

**LIGA DE ENSINO DO RIO GRANDE DO NORTE
FACULDADE NATALENSE PARA O DESENVOLVIMENTO DO RN
ESPECIALIZAÇÃO EM REDES DE COMPUTADORES**

**POLITICAS DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO E O USO DA INTERNET
DENTRO DAS ORGANIZAÇÕES.**

FRANCISCA CLÁUDIA RIBEIRO

NATAL/RN

2010

FRANCISCA CLÁUDIA RIBEIRO

**POLITICAS DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO E O USO DA INTERNET
DENTRO DAS ORGANIZAÇÕES.**

Monografia apresentada ao curso de Especialização em Redes de Computadores da Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do Rio Grande do Norte como requisito parcial para a obtenção do título de Especialista em Redes de Computadores.

Orientador:

Aluízio Ferreira da Rocha Neto, M.Sc.

NATAL/RN

2010

FRANCISCA CLÁUDIA RIBEIRO

**POLITICAS DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO E O USO DA INTERNET
DENTRO DAS ORGANIZAÇÕES.**

Monografia apresentada a Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do Rio Grande do Norte e aprovada em 17 de Setembro de 2010, pela banca examinadora composta pelos seguintes membros:

Aluizio Ferreira da Rocha Neto, M.Sc.
(Orientador)

Membro examinador

Membro examinador

NATAL/RN

2010

RESUMO

Os grandes avanços na Internet já passam a trazer para dentro das organizações muitos dos seus recursos, dentre estes, as redes sociais, que atualmente fazem parte da vida de nove entre dez brasileiros. A velocidade com que uma notícia se propaga na rede pode ser o diferencial de chegar à frente e conquistar o consumidor ou usuário. O diferencial advindo da Internet também pode significar um caminho sem volta, pois se trata de um universo cheio de mistérios.

Com esta nova realidade, as organizações estão passando por um processo de alinhamento destas tecnologias com os seus negócios e este trabalho tem como objetivo, apresentar o uso de políticas de segurança da informação para o bom uso da Internet dentro das organizações.

Palavras-chave: Internet, segurança, redes sociais, política de segurança.

ABSTRACT

The great advances in the Internet already carry with them into the organizations many of its features, among them, social networks, which are currently part of the lives of nine out of ten Brazilians. The speed with which news travels in a network can be the difference to get ahead and win the consumer or user. The differential arising from the Internet may also mean a path of no return, because it is a universe full of mysteries. With this new reality, organizations are undergoing a process of aligning these technologies with their business and this paper aims to present the use of information security policies for the proper use of the Internet within their organizations.

Keywords: Internet, security, social networks, the security policy

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	8
1.1 PROBLEMA DE PESQUISA.....	8
1.2 OBJETIVOS.....	9
1.2.1 <i>Objetivo Geral.....</i>	<i>9</i>
1.2.2 <i>Objetivos Específicos.....</i>	<i>9</i>
1.3 JUSTIFICATIVA.....	9
2 REFERENCIAL TEÓRICO	10
2.1 INTERNET.....	10
2.2 REDES SOCIAIS.....	12
2.2.1 <i>Redes Sociais Emergentes.....</i>	<i>12</i>
2.2.2 <i>Redes de Filiação ou Redes Associativas.....</i>	<i>13</i>
2.2.3 <i>Orkut.....</i>	<i>13</i>
2.2.4 <i>Twitter.....</i>	<i>14</i>
2.2.5 <i>Youtube.....</i>	<i>15</i>
2.2.6 <i>Facebook.....</i>	<i>16</i>
2.3 SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO.....	18
2.3.1 <i>Requisitos de Segurança.....</i>	<i>19</i>
2.4 POLITICA DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO	20
3 METODOLOGIA	24
3.1 TIPO DE ESTUDO	24
3.2 POPULAÇÃO E AMOSTRA.....	24
3.3 DADOS E INSTRUMENTO DE COLETA.....	24
4 ANÁLISE DE RESULTADOS.....	26
4.1 QUANTO AO USO DE POLÍTICA DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO.....	26
4.2 QUANTO AO GERENCIAMENTO DOS ACESSOS AOS RECURSOS DA INTERNET.....	26
4.3 QUANTO À IMPORTÂNCIA DADA AS REDES SOCIAIS DENTRO DA ORGANIZAÇÃO	28
5 CONCLUSÃO.....	31
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	33
BIBLIOGRAFIA CONSULTADA.....	34

