



Termo de abertura de projeto

Demandante: Urbano informatica	CNPJ: Dados restrito
Gestor do projeto Ewerton Gomes Lisboa	
Analistas do projeto: Antônio Joaquim Neres Junior Michel Paulo da Silva Ewerton Gomes Lisboa	
Partes interessadas: Allan Ferreira (Técnico de informática) Michelly Matos (Vendedora e-commerce) Walter Cesar Bovino (Gerente)	

ÍNDICE

1. Objetivo:	03
2. Análise da empresa:.....	04
2.1 Necessidades de aplicações:.....	05
2.1 Matriz de risco:.....	06
3. Segurança da informação:.....	07
3.1 Matriz de risco:	08
4. Justificativa:.....	09
5. Termo de aquisição:.....	10
6. Plano de ação e Cronograma:.....	12
7. Referências:.....	13

Descrição da organização

Seu início teve como grande mentor Walter, que ao frequentar bastante o centro da cidade, local certo Santa Efigênia, teve diversos problemas com diversas lojas, onde enxergou ali uma grande necessidade de bom atendimento , qualidade de serviço e preços , fazendo com que tivesse a ideia de criar seu próprio negócio na região leste de São Paulo, especificamente na Chacara Mafalda próximo ao Shopping analia franco. A organização denominada Urbano Distribuidora de informática teve o início da sua criação no dia 17/12/2020, onde a atividade principal é o comércio de produtos de informática novo e seminovos, com o público alvo sendo pessoas físicas e jurídicas. Na empresa o carro chefe é vendas de produtos de informática, CPUS, Monitores, entre periféricos, memórias, HDs , SSDS , entre outras dezenas e centenas de produtos diversos. Cpus de todas as gerações desde 2ª até a 13ª , a Urbano conta com grande variedades de maquinas que atende a todos os públicos, em questão de orçamento como questão de performace.

Além disso, a empresa conta também com uma assistência técnica, na qual são realizados centenas de manutenções de computadores, monitores, placas mãe, entre outros diversos tipos de equipamentos, além disso, teve grande sucesso ao incluir em suas atividades a separação e descarte corretos de sucatas de eletrônicos, trazendo benefícios amplos a sociedade e meio ambiente.

Em compromisso total com o meio ambiente, a empresa também conta com dezenas de placas solares para geração de energia limpa e econômica.

A seguir será realizado uma análise e descrito de forma detalhada como é formada a estrutura da organização, especificando tecnologias utilizadas, quantidades de equipamentos utilizados, necessidades de infraestruturas, aplicações e sugestões concretas de como aperfeiçoar mais.

Objetivo

Aperfeiçoar o sistema de informação da empresa, prezando pela segurança e sigilo das informações, políticas de API, analisar os riscos e falhas operacionais, desenvolver soluções concretas para a empresa, operando de acordo com a conformidade dos regulamentos internos e externos impostos a atividade da instituição.

Esse Processo será realizado em etapas, começando desde a análise geral da empresa, entender o conceito, rotinas, projetos, dificuldades e necessidades, a fim de trazer soluções para um melhor aproveitamento, rendimento e produtividade.

Será incluído nessa análise todos os departamentos da empresa, passando a compreender detalhadamente toda a rotina administrativa, financeira, comercial e serviços.

Nesse relatório, a equipe se esforçará para compreender a história, a cultura, os procedimentos operacionais e as pessoas da organização. será apontado todos os benefícios pós mudanças, de forma detalhada e clara com total transparência, contendo prazos, prioridades, estratégias, interagindo com os stakeholders durante todo o processo absolvendo feedbacks, para melhoria e solução.

Todas as ações da equipe serão sempre em conformidade com as principais regulamentações brasileiras relacionadas a tecnologia da informação como: LGPD (Lei geral de proteção aos dados), Marco civil da internet, lei do software (Lei 12.414/2011), lei do cadastro positivo (Lei 12.414/2011), lei do crime cibernético (Lei 12.737/2012), entre outras. Além disso, será implantado uma regulamentação interna, para proteção dos interesses da organização, garantindo segurança e transparência, além de controle e proteção de dados.

À partir da 4 página, será apresentado diversas necessidades de transformação, visando o menor custo possível.

