



Política de Gestão de Incidentes de Segurança da Informação

GESTÃO DE INCIDENTES DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

1 OBJETIVO

Assegurar uma resposta rápida, eficaz, consistente e ordenada aos incidentes de segurança e privacidade da informação, incluindo a comunicação sobre eventos de segurança e privacidade da informação.

2. ABRANGÊNCIA

Esta Política se aplica a todos os setores e partes interessadas do Grupo IAG Saúde.

3. SIGLAS E DEFINIÇÕES

Alta Direção: pessoa ou grupo de pessoas que dirige e controla uma organização no nível mais alto. No Grupo IAG Saúde® a Alta Direção é composta pela Presidência e Diretoria.

Ativo: qualquer coisa que tenha valor para a instituição e precisa ser adequadamente protegida.

Gestão de incidentes de segurança e privacidade da informação: exercício de uma abordagem consistente e eficaz para o manuseio de incidentes de segurança e privacidade da informação.

Grupo IAG Saúde: holding composta pela empresa Instituto de Acreditação, Gestão, Consultoria e Sistemas de Informação Ltda (IAG Sistemas), e suas respectivas marcas: DRG Brasil®, Valor Saúde Brasil® e SigQuali®.

Incidente de segurança e privacidade da informação: um ou múltiplos eventos de segurança e privacidade da informação relacionados e identificados que podem prejudicar os ativos da organização ou comprometer suas operações.

Informação: Conjunto de dados que, processados ou não, pode ser utilizado para produção e transmissão de conhecimento, contido em qualquer meio, suporte ou formato.

Este documento e seus anexos são públicos e suas informações podem ser divulgadas externamente. Se você o recebeu por engano, favor entrar em contato com o remetente imediatamente e apagá-lo de seus arquivos. Qualquer uso não autorizado, replicação ou disseminação deste documento ou parte dele é proibido. Antes de imprimir, pense no meio ambiente.

GESTÃO DE INCIDENTES DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

Segurança da Informação: Preservação da confidencialidade, integridade e disponibilidade da informação na instituição.

SIGO – Sistema Integrado de Governança Corporativa.

4. DIRETRIZES

A presente Política é parte integrante da *POI IAG 009 – Política de Privacidade de Dados e Segurança da Informação* e terá as seguintes diretrizes e princípios:

- Estabelecer o processo para detectar, registrar, diagnosticar, responder e solucionar incidentes de segurança e privacidade da informação;
- Oferecer diretrizes que tenham como foco a manutenção e a continuidade dos serviços em menor tempo possível;
- Oferecer transparência na gestão de incidentes de segurança e privacidade da informação.

4.1 Papéis e responsabilidades para a realização das diretrizes de gestão de incidentes

O Comitê SIGO terá como missão o planejamento e a execução de ações que ofereçam respostas eficientes aos incidentes de segurança que apresentem risco à confidencialidade, integridade e disponibilidade dos dados e serviços.

O Comitê é composto por:

Presidência e Coordenação de Análise de Dados e Inteligência de Negócios;

Diretoria:

- Relacionamento com o Mercado
- Tecnologia da Informação
- Inovação
- Operações

Encarregada de Proteção de Dados;

Este documento e seus anexos são públicos e suas informações podem ser divulgadas externamente. Se você o recebeu por engano, favor entrar em contato com o remetente imediatamente e apagá-lo de seus arquivos. Qualquer uso não autorizado, replicação ou disseminação deste documento ou parte dele é proibido. Antes de imprimir, pense no meio ambiente.

GESTÃO DE INCIDENTES DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

Consultora da Qualidade e Compliance;

Curadora de Iniciativas ESG e Auditora Líder de Compliance

Coordenação de Análise do Sistema de Informação;

Analista Administrativo-Financeiro

O Comitê terá autonomia para garantir as melhores ações de resposta para um incidente, atendendo às necessidades.

As responsabilidades sobre a execução das atividades previstas nesta diretriz, no que diz respeito à segurança e privacidade da informação, caberão aos responsáveis abaixo relacionados. As demais atribuições do Comitê SIGO estão especificadas no Regimento do Comitê SIGO.

Alta Direção:

- Nomear os responsáveis pelos papéis relevantes para a segurança e privacidade da informação e garantir autoridade e responsabilidade do SIGO;
- Aprovar e implementar esta política, bem como as demais políticas específicas por tema;
- Acompanhar o desempenho do SIGO.