LISTA DE FIGURAS

FIGURA 1-EVOLUÇÃO DA INTERNET (FONTE: EKADANTAYOGA, 2010)	11
FIGURA 2: SITE DO ORKUT	14
FIGURA 3: SITE DO TWITTER	15
FIGURA 4: SITE DO YOUTUBE.....	16
FIGURA 5: SITE DO FACEBOOK.....	17
FIGURA 6: CRESCIMENTO DAS REDES SOCIAIS. (FONTE: READWRITEWEB,2010)	17
FIGURA 7: COMO OS BRASILEIROS USAM A INTERNET (FONTE: MUNDOTECNO.INFO)	21
FIGURA 8: RECURSOS PARA MONITORAR ACESSOS A INTERNET.	22
FIGURA 9: QUESTIONÁRIO DE PESQUISA.....	25
FIGURA 10: GERENCIAMENTO DE ACESSOS	27
FIGURA 11: USO DOS RECURSOS DE COMUNICAÇÃO	28
FIGURA 12: GERENCIAMENTO DE ACESSOS	29

1 INTRODUÇÃO

Com o avanço e disseminação da tecnologia para todos os meios sociais, tem sido crescente o aumento de pessoas que utilizam os recursos da Internet. Podemos afirmar que mais de 80% dos brasileiros que tem acesso a Internet participa de alguma rede social. Esses meios de comunicação proporcionam diversas oportunidades, quebram barreiras, integram pessoas, independente de raça, escolaridade ou posição social.

Para as empresas, o ingresso no mundo das redes sociais pode ser o início da geração de inteligência coletiva dentro das organizações. As pessoas tendem a mostrar seus talentos de uma forma espontânea e àqueles que são formadores de opinião passam a se destacar, tendo em vista que não necessitam obedecer às hierarquias organizacionais.

Boa parte das empresas já consegue vislumbrar essa realidade que se forma de uma nova propaganda boca-a boca, onde são expressas de forma clara e sucinta as opiniões formadas acerca de produtos e serviços. Entretanto as redes sociais trazem consigo alguns pontos que precisam ser cuidadosamente avaliados.

Infelizmente muitos usuários da Internet desconhecem ou sentem-se imunes aos perigos de compartilhar informações na rede e quando da ausência de critérios e procedimentos para o uso seguro, terminam por compartilhar mais do que deveriam sobre empresas e entidades, como dados financeiros, de projetos, mudanças dentro da organização, dentre muitas outras informações consideradas sigilosas. Torna-se necessário que as empresas se preparem para esta realidade, objetivando a segurança das suas informações e independente dos recursos técnicos disponíveis no mundo na TI, como firewall, Proxy, dentre outros, é preciso também à implantação de políticas de segurança para o bom uso dos recursos da rede mundial de computadores.

1.1 PROBLEMA DE PESQUISA

Atualmente tem se tornado constante dentro das organizações os questionamentos quanto à participação ou não no mundo da Internet e a quais riscos suas informações estarão vulneráveis. A importância deste trabalho é apresentar a importância da implantação de políticas de segurança para o bom uso das redes sociais na Internet em uma organização.

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 Objetivo Geral

O objetivo principal deste trabalho é apresentar a importância da implantação de políticas de segurança da informação para o bom uso da Internet, dentro de uma organização

1.2.2 Objetivos Específicos

Para atingir o objetivo principal, as seguintes etapas foram seguidas:

- Conhecer os atuais recursos da Internet;
- Conhecer o funcionamento das redes sociais;
- Entender a importância da segurança da informação dentro da Internet;
- Avaliar possíveis adequações de uma política de segurança para adaptar-se aos atuais recursos da Internet;

1.3 JUSTIFICATIVA

Com os crescentes avanços da tecnologia, tem se tornado uma tarefa difícil não aderir de alguma forma a qualquer que seja o recurso que as mesmas oferecem e isto ocorre também para as organizações.

