

POLÍTICA DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO**Versão**

1.0

Revisão

09/10/2023

INTRODUÇÃO

A Quallity Pró Saúde reconhece a importância crítica da segurança da informação para garantir a confidencialidade, integridade e disponibilidade dos seus ativos de informação.

Esta Política de Segurança da Informação (PSI) estabelece diretrizes, responsabilidades e procedimentos para proteger a informação da organização contra ameaças internas e externas, e está baseada nas recomendações propostas pela norma ABNT NBR ISO/IEC 27002:2013 reconhecida mundialmente como um código de prática para a gestão da segurança da informação, bem como está de acordo com as leis vigentes em nosso país.

1. OBJETIVO E PRINCÍPIOS

1.1. O objetivo desta política é definir um conjunto claro de princípios e procedimentos que orientem a segurança da informação na Quallity Pró Saúde e minimizem os riscos associados ao uso, processamento, armazenamento e transmissão de informações, além de estabelecer diretrizes que permitam aos usuários e clientes da Quallity Pró Saúde seguirem padrões de comportamento relacionados à segurança da informação adequados às necessidades de negócio e de proteção legal da empresa e do indivíduo.

1.2. A PSI observa os princípios de:

1.2.1. Integridade: garantia de que a informação seja mantida em seu estado original, visando protegê-la na guarda ou transmissão contra adulterações e alterações indevidas, intencionais ou acidentais.

1.2.2. Confidencialidade: garantia de que o acesso à informação seja obtido somente por pessoas autorizadas.

POLÍTICA DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

Versão

1.0

Revisão

09/10/2023

1.2.3. Disponibilidade: garantia de que os usuários autorizados obtenham acesso à informação e aos ativos correspondentes sempre que necessário.

2. ABRANGÊNCIA E APLICABILIDADE

2.1. A Política de Segurança da Informação (PSI), na Quality Pró Saúde, aplica-se à presidência, alta direção, empregados, terceiros e todos que utilizem o ambiente de processamento de dados da empresa ou tenham acesso a informações pertencentes à Operadora.

3. TERMOS E DEFINIÇÕES

- **Segurança da Informação:** preservação de propriedades de confidencialidade, integridade e disponibilidade, não se limitando a sistemas computacionais, informações eletrônicas e/ou sistemas de armazenamento.
- **Usuário:** Presidência, membros da alta direção, empregados, prestadores de serviços e todos que utilizem o ambiente de processamento de dados da empresa que tenham acesso a informações pertencentes à Quality Pró Saúde, em meio físico ou digital.
- **Incidente de segurança da informação:** é um evento de segurança ou um conjunto deles, confirmado ou sob suspeita de impactar a disponibilidade, integridade, confidencialidade ou a autenticidade de um ativo de informação.
- **Dispositivos móveis:** qualquer equipamento eletrônico com atribuições de mobilidade, de propriedade da empresa ou, aprovado e permitido pelo Departamento de Tecnologia da Informação, como: *notebooks, smartphones e pendrives*.
- **Informação Pública:** É toda informação que pode ser acessada por usuário da organização, clientes, fornecedores, prestadores de serviços e público em geral.

POLÍTICA DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO**Versão**

1.0

Revisão

09/10/2023

- **Informação Interna:** É toda informação que só pode ser acessada pelos usuários da Quallity Pró Saúde. São informações que possuem um grau de confidencialidade que pode comprometer a imagem da organização.
- **Informação Confidencial:** É toda informação que pode ser acessada por usuários da Quallity Pró Saúde e por parceiros da organização. A divulgação não autorizada dessa informação pode causar impacto (financeiro, de imagem ou operacional) ao negócio da organização ou ao negócio do parceiro.
- **Informação Restrita:** É toda informação que pode ser acessada somente por usuários da Quallity Pró Saúde explicitamente indicados pelo nome ou por área a que pertencem. A divulgação não autorizada dessa informação pode causar sérios danos ao negócio e/ou comprometer a estratégia de negócio da organização.

