

# MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES

## BOLETIM DE SERVIÇO

Boletim de Serviço

Ano 22 – nº 43 – Especial II

Brasília-DF, 20 de novembro de 2014

Publicação semanal da CGGP/SPOA

### CADERNO DE ATOS

#### SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO

**PORTARIA Nº 2713/2014/SEI-MC**

**de 17 de novembro de 2014**

Designa Fiscal de Contrato.

O SUBSECRETÁRIO-ADJUNTO DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO DO MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES, no uso das atribuições que lhe confere a Portaria nº 143, de 9 de março de 2012, publicada no Diário Oficial da União nº 49, de 12 seguinte, e, tendo em vista o disposto no art. 67, da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, resolve:

Art. 1º Designar a servidora **HELENÚCIA BEZERRA DE ARAÚJO**, matrícula nº 810025, CPF nº 317.449.401-00 e, em seus impedimentos, o servidor **AILTON DA SILVA PINHO**, matrícula nº 0158367, CPF nº 279.386.701-20, para Fiscal do contrato representado pela Nota de Empenho nº 2014NE800598, emitida em 20.10.2014, processo nº 53900.013003/2014-30, firmado com a IMPRENSA NACIONAL, cujo objeto é o fornecimento e distribuição diária de 15 (quinze) exemplares do Diário Oficial da União impresso em papel, pelo período de 3 (três) meses.

Art. 2º Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação no Boletim de Serviço.

**JARBAS DOS REIS** – Subsecretário-Adjunto de Planejamento, Orçamento e Administração

**PORTARIA Nº 2775/2014/SEI-MC**

**de 19 de novembro de 2014**

Nomeia Gestores de Segurança da Informação.

O PRESIDENTE DO COMITÊ DE TECNOLOGIA E DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÕES, no uso das atribuições que lhe confere o Art. 3º da Portaria 1018/2014/SEI-MC, de 25 de agosto de 2014, publicada no DOU nº 167, de 01/09/2014, resolve:

Art. 1º Nomear os servidores abaixo relacionados para a função de Gestor de Segurança da Informação e Comunicações do Ministério das Comunicações:

I – Titular: Luis Felipe Salin Monteiro

II – Suplente: Vanildo Pereira de Figueiredo

Art. 2º Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação no Boletim de Serviços.

**ULYSSES CESAR AMARO DE MELO** - Presidente do Comitê de Tecnologia e de Segurança da Informação e Comunicações

**PORTARIA Nº 2777/2014/SEI-MC**

**de 19 de novembro de 2014**

Institui a Norma Operacional de Gestão Incidentes e Problemas no âmbito do Ministério das Comunicações.

O PRESIDENTE DO COMITÊ DE TECNOLOGIA E DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÕES, no uso das atribuições legais definidas pela Portaria 1018/2014/SEI-MC, de 25 de Agosto de 2014; e

Considerando os termos da Instrução Normativa nº 01/GSI/PR, de 13 de junho de 2008, que disciplina a Gestão de Segurança da Informação e Comunicações na Administração Pública Federal, direta e indireta;

Considerando a Norma Complementar nº 08/DSIG/GSIPR, que estabelece diretrizes para gerenciamento de incidentes em redes computacionais nos órgãos e entidades da Administração Pública Federal, direta e indireta;

Considerando a Norma Complementar nº 21/DSIG/GSIPR, que estabelece diretrizes para o registro de eventos, coleta e preservação de evidências de incidentes de segurança em redes nos órgãos e entidades da Administração Pública Federal, direta e indireta;

**RESOLVE**

Art. 1º Estabelecer, na forma dos anexos, a Norma Operacional de Gestão de Incidentes e Problemas no âmbito do Ministério das Comunicações - MC.

Art. 2º Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

**ULYSSES CESAR AMARO DE MELO** - Presidente do Comitê de Tecnologia e de Segurança da Informação e Comunicações

## ANEXO I

### Gestão de Incidentes e Problemas

#### 1. OBJETIVO

O presente documento tem por objetivo estabelecer os processos para a gestão, tratamento e respostas a incidentes e problemas.