Comitê SIGO:

- Realizar a análise crítica dos incidentes de segurança e privacidade da informação e atuar na tomada de decisão para ações relativas ao processo de resposta e tratamento dos incidentes;
- Se aplicável, acionar o Plano de Recuperação de Desastres;
- Se aplicável, acionar os Planos de Plano de Contingência;
- Discutir as alternativas e as recomendações apresentadas, sugerindo os programas e/ou projetos e as ações para a sua implementação;
- Submeter o relatório de incidentes e buscar ações que devem ser tomadas no âmbito da empresa.

Este documento e seus anexos são públicos e suas informações podem ser divulgadas externamente. Se você o recebeu por engano, favor entrar em contato com o remetente imediatamente e apagá-lo de seus arquivos. Qualquer uso não autorizado, replicação ou disseminação deste documento ou parte dele é proibido. Antes de imprimir, pense no meio ambiente.

GESTÃO DE INCIDENTES DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

Encarregado de Proteção de Dados e Consultora da Qualidade e Compliance:

- Relatar e incentivar os colaboradores a relatarem, de boa-fé, indícios de ilicitudes e práticas não conformes com normas internas e externas;
- Realizar gestão do Canal de Ouvidoria e conduzir o processo de investigação dos relatos;
- Identificar e realizar a gestão de riscos de compliance, segurança e privacidade da informação e proteção de dados relativos cooperativamente com a coordenação de Sistema Integrado de Governança Corporativa: Qualidade, Compliance, Segurança e Privacidade da Informação – SIGO;
- Assegurar que a necessidade de ações corretivas seja identificada e as ações implementadas;
- Formalizar a comunicação do incidente de segurança.

Diretoria de Tecnologia da Informação:

- Identificar e realizar a gestão de riscos de segurança e privacidade da informação e proteção de dados cooperativamente com a Encarregada de Proteção de Dados e Consultora de Qualidade e Compliance;
- Assegurar que as diretrizes de confidencialidade, integridade e disponibilidade da informação sejam observadas e cumpridas durante o processo de recuperação / continuidade do negócio;
- Gerenciar o controle de acesso emergencial ao ambiente de contingência;
- Bloquear ameaças e ataques.

GESTÃO DE INCIDENTES DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

Coordenação de Análise do Sistema de Informação:

- Trabalhar cooperativamente com a coordenação do Sistema de Gestão de Segurança da Informação.

Todos os usuários:

- Seguir, de forma colaborativa, as orientações fornecidas em relação a segurança e privacidade da informação do Grupo IAG Saúde, bem como às normas e procedimentos internos.
- Utilizar de forma ética e consciente os recursos computacionais e informacionais.
- Relatar, de boa-fé, indícios de ilicitudes e práticas não conformes em relação à segurança da informação e demais normas internas e externas.

Todos os fornecedores críticos e parceiros:

- Implementar, cumprir e fazer cumprir políticas, boas práticas e padrões técnicos atuais e eficazes para a segurança, privacidade e proteção das informações e dados pessoais;
- Comunicar ao Grupo IAG Saúde no e-mail (dpo@grupoiagsaude.com.br), no prazo de 24 horas a ocorrência ou suspeita de ocorrência, de incidente de segurança, devendo informar: (i) data do relato; data e horário da ocorrência; data e horário da ciência da ocorrência, (ii) relação dos tipos de dados afetados, (iii) número e relação de todos os titulares afetados, (iv) descrição das possíveis consequências do evento, (v) indicação das medidas tomadas para reparar o dano e evitar novos incidentes.

Demais atribuições aos cargos aqui destacados estão especificadas nas Descrições de Cargos.

4.2 Canais para Comunicação do Incidente

GESTÃO DE INCIDENTES DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

É dever de todos relatar, de boa-fé, indícios de ilicitudes e práticas não conformes em relação à segurança e privacidade da informação.

Os instrumentos disponíveis para comunicação são:

- E-mail do DPO/Encarregado de Proteção de Dados: dpo@grupoiagsaude.com.br
- Canal de Ouvidoria disponível no site institucional (Contato e Ouvidoria - Grupo IAG Saúde (grupoiagsaude.com.br)). Através deste canal poderá escolher fazer um relato anônimo ou identificar-se. As informações nele registradas serão recebidas pela área de Qualidade e Compliance, assegurando sigilo absoluto e o tratamento adequado de cada situação, sem qualquer conflito de interesses.

4.3 Análise e Tratativa do Incidente

O Encarregado de Proteção de Dados juntamente com o Comitê SIGO deverá avaliar internamente o incidente – natureza, categoria e quantidade de dados afetados, consequências concretas e prováveis.

A partir da análise do incidente, ações corretivas devem ser definidas, documentadas e gerenciadas pelos seus responsáveis. A avaliação e decisão sobre eventos da segurança da informação são categorizados e priorizados levando-se em consideração os graus de risco por meio dos seguintes critérios:

Alto (Impacto Grave) – Incidente que afeta sistemas relevantes ou informações críticas, com potencial para gerar impacto negativo sobre a receita ou clientes.