Análise da organização

■ **infraestrutura:** A equipe analisou a infraestrutura da empresa, no qual é formado da seguinte maneira:

1º andar:

Sala do gerente	1 PC, 1monitor, 1 TV p/câmera, 1 telefone ramal, 1 impressora, 1 estabilizador, 1 ponto de rede
Assistência técnica Notebooks	2 PC, 1monitor, 1 impressora, 1 ponto de rede, 1 telefone ramal
Galpão inferior	2 PC, 5 monitores, 5ponto de rede.
Assistência técnica monitores	3 PCs, 3 monitores, 3 pontos de rede

2º andar:

Galpão Superior	2 PC, 2 monitore, 2 pontos de rede
Compras, RH, Vendas	3 PC, 5monitor, 3 impressoras Wireless, 3ponto de rede, 1 telefone ramal
Servidor	1 Servidor, 1 switch 32 portas, CFTV, 1 monitor

■ Necessidades de infraestrutura:

- 1 Telefone ramal para o galpão inferior;
- 1 telefone ramal para o galpão superior;
- 1 Nobreak c/ 2 baterias para o Servidor;
- 1 Computador para o galpão de cima

■ **Necessidades de aplicações:** Foi verificado diversas necessidades de aplicações na empresa, fazendo com que os processos sejam mais lentos e menos eficazes:

- plataforma de gerenciamento de suportes técnicos, incidentes, mudanças e outros assuntos ligados a T.I;
- plataforma de gerenciamento de estoques, compra e vendas de materiais;
- plataforma de gerenciamento de pedidos;

- plataforma de gerenciamento de contas a pagar/receber, boletos, etc.
- plataforma de gerenciamento de clientes, fornecedores
- REP (Relógio de ponto), para controle de entrada e saída de funcionários;
- Plataforma para controle de funcionário ao acesso de dados da empresa;
- Plataforma de Backup;
- Gerenciamento de dados em nuvem;
- Help-Desk;
- Sistema de identificação de produtos;
- Gerenciamento de Manutenções clientes;
- Gerenciamento do site;
- Controle de entregas e recebimento de mercadorias;

■ Necessidades Comunicação:

- Ramais para todos os setores;
- Padrão na preparação de pedido;
- Comunicação apenas pelo WhatsApp
- Não armazena e formaliza comunicações, avisos, etc.;

MATRIZ DE RISCO			
RISCO OU AMEAÇA	IMPACTO	PROBABILIDADE	SEVERIDADE
QUEDA DE ENERGIA, PERDA DE DADOS	9	6	5.4
DIFICULDADE DE COMUNICAÇÃO RAMAL	4	7	2.8
PERDA DE EQUIPAMENTOS DE CLIENTES	8	7	5.6
FALTA DE CONTROLE DE ESTOQUE	9	8	7.2
FALTA DE CONTROLE CONTAS A PAGAR	9	9	8.1
FALTA DE CONTROLE CONTAS A RECEBER	10	9	9
PERDA DE DADOS SOBRE PEDIDOS	9	7	6.3
PERDA DE DADOS SOBRE CLIENTES/FORNECEDORES	7	7	4.9
FALTA DE CONTROLE SOBRE ENTRADA E SAÍDA DE COLABORADORES	6	6	3.6
CONTROLE DE ENTREGAS E RECEBIMENTOS DE MERCADORIAS	8	8	6.4

Segurança da informação

Para proteger seus ativos, garantir a confidencialidade, integridade e disponibilidade de dados e promover o uso responsável dos recursos de TI. Esse documento estabelece as políticas e diretrizes para uso adequado do T.I e acesso a sites para todos os funcionários da empresa, com base na regulamentação *GDPR (CAETANO, J. V. L. 30 jun. 2020.)*

- **Acesso à rede Interna:**

- Todos os dispositivos que se conectam a rede interna da empresa devem ser identificados e autorizada pelo departamento de T.I;
- Todos os colaboradores devem usar apenas dispositivos corporativos ou pessoais autorizados para acessar a rede interna
- A Rede interna deve ser diferente e distinta da rede externa, com roteador, senha de wi-fi e configurações diferentes e adequadas;

- **Acesso aos dados:**

- O Acesso aos dados será concedido apenas para funcionários, prestadores de serviço que necessitem dos dados durante a rotina do trabalho;
- O acesso aos dados SOMENTE será permitido após a identificação e autorização;
- Todas as consultas, alterações e qualquer inclusão de dados, será apresentado em registros e log contendo data e horário do ato.
- Deve haver constantemente monitorações afim de mitigar perdas e roubos;
- Todos os dados serão armazenados em Servidor, manipulados por sistemas de gerenciamento.
- Proibido salvar dados sigilosos ou de informações pessoais;

- **Senhas e credenciais:**

- Os colaboradores são responsáveis por manter a segurança de suas senhas e credenciais de acesso.
- As senhas devem ser complexas, exclusivas e alteradas regularmente a cada 6 meses, ou quando houver suspeita de invasão;
- As senhas devem ser relacionadas junto ao usuário e armazenadas no servidor pelo setor do T.I
- Todas as senhas relacionadas a empresa devem conter pelo menos um caractere especial, 1 número e uma letra maiúscula;
- É Extremamente proibido o colaborador informar sua senha para terceiros ou outros colaboradores;
- É extremamente proibido um colaborador utilizar a senha de outro colaborador para realização das tarefas;