4. DIRETRIZES

- 4.1.** A Quallity Pró Saúde zela por relações transparentes e éticas e proíbe a prática de toda forma de corrupção, fraude, suborno, favorecimento e extorsão por seus usuários. As diretrizes contidas nesta Política de Segurança da Informação, encontram-se alinhadas com a identidade organizacional da Operadora.
- 4.2.** Os Departamentos de Tecnologia da Informação e de Proteção de dados são os responsáveis por definir as diretrizes gerais de segurança da informação e garantir recursos adequados para sua implementação.
- 4.3.** Toda informação produzida ou recebida pelos usuários como resultado da atividade profissional contratada pela Quallity Pró Saúde pertence à referida instituição. As exceções devem ser explícitas e formalizadas em contrato entre as partes.
- 4.4.** Os equipamentos e sistemas de informática/tecnologia e comunicação são utilizados para a realização das atividades profissionais. O uso pessoal dos recursos é permitido desde que autorizado pelo superior imediato e que não

POLÍTICA DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

Versão

1.0

Revisão

09/10/2023

prejudique o desempenho dos sistemas e serviços e/ou gere conflito de interesse entre as partes.

- 4.5.** A Quallity Pró Saúde poderá registrar e monitorar todo o uso dos sistemas e serviços, visando garantir a disponibilidade e a segurança das informações utilizadas.

Internet

- 4.6.** O acesso à Internet será autorizado para os usuários que dela necessitarem para o desempenho das suas atividades profissionais na Quallity Pró Saúde. Sites que não contenham informações que agreguem valor e conhecimento profissional para o negócio não devem ser acessados.
- 4.7.** O uso da Internet será monitorado pelo Departamento de Tecnologia da Informação, inclusive através de *logs (Firewall)* que informem a identidade do usuário, o tempo de conexão e o conteúdo acessado.
- 4.8.** A definição dos usuários que terão permissão para uso (navegação) da Internet é atribuição do superior imediato, com base em recomendação do Departamento de Tecnologia da Informação.
- 4.9.** Não é permitido instalar programas provenientes da Internet nos computadores da Quallity Pró Saúde, sem expressa anuência do Departamento de Tecnologia da Informação.
- 4.10.** Os usuários não devem executar ações que possam infringir direitos autorais, marca, licença de uso ou patente de terceiros.
- 4.11.** É vedado aos usuários divulgar informações não autorizadas ou imagens de tela, sistemas, documentos e/ou afins sem autorização expressa e formal concedida pelo proprietário desse ativo de informação.
- 4.12.** É proibido aos usuários enviar qualquer mensagem por meios eletrônicos que torne os usuários e/ou a Quallity Pró Saúde vulneráveis a ações cíveis, trabalhistas e/ou criminais;
- 4.13.** Ao acessar a Internet, é proibido ao usuário visualizar, transferir, copiar ou acessar quaisquer sites que:

POLÍTICA DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO**Versão**

1.0

Revisão

09/10/2023

- 4.13.1. Defendam atividades.
 - 4.13.2. Menosprezem, depreciem ou incitem o preconceito.
 - 4.13.3. Possuam conteúdo pornográfico ou hostil.
 - 4.13.4. Promovam a participação em salas de discussão de assuntos não relacionados aos negócios da Quallity pró saúde.
 - 4.13.5. Promovam discussão pública sobre os negócios da Quallity pró saúde, exceto quando autorizado pelo superior imediato.
 - 4.13.6. Possibilitem a distribuição de informações de nível confidencial.
 - 4.13.7. Permitam a transferência (downloads) de arquivos e/ou programas ilegais.
- 4.14.** É terminantemente proibido instalar e/ou utilizar programas ilegais (piratas) na Quallity Pró Saúde.