#### 2. CONCEITOS E DEFINIÇÕES

Para a melhor compreensão desta Norma, consideram-se as definições abaixo e demais definições citadas na PoSIC:

**Incidente:** qualquer evento adverso que não é parte padrão da operação de um serviço que causa, ou pode causar interrupção;

**Incidente de segurança:** qualquer evento adverso, confirmado ou sob suspeita, relacionado à segurança dos sistemas de computação ou das redes de computadores;

**Problema:** causa raiz desconhecida de um ou mais incidentes;

**Crise:** uma crise é um incidente/problema de alta gravidade e urgência, que poderá envolver diversas áreas de conhecimento e cujas decisões requerem respostas rápidas de um grupo seletivo com poderes para tal;

**Erro conhecido:** causa raiz conhecida de um ou mais incidentes;

**Atendimento de 1º nível:** Atendimento ao usuário via telefone. Visa resolver incidentes de baixa complexidade, erros conhecidos ou desconhecidos que gerem uma solução de contorno ou definitiva;

**Atendimento de 2º nível:** Atendimento em que é necessário enviar um técnico ao local onde o usuário reportou o incidente. Visa resolver incidentes de média complexidade, erros conhecidos ou desconhecidos que gerem uma solução de contorno ou definitiva;

**Atendimento de 3º nível:** Atendimento em que é necessário um especialista. Visa apoio especializado para incidentes com maior grau de complexidade, impacto e urgência médio ou alto;

**Atendimento de 4º nível:** Atendimento em que é necessário acionar o fornecedor externo do equipamento ou sistema para resolução do incidente;

**Gerente de Incidentes:** Profissional responsável por acompanhar os incidentes ocorridos, manter a base de dados de soluções de contorno e reportar ao Gerente de Problemas e Gerente de Crises incidentes cujas características se assemelham a problemas ou crises;

**Gerente de Problemas:** Profissional responsável por acompanhar os problemas identificados, manter a base de dados de erros conhecidos e soluções definitivas; e reportar ao Gerente de Crises problemas cujas características se assemelham a crises;

**Gerente de Crises:** Profissional responsável por agir tempestivamente em caso de ocorrência de uma crise;

**Gestor do Sistema / Serviço:** Agente que libera acessos, aprova alterações, indica melhorias do sistema, e que deverá ser comunicado na ocorrência de incidentes, problemas ou crises;

**Equipe de Tratamento e Resposta a Incidentes em Redes Computacionais – ETIR:** colegiado com a responsabilidade de receber, analisar e responder às notificações e atividades relacionadas a incidentes de segurança em redes de computadores no âmbito do MC.

**CTIR Gov:** Centro de Tratamento e Resposta a Incidentes de Segurança em Redes de Computadores da Administração Pública Federal, subordinado ao Departamento de Segurança de Informação e Comunicações do Gabinete de Segurança Institucional da Presidência da República - DSIC/GSI/PR;

### 3. DEFINIÇÕES GERAIS

O Coordenador Geral de Tecnologia da Informação designará, por meio de boletim interno, o Gerente de Incidentes e o Gerente de Problemas.

### 4. GESTÃO DE INCIDENTES

O gerenciamento de incidentes tem por objetivo restaurar a operação normal do serviço o mais rápido possível e garantir, desta forma, os melhores níveis de qualidade e disponibilidade do serviço.

O fluxograma geral do tratamento de incidentes está representado no anexo II desta norma.

#### 4.1. Identificação e entrada dos incidentes

4.1.1. A identificação de incidentes e o seu cadastramento poderá ser feito, por meio de ferramenta específica, pelo próprio usuário ou pelo Ponto de Atendimento – PA, que receberá a demanda via e-mail ou telefone.

4.1.2. Os incidentes também poderão ser identificados e cadastrados pela equipe responsável pelo monitoramento da rede.

4.1.3. Software específico poderá identificar e cadastrar incidentes automaticamente para o devido atendimento.

#### 4.2. Do Tratamento dos Incidentes

##### 4.2.1. Tratamento de incidentes de cunho geral

4.2.1.1. Todos os incidentes que não forem incidentes de cunho de segurança deverão seguir o fluxo geral de atendimento de incidentes.

