nos últimos anos, impulsionada pelo avanço da tecnologia e pela necessidade de soluções mais acessíveis e convenientes para problemas emocionais.
2. R: Não, a oferta de serviços de terapia psicológica online ainda é limitada no mercado, com poucas plataformas de qualidade disponíveis para atender às demandas dos usuários. ￼
3. R: Sim, a disponibilização de portfólios dos psicólogos na plataforma pode aumentar a confiança dos usuários na escolha de um profissional adequado para atender suas necessidades, uma vez que cada profissional passar por uma rigorosa avaliação.
4. R: De acordo com a menção prévia, os profissionais em questão possuem um portfólio que documenta integralmente suas trajetórias e experiências profissionais.
5. R: Para garantir a segurança das suas informações pessoais, implementamos uma combinação de medidas físicas, eletrônicas e gerenciais, com o objetivo de proteger a sua privacidade. Essas medidas são aplicadas considerando a natureza dos dados coletados, o contexto e a finalidade do tratamento, bem como os potenciais riscos que violações de segurança poderiam representar para os seus direitos e liberdades como titular dos dados. Uma das principais medidas adotadas é restringir o acesso aos seus dados pessoais apenas a pessoas autorizadas. Além disso, o acesso a esses dados é concedido somente após a assinatura de um compromisso de confidencialidade. Isso garante que apenas indivíduos devidamente autorizados possam acessar e utilizar as suas informações pessoais, mantendo-as seguras e protegidas. ￼

O projeto SerMais vem com uma solução revolucionária para facilitar o encontro entre profissionais de psicologia e pacientes, por meio de ideias e funcionalidades inovadoras. Em uma era em que a tecnologia é soberana, estar bem conectado às suas ferramentas é essencial para se destacar, e é exatamente isso que o SerMais busca proporcionar. Ao oferecer a opção de exibir um portfólio online com toda a experiência do profissional, o paciente tem uma melhor experiência e confiança, com a certeza de que está fazendo a escolha certa.

Durante o processo de pesquisa para a realização desse projeto, nos deparamos com algumas dificuldades, especialmente no que diz respeito à falta de implementação de tecnologia na área da psicologia. Além disso, encontramos certa resistência por parte do conselho de psicologia e de alguns profissionais mais antigos.

Enquanto iniciávamos o projeto, buscamos criar algo inovador para a área. Foi assim que surgiu a ideia de desenvolver um site com portfólio e agendamentos. No entanto, não nos limitamos a isso. Ao trabalhar nessa parte do portfólio e agendamento, tivemos o cuidado de pensar em como lidaríamos com a LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados), garantindo que todos que utilizassem nosso website estivessem sempre protegidos, sem risco de vazamento de informações.

O projeto SerMais é uma revolução para a área da psicologia, unindo a tecnologia às necessidades dos profissionais e pacientes. Com um portfólio online e um sistema de agendamento eficiente, o SerMais cria um ambiente seguro e confiável, impulsionando a conexão entre psicólogos e aqueles que buscam seus serviços. Estamos comprometidos em superar os desafios e preconceitos, trazendo uma nova era para a psicologia, onde a tecnologia é uma aliada indispensável.

# REFERÊNCIAS

ABNT. NBR ISO/IEC 27002: **tecnologia da informação - técnicas de segurança - código de prática para a gestão de segurança da informação**. Rio de Janeiro: ABNT, 2013. Disponível em: <https://profjefer.files.wordpress.com/2013/10/nbr_iso_27002-para-impressc3a3o.pdf>. Acesso em: 10 mar. 2023.

BARCELLOS, R. B. **Segurança da Informação: Como garantir a confidencialidade, integridade e disponibilidade das informações em sua empresa.** São Paulo: Brasport, 2014.

Acesso em: 15 abr. 2023.

BRITO, 2009. **O Portfólio como ferramenta autoreflexiva.** Disponível em:

<https://editorarealize.com.br/editora/anais/conedu/2019/TRABALHO_EV127_MD1_SA1_ID5978_26092019073609.pdf>.

Acesso em 18 maio. 2023.

CARDOSO, C.; TRINDADE, J.; LAROCA, M.; GOMES, M. **BACKUP. RTA**

**Nº. 06 - X Semana de Extensão - XIV Jornada de Iniciação Científica - 2012**. Disponível em: <http://revista.universo.edu.br/index.php?journal=1reta2&page=article&op=view&path%5B%5D=1155&path%5B%5D=862>

Acesso em: 23 abr. 2023.