Correio Eletrônico

- 4.15.** O uso do correio eletrônico da Quallity Pró Saúde é para fins corporativos e relacionados às atividades do usuário dentro da instituição. A utilização deste serviço para fins pessoais não é permitida.
- 4.16.** O correio eletrônico fornecido pela Quallity Pró Saúde é um instrumento de comunicação interna e externa para a realização e desenvolvimento do negócio da Quallity Pró Saúde.
- 4.17.** As mensagens devem ser escritas em linguagem profissional, sem comprometimento à imagem da Quallity Pró Saúde, e não podem ser contrárias à legislação vigente e nem aos princípios éticos da Operadora.
- 4.18.** A responsabilidade pelo uso do correio eletrônico é pessoal e o usuário é responsável por toda mensagem enviada pelo seu endereço.
- 4.19.** É proibido aos usuários do correio eletrônico da Quallity Pró Saúde:
- 4.19.1. Enviar mensagens não solicitadas para múltiplos destinatários, exceto se relacionadas ao uso legítimo da instituição.

POLÍTICA DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO**Versão**

1.0

Revisão

09/10/2023

- 4.19.2. Enviar mensagens por correio eletrônico utilizando o endereço de seu departamento/setor sem autorização do seu superior imediato, com conteúdo impróprio ou pessoal.
- 4.19.3. Enviar mensagens por correio eletrônico em nome de outro usuário ou terceiro, sem que esteja autorizado.
- 4.19.4. Falsificar informações de endereçamento, adulterar cabeçalhos para esconder a identidade de remetentes e/ou destinatários com o objetivo de evitar as punições previstas;
- 4.19.5. Apagar mensagens pertinentes de correio eletrônico quando qualquer usuário e/ou a Quallity Pró Saúde estiver sujeita a algum tipo de investigação.
- 4.19.6. Produzir, transmitir ou divulgar mensagens em correio eletrônico que contenham:
- 4.19.6.1. Qualquer ato ou forneça orientação que conflite ou contrarie com os interesses da Quallity Pró Saúde.
 - 4.19.6.2. Ameaças eletrônicas, como: *spam*, *mail bombing*, vírus de computador, entre outros.
 - 4.19.6.3. Arquivos com código executável (*.exe*, *.com*, *.bat*, *.pif*, *.js*, *.vbs*, *.hta*, *.src*, *.cpl*, *.reg*, *.dll*, *.inf*) ou qualquer outra extensão que represente risco à segurança.
 - 4.19.6.4. Imagens criptografadas ou de qualquer forma mascaradas.
 - 4.19.6.5. Conteúdo considerado impróprio, obsceno ou ilegal.
 - 4.19.6.6. Caráter calunioso, difamatório, degradante, infame, ofensivo, violento, ameaçador, pornográfico entre outros.
 - 4.19.6.7. Perseguição preconceituosa baseada em raça, gênero, sexualidade, deficiência ou incapacidade física ou mental ou outras situações protegidas.
 - 4.19.6.8. Fins políticos locais ou nacionais (propaganda política).

POLÍTICA DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO**Versão**

1.0

Revisão

09/10/2023

- 4.19.6.9. Material protegido por direitos autorais sem a permissão do detentor dos direitos.
- 4.19.7. Produzir, transmitir ou divulgar mensagens em correio eletrônico que visem:
- 4.19.7.1. Acesso não autorizado a outro computador, servidor ou rede.
- 4.19.7.2. Interromper um serviço, servidores ou rede de computadores por meio de qualquer método ilícito ou não autorizado.
- 4.19.7.3. Burlar qualquer sistema de segurança.
- 4.19.7.4. Acessar informações confidenciais sem explícita autorização do proprietário.
- 4.19.7.5. Vigiar secretamente ou assediar outro usuário.
- 4.19.7.6. Acessar indevidamente informações que possam causar prejuízos a qualquer pessoa.

