

MANUAL

PROCESSOS DA ÁREA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Belém – PA – 2025

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO	2
PROCESSO: ACESSO FÍSICO DATA CENTER - CTIN	3
Mapeamento do Processo de Acesso Físico ao Data Center	3
Manualização do Processo de Acesso Físico ao Data Center	3
PROCESSO: CONTROLE DE ACESSO LÓGICO - CTIN	5
Mapeamento do Processo de Acesso Lógico ao Data Center	5
Manualização do Processo de Acesso Lógico ao Data Center	5
PROCESSO: GESTÃO DE CÓPIAS DE SEGURANÇA - CTIN	7
Mapeamento do Processo de Gestão de Cópias de Segurança - CTIN	7
Manualização do Processo de Gestão de Cópias de Segurança - CTIN	7

APRESENTAÇÃO

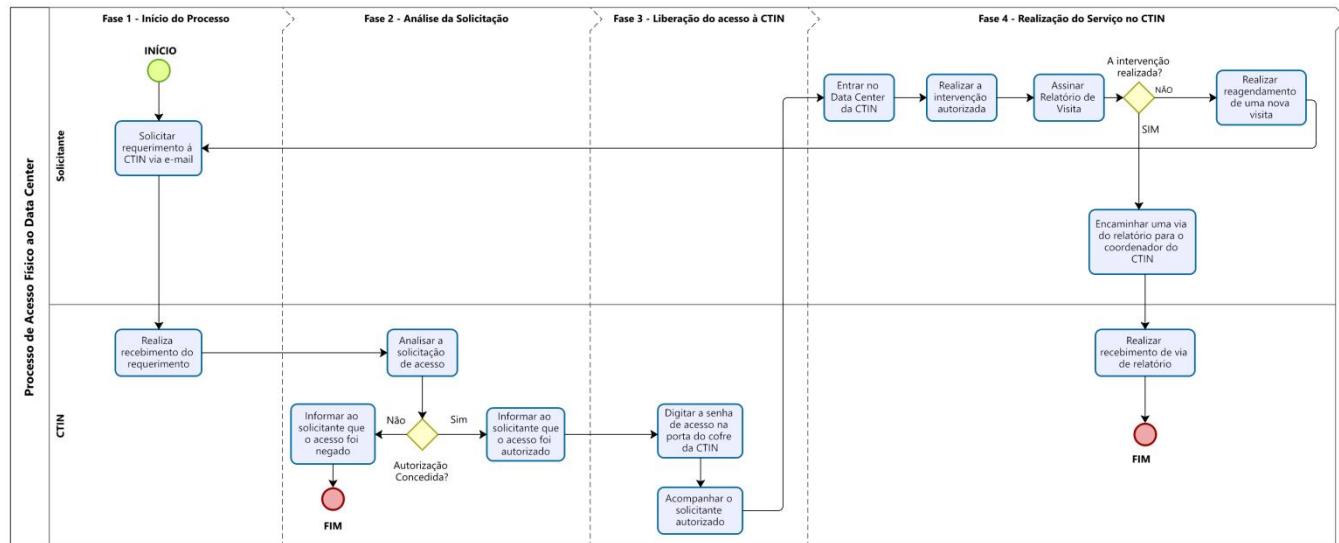
Este manual contém o detalhamento dos processos e fluxos da área de **Tecnologia da Informação** do IGEPPS. O manual visa orientar o desempenho das atividades cotidianas dos servidores, promovendo maior segurança no cumprimento das rotinas, padronização dos procedimentos e qualificação no atendimento ao público, essencial para garantir o acesso aos direitos previdenciários dos segurados e beneficiários.

A manualização dos processos é uma ferramenta fundamental de gestão pública, pois permite que o conhecimento institucional seja sistematizado e preservado, independentemente de mudanças na equipe ou na estrutura organizacional. Ao registrar os fluxos, responsabilidades e critérios operacionais, os manuais fortalecem a memória técnica do IGEPPS e contribuem para o desenvolvimento de uma cultura organizacional pautada na eficiência, transparência e responsabilidade no trato com o cidadão.

