

	POLÍTICA DE GESTÃO E RESPOSTA A INCIDENTES	Código: PO-03-SI
		Versão: 01

POLÍTICA DE GESTÃO E RESPOSTA A INCIDENTES

1. Objetivo

Estabelecer diretrizes para identificação, registro, tratamento, resposta e encerramento de incidentes de tecnologia e segurança da informação na CREDLEVE, minimizando impactos às operações.

2. Abrangência

Aplica-se a todos os colaboradores, terceiros e prestadores de serviço que utilizem recursos tecnológicos da CREDLEVE.

3. Definição de Incidente

Considera-se incidente qualquer evento que comprometa ou possa comprometer a disponibilidade, integridade ou confidencialidade das informações ou dos serviços de TI.

4. Registro dos Incidentes

Todo incidente deverá ser registrado no RunRun.it. O registro deverá conter descrição do problema, usuário solicitante, data, impacto e evidências quando disponíveis.

5. Classificação

Baixa: não impede o trabalho (SLA 24h).

Média: afeta parcialmente as atividades (SLA 8h).

Alta: impede atividades do usuário ou setor (SLA 4h).

Crítica: indisponibilidade geral, ataque cibernético, ransomware ou vazamento de dados (atendimento imediato).

6. Tratamento e Resposta

A equipe de TI deverá analisar o incidente, definir sua prioridade, executar ações de contenção, correção, validação e registrar a solução no RunRun.it antes do encerramento.

7. Documentação

Todos os incidentes deverão permanecer documentados no RunRun.it contendo causa, ações executadas, responsáveis, evidências e lições aprendidas.

	POLÍTICA DE GESTÃO E RESPOSTA A INCIDENTES	Código: PO-03-SI
		Versão: 01

8. Incidentes com Dados Pessoais

Quando houver indícios de comprometimento de dados pessoais, a Diretoria avaliará a necessidade de comunicação à ANPD e aos titulares, conforme a LGPD.

9. Revisão da Política

Esta política deverá ser revisada anualmente ou quando ocorrerem alterações relevantes na infraestrutura ou nos processos da empresa.

10. Considerações Finais

Todos os colaboradores devem comunicar imediatamente qualquer incidente identificado. O descumprimento desta política poderá resultar em medidas administrativas.

Fluxo Simplificado de Atendimento

Colaborador identifica o incidente → Registro no RunRun.it → Análise da TI → Classificação → Contenção → Correção → Validação → Encerramento → Registro das lições aprendidas.

Histórico de Revisões

Versão	Data		Revisões	Aprovador	Área
	Emissão	Aprovação			
01	09/02/2026	06/03/2026	Emissão da Política	Marcelo Carmanini	Diretoria