##### 4.2.2. Tratamento de incidentes de segurança

4.2.2.1. Todos os incidentes de segurança deverão seguir o fluxo geral de atendimento de incidentes e deverá ser coordenado pela ETIR.

4.2.2.2. A ETIR deverá comunicar a ocorrência de incidentes de segurança em redes de computadores ao CTIR Gov, conforme procedimentos a serem definidos pelo próprio CTIR Gov, com vistas a permitir que sejam dadas soluções integradas para a Administração Pública Federal - APF.

4.2.2.3. A comunicação de incidentes de segurança ao CTIR Gov deverá ser feito através do e-mail [abuse@comunicacoes.gov.br](mailto:abuse@comunicacoes.gov.br) pelo agente responsável pela ETIR.

#### 4.3. Critérios de escalonamento

##### 4.3.1. Incidentes de cunho geral:

4.3.1.1. Após o cadastramento de um incidente, o atendimento de 1º nível deverá entrar em contato com o usuário e caso não consiga entregar uma solução de contorno ou definitiva, ou se o incidente não for de sua competência, o chamado deverá ser escalonado para o 2º ou 3º nível.

4.3.1.2. Se o 2º nível não conseguir entregar uma solução de contorno ou definitiva, o chamado deverá ser escalonado para o 3º nível ou 4º nível em casos específicos.

4.3.1.3. Caso o incidente não seja solucionado no 3º nível, deverá ser escalonado para o 4º nível de atendimento.

##### 4.3.2. Incidentes de cunho de segurança

4.3.2.1. Caso o incidente seja identificado como um incidente de segurança, o chamado deverá ser escalonado diretamente para o atendimento de 3º nível.

## 5. GESTÃO DE PROBLEMAS

O Gerenciamento de Problemas tem por objetivo identificar, classificar e tratar problemas, por meio da busca de uma solução de contorno inicialmente, ou definitiva tratando suas causas raízes, a fim de garantir máxima estabilidade dos serviços providos pela área de Tecnologia da Informação (TI). O processo de Gerenciamento de Problemas vai cuidar, portanto, da resolução definitiva e da prevenção de falhas que causam incidentes e afetam o funcionamento normal dos serviços de TI.

O fluxograma geral do tratamento de problemas está representado no Anexo III desta norma

## 5.1. Da identificação dos problemas

5.1.1. O Gerente de Problemas, utilizando técnicas de observação, alertas do usuário ou do Ponto de Atendimento e softwares de identificação, será o responsável por identificar, cadastrar e tratar os problemas.

5.1.2. Assim que identificado o problema, deverão ser informados o gestor do sistema / serviço e usuários afetados.

## 5.2. Do tratamento dos problemas

5.2.1. O Gerente de Problemas convoca uma equipe de analistas de problemas que será responsável por tratar e entregar, inicialmente, uma solução de contorno, caso não exista, e posteriormente uma solução definitiva para o problema.

## 5.3. Critérios de Escalonamento

5.3.1. O Gerente de Problemas poderá acionar todos os níveis na gestão de problemas, independentemente de hierarquia entre eles.

## 6. GESTÃO DE CRISE

O gerenciamento de crise visa a mitigação de prejuízos no momento em que ocorre uma interrupção de um serviço crítico. A atividade possui alta criticidade, visto que lida com um incidente/problema de grande magnitude e que influi diretamente na continuidade do negócio do Ministério, causando até a interrupção de suas atividades.

### 6.1. Da identificação de crise

6.1.1. O Gerente de Incidentes ou o Gerente de Problemas são os responsáveis pela identificação e comunicação imediata da crise ao Gerente de Crise. Assim que identificada a crise, deverão ser informados o Subsecretário de Planejamento Orçamento e Administração, gestor do sistema / serviço e usuários afetados. Os critérios utilizados para identificação de uma crise são os apontados na tabela abaixo.

