



Universidade Federal de Viçosa
Diretoria de Tecnologia da Informação
Divisão de Apoio ao Usuário



Processo de Gestão de Acesso

Abril - 2021

HISTÓRICO DE ALTERAÇÕES

Data	Responsável	Observações
10/04/2021	Diego Fialho Rodrigues	Criação do documento

Sumário

1. INTRODUÇÃO	4
2. GATILHOS	4
3. ATIVIDADES	4
3.1 Escalar	5
3.2 Validar	5
Entradas	5
3.3 Conceder/Revogar Acesso	5
3.4 Negar Solicitação	5
3.5 Auditar Acessos	5
3.6 Revogar Acessos Expirados/Impróprios	5
3.7 Atualização de Normas	5
Saídas	5
4. MATRIZ RACI	6
5. FATORES CRÍTICOS DE SUCESSO (CSF) E INDICADORES CHAVE DE PERFORMANCE (KPI)	6
5.1 Métricas Operacionais	6
5.2 Indicadores de Desempenho	7
5.3 Fatores Críticos de Sucesso	7
6. OPORTUNIDADES DE MELHORIA DO PROCESSO	7

1. INTRODUÇÃO

O Principal objetivo do processo de Gestão de Acesso é garantir o uso de serviços à usuários autorizados e, ao mesmo tempo, prevenir que usuários não autorizados não tenham acesso à esses mesmos serviços. Além disso, as concessões deverão ser aplicadas respeitando o princípio de privilégios mínimos e apenas pela duração de tempo necessário. A instituição se apoiará à políticas de acesso para decidir quem deverá ter direitos de acesso sobre os ativos de TI.

2. GATILHOS

O Processo de Gestão de Acesso será acionado sempre que alguma permissão precisar ser concedida ao revogada. Além disso, cabe ao processo executar tarefas anuais de revisão da Políticas de Acesso e auditar permissões expiradas sobre cada serviço e ativo de TI.

3. ATIVIDADES

A Figura 1 ilustra o processo de Gestão de Acesso e suas atividades. Cada atividade será descrita nas subseções seguintes.