Médio (Impacto Significativo) – Incidente que afeta sistemas ou informações não críticas, sem impacto negativo à receita ou clientes; investigações de colaboradores

com validade limitada devem ser tipicamente classificadas neste nível.

Baixo (Impacto Mínimo) – Possível incidente, sistemas não críticos;

GESTÃO DE INCIDENTES DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

investigações de incidentes ou de colaboradores; investigações de longo prazo envolvendo pesquisa extensa e/ou trabalho forense detalhado.

Todo processo de análise e tratativa do incidente será registrado no *REG IAG 323 – Relatório de Investigação e Tratamento de Incidentes*.

4.4 Comunicação do Incidente

A comunicação tem como objetivo informar os clientes internos e externos, atingidos pelo incidente, por meio de canais de comunicação pré-estabelecidos;

A comunicação deverá ser direcionada aos públicos interno e externo de acordo a pertinência para cada tipo de público.

Em caso de incidentes envolvendo dados pessoais onde o Grupo IAG Saúde se caracteriza na condição de Operador, o Encarregado de Proteção de Dados deverá **comunicar o incidente ao Controlador em até um dia útil**, contado da data do conhecimento do incidente e compartilhar o REG IAG 323 – Relatório de Investigação e Tratamento de Incidentes, mesmo que ainda parcial, contemplando itens como: descrição do relato, resumo do incidente de segurança, definição dos envolvidos no incidente, análise da causa raiz e implementação de ações corretivas, resultado da apuração.

Assim que concluído o REG IAG 323 - Relatório de Investigação e Tratamento de Incidentes, a versão final deverá ser compartilhada com o Controlador.

Diante de um incidente de segurança em que o Grupo IAG Saúde se caracteriza como Controlador, o Comitê SIGO deverá avaliar internamente a relevância do risco ou dano do incidente para determinar se deverá comunicar à ANPD e ao titular de dados.

Anualmente o Comitê SIGO reporta à Alta Direção os incidentes que porventura ocorreram no exercício em análise, através do REG IAG 369 Análise Crítica da Alta Direção.

GESTÃO DE INCIDENTES DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

4.5 Administração desta Política

Incentivamos os clientes, colaboradores, fornecedores e parceiros comerciais a comunicarem supostas violações destas diretrizes no canal de ouvidoria do Grupo IAG Saúde que se encontra na página de formulários de contato, no site do Grupo IAG Saúde: [Contato e Ouvidoria - Grupo IAG Saúde](#)

O Grupo IAG Saúde está comprometido em proteger de retaliação qualquer pessoa que, agindo de boa-fé, registre uma denúncia ou ajude em uma investigação, incluindo, mas não se limitando a: suspensão, assédio, ameaças, intimidação, coação, perda de benefícios, demissão ou qualquer outra forma de discriminação ou punição.

A ação ou a conivência que impliquem em desobediência ou inobservância das diretrizes desta política são consideradas infrações. As penalidades a que os infratores estão sujeitos são:

- o Advertência
- o Suspensão
- o Demissão por justa causa
- o Rescisão contratual

Declaramos que este documento é a cópia fiel da Política, aprovada pela Diretoria do Grupo IAG Saúde.

Quaisquer dúvidas sobre a aplicação desta Política deverão ser reportadas à área de Compliance, através do e-mail compliance@grupoiagsaude.com.br.

5. REGISTROS

REG IAG 323 - Relatório de Investigação e Tratamento de Incidentes

REG IAG 369 Análise Crítica da Alta Direção

Registro no Canal de Ouvidoria

REG IAG 369 Análise Crítica da Alta Direção

GESTÃO DE INCIDENTES DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

6. REFERÊNCIAS

ABNT – Associação Brasileira de Normas Técnicas. ABNT NBR ISO/IEC 27001 Segurança da informação, segurança cibernética e proteção à privacidade — Sistemas de gestão da segurança da informação — Requisitos. ABNT, 2022

ABNT – Associação Brasileira de Normas Técnicas. ABNT NBR ISO/IEC 27002 Segurança da Informação, segurança cibernética e proteção à privacidade – Controles de segurança da informação. ABNT, 2022.

ABNT – Associação Brasileira de Normas Técnicas. ABNT NBR ISO/IEC 37301 Sistema de gestão de compliance – Requisitos com orientações para uso. ABNT, 2021.

PRS IAG 061 – Incidentes de Segurança da Informação, incluindo Dados Pessoais e sua Avaliação para Comunicação.