Matriz de Risco

RISCO OU AMEAÇA	IMPACTO	PROBABILIDADE	SEVERIDADE
VAZAMENTO DE DADOS	9	6	5.4
ATAQUE EXTERNO	7	7	4.9
ATAQUE INTERNO(COLABORADOR MAL-INTENCIONADO	7	4	2.8
PHISHING	8	9	7.2
SENHA ARMAZENADA EM TXT	9	7	6.3
COMPARTILHAMENTO DE DADOS	5	7	3.5
EXPIRAÇÃO DE SENHA	6	5	3
ACESSO SEM IDENTIFICAÇÃO	9	3	2.7
ACESSO A DADOS POR DISPOSITIVOS PESSOAIS	4	8	3.2
UNIFICAÇÃO DE REDE	3	3	0.9
SERVIDOR DANIFICADO	4	2	0.8
SENHAS UNIFICADAS	6	1	0.6
SENHAS SIMPLES	7	2	1.4
COMPARTILHAMENTO DE SENHAS	7	4	2.8

Justificativa

Conforme descrito nas páginas 6,7 e 8, há necessidade de implementação de um novo sistema útil e ágil, a fim de organizar, armazenar todos os dados da empresa, dos clientes, dos fornecedores, a fim de manipular, realizar consultas e realizar demais atividades.

A seguir será apresentado a justificativa, demonstrando a importância da realização desse processo para melhoria da organização, pois através da análise, foi constatado grande riscos, conforme apresentado em matrizes nas páginas anteriores.

Sendo assim, segue abaixo sugestões de melhorias, para análise e aprovação dos stakeholders, no qual o processo só iniciará após concordância de ambos os lados.

■ Soluções para infraestrutura:

- Aquisição de **1 Telefone ramal** para o galpão inferior, de acordo com as normas da página 10, conforme a descrição aprovada previamente pela governança da T.I.
- Aquisição de **1 Telefone ramal** para o galpão superior, de acordo com as normas da página 10, conforme a descrição aprovada previamente pela governança da T.I.
- Aquisição de **1 Nobreak** para o servidor, de acordo com as normas da página 10, conforme a descrição aprovada previamente pela governança da T.I.
- Aquisição de **1 computador** para o galpão superior, de acordo com as normas da página 10, conforme a descrição aprovada previamente pela governança da T.I.
- Aquisição de **1 relógio de ponto (REP)** para entrada da empresa de acordo com as normas da página 10, conforme a descrição aprovada previamente pela governança da T.I.

■ Soluções para aplicações:

- Software ERP para gestão empresarial;
- Software (REP) Relógio de ponto;

Termo de aquisição

Abaixo, serão listados alguns termos para que haja total transparência na aquisição de equipamentos, para uso e revenda. Além disso, há normas para relações comerciais .

- Para aquisição de qualquer equipamento, é necessário que haja pesquisa com no mínimo 3 semanas de antecedência;
- o material que será realizado a aquisição deve haver pesquisa de valores, e prazo de entrega, para análise e aprovação da gerência.
- No pedido de compra deve haver nome, setor e informações do solicitante;
- todos os pedidos de compras deverão ser encaminhados para o setor de compras, responsável pela atividade.
- Todos os pagamentos deverão ser realizados na condição à vista;
- - todas as compras deverão ter pedido de compra e nota fiscal, na qual as mesmas serão encaminhadas para o setor financeiro.
- Todos os processos de compra deverão haver uma justa concorrência entre no mínimo 3 fornecedores.
- Para aquisição de suprimentos, deve-se priorizar empresas da região para desenvolvimento da economia local
- Priorizar em todos os processos de compras, as empresas de pequeno e médio porte;
- Não realizar compras de empresas que tenham grande número de reclamações no site Reclame aqui
- Para Hardware, deverá ter todas as especificações detalhadas;
- Todos os pedidos de compras deverão ser formalizados por e-mail;

Com intuito de organizar as ações relacionadas a sustentabilidade, a organização adotou em processo de compras e relacionamento, visando a sustentabilidade, além disso, a organização deverá ser responsável por influenciar e engajar todos os seus fornecedores e clientes a seguirem metas sustentáveis, conforme a **ISO 20400**

- Priorizar em todos os processos de compras, empresas que buscam comprometimento sustentável;
- Priorizar a compra de produtos que que haja iniciativas de sustentabilidades aplicadas a ela;
- Cobrar dos fornecedores postura relacionadas a ética, saúde, segurança, condições de emprego e cumprimento da legislação;
- Os fornecedores devem demonstrar um compromisso com a inovação sustentável, buscando constantemente maneiras de reduzir o impacto ambiental e social de seus produtos e processos.