Para ter acesso a este novo mundo cada vez mais recheado de atrativos, as empresas tem que ter o conhecimento de quais riscos suas informações passarão a correr dentro do universo da Internet e passar isto adiante aos seus funcionários e colaboradores

Torna-se de significativa importância o assunto discutido ao longo deste trabalho, por ser atualmente uma realidade ao alcance de grande parte da população e mesmo assim, ainda requer um conhecimento maior, que objetive um entendimento um pouco mais focado na segurança da informação nas organizações.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 INTERNET

Ainda na época da guerra fria e com fins totalmente de caráter militar, surgiu o que conhecemos como Internet. Por volta do ano de 1960, as duas superpotências, Estados Unidos e União Soviética controlavam todos os meios de comunicação para se proteger de possíveis ataques. O governo dos Estados Unidos temia um ataque russo às suas bases militares, o que poderia trazer a público, informações sigilosas, tornando-o um país vulnerável. Pensando em como proteger-se, já que todas as informações estavam concentradas em um único lugar, foi idealizado então um modelo de troca e compartilhamento destas, com o objetivo de permitir a descentralização das mesmas. No caso de o pentágono sofrer algum tipo de ataque, as informações armazenadas ali não estariam perdidas. Fazia-se necessário para este compartilhamento, a criação de uma rede, a qual foi criada pela ARPA (*Advanced Research Projects Agency*) e recebeu o nome de ARPANet, que funcionava através de um sistema de *chaveamento de pacotes*, que é um sistema de transmissão de dados em rede de computadores.

O tão temido ataque inimigo, que era esperado pelos EUA, nunca aconteceu, mas algo inimaginável até aquele momento surgia no mundo, o maior fenômeno da comunicação conhecido até o momento, que precisou de apenas quatro anos para conseguir atingir cerca de 50 milhões de pessoas. Deste momento em diante, a Internet só absorveu mais pessoas e cresce desenfreadamente a cada ano no mundo inteiro, pois ao contrário de quando foi criada, hoje qualquer um pode ter acesso a rede, basta possuir algum equipamento que possa conectar-se a ela.

Com o crescimento da Internet e seus avanços tecnológicos, o *Internet Protocol* foi criado, permitindo então a conexão das redes através do endereço Ip na Internet. Houve por parte dos Estados Unidos naquele momento um investimento na criação de backbones, que são poderosos computadores conectados por linhas que tem a capacidade de dar vazão a grandes fluxos de dados, como canais de fibra óptica, elos de satélite e elos de transmissão por rádio. Todo este investimento por parte de uma das superpotências, não impediu que redes menores ou particulares também criassem seus próprios backbones, dando vazão aquilo que sabemos hoje, que a Internet basicamente consiste, em ser um lugar sem um dono de verdade.

Anos mais tarde, por volta de 1990, foi criado o conhecido World Wide Web ou simplesmente www, como é mais conhecido, pelo cientista Tim Berners-Lee.

Passado tudo isto e tendo como aliados o interesse mundial e comercial, veio a popularização da Internet na década de 1990. Até o ano de 2003, cerca de mais de 600 milhões de pessoas estavam conectadas à rede.

No gráfico da Figura 1 podemos ver o crescimento no uso da Internet e de todos os seus recursos, até mesmo em relação a outros meios de comunicação, que fazem parte da vida da população a décadas.

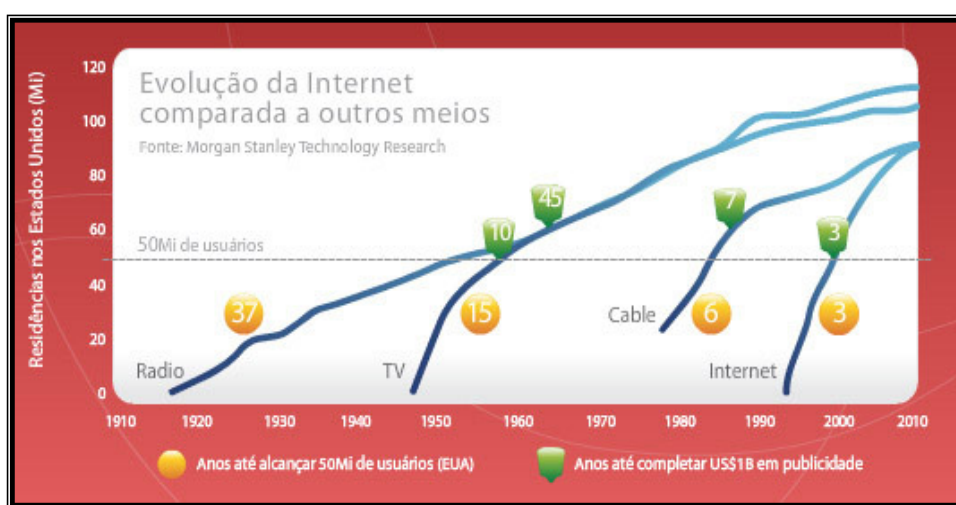


Figura 1-Evolução da Internet (Fonte: ekadantayoga, 2010)

Com tantos avanços tecnológicos voltados para as pessoas que se conectam a rede, eis que foram surgindo mais e mais ferramentas objetivando sempre a adesão de mais usuários, que pedem mais e na maioria das vezes são atendidos. Surgem então serviços de envio de mensagens, de bate-papo e a cada dia que se passa mais novidades vão surgindo.