Tabela de Identificação de Crise		
Serviço de Alta	Serviço de Media	Serviços de Baixa Criticidade

	Criticidade	Criticidade	
Tempo de interrupção: 1 – 4 h	Crise	Incidente / Problema	Incidente / Problema
Tempo de interrupção: 4 – 8 h	Crise	Incidente / Problema	Incidente / Problema
Tempo de interrupção: > 8 h	Crise	Crise	Incidente / Problema

6.1.2. A identificação e classificação dos serviços em alta, média e baixa criticidade serão definidas pela Coordenação Geral de Tecnologia da Informação – CGTI.

## 6.2. Do tratamento das crises

6.2.1. Após a identificação de uma crise, deverá ser criado um Gabinete de Crise, coordenado pelo Coordenador Geral de Tecnologia da Informação que convoca equipe de tratamento de crise composta por representantes de todas as unidades da CGTI e gestor de sistema / serviço.

6.2.2. A função do Gabinete de Crise é tratar a crise para que ela seja solucionada, ou seja, que o serviço volte a sua operação normal.

6.2.3. O tratamento da crise é atividade prioritária em relação a outras atividades que a equipe envolvida esteja realizando.

6.2.4. O Gabinete de Crise poderá propor contratação emergencial de produtos e serviços para restauração dos serviços, caso seja necessário. Neste caso, representante da Coordenação Geral de Recursos Logísticos será convocado para fazer parte da equipe de tratamento de crise.

## 6.3. Critérios de Escalonamento

6.3.1. O Gabinete de Crise é a última instância para resolução de crises.

## 7. PRESERVAÇÃO DE EVIDÊNCIAS DE INCIDENTES DE SEGURANÇA

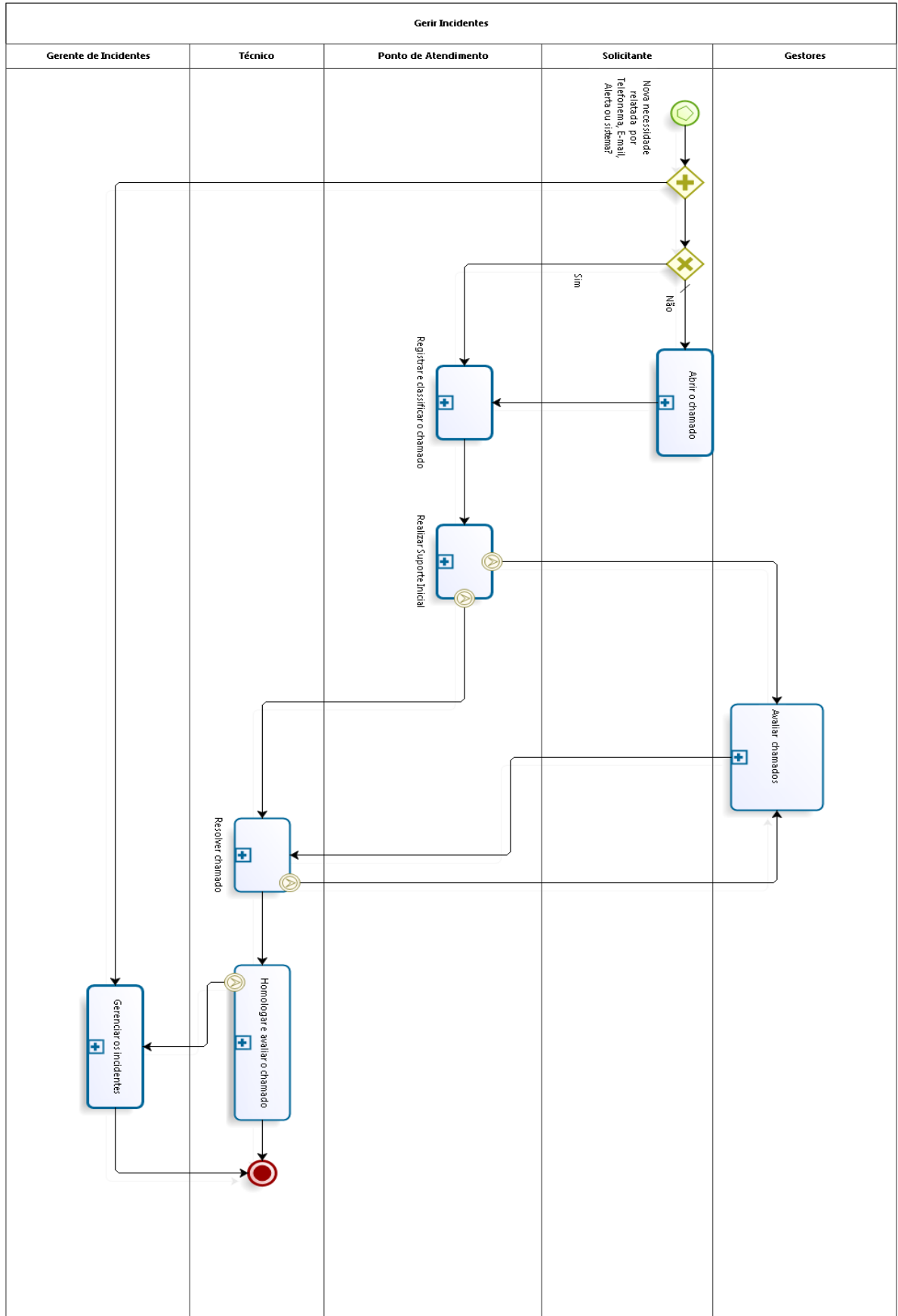
7.1. A preservação de evidências de incidentes de segurança deverá ser coordenada pela ETIR, na ocorrência de infrações à política de segurança do Ministério e normas operacionais complementares, seguindo os dispostos na norma NC 21 e quando da ocorrência dos casos elencados abaixo:

- a) Divulgação não autorizada de dado ou informação sigilosa contida em sistema, arquivo ou base de dados da APF, nos termos do art. 153, §1º-A do Código Penal;
- b) Invasão de dispositivo Tecnologia de Informações e Comunicações - TIC, nos termos do art. 154-A do Código Penal;

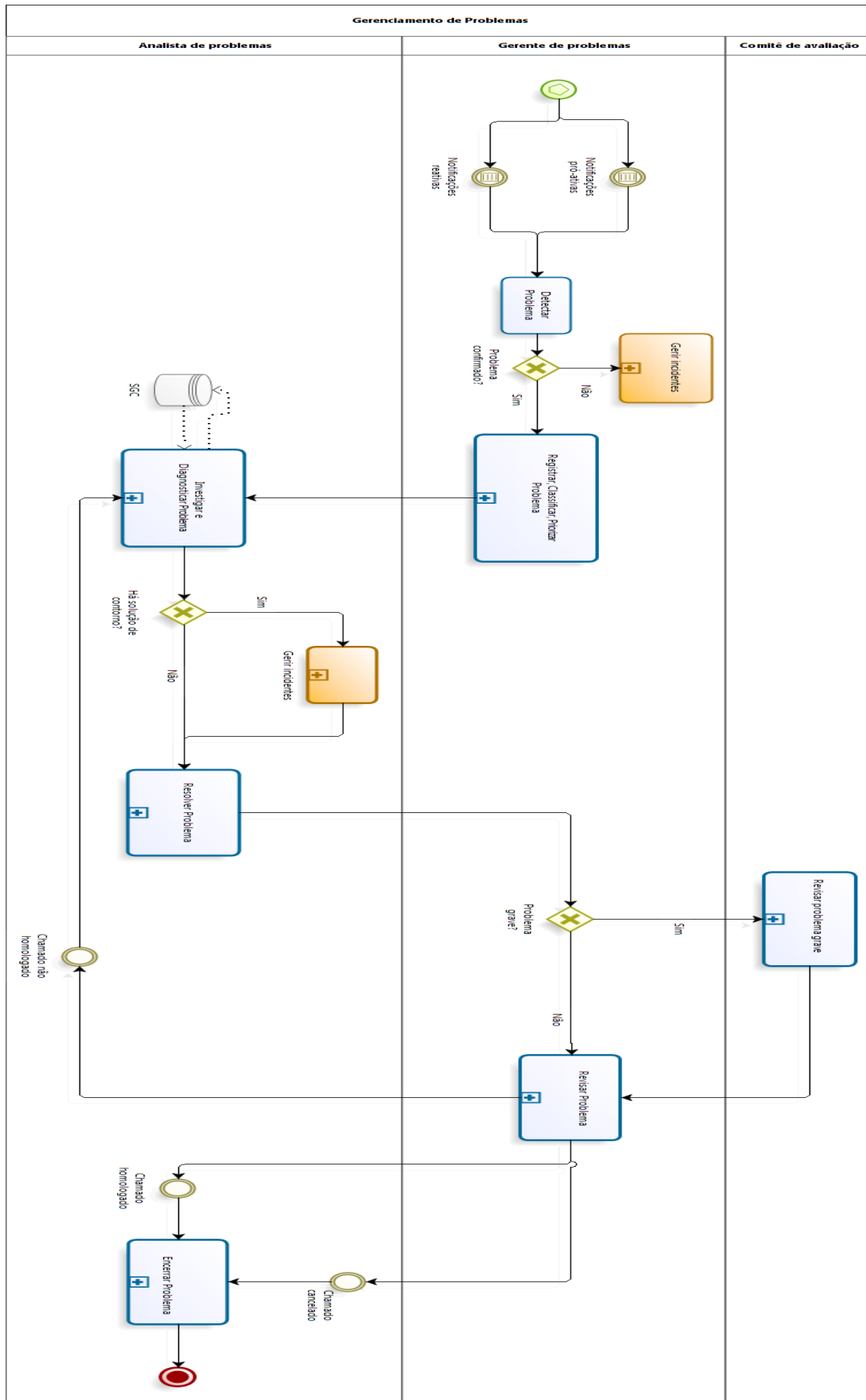
- c) Interrupção de serviço de TIC, previsto no §1º do art. 266 do Código Penal;
- d) Inserção ou facilitação de inserção de dados falsos, alteração ou exclusão de dados corretos nos sistemas informatizados ou bancos de dados, nos termos do art. 313-A do Código Penal;
- e) Modificação ou alteração por usuário de sistema de informação sem autorização, nos termos do art. 313-B do Código Penal;
- f) Distribuição, armazenamento ou conduta vinculada a pornografia infantil, nos termos dos arts. 240, 241, 241-A, 241-B, 241-C e 241-D da Lei nº 8069/90; e
- g) Interceptação clandestina de comunicação, nos termos do art. 10 da Lei nº 9296/96.



**ANEXO II - FLUXOGRAMA DE INCIDENTES**



**ANEXO III - FLUXOGRAMA DE PROBLEMAS**



**PORTARIA Nº 2724/2014/SEI-MC****de 18 de novembro de 2014**

Designa fiscal do Contrato nº 33/2013-MC.