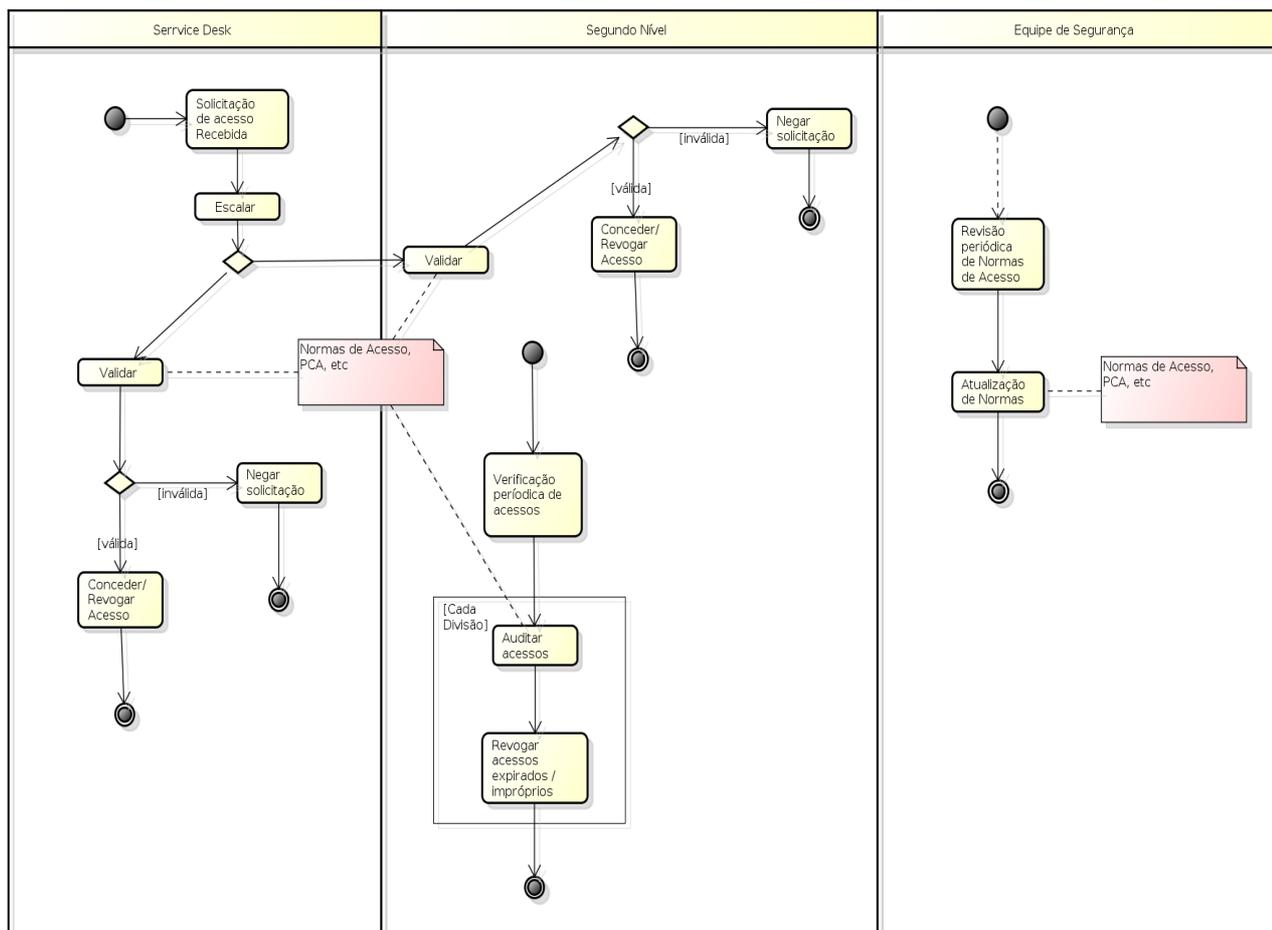


Figura 1: Processo de Gestão de Acesso.

3.1 Escalar

Após uma solicitação ser recebida pelo Service Desk, a equipe de atendimento de primeiro nível deverá classificar o chamado e verificar se o tipo de acesso solicitado pode ser resolvida no momento ou se será necessário escalar para o segundo nível.

3.2 Validar

Nesta etapa deverá ser avaliado se a solicitação deverá ser aprovada ou não, tomando-se como base as políticas de acesso da instituição.

Entradas

- Normas de Acesso, PCA, etc

3.3 Conceder/Revogar Acesso

De acordo com a decisão tomada na etapa anterior, o atendente deverá aplicar as operações necessárias para revogar ou conceder acesso. Feito isto, o solicitante deverá ser devidamente informado.

3.4 Negar Solicitação

Caso a solicitação não tenha sido validada, a operação de concessão ou revogação não poderá ser aplicada e o solicitante deverá ser informado sobre os motivos.

3.5 Auditar Acessos

Periodicamente, cada divisão deverá revisar cada um de seus serviços bem como os ativos adjacentes em relação à permissões expiradas ou permissões indevidas. A auditoria poderá ser feita de forma automática ou manual. As normas de acesso devem ser usadas como base para avaliar cada uma das permissões.

3.6 Revogar Acessos Expirados/Impróprios

Após a auditoria, todos os acessos expirados ou impróprios devem ser revogados. O usuários referentes aos acessos devem ser devidamente informados quando cabível.

3.7 Atualização de Normas

Periodicamente, a equipe de segurança deverá revisar as normas de acesso da instituição de forma a acompanhar mudanças na área de negócios e requisitos jurídicos e atualizá-la caso seja necessário.

Saídas

- Normas de Acesso atualizadas.

4. MATRIZ RACI

A matriz RACI (tabela 1) relaciona os papéis desempenhados dentro de um processo com cada uma de suas atividades. Para cada relação existem quatro valores possíveis:

- R – Responsible: Representa quem irá, de fato, executar a tarefa. Deve haver ao menos um por tarefa.
- A – Accountable: Define quem será responsável pelo sucesso da atividade. Fica encarregado de verificar se a atividade foi realizada com sucesso e dentro do prazo. Deve haver um, e apenas um, por atividade.
- C – Consulted: Pessoas que serão consultadas durante a atividade. Geralmente exercem papel de conselho na tomada de decisões.
- I – Informed: Pessoas que deverão ser informadas da execução da atividade.

Atividade	Service Desk	Segundo Nível	Equipe de Segurança
Escalar	R/A	C	
Validar	R/A	R	C
Conceder/Revogar Acesso	R/A	R	C
Negar Solicitação	R/A	R	C
Auditar Acessos		R	A/C
Revogar Acessos Expirados/Impróprios		R	A/C
Atualização de Normas			R/A

Tabela 1: Matriz RACI.

5. FATORES CRÍTICOS DE SUCESSO (CSF) E INDICADORES CHAVE DE PERFORMANCE (KPI)

5.1 Métricas Operacionais

ID	Nome	Possíveis Fontes
M1	Número de solicitações de acesso criadas	OTRS
M2	Número de solicitações de acesso atendidas	OTRS
M3	Número de solicitações de acesso atendidas dentro do prazo	OTRS
M4	Dias desde a última auditoria de acessos	
M5	Dias desde a última revisão de normas de acesso	

Tabela 2: Métricas Operacionais.

5.2 Indicadores de Desempenho

ID	Nome	Cálculo	Alerta	Sucesso
KPI1	Fluxo de atendimento de solicitações de acesso	M2/M1	> 90%	> 95%
KPI2	Taxa de atendimento de solicitações de acesso dentro do prazo	M3/M2	> 80%	> 90%
KPI3	Dias desde a última auditoria de acessos	M4	< 380	< 365
KPI4	Dias desde a última revisão de normas de acesso	M5	< 380	< 365

Tabela 3: Indicadores de Desempenho.

5.3 Fatores Críticos de Sucesso

ID	Nome	Indicadores envolvidos
CSF1	Administrar o controle de acesso de forma eficiente	KPI1, KPI2
CSF2	Garantir uma política de acesso consonante com a instituição	KPI4
CSF3	Garantir confidencialidade e integridade dos serviços	KPI1, KPI2, KPI3

Tabela 4: Fatores Críticos de Sucesso.

6. OPORTUNIDADES DE MELHORIA DO PROCESSO

- Sem registros até o momento.