Identificação

- 4.20.** Devem ser devidamente identificados os usuário e visitantes da Quallity Pró Saúde.
- 4.21.** Todos os dispositivos de identificação utilizados na Quallity Pró Saúde, como o número de registro do usuário, o crachá, as identificações de acesso aos sistemas, os certificados e assinaturas digitais e os dados biométricos devem estar associados a uma pessoa física e atrelados inequivocamente aos seus documentos oficiais reconhecidos pela legislação brasileira.
- 4.22.** Os dispositivos de identificação e senhas protegem a identidade do usuário, evitando e prevenindo que uma pessoa se faça passar por outra perante a Quallity Pró Saúde e/ou terceiros. O uso dos dispositivos e/ou logins de identificação de outra pessoa constitui crime tipificado no Código Penal Brasileiro (art. 307 – falsa identidade).

POLÍTICA DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

Versão

1.0

Revisão

09/10/2023

- 4.23.** O usuário, vinculado a tais dispositivos identificadores, será responsável pelo seu uso correto perante a Quallity Pró Saúde e a legislação aplicável (cível e criminal).
- 4.24.** Todo e qualquer dispositivo de identificação pessoal, não poderá, sob hipótese alguma, ser compartilhado.
- 4.25.** Se houver violação da norma com o compartilhamento de login e senha, a responsabilidade perante a Quallity Pró Saúde e a legislação vigente (cível e criminal) será do usuário que compartilhou.
- 4.26.** O setor Administrativo da Quallity Pró Saúde, juntamente com a área de Departamento Pessoal e Tecnologia da Informação, é o responsável pela emissão e pelo controle dos documentos físicos de identificação dos usuários.
- 4.27.** Ao realizar o primeiro acesso ao ambiente de rede local, o usuário deverá trocar imediatamente a sua senha conforme as orientações recebidas.
- 4.28.** É de responsabilidade de cada usuário a memorização de sua própria senha, bem como a proteção e a guarda dos dispositivos de identificação que lhe forem designados.
- 4.29.** As senhas não devem ser anotadas ou armazenadas em arquivos eletrônicos compreensíveis por linguagem humana (não criptografados).
- 4.30.** As senhas devem ser regularmente trocadas pelos usuários, principalmente se houver suspeita de acesso indevido.
- 4.31.** Todos os acessos devem ser imediatamente bloqueados quando se tornarem desnecessários.

Cadastro e desligamento de usuários

- 4.32.** O Departamento de Tecnologia da Informação é responsável pelo cadastro e desligamento de usuários no sistema tecnológico da empresa. Isto inclui o fornecimento de sua senha (*password*) e registro do seu nome como usuário no sistema (*user id*).

POLÍTICA DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO**Versão**

1.0

Revisão

09/10/2023

- 4.33.** Cabe ao setor solicitante da contratação a comunicação ao Departamento de Tecnologia da Informação sobre as rotinas a que o novo usuário terá direito de acesso.
- 4.34.** No caso de desligamento do usuário, o superior imediato ou Departamento Pessoal deve comunicar o fato imediatamente ao Departamento de Tecnologia da Informação para que sejam tomadas todas as providências e o usuário seja desligado e excluído do sistema.
- 4.35.** Cartões e outros dispositivos que permitem este acesso devem ser recolhidos após o desligamento do usuário da empresa, além de ter o seu login de acesso ou qualquer outro sob a sua responsabilidade cancelados imediatamente pelo Departamento de Tecnologia da Informação.

Backup

- 4.36.** Cópias de segurança do sistema integrado e servidores de rede são de responsabilidade do Departamento de Tecnologia da Informação e deverão ser realizadas periodicamente seguindo políticas e diretrizes de agendamento e armazenamento destas tarefas. (Política de backup ou normativos)

Uso de impressoras

- 4.37.** O uso das impressoras destina-se exclusivamente a atividades de cunho empresarial da Quallity Pró Saúde. A sustentabilidade ambiental é elemento chave na utilização do serviço – a impressão de documentos deve ser evitada sempre que possível.
- 4.38.** Deve-se buscar a tramitação de processos administrativos da Quallity Pró Saúde na forma eletrônica, fazendo uso da impressão apenas nos casos em que se requer assinatura ou carimbos impressos ou que seja um pré-requisito.
- 4.39.** As impressões devem ser em dupla-face, sempre que possível.