O SUBSECRETÁRIO-ADJUNTO DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO DO MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES, no uso das atribuições que lhe confere a Portaria nº 143, de 9 de março de 2012, publicada no Diário Oficial da União nº 49, de 12 seguinte, e, tendo em vista o disposto no art. 67, da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, resolve:

Art. 1º Designar a servidora **ALAINE ALVES CABRAL DE SENA**, matrícula nº 1215015, CPF nº 121.162.621-00 e, em seus impedimentos, o servidor **GEORGE SOUSA DE QUEIROZ**, matrícula nº 2159724, CPF nº 010.745.251-08, para Fiscal do Contrato nº 33/2013-MC, assinado em 23.12.2013, processo nº 53000.055614/2013-18, firmado com a empresa P&P TURISMO LTDA, cujo objeto é a contratação de empresa especializada na prestação de serviços de Agenciamento de Viagens para cotação, reserva, emissão, remarcação e cancelamento de passagens aéreas nacionais e internacionais, compreendendo todos os trechos nacionais e/ou internacionais, servidos por linhas aéreas regulares de empresa aéreas nacionais e/ou internacionais, com atendimento no posto instalado nas dependências do Ministério das Comunicações, Esplanada dos Ministérios, Bloco “R” e por meio remoto e-mail e/ou telefone, para atendimento aos deslocamentos das autoridades, servidores e colaboradores, nas ações institucionais necessárias e imprescindíveis a realização das atividades fins do Ministério das Comunicações.