Nesse sentido, a iniciativa de elaborar e disponibilizar os manuais reforça o compromisso do IGEPPS com os princípios da boa governança pública e com a melhoria contínua dos seus processos internos. Trata-se de uma medida estratégica que contribui para o fortalecimento institucional, promove o alinhamento com as diretrizes do Pró-Gestão e amplia a capacidade do instituto de prestar serviços com qualidade, segurança e previsibilidade. Mais do que um instrumento de consulta, os manuais assumem papel estruturante na consolidação de uma gestão previdenciária cada vez mais profissional e comprometida com a excelência no serviço público.

PROCESSO: ACESSO FÍSICO DATA CENTER - CTIN

Mapeamento do Processo de Acesso Físico ao Data Center



Manualização do Processo de Acesso Físico ao Data Center

Unidade Executora:

Coordenadoria de Tecnologia da Informação do IGEPPS.

Regulamentação Utilizada:

Política de Segurança da Informação do IGEPPS

Objetivo:

O objetivo do Manual do processo para ACESSO FÍSICO DATA CENTER - CTIN (Coordenadoria de Tecnologia da Informação), é permitir que servidores e/ou usuários que não pertencem à CTIN possam acessar o setor. Principalmente funcionários das terceirizadas para prestarem serviços diversos. O processo será feito pela CTIN (Coordenadoria de Tecnologia da Informação) diretamente ligada a DAFIN (Diretoria Administrativa e Financeira) do IGEPPS.

Siglas Utilizadas:

IGEPPS: Instituto de Gestão Previdenciária e Proteção Social do estado do Pará;

CTIN: Coordenadoria de Tecnologia da Informação;

DAFIN: Diretoria de Administração e Finanças.

Disposições Gerais:

A execução do Processo deve seguir os métodos descritos neste Manual Normativo. O processo será feito pela área definida como executora.

Execução:

Fase 1: Início do Processo

Realizar recebimento de solicitação de acesso ao CTIN via e-mail;

O coordenador da CTIN deve receber o processo e seguir para a **Fase 2**;

Fase 2: Análise da Solicitação

O coordenador da CTIN deve realizar a análise do processo, caso o acesso seja necessário, relevante e de acordo com a Política de Segurança da Informação vigente no Instituto;

Se a autorização **NÃO** for concedida, o coordenador deve informar ao solicitante e finalizar o processo. Caso a autorização **SEJA** concedida, o coordenador deve seguir para a **Fase 3**;

Fase 3: Liberação do Acesso à CTIN

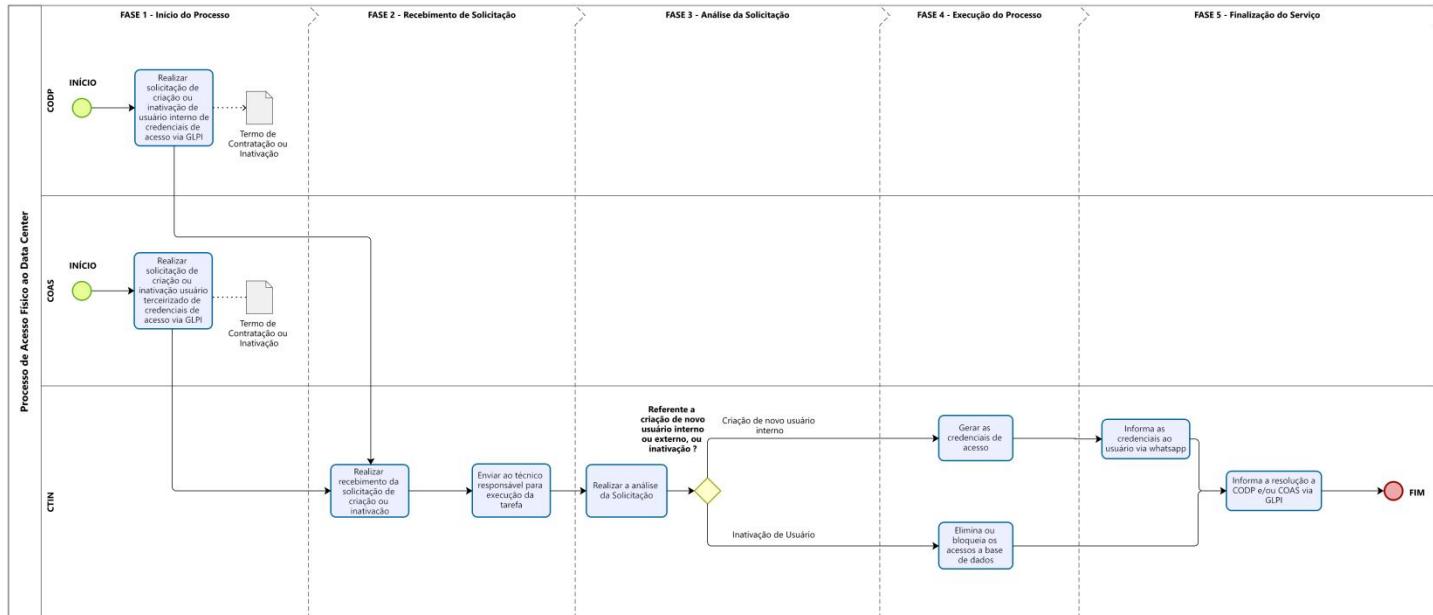
O coordenador ou um funcionário autorizado deve digitar a senha de acesso na porta-cofre do Data Center da CTIN e acompanhar o funcionário autorizado para realização da **Fase 4**;

Fase 4: Realização do Serviço na CTIN

O funcionário autorizado deve entrar na CTIN, realizar o serviço autorizado pelo coordenador da CTIN. Caso o serviço **NÃO** tenha sido concluído, deve ser reagendada uma nova visita. Caso o serviço **TENHA** sido concluído, o funcionário deve assinar o relatório de visita e deixar uma via com o coordenador da CTIN que realiza o seu recebimento finalizando o processo.

PROCESSO: CONTROLE DE ACESSO LÓGICO - CTIN

Mapeamento do Processo de Acesso Lógico ao Data Center



Manualização do Processo de Acesso Lógico ao Data Center

Unidade Executora:

Coordenadoria de Tecnologia da Informação do IGEPPS.

Regulamentação Utilizada:

Política de Segurança da Informação do IGEPPS

Objetivo:

O objetivo do processo é regulamentar o acesso lógico à rede e aos sistemas do IGEPPS por funcionários ou terceiros, mediante aprovação prévia. O processo será feito pela CTIN (Coordenadoria de Tecnologia da Informação) diretamente ligada a DAFIN (Diretoria Administrativa e Financeira) do IGEPPS.

Siglas Utilizadas:

IGEPPS: Instituto de Gestão Previdenciária e Proteção Social do estado do Pará;

RPPS: Regime Próprio de Previdência Social;

GLPI: Gerenciamento Livre de Parque de Informática;

CTIN: Coordenadoria de Tecnologia da Informação;

COAS: Coordenadoria de Administração e Serviços;

CODP: Coordenadoria de Desenvolvimento de Pessoas;

DAFIN: Diretoria de Administração e Finanças.

Disposições Gerais:

A execução do Processo deve seguir os métodos descritos neste Manual Normativo. O processo será feito pela área definida como executora.

Execução:

Fase 1: Início do Processo

O responsável da coordenadoria da CODP abre chamado via GLPI a solicitação de cadastro ou inativação de credenciais de acesso para o usuário interno, e-mail e diretório de redes.

O responsável da coordenadoria da COAS abre chamado via GLPI a solicitação de cadastro ou inativação de credenciais de acesso para o usuário interno, e-mail e diretório de redes.

Fase 2: Recebimento de Solicitação

O responsável da CTIN realiza a análise da solicitação e dependendo dos acessos ou inativação, o chamado é atribuído para o técnico da CTIN, que possui a permissão para executar a tarefa.

Fase 3: Análise da Solicitação

O técnico da CTIN verifica se os dados informados do solicitante estão em conformidade para criação do acesso. Caso esteja em conformidade, o técnico realizará uma avaliação identificando se o processo refere-se para a geração de novo usuário ou inativação de usuário.

Fase 4: Execução do Processo

Nos casos de solicitações de **acesso interno**, o técnico da CTIN gera as credencias de acesso do usuário.

Nos casos de solicitações de **inativação**, o técnico da CTIN realiza uma varredura em todos os acessos ativos para o usuário e elimina ou bloqueia os acessos na base de dados.

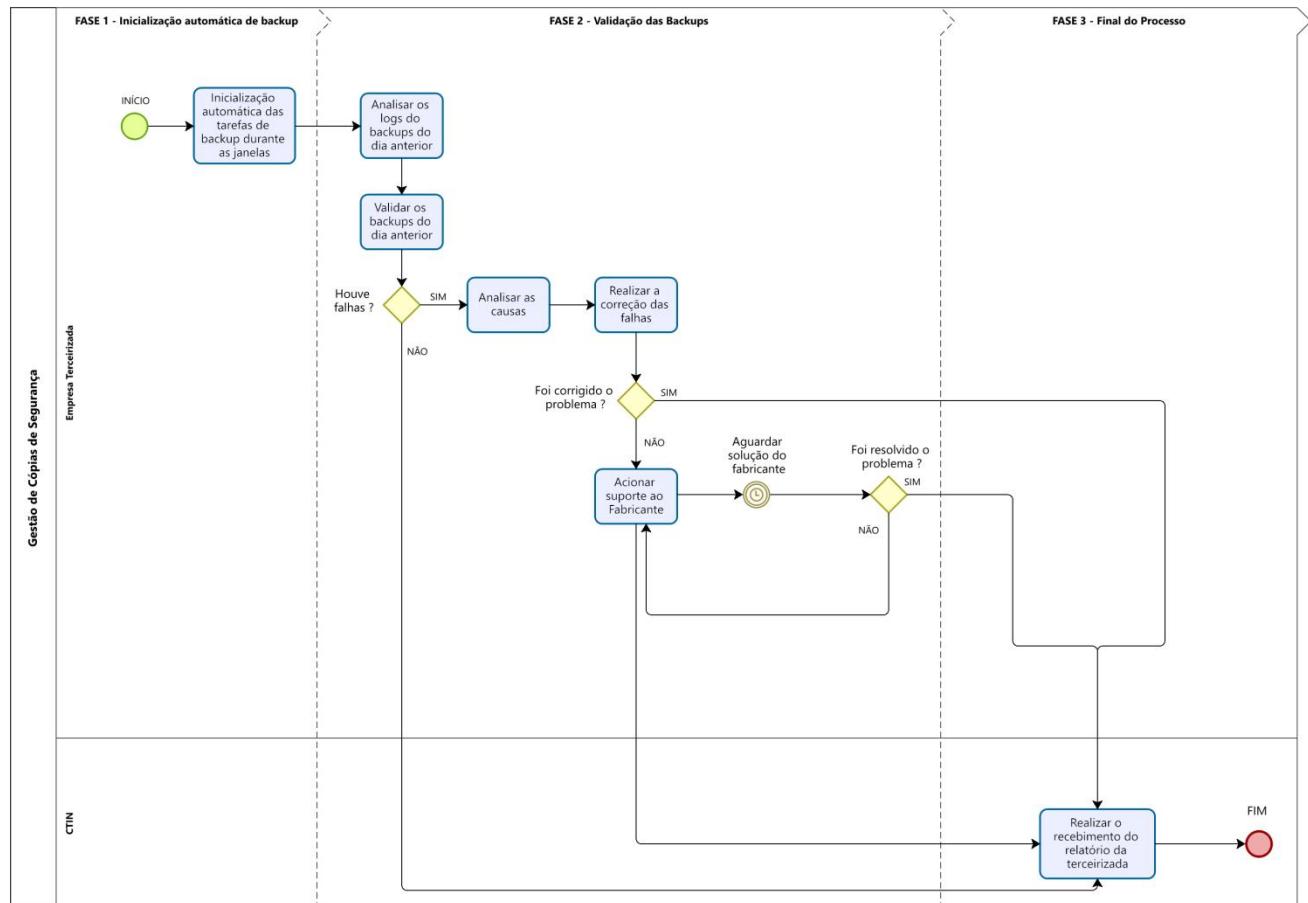
Fase 5: Finalização do Serviço

Nos casos de **acesso de inclusão** a CTIN realiza o encaminhamento das credenciais de acesso ao usuário via Whatsapp, informa a resolução a CODP via GLPI em casos de usuário interno ou ao COAS via GLPI em caso de usuários terceirizados, e finaliza o processo de inclusão.

Nos casos de **inativação**, a CTIN informa a resolução ao CODP em casos de usuário interno ou ao COAS em caso de usuário terceirizado, finaliza o processo de inativação.

PROCESSO: GESTÃO DE CÓPIAS DE SEGURANÇA - CTIN

Mapeamento do Processo de Gestão de Cópias de Segurança - CTIN



Manualização do Processo de Gestão de Cópias de Segurança - CTIN

Unidade Executora:

Coordenadoria de Tecnologia da Informação do IGEPPS.

Regulamentação Utilizada:

Política de Segurança da Informação do IGEPPS

Objetivo:

O objetivo do processo é garantir a administração e segurança das cópias de dados do IGEPPS, essenciais para a recuperação do ambiente informacional. Sua execução depende de aprovação prévia e é conduzida pela CTIN, vinculada à DAFIN.

Siglas Utilizadas:

IGEPPS: Instituto de Gestão Previdenciária e Proteção Social do estado do Pará;

RPPS: Regime Próprio de Previdência Social;

CTIN: Coordenadoria de Tecnologia da Informação;

DAFIN: Diretoria de Administração e Finanças.

Disposições Gerais:

A execução do Processo deve seguir os métodos descritos neste Manual Normativo. O processo será feito pela área definida como executora.

Execução:

Fase 1: Inicialização Automática de Backup

Os backups são iniciados de forma automática e servem para diminuir eventuais falhas que possam ocorrer quando houver incidentes graves ou desastres.

Fase 2: Validação dos backups

1. Analisar os logs dos backups realizados no dia anterior.
2. Validar os backups do dia anterior.
3. Verificar se houve falhas:
 - a) Se não forem identificadas falhas:
 - i. O processo será finalizado neste ponto.
 - b) Se forem identificadas falhas:
 - i. Analisar as falhas encontradas.
 - ii. Realizar as correções necessárias.
 - iii. Verificar se o problema foi corrigido.
4. Se o problema for corrigido:
 - a) O processo deverá seguir para a próxima fase.
5. Se o problema não for corrigido:
 - a) Acionar o suporte do fabricante.
 - i. Se o suporte corrigir o problema:
 1. O processo deverá seguir para a próxima fase.
 - ii. Se o suporte não corrigir o problema:
 1. O suporte deverá ser acionado novamente.

Fase 3: Fim do Processo

A empresa terceirizada sempre enviará um relatório a CTIN via e-mail. E a CTIN irá realizar o recebimento do relatório da terceirizada.