

1 - OBJETIVOS:

Este documento estabelece as condições de registro e tratamento de incidentes de segurança da informação (SI) envolvendo dados ou informações pertencentes à Prodest ou que por ela estejam sendo processados ou custodiados, de forma a garantir que ações corretivas ou preventivas e apoio especializado possam ser rapidamente acionados na ocorrência de tais eventos, na identificação de riscos ou na iminência de ameaças, visando evitar possíveis danos ou reduzir riscos e impactos.

2 - TRATAMENTO DE INCIDENTES DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

- 2.1 A área de Segurança da Informação será responsável pelo recebimento e triagem de incidentes, transferindo as SAs abertas pelo Formulário de Registro de Incidentes às áreas diretamente responsáveis pelo gerenciamento dos ativos, recursos ou serviços envolvidos nos mesmos.
 - 2.1.1 O tratamento deverá incluir a investigação das causas do mesmo e a busca por possíveis soluções para evitar sua reincidência, cabendo às áreas tratadoras realizarem as ações corretivas ou proporem planos de ação.
 - 2.1.2 A solicitação de tratamento de incidentes também poderá partir de qualquer usuário ou área.
- 2.2 Em caso de incidente de SI que afete ativos ou serviços que não estejam sob a custódia ou gerenciamento direto da Prodest, a área de SI comunicará o incidente ao seu responsável (caso existam informações de contato disponíveis) e acompanhará o tratamento ou o status de tratamento do mesmo, se aplicável.
 - 2.2.1 Caso alguma ação tenha que ser tomada por parte da Prodest, a área de SI transferirá a SA que foi aberta pelo registro do incidente para a área responsável pela execução dessa ação.
 - 2.2.2 Incidentes externos que não se enquadrem na tipificação acima descrita não fazem parte do escopo das ações estabelecidas neste documento. Logo, os tratamentos de tais casos não serão de responsabilidade da Prodest que, se aplicável, deverá comunicá-los ao CETRIN (Comitê Estadual de Tratamento e Respostas a Incidentes).
- 2.3 Durante o tratamento do incidente de SI, ou após sua finalização, as áreas envolvidas no mesmo deverão registrar no sistema de gerenciamento de SAs as ações executadas para solucioná-lo, a fim de que os respectivos planos de ação sirvam como referência para os tratamentos de incidentes semelhantes.
 - 2.3.1 Informações que possam ser usadas para agravar o incidente em tratamento, ou provocar outro incidente futuro, não devem ser registradas no sistema de gerenciamento de SAs.
- 2.4 Apenas pessoas devidamente autorizadas ou com os níveis de acesso adequados podem ter acesso aos dados ou informações restritos ou confidenciais relacionados ao incidente a ser tratado, bem como aos seus ativos.
- 2.5 Caso o tratamento de um determinado incidente de SI exija decisões prévias de uma ou mais diretorias da Prodest, caberá à área de SI, se necessário e em conjunto com as áreas, efetuar os encaminhamentos necessários.
- 2.6 A disponibilidade e a integridade das informações e dos ativos, bem como a manutenção dos fatores que os mantenham seguros, devem ser verificadas pelas respectivas áreas responsáveis antes do encerramento do tratamento do incidente.
- 2.7 As áreas responsáveis envolvidas no tratamento do incidente deverão, após o encerramento do seu tratamento, providenciar as mudanças ou ajustes necessários a fim de evitar novas ocorrências do mesmo ou de incidentes similares, adotando os controles adequados ou realizando as devidas ações preventivas.
 - 2.7.1 Caso necessário, a área de SI deverá ser sinalizada para avaliar a pertinência da inclusão desses controles na PSI da Prodest, a fim de formalizar a obrigatoriedade do cumprimento dos mesmos.
 - 2.7.2 Quando não for possível eliminar totalmente as ameaças ou vulnerabilidades que provocaram o incidente, as áreas responsáveis pelo seu tratamento deverão informar os motivos do impedimento na SA e, se possível e aplicável, sugerir quais ações ou recursos deverão ser implementados para minimizar seus riscos.