



## HISTÓRICO DE REVISÕES

Número da edição	Elaborador (Nome/data)	Revisor (Nome/data)	Descrição da alteração	Classificação
01	Nandor Feher 19/12/2016	André Guarenghi 21/12/2016	Elaboração do documento	Corporativo
02	Ricardo Lucca 30/03/2017	Nandor Feher 30/03/2017	Ajuste liberação de mensagens de e-mail	Corporativo
03	Ricardo Lucca 18/04/2017	Nandor Fehér 19/04/2017	Ajuste liberação histórico e-mail e fluxos	Corporativo
04	Aleksandro Marques 30/08/2017	Nandor Feher 30/08/2017	Ajuste do novo processo de concessão de acesso aos e-mails	Corporativo

## APROVADORES

Nome	Unidade	Setor	Cargo
Nandor Fehér	Positivo – Curitiba - João Bettega	TI	Coordenador de Segurança da Informação
Edson Rodrigo Lima	Positivo – Curitiba – João Bettega	RH	Coordenador Administração de RH
Fabio Quartarolli	Positivo – Manaus – Javari	RH	Coordenador Administração de RH
Rafael Hartkopf	Positivo – Curitiba – João Bettega	TI	Coordenador de Serviços de TI
André Luiz Guarenghi	Positivo – Curitiba – João Bettega	TI	Gerente de TI



## OBJETIVO

Estabelecer um procedimento de recolhimento de ativos e concessão de acesso as informações de colaboradores desligados.

## PÚBLICO-ALVO

Destina-se a todos os colaboradores e terceiros da Positivo Informática.

## DEFINIÇÕES DAS NOMENCLATURAS

**Backup:** Os dados gerados pelo usuário são copiados em destino diferente para que caso ocorra perda dos dados originais, a cópia possa ser utilizada para restaurar a informação.

**Frontend:** equipe de suporte de TI da Positivo Informática

**Telecom:** equipe da TI responsável pelo suporte a assuntos relacionados a Telecomunicação, celulares corporativos, linhas telefônicas corporativas e etc...

**Dispositivos móveis:** celulares, smartphones, tablets.

**Desligamento especial:** Casos de desligamentos em que a necessidade de bloqueio dos acessos aos sistemas deve ser realizada imediatamente.

**Arquivo PST:** arquivo do Outlook (programa de e-mail) criado na estação de trabalho do usuário, contendo mensagens que foram transferidas do Servidor da aplicação.

## RESPONSABILIDADES

### Gestores

Informar o desligamento à área de Recursos Humanos e entregar todos os ativos do colaborador desligado.

Acionar o Frontend para redirecionamento de e-mail e acesso as informações do colaborador desligado.

Informar caso necessite de backup das informações dos dispositivos móveis.

Garantir a segurança da informação zelando de qualquer distúrbio gerado pelo processo de desligamento.

Acionar a equipe de segurança da informação em caso de desligamentos especiais.

### Equipes de Frontend

Realizar o recolhimento dos equipamentos e a concessão de acesso as informações. Configurar o Outlook e auxiliar o usuário a transferir as informações necessárias. Se necessário envolver a equipe da Segurança da Informação.

### Equipes de Telecom

Bloqueio das linhas telefônicas e backup ou apagar todas as informações do smartphone.



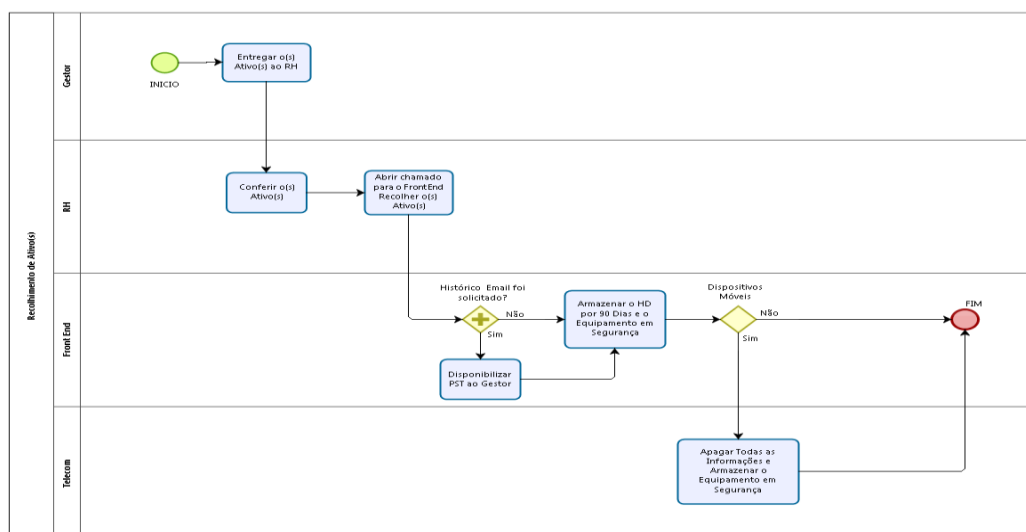
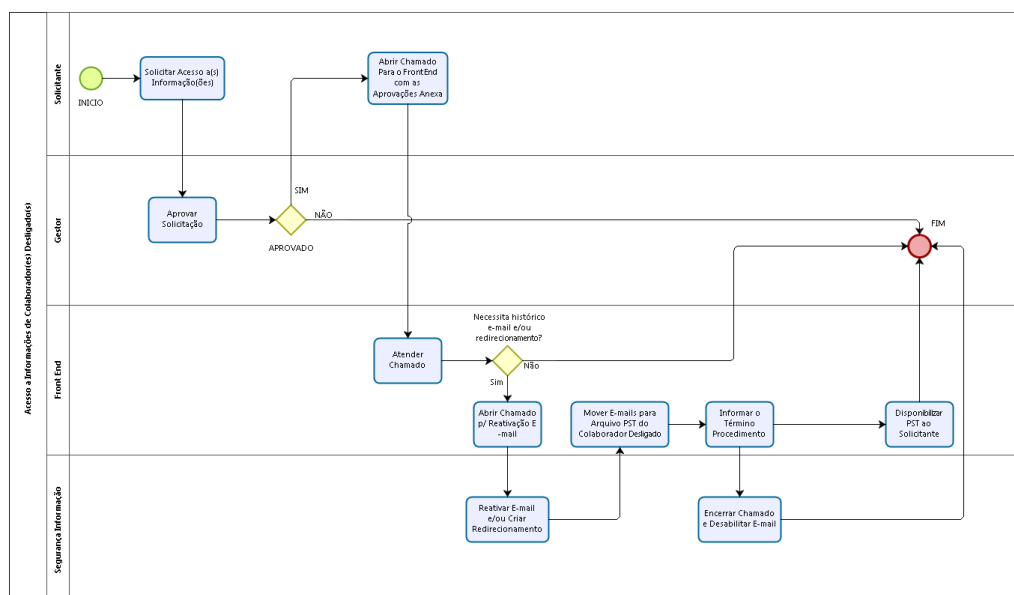
## Recursos Humanos