- A organização deve realizar compra de fornecedores que há preço justo e prazo para pagamento justo;
- Os fornecedores devem demonstrar um compromisso ativo com as comunidades locais onde operam, apoiando iniciativas sociais e econômicas que promovam o desenvolvimento sustentável;
- Os fornecedores devem adotar práticas de gestão sustentável de recursos naturais, como água, energia e materiais, buscando minimizar o consumo e o desperdício.
- Estabelecimento de contratos de fornecimento de longo prazo que incluem cláusulas de incentivo progressivo com base no desempenho sustentável do fornecedor ao longo do tempo.
- Realizar compra com empresas que respeitam os direitos de trabalhadores imigrantes, incluindo fornecimento de trabalho segura e digna, que não haja com exploração
- Realizar compras apenas com empresas que tenha integridade e honestidade em todas as interações comerciais, para que não haja práticas enganosas, fraudes, falsidades.
- Realizar compra somente com empresas que mantenham a confidencialidade e informações da nossa organização, para que não haja uso indevido, ou divulgações não autorizadas
- Realizar relações comerciais com empresas que prestam contas, e tenha total transparência fornecendo informações precisas e completas.

Cronograma

Primeiro encontro do grupo (06/03/2024)

No primeiro encontro conversamos e debatemos como conseguiríamos uma empresa e de qual ramo ela seria para a execução do projeto.

- Apresentação de ideias ao cliente (27/03/2024)

Com o primeiro contato já conseguimos localizar alguns defeitos e problemas futuros. Com base nisso, conseguimos ter ideias de como melhorar a organização do nosso Cliente.

- Segundo encontro com o nosso cliente (10/04/2024)

Neste encontro falamos a respeito da segurança de informação, atendimento de colaboradores e possíveis ameaças a dados da empresa como informações de pedidos, controle de estoque e contas em geral da empresa.

- Contato online com o Cliente (05/06/2024)

Pontuamos novamente o que devemos fazer para o aprimoramento da empresa e coletamos algumas exigências do cliente.

OCORRENCIAS	1ªSEMANA MARÇO	2ªSEMANA MARÇO	3ªSEMANA MARÇO	4ªSEMANA MARÇO	1ªSEMANA A ABRIL	2ªSEMANA A ABRIL	3ªSEMANA A ABRIL	4ªSEMANA A ABRIL	1ªSEMANA MAIO	2ªSEMANA A MAIO	3ªSEMANA A MAIO	4ªSEMANA A MAIO
ENCONTRO C/ GRUPO												
ENCONTRO C/ CLIENTE												
DISTRIBUIÇÃO DE TAREFAS												
ELABORAÇÃO DA ANÁLISE DA ORGANIZAÇÃO												
ELABORAÇÃO MATRIZ DE RISCO												
CTT C/ CLIENTE ONLINE												
ENTREGA RELATÓRIO PARCIAL												
ELABORAÇÃO DE JUSTIFICATIVAS												
APRESENTAÇÃO AO CLIENTE												
FINALIZAÇÃO												

Referência

Para criação desse projeto, foram necessárias diversas referências para inspiração, fonte de informações e de conhecimento. Desde já agradecendo a todos que contribuíram diretamente e indiretamente com esse trabalho, na qual serão todos citados abaixo.

LAURENTINO, Daniel. São Paulo, 2024

LIMA RAPÔSO, C. F.; MELO DE LIMA, H.; DE OLIVEIRA JUNIOR, W. F.; LGPD - **LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS EM TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO: Revisão Sistemática. RACE - Revista de Administração do Cesmac**, [S. l.], v. 4, p. 58-67, 2019. DOI: 10.3131/race.v4i0.1035. Disponível em: <https://revistas.cesmac.edu.br/administracao/article/view/1035>.

CAETANO, J. V. L. **O regulamento geral de proteção de dados (GDPR): uma análise do extraterritorial scope à luz da jurisdição internacional. Cadernos Eletrônicos Direito Internacional sem Fronteiras**, v. 2, n. 1, p. e20200111, 30 jun. 2020.) <https://cadernoseletronicosdisf.com.br/cedisf/article/view/76/24>

ANDRADE, Robson. Cartilha ABNT NBR ISO 20400
https://static.portaldaindustria.com.br/media/filer_public/ea/02/ea02f3bc-c806-4145-a87c-0d17cb24cd20/id_238195_cartilha_abnt_nbr_iso_20400_-_interativo_2.pdf

CNI – Confederação Nacional da Indústria

SEBRAE – Serviço de apoio à Micro e pequenas Empresas