Não é difícil então, compreender a criação e o crescimento avançado das redes sociais na Internet e a realidade de que não ingressar nelas é como estar num universo à parte onde as coisas passam a acontecer num longo espaço de tempo, num mundo onde a perda de tempo pode ser o diferencial e isto não é somente uma realidade do indivíduo enquanto pessoa, mas também para as organizações como um todo. Mas o mundo do www, ainda conflita com alguns paradigmas culturais existentes em muitas empresas e esta quebra não é uma tarefa fácil. A Internet para muitos é uma terra de ninguém, quando o mais certo seria dizer que a Internet é uma terra para todos, onde cada um pode ser único, necessidade esta que todo ser humano tem e nem precisamos buscar entender o porque, basta acessar algum site de

relacionamento para se deparar com as milhares de pessoas que segundo a segundo falam para o mundo, criam sua própria língua, se expressam, buscam suas respostas, se indenticam ou não umas com as outras, possuem sua própria e única forma de ver o mundo e o que é mais importante, não são julgadas ou rotuladas por isso.

Dentro das organizações o mundo de ninguém precisa ter dono, pois elas possuem seus gestores, suas regras e para Internet, isto não é diferente ou até é, bem mais complexo. É a realidade de muitas empresas a criação de políticas de utilização da Internet, de modo que este uso esteja em sintonia com as estratégias e os objetivos da empresa, como mais uma ferramenta que venha a acrescentar e não a causar perdas.

Outro ponto relevante é a falta de conhecimento da segurança dentro das redes sociais, que se tornaram a cara da Internet, a inexistência de algo que realmente comprove que ao compartilhar suas informações não sofreram perdas ou danos. É a mudança de paradigma, pois não se pode mais dizer que é o olho do dono que faz um negócio crescer e sim os olhos do mundo.

2.2 REDES SOCIAIS

As redes sociais podem ser definidas como sendo um meio de conectar pessoas ou grupos que estejam interconectados por um ou vários fatores. Estas conexões passaram a fazer parte da vida de boa parte da população, por meio do que conhecemos como redes sociais na Internet.

Para RECUERO (2009) as redes sociais na Internet representam uma mudança profunda na forma de organização, identidade, conversação e mobilização social.

Já na opinião de CROSS, Rob e THOMAS, Robert J. (2009) as redes sociais fazem atualmente com que sejam repensados os modelos e liderança e gestão dentro das organizações, visto que o uso das redes funciona como um fio condutor de conhecimento.

As redes sociais na Internet também podem ser analisadas por características que as distingam, como apresentado a seguir.

2.2.1 Redes Sociais Emergentes

Aquelas redes que surgem de forma descentralizada, por meio da interação entre aqueles que participam da conversação por meio do computador, podem ser chamadas de redes emergentes. Também podemos exemplificar melhor com o exemplo dos comentários de um weblog ou fotolog, aonde as pessoas vão interagindo por meio de suas opiniões. São redes

que vão surgindo dentro das próprias mídias sociais, como os recados trocados entre os usuários do Orkut, que vão criando laços a medida que existe conexão entre as pessoas que os enviam.

2.2.2 Redes de Filiação ou Redes Associativas

São as redes mais percebíveis, já que nelas estão as que mais costumeiramente são citadas quando o assunto são as ferramentas sociais na Internet. Nelas estão contidas todas as redes menores, podemos dar um exemplo do Orkut ou facebook, que são grandes redes que possuem outras menores que surgem a partir das ligações estabelecidas. Trata-se no universo aonde os laços sociais podem surgir.

Tantos conceitos nos levam a tentar compreender o poder que estas mídias sociais exercem sobre as pessoas, transformam a realidade do nosso dia-a-dia e nos permitem acesso a uma diversidade de opções num mundo aonde cada um pode e quer ser único. Para as empresas isto também passou a ser aplicado, pois as redes sociais têm conquistado seu espaço e trazido consigo muitos recursos e também a chave para muitos problemas.

Existem atualmente diversas mídias sociais na Internet. As próximas seções relatam as principais.

2.2.3 Orkut

Site de relacionamento criado em janeiro de 2004 pelo engenheiro de software turco, Orkut Büyükkökten, que desenvolveu a rede social Orkut como um projeto independente enquanto estudava na Universidade de Stanford, dando a ela o seu nome.