CHANG, V.; LIN, J. **Cyber-security technology and the protection of intellectual property.** In: INTERNATIONAL CONFERENCE ON ELECTRONIC BUSINESS (ICEB), 2015, Hong Kong. Proceedings... Hong Kong: ICEB, 2015. p. 1-6.

Acesso em: 15 abr. 2023.

FILHO. 2019. **À aceitação da psicoterapia mediada por TICs.** Disponível em:

<https://tcc.fps.edu.br/bitstream/fpsrepo/1303/1/TCC%20PSICOLOGIA%20NA%20ERA%20DIGITAL%20Ju%cc%81lio%20e%20Raquel.pdf>

Acesso em 14 abr. 2023.

FIREWALL ANALYZER. **Software de análise de logs e gerenciamento de configuração para dispositivos de segurança de rede.** 2023. Disponível em: <https://www.manageengine.com/products/firewall/>

Acesso em: 23 abr. 2023.

GOMES, L. A. **Segurança Pública: Conceitos, Sistemas e Gestão.** 3. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2018.

Acesso em: 15 abr. 2023.

KIM, D.; SOLOMON, M. G. **Fundamentals of Information Systems Security.** 3. ed. Boston: Jones & Bartlett Learning, 2014.

Acesso em: 15 abr. 2023.

LERIA. **Percepção e sentimentos.** 2020. Disponível em: [TCC Versão Revista - Júlio e Raquel.docx (fps.edu.br)](https://tcc.fps.edu.br/bitstream/fpsrepo/1303/1/TCC%20PSICOLOGIA%20NA%20ERA%20DIGITAL%20Ju%cc%81lio%20e%20Raquel.pdf)

Acesso em: 13 abr. 2023.

LISBOA. **Utilização das TIC na Intervenção Psicológica.** 2018.Disponível em: <https://recursos.ordemdospsicologos.pt/files/artigos/utiliza____o_das_tic_na_i.pdf#:~:text=utiliza%C3%A7%C3%A3o%20de%20novas%20tecnologias%20na%20interven%C3%A7%C3%A3o%20psicol%C3%B3gica%20inclui,videoconfer%C3%AAncia%2C%20email%2C%20chat%2C%20sites%2C%20blogs%20ou%20redes%20sociais>.  
Acesso em 13 abr. 2023.

LOTTENBERG, CLAUDIO, ELLEN DA SILVA, PATRICIA, KLAJNER, SIDNEY. 2020. Disponível em: <file:///C:/Users/User01/Downloads/glauciacruz,+12_707-Edi%C3%A7%C3%A3o+final.pdf>

Acesso em: 18 maio. 2023.

LOPES, EDMO. **ARQUITETURA DE ALTA DISPONIBILIDADE PARA FIREWALL E IPS BASEADA EM SCTP.** 2008. Disponível em: <https://repositorio.ufu.br/bitstream/123456789/12466/1/Edmo.pdf>

Acesso em: 23 abr. 2023.

McDowell, T., & Garand, L. (2010). The Use of Portfolios in Counseling Psychology Training Programs: Implications for Practice. Journal of Creativity in Mental Health, 5(3), 245-255.

POSTMAN, N. (1994). In Technopoly: The Surrender of Culture to Technology (p. 22).

Acesso em: 16 abr. 2023.

PFITZMANN, A.; HANSEN, M. A. **terminology for talking about privacy by data minimization: Anonymity, Unlinkability, Undetectability, Unobservability, Pseudonymity, and Identity Management.** August 2010. V0.34. Disponível em: <http://dud.inf.tu-dresden.de/literatur/Anon_Terminology_v0.34.pdf>.

Acesso em: 22 abr. 2023.

STALLINGS, WILLIAM. **Criptografia e Segurança de Redes: princípios e práticas.** São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2014.

Acesso em: 10 mar. 2023.

TERADA, ROUTO. **Segurança de dados: criptografia em rede de computador**. 2008. Disponível em: <https://books.google.com.br/books?hl=pt-BR&lr=&id=lIe6DwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA15&dq=criptografia&ots=wIp_SY9kMG&sig=1ck_Wfr6flqVgloyGAJm6p4wILY&redir_esc=y#v=onepage&q=criptografia&f=falseAcesso> em: 23 abr. 2023.

Trecho adaptado do livro "Psychology Portfolios: Enhancing Professional Practice", de Stephen Palmer e Angela Puri, 2006

WHITMAN, M. E.; MATTORD, H. J. **Management of Information Security**. 5. ed. Boston: Cengage Learning, 2016.