Garantir que todos os ativos utilizados pelo colaborador desligado sejam entregues. Acionar a equipe de Frontend e Telecom para recolhimento dos ativos.

## Segurança da Informação

Definir e ajustar quando necessário esta política e orientar os envolvidos para que estes procedimentos sejam respeitados. Apoiar nos desligamentos especiais e prover o suporte necessário para as equipes de Frontend no processo de liberação de histórico de e-mail ou no direcionamento de mensagens caso solicitado.

## FLUXO DO PROCESSO





## 1 DIRETRIZES

### 1.1 Recolhimento do(s) Ativo(s)

O gestor da área deverá contatar a equipe de RH da sua localidade para conferir e recolher os ativos.

O RH acionará a equipe de Frontend que irá recolher o equipamento e verificará os softwares instalados e atualizações necessárias.

Esse equipamento deverá ser guardado em local seguro até a sua realocação.

### 1.2 Backup das informações

Qualquer backup somente poderá ser solicitado pelo gestor da área ou seu superior que informará o destino da informação.

A equipe do Frontend removerá o disco rígido do equipamento recolhido para backup e manterá guardado por prazo mínimo de 90 (noventa) dias.

### 1.3 Dispositivos Móveis

Após o recebimento do dispositivo móvel do RH a equipe de Telecom irá apagar todas as informações e guardar o equipamento em local seguro até a sua realocação.

Caso o gestor necessite de alguma informação deverá informar no ato da entrega do equipamento ao RH.

### 1.4 Acesso as informações

O gestor deverá contatar o Frontend para disponibilizar as informações do colaborador desligado. Referente aos históricos de mensagens do e-mail, a equipe de Frontend deverá seguir o seguinte procedimento:

- Abrir chamado a Segurança da Informação solicitando a reativação da conta anexando a aprovação do gestor do colaborador desligado;
- A Segurança da Informação irá reativar a conta por 48 horas e redefinir a senha de acesso. As informações serão enviadas ao solicitante e o chamado será mantido em status de pendente aguardando o retorno de que o processo foi finalizado;
- Efetuar logon no computador do colaborador desligado com uma conta que possua direitos administrativos sobre a mesma. Após o logon configurar o Outlook com os dados fornecidos pela Segurança da Informação;
- Abrir o arquivo pst existente no computador do usuário no Outlook recém configurado;
- Mover todas as mensagens que ainda não tinham sido arquivadas para as pastas respectivas do arquivo pst;
- Disponibilizar o pst ao gestor ou a quem ele outorgar essa necessidade;
- Informar a Segurança da Informação que o processo foi finalizado para que a conta de e-mail volte a ser desabilitada e o chamado encerrado;
- Caso a Segurança da Informação não for avisada, após 48 horas a conta será desabilitada e o chamado finalizado.



Em alguns casos o gestor ou outro membro da equipe do colaborador desligado, necessitam continuar recebendo mensagens de processos que estavam em andamento. Essa demanda é necessária por um curto período de tempo até que as partes envolvidas sejam avisadas e que uma conta ativa passe a ser utilizada. Para essa situação o Frontend deve abrir chamado à Segurança da Informação solicitando uma regra de direcionamento do e-mail desabilitado para a conta que for determinada pelo gestor da área. Esse direcionamento não deverá ultrapassar 30 (trinta) dias.

O acesso a informação somente poderá ser autorizado pelo gestor da área ou o gestor acima.

### 1.5 Desligamentos Especiais

O gestor deverá acionar a equipe de segurança da informação em caso de desligamento especial, onde haja necessidade de bloqueio imediato dos acessos e/ou backup das informações antes do momento do desligamento.

## 2 CONTROLE E AUDITORIA

A Segurança da Informação tem como responsabilidade bloquear todas as contas de colaboradores desligados. Entretanto sempre que possível estará orientando os envolvidos no processo e buscando eventuais desvios desta política.

## 3 SANÇÕES

Em caso de descumprimento dessa política poderá acarretar advertência aos envolvidos, comunicação ao gestor imediato e ao departamento de Recursos Humanos da Positivo Informática.

## 4 DOCUMENTOS RELACIONADOS

Não há documentos relacionados.