Para interagir no Orkut é preciso criar um perfil, este que no início precisava de um prévio convite de alguém que já fizesse parte da rede, realidade esta que não mais existe, agora é necessário somente a criação do perfil e expor um pouco ou muito de você e daí em diante conectar-se a várias redes sociais. No Brasil, o Orkut é uma febre em todas as classes sociais e vem passando por constantes mudanças, algumas que vieram por agradar seus usuários, outras nem tanto assim, o compartilhamento de conteúdo pelo Orkut ainda tem as suas limitações.

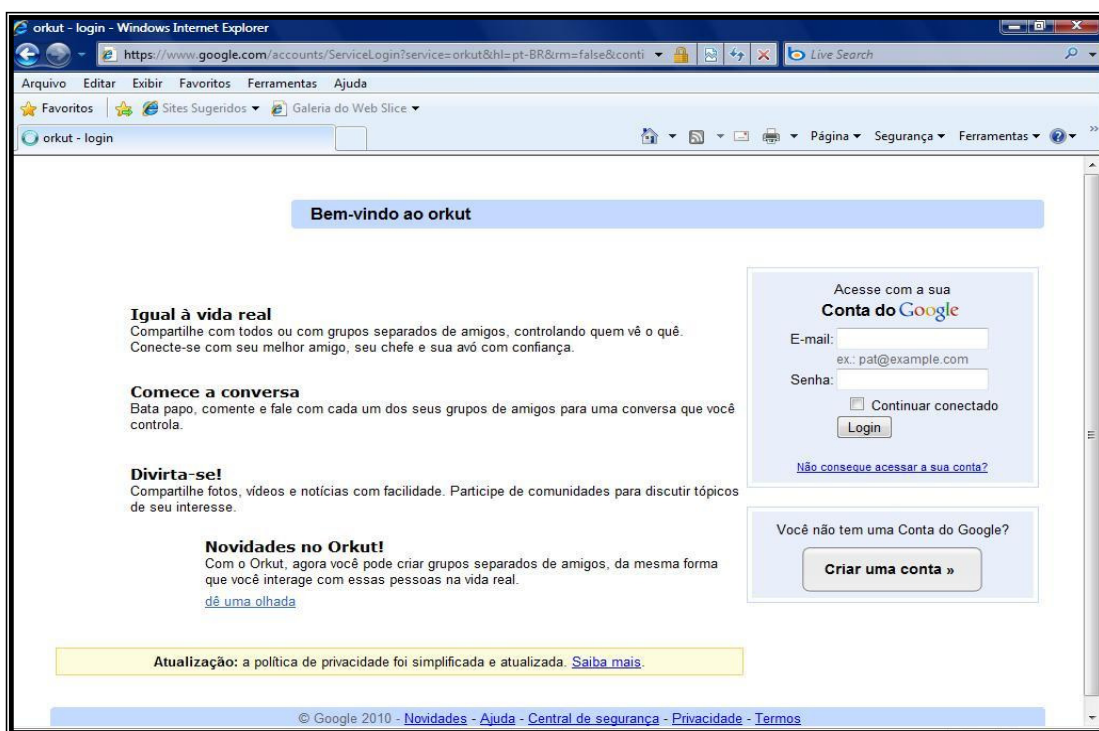


Figura 2: Site do Orkut

2.2.4 Twitter

Criado em 2006 por Jack Dorsey, Biz Stone e Evan Williams, como um projeto da empresa Odeo. Tornou-se popular em todo mundo e às vezes chega a ser chamado de “SMS da Internet”. Estruturado com seguidores e pessoas a seguir, onde cada twitter pode escolher quem deseja seguir e ser seguido por outros.

O twitter passou a ser mais conhecido entre os brasileiros nos últimos anos, principalmente por aqueles que seguem seus artistas preferidos, suas marcas, enfim em busca das informações mais rápidas e quentes. Neste espaço muitos ídolos postam seu dia-a-dia, suas opiniões sobre absolutamente tudo e terminam mesmo que inconscientemente, por aumentar assim a legião de twiteiros nas redes sociais, daí uma explicação para o twitter possuir 120 milhões de usuários no mundo.