Acesso em: 15 abr. 2023.

# **APÊNDICE A**

# **PLANO DE CONTIGÊNCIA - CONTROLE DE ACESSO E GERENCIAMENTO DE IDENTIDADE**

Na gestão de identidade devemos impor os procedimentos que o software irá compor para o gerenciamento dessas informações de identidade e permissões de acesso, garantindo que apenas as pessoas certas tenham acesso as informações respectivas a seu nível hierárquico.

## **INTRODUÇÃO**

Este documento apresenta conceitos e ações para o plano de contingência a empresa SerMais.

Partindo do princípio, a segurança lógica é extremamente importante para um site quando o assunto é proteção de dados contra ameaças virtuais. Com a crescente quantidade de informações que são armazenadas e compartilhadas pela internet, tornou-se cada vez mais necessário garantir a integridade, a confidencialidade e a disponibilidade dos dados, evitando o acesso não autorizado, o roubo de informações sensíveis e outras formas de violação da privacidade dos usuários.

Além disso, é fundamental estar sempre atualizado sobre as novas ameaças e vulnerabilidades que surgem no ambiente digital, buscando constantemente aprimorar as medidas de segurança e promovendo uma cultura de segurança entre todos os usuários do site.

## **OBJETIVOS**

Garantir que o controle de acesso e o gerenciamento de identidade no sistema da SerMais seja totalmente seguro, seguindo procedimentos quem impõe importância na segurança das informações. Esses processos definidos em tópicos abordarão um passo a passo que destinará em um plano final caso venha ocorrer algum problema com o controle de acesso e o gerenciamento de identidade.

Isso garantirá que o acesso adequado a recursos, a prevenção de acessos não autorizados e a minimização dos ricos de violação de segurança sejam abordados e definidos.

Esse plano envolve os processos internos da empresa, sem vínculo com o cliente final, esses processos são com os funcionários da empresa SerMais.

## **ESTRUTURA DO PLANO**

* **Sistema de autenticação**: Define que os acessos desses usuários serão validados por meio de uma página de login, contendo credencias, como e-mail e senha criptografada.
* **Sistema de autorização**: No momento que o usuário acessa o site colocando seus dados de login, o software o redireciona para a página respectiva com seu nível de usuário, validado na página de login, de acordo com as informações que consta no banco referente a esse usuário e seu acesso.
* **Administração de senhas**: É definido uma política de senhas, onde nessa política há padrões e formas que o usuário precisa adotar na criação de sua senha pessoal, envolvendo autenticação de dois fatores, complexidade da senha, recuperação da senha e alteração da senha.
* **Provisionamento de contas**: Estabelece procedimentos para criação, remoção e exclusão de contas de usuários, e dar a garantia que a criação ou exclusão de constas sejam realizadas de maneira adequada e de acordo com outras políticas estabelecidas;
* **Gerenciamento de privilégios**: Consta em ter a implementação de política de privilégio mínimo, onde os usuários têm acesso apenas as informações e recursos necessários para realizar suas atividades.
* **Auditoria e monitoramento**: Realizar a implementação de ferramentas e práticas de auditoria, para monitorar e registrar as atividades dos usuários, realizando a identificação de possíveis violações de políticas lógicas, e também a análise de logs para identificar comportamentos suspeitos e tomar medidas corretivas quando necessário.
* **Educação e conscientização**: Realização de treinamentos e programas de conscientização para usuários sobre a importância das políticas de controle de acesso e gerenciamento de identidade, e também incentivar o usuário a reportarem atividades suspeitas.

## **PROCEDIMENTOS E RESPONSABILIDADES**

**Sistema de autenticação:**

* Os usuários devem criar uma conta fornecendo informações precisas, como nome, e-mail e dados de contato.
* Para garantir a segurança das informações, o sistema irá verificar as credenciais do usuário por meio de uma página de login segura, protegendo-as com criptografia.
* Orientações serão fornecidas aos usuários para criar senhas fortes, seguindo as diretrizes estabelecidas na política de senhas.
* A equipe de TI será responsável por monitorar e auditar regularmente o sistema de autenticação, visando identificar possíveis vulnerabilidades ou tentativas de acesso não autorizado.

**Sistema de autorização:**

* Após o login bem-sucedido, o sistema irá redirecionar o usuário para as páginas ou recursos adequados ao seu nível de acesso.
* A equipe de desenvolvimento será responsável por implementar as regras de autorização no sistema, garantindo que cada usuário tenha acesso apenas às informações e recursos permitidos.
* A equipe de segurança irá monitorar as permissões de acesso e revisar regularmente os privilégios dos usuários para evitar concessões excessivas.

**Administração de senhas:**

* Os usuários devem seguir as diretrizes estabelecidas na política de senhas, que incluem requisitos de complexidade, uso de autenticação em dois fatores e práticas de recuperação e alteração de senhas.
* A equipe de suporte ao usuário será responsável por orientar os usuários sobre a criação e o gerenciamento adequados de senhas.
* Serão realizadas auditorias periódicas nas senhas dos usuários pela equipe de segurança, visando identificar senhas fracas ou violações das políticas estabelecidas.

**Provisionamento de contas:**

* A equipe de Recursos Humanos fornecerá informações precisas e atualizadas sobre os funcionários contratados, transferidos ou desligados, garantindo a criação, remoção ou exclusão adequada das contas de usuário.
* A equipe de TI será responsável por implementar os procedimentos de provisionamento de contas de acordo com as políticas estabelecidas, assegurando que as contas sejam criadas e removidas de forma oportuna e precisa.
* A equipe de auditoria realizará verificações regulares para garantir que todas as contas de usuário estejam devidamente provisionadas e em conformidade com as políticas da organização.

**Gerenciamento de privilégios:**

* A equipe de TI definirá os privilégios mínimos necessários para cada função ou cargo dentro da organização.
* Os administradores do sistema serão responsáveis por atribuir os privilégios adequados aos usuários, garantindo que tenham acesso somente às informações e recursos necessários para realizar suas atividades.
* A equipe de segurança realizará auditorias periódicas nos privilégios dos usuários, identificando e corrigindo possíveis violações de privacidade ou acesso indevido.

## **COMUNICAÇÃO EM CASOS DE INCIDENTES**

**Notificação interna**: Quando um problema de segurança é detectado, a equipe responsável pela segurança ou pelo gerenciamento de incidentes deve ser informada imediatamente. Isso pode ser feito através de um sistema de comunicação interno, como um sistema de tickets, e-mail ou ferramenta de chat.

*(Exemplo: Um membro da equipe de suporte técnico percebe uma atividade suspeita em um servidor e avisa imediatamente a equipe de segurança usando um sistema de tickets.)*

**Avaliação inicial e classificação do incidente**: Depois de receber o aviso, a equipe de segurança analisa a situação para entender a gravidade e o possível impacto do incidente. O incidente é classificado com base em uma escala pré-definida, como "baixo", "médio" ou "alto" usando uma matriz de risco.

*(Exemplo: A equipe de segurança avalia o incidente e o classifica como "médio", indicando que pode ter um impacto moderado nas operações da empresa.)*

**Notificação à alta administração**: Se o incidente for considerado significativo, a equipe de segurança deve informar a alta administração ou as pessoas chave na organização. Essa comunicação deve incluir informações sobre a natureza do incidente, o possível impacto e as medidas tomadas até o momento.

*(Exemplo: A equipe de segurança informa o diretor de TI e o diretor executivo sobre o incidente, fornecendo detalhes sobre as ações tomadas até o momento e os riscos potenciais associados.)*

**Comunicação externa, se necessário**: Em alguns casos, pode ser necessário comunicar o incidente a partes externas, como fornecedores, clientes ou autoridades reguladoras. Essa comunicação deve ser feita de acordo com as políticas e regulamentações aplicáveis, garantindo a proteção adequada das informações sensíveis.

*(Exemplo: A equipe de segurança identifica que o incidente pode ter afetado os dados dos clientes e, portanto, notifica a autoridade de proteção de dados, seguindo os procedimentos estabelecidos.)*

**Comunicação contínua e atualizações**: Durante o gerenciamento do incidente, é importante manter todas as partes relevantes informadas sobre o progresso, as medidas tomadas e os próximos passos. Isso pode ser feito através de atualizações regulares por e-mail, reuniões de acompanhamento ou qualquer outra forma de comunicação apropriada.

*(Exemplo: A equipe de segurança envia atualizações diárias por e-mail para a alta administração, fornecendo informações sobre o progresso da investigação, as medidas de mitigação implementadas e quaisquer novos desenvolvimentos relevantes.)*

## **TESTES E REVISÕES PERIÓDICAS**

Revisão constante das políticas de controle de acesso e gerenciamento de identidade para garantir a sua eficácia e conformidade com as mudanças nas necessidades e regulamentações de segurança.