POLÍTICA DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

Versão

1.0

Revisão

09/10/2023

- 4.40.** Ao imprimir qualquer documento o usuário deverá adotar todos os cuidados de segurança necessários para que nenhuma pessoa sem autorização tenha acesso a dados confidenciais e/ou pessoais.
- 4.41.** Após cumprir sua finalidade, as impressões devem ser destruídas em um dos trituradores disponíveis na Quallity Pró Saúde.

Antivírus

- 4.42.** Todo arquivo em mídia proveniente de entidade externa à Quallity Pró Saúde deve ser verificado por programa antivírus.
- 4.43.** Todo arquivo recebido/obtido através do ambiente Internet deve ser verificado por programa antivírus.
- 4.44.** Todas as estações de trabalho devem ter um antivírus instalado. A atualização do antivírus será automática, agendada pelo Departamento de Tecnologia da Informação, via rede.
- 4.45.** O usuário não pode, em hipótese alguma, desabilitar o programa antivírus instalado nas estações.

Sistemas, aplicativos e/ou equipamentos

- 4.46.** Os Setores Administrativo e Departamento de Tecnologia da Informação são responsáveis pela definição de compra e substituição de *software* e *hardware*.
- 4.47.** Qualquer necessidade de novos programas (*softwares*) ou de novos equipamentos de informática (*hardware*) deverá ser discutida com os responsáveis pelo setor Administrativo e de Tecnologia da Informação.
- 4.48.** O usuário que deseje utilizar equipamentos portáteis particulares ou adquirir acessórios e/ou *softwares* para posteriormente conectá-los à rede da Quallity deverá submeter previamente tais equipamentos ao processo de autorização do Departamento de Tecnologia da Informação.

POLÍTICA DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

Versão

1.0

Revisão

09/10/2023

- 4.49.** Não é permitida a alteração da configuração dos sistemas operacionais dos equipamentos, senão quando realizada pelo Departamento de Tecnologia da Informação da Quallity.
- 4.50.** É responsabilidade do usuário, no caso de furto, roubo ou perda de dispositivo fornecido pela Quallity ou de propriedade particular utilizado nas atividades da Quallity, notificar imediatamente seu superior hierárquico e o Departamento de Tecnologia da Informação para providências e registro do boletim de ocorrência (BO).
- 4.51.** A Quallity poderá inspecionar e auditar todos os equipamentos de sua propriedade.
- 4.52.** A Quallity poderá, com a concordância do proprietário, inspecionar os equipamentos de propriedade particular utilizados nas atividades da empresa, para assegurar que estes preenchem os requisitos de segurança adequados.

Propriedade intelectual

- 4.53.** É de propriedade da Quallity Pró Saúde todos os *designs*, criações ou procedimentos desenvolvidos por qualquer usuário durante o curso de seu vínculo empregatício ou de prestação de serviço com a Quallity Pró Saúde.

Imagens de câmeras

- 4.54.** A Quallity utiliza câmeras em suas dependências para segurança patrimonial e de seus usuários.
- 4.55.** O Gerente do Departamento de Tecnologia da Informação é o responsável pelas gravações, armazenamento e guarda das imagens das câmeras e, também, por permitir o acesso nos casos estritamente necessários.

Gravação de voz

- 4.56.** Todas as ligações telefônicas realizadas nas dependências da Quallity Pró Saúde são gravadas.

POLÍTICA DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

Versão

1.0

Revisão

09/10/2023

4.57. O Gerente do Departamento de Tecnologia da Informação é o responsável pela gravação, armazenamento e guarda das gravações de voz e, também, por permitir o acesso nos casos estritamente necessários.

5. RESPONSABILIDADES E ATRIBUIÇÕES DE TODOS OS USUÁRIOS

- 5.1.** É de responsabilidade de todos os usuários cumprir fielmente esta Política, as normas e os procedimentos de Segurança da Informação da Quallity.
- 5.2.** É de obrigação dos usuários rever periodicamente todos os compartilhamentos existentes em suas estações de trabalho e garantir que dados considerados confidenciais e/ou restritos não estejam disponíveis à acessos indevidos.
- 5.3.** É responsabilidade dos próprios usuários a elaboração de cópias de segurança (*backups*) de textos, planilhas, mensagens eletrônicas, desenhos e outros arquivos ou documentos, desenvolvidos pelos usuários, em suas estações de trabalho, e que não sejam considerados de fundamental importância para a continuidade dos negócios da Quallity Pró Saúde.
- 5.4.** No caso das informações consideradas de fundamental importância para a continuidade dos negócios da Quallity Pró Saúde o Departamento de Tecnologia da Informação disponibilizará um espaço nos servidores onde cada usuário deverá manter estas informações. Estas informações serão incluídas na rotina de *backup* do Departamento de Tecnologia da Informação.
- 5.5.** Não discutir assuntos confidenciais de trabalho em ambientes públicos ou em áreas expostas.
- 5.6.** Proteger as informações contra acessos, modificações, destruição ou divulgação não autorizada pela empresa.
- 5.7.** Não deixar documentos que contenham dados pessoais ou informações consideradas confidenciais ou restritas expostos em locais de fácil acesso, como mesas e impressoras, observando o conceito de mesa limpa.

POLÍTICA DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO**Versão**

1.0

Revisão

09/10/2023

- 5.8.** Comunicar imediatamente ao Departamento de Tecnologia da Informação sobre qualquer descumprimento ou violação desta Política e/ou Normas ou Procedimentos, por intermédio do e-mail: ti@quallityprosaude.com.br.
- 5.9.** Comunicar imediatamente quaisquer incidentes de segurança da informação ao Setor de Proteção e Privacidade de Dados, por intermédio do e-mail: ppd@quallityprosaude.com.br.
- 5.10.** Assegurar que os recursos tecnológicos, as informações e os sistemas a sua disposição sejam utilizados apenas para as finalidades aprovadas pela Quallity.
- 5.11.** Será de inteira responsabilidade de cada usuário, todo prejuízo ou dano que vier a sofrer ou causar à Quallity Pró Saúde e/ou a terceiros, em decorrência da não obediência às diretrizes e normas aqui definidas.

6. PENALIDADES E CONSEQUÊNCIAS

- 6.1.** Qualquer violação a esta política deve ser investigada e tratada com seriedade, com a aplicação de medidas disciplinares e corretivas cabíveis, conforme normas e regulamentos internos da operadora.

7. REFERÊNCIAS

- ISO/IEC 27001: 2013 Tecnologia da Informação – Técnicas de segurança – Sistemas de gestão da segurança da informação – Requisitos.
- ISO/IEC 27002:2013 Tecnologia da Informação – Técnicas de segurança – Código de práticas para controles de segurança da informação.
- ISO/IEC 27005: 2019 Tecnologia da Informação – Técnicas de segurança – Gestão de Riscos de segurança da informação.

8. DISPOSIÇÕES FINAIS

- 8.1.** Assim como a ética, a segurança deve ser entendida como parte fundamental da cultura interna da Quallity Pró Saúde.

POLÍTICA DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

Versão

1.0

Revisão

09/10/2023

8.2. A Quality mantém o compromisso com seus usuários e beneficiários de adotar técnicas e medidas de segurança mais adequadas e disponíveis em relação à segurança da informação.

9. VIGÊNCIA

9.1. Esta Política entra em vigor na data de sua publicação e deve ser revisada e atualizada anualmente ou, em decorrência de atualizações e alterações da legislação ou documentações referenciadas.

Aprovação: _____



Misael Alves

Representante da Alta Administração - Presidência

Validação

Comitê de Governança, Riscos e Controles

Produção e Revisão

Comitê de Ética e Compliance

Versões e Publicações:

1.0 – 09/10/2023