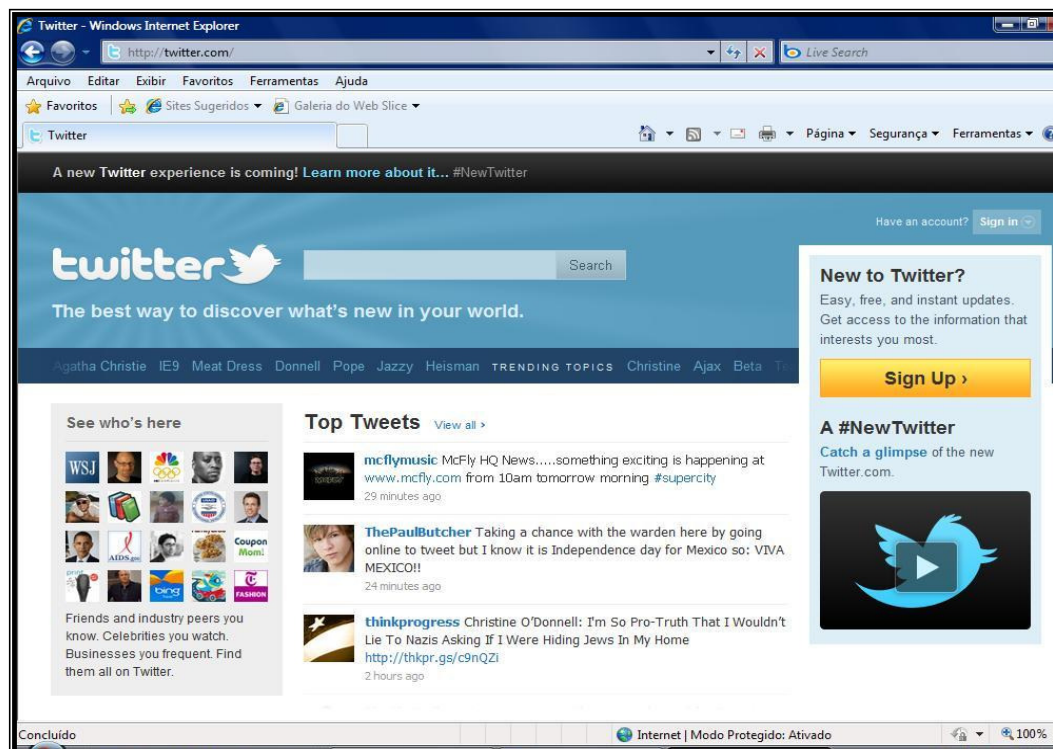


Figura 3: Site do Twitter

2.2.5 Youtube

Criado por Chad Hurley, Steve Chen e Jawed Karim, em fevereiro de 2005, como um entre vários serviços concorrendo para eliminar as barreiras técnicas objetivando um melhor compartilhamento de vídeos.

Atualmente é o site deste tipo mais popular em todo mundo, inclusive no Brasil. Com seu formato de fácil manuseio, o youtube contribuiu para que o compartilhamento de vídeos passasse a ser uma das partes mais importantes da cultura da Internet. Este site evolui e ganha adeptos numa velocidade.