Art. 2º Fica revogada a Portaria nº 48, de 24 de janeiro de 2014.

Art. 3º Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação no Boletim de Serviço.

**JARBAS DOS REIS** – Subsecretário-Adjunto de Planejamento, Orçamento e Administração**PORTARIA Nº 2779/2014/SEI-MC****de 20 de novembro de 2014**

Nomeação de defensor dativo.

O SUBSECRETÁRIO-ADJUNTO DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO DO MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES, no uso das atribuições que lhe confere o inciso XV, art. 72, Capítulo IV, Anexo II, da Portaria nº 143, de 9 de março de 2012, publicada no D.O.U. nº 49, de 12 de março de 2012, c/c o art. 164 § 2º da Lei nº 8.112/90 e,

**RESOLVE**

Art. 1º Designar o Servidor **EZEQUIEL TEIXEIRA DA SILVA**, Matrícula SIAPE Nº 809883, Coordenador de Legislação e Orientação Normativa da Coordenação-Geral de Gestão de Pessoas, como defensor dativo para apresentar, no prazo de 10 (dez) dias, defesa no Processo

Administrativo Disciplinar n.º 53000.057296/2013-20, a que responde o indiciado Braz Cândido de Rezende que solicitou que fosse designado defensor dativo por hipossuficiência.

Art. 2º Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação no Boletim de Serviço.

**JARBAS DOS REIS** – Subsecretário-Adjunto de Planejamento, Orçamento e Administração

### **PORTARIA Nº 2780/2014/SEI-MC**

**de 20 de novembro de 2014**

Prorrogação de prazo para conclusão dos trabalhos de Comissão de Processo Administrativo Disciplinar.

O SUBSECRETÁRIO-ADJUNTO DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO DO MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES, no uso das atribuições que lhe confere o inciso XV, art. 72, Capítulo IV, Anexo II, da Portaria nº 143, de 9 de março de 2012, publicada no D.O.U. nº 49, de 12 de março de 2012, combinado com o art. 152 da Lei nº 8.112/90,

#### **RESOLVE:**

Art. 1º Prorrogar por igual período, contados do término do período inicial, o prazo para conclusão dos trabalhos da Comissão de Processo Administrativo Disciplinar, designada pela Portaria nº 1457/SEI-MC, 22 de setembro de 2014, publicada no Boletim de Serviço da CGGP/SPOA nº 36, do dia 22 de setembro de 2014, objeto do Processo nº 53000.040709/2012-56.

Art. 2º Esta portaria entra em vigor na data de sua publicação no Boletim de Serviço.

**JARBAS DOS REIS** – Subsecretário-Adjunto de Planejamento, Orçamento e Administração

*"As informações publicadas são de exclusiva  
responsabilidade das unidades elaboradoras  
dos documentos."*

**MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES**

**Ministro de Estado**

*Paulo Bernardo Silva*

**Subsecretário de Planejamento, Orçamento e Administração**

*Ulysses César Amaro de Melo*

**Coordenadora-Geral de Gestão de Pessoas**

*Andrea de Miranda Ramos Kern*

**Edição, Editoração Eletrônica e Filtragem de Dados**

*Poliana dos Santos Ribeiro*

Esplanada dos Ministérios - Bloco R - Sala 303 - 3º andar

CEP 70044-900 - Brasília-DF

Telefone: (061) 2027-6044 ou 2027-6136

E-MAIL: boletim@mc.gov.br