

# MANUAL

## PROCESSOS DA ÁREA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Belém – PA – 2025

## SUMÁRIO

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

## APRESENTAÇÃO

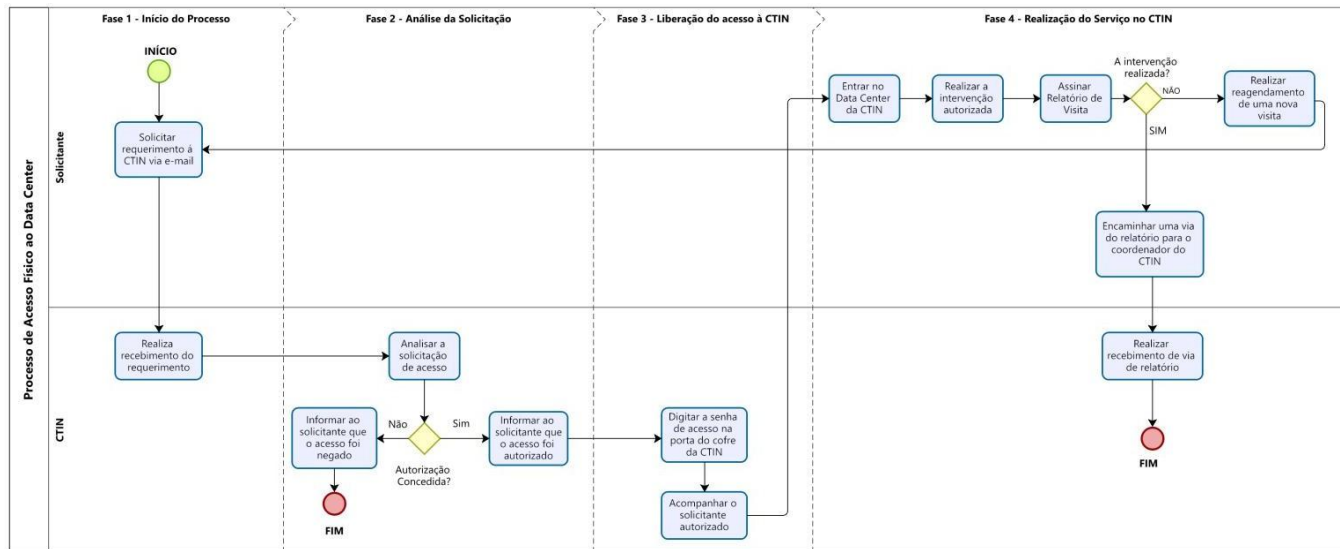
Este manual contém o detalhamento dos processos e fluxos da área de **Tecnologia da Informação** do IGEPPS. O manual visa orientar o desempenho das atividades cotidianas dos servidores, promovendo maior segurança no cumprimento das rotinas, padronização dos procedimentos e qualificação no atendimento 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

### Mapejamento 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**

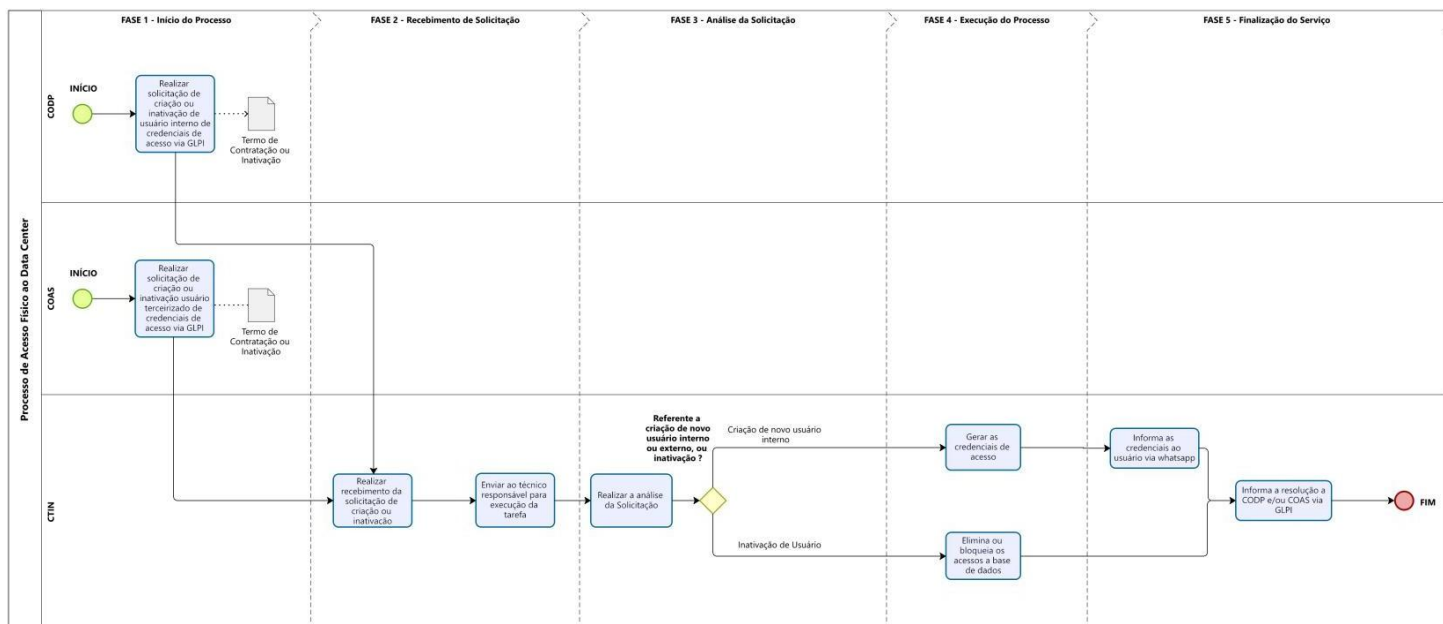
O coordenador ou um funcionário autorizado deve digitar a senha de acesso na porta-cofre do Data Center da CTIN e acompanhar o funcionário autorizado para realização da **Fase 4**;

### **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 credenciais 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.

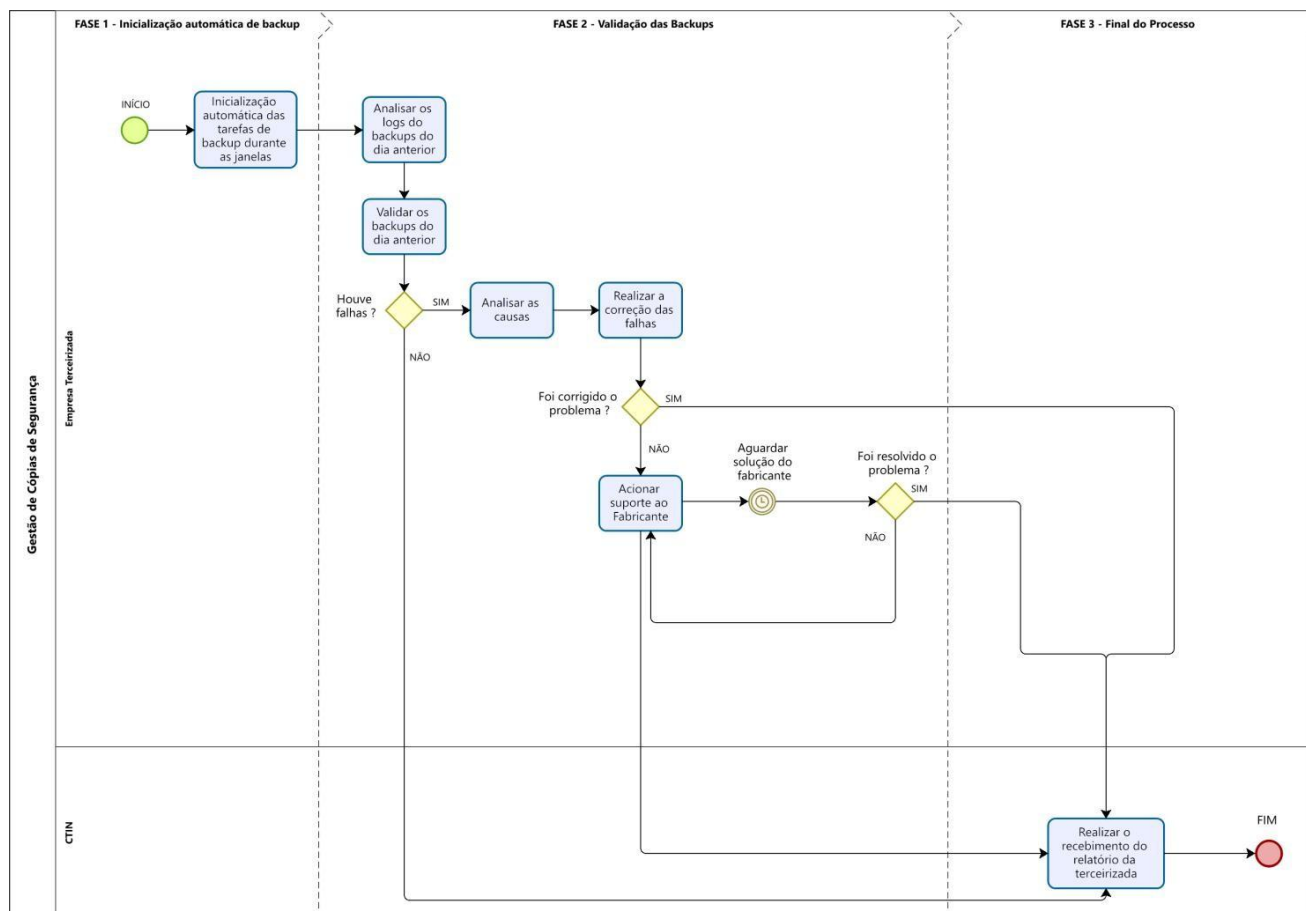
### **Fase 5: Finalização do Serviço**

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 pela empresa terceirizada responsável e servem para diminuir eventuais falhas que possam ocorrer quando houver incidentes graves ou desastres.

#### **Fase 2: Validação dos backups**

Após a realização dos backups, a empresa analisa os logs realizados no dia anterior, prosseguindo para sua validação. Caso **NÃO** sejam encontradas falhas, o processo segue para a **Fase 3**.

Por outro lado, se **FOREM** encontradas falhas, a empresa analisará as falhas e realizará as correções necessárias para a correção do problema, se assim não houver mais falhas, o processo segue para a **Fase 3**. Se ainda assim as falhas não forem solucionadas, a empresa terceirizada aciona o suporte do fabricante que deve solucionar a falha.

#### **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, finalizando o processo.