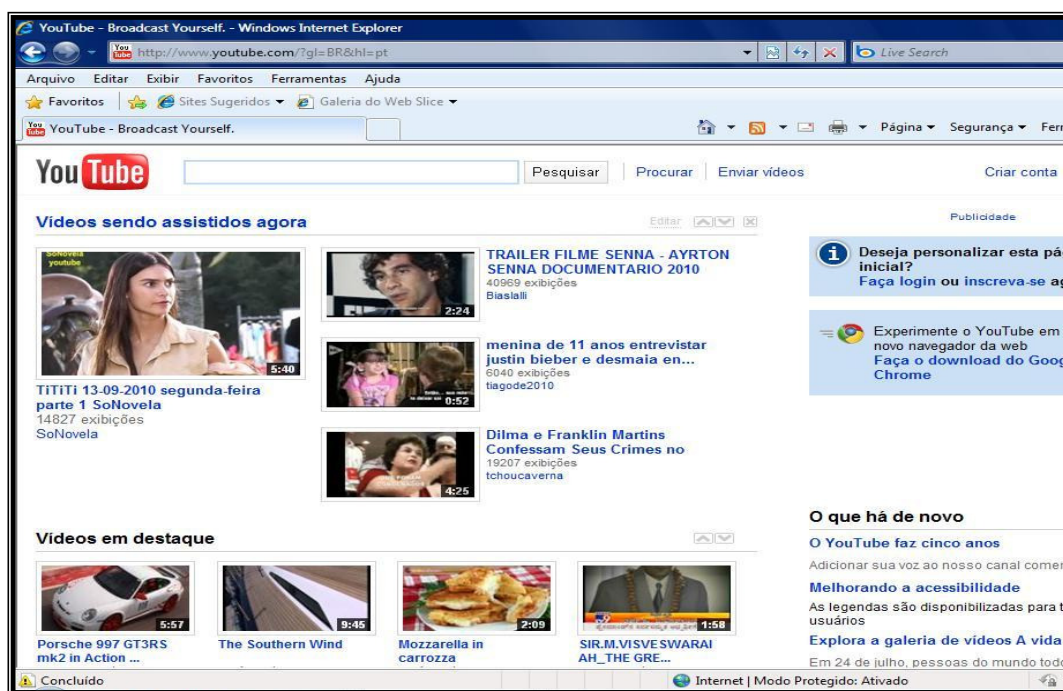


Figura 4: Site do Youtube

2.2.6 Facebook

Criado por Mark Zuckerberg, 22 anos, ex-estudante da universidade de Harvard, o site consegue reunir características de fotolog, blog e Orkut. Criado em 2004, quando Mark Zuckerber tinha 19 anos enquanto era estudante de Havard, pois o objetivo inicial do facebook era criar uma rede de contatos entre os alunos que estavam saindo do secundário e entrando na Universidade. Para ter acesso ao sistema é necessário ser estudante e estar nesta situação.

Com a popularização do facebook, houve o ingresso de diversos membros e atualmente no Brasil, ele recebe mais de 360 milhões de visitas.

Todas estas mídias da rede social na Internet são a realidade de milhões de pessoas em todo mundo e não faz mais parte somente das horas de lazer dos individuos mas, do dia-a-dia de todos, o que torna uma tarefa quase impossivel, manter essas pessoas longe de algo que faz parte da vida delas. Nos dias de hoje para nove entre dez brasileiros ficar sem Internet é algo inimaginável.

Já é possível se ter acesso a vários estudos que comprovam que as organizações precisam evoluir junto com as tecnologias, que sabemos não estarem ligadas apenas aos recursos das redes sociais, mas mesmo assim, para alguns detentores do poder de decisão nas empresas, compartilhar informações ainda é um passo a ser estudado sob diversos aspectos.

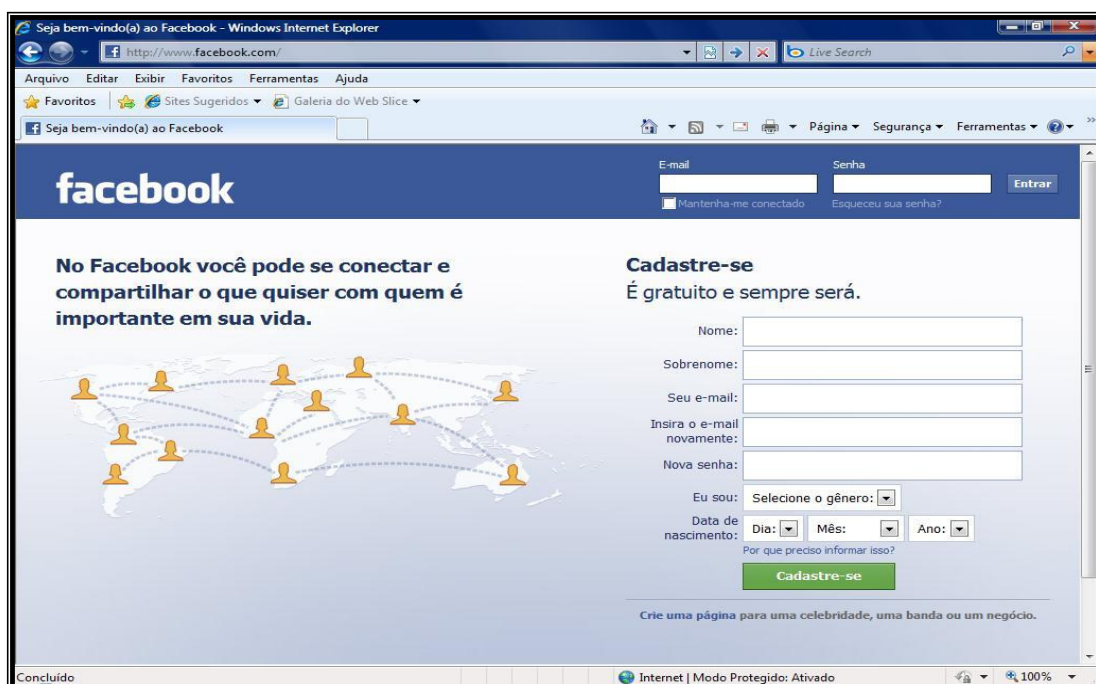


Figura 5: Site do Facebook

Na Figura 6 podemos ver nitidamente o crescimento de um dos recursos mais utilizado atualmente na Internet, as redes sociais e no gráfico o crescimento do Orkut é o que apresenta o maior destaque, pois se sabe que esta é a rede social que mais ganha adeptos no Brasil. Outras redes já estão ganhando mais usuários, como é o caso do Facebook e do Twitter, mas até o momento os brasileiros continuam preferindo o Orkut.

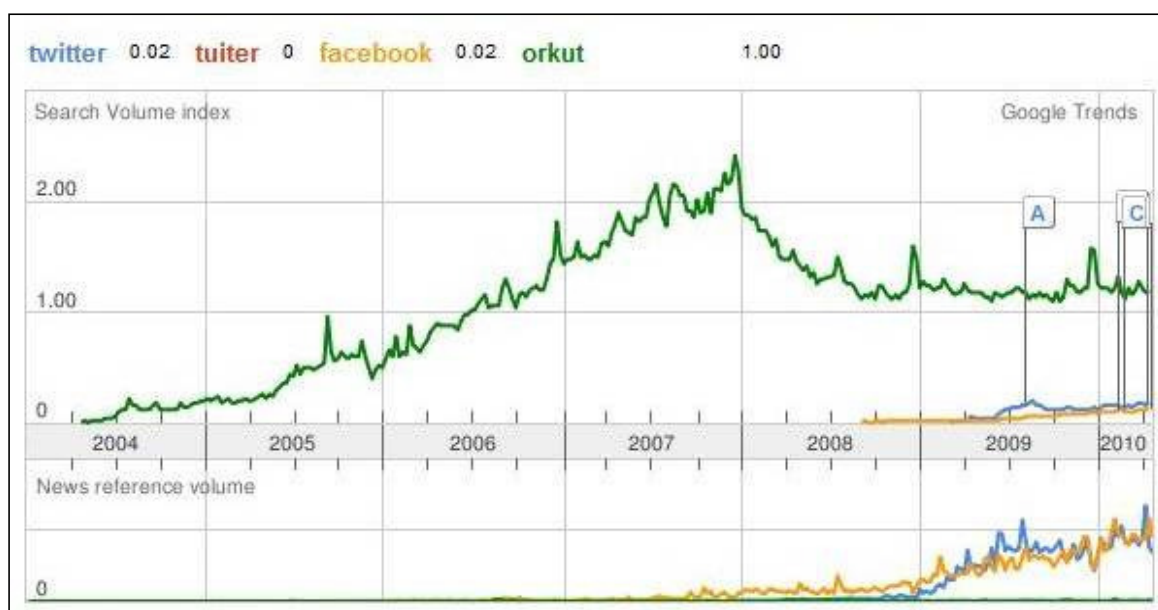


Figura 6: Crescimento das redes sociais. (Fonte: readwriteweb,2010)

2.3 SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

Pode-se dizer que informação é todo e qualquer conteúdo ou dado que tenha valor para algum indivíduo e, a segurança desta Informação vem a ser a proteção aplicada às mesmas. A segurança da informação pode vir a ser violada por fatores tanto de ordem comportamental, como de uso, por quem se utiliza dela, pelo ambiente ou infra-estrutura na qual se encontra inserida ou simplesmente por pessoas mal intencionadas, que podem ter diversos objetivos que podem ir de furtar, apagar ou modificar a informação.

De acordo com DIAS (2000), a informação pode ser classificada em quatro níveis, quanto vista de uma forma mais comum, são elas:

- ***Públicas ou de uso irrestrito***- são as informações e os sistemas que podem ser divulgados a qualquer pessoa, sem que haja implicação para organização.
- ***Internas ou de uso interno***- são as informações e sistemas que não podem sair do âmbito da organização. Entretanto, caso isso venha a ocorrer, as consequências não serão desastrosas.
- ***Confidenciais***- são as informações e sistemas de dentro da organização que são protegidos contra o acesso externo. Os mesmos só são acessados pelos funcionários para o desempenho de suas funções.
- ***Secretas***- são as informações e sistemas que devem ter seus acesso restritos, tanto interno quanto externo. Se acessadas por pessoas não autorizadas, podem causar problemas críticos e catastróficos.

Para DIAS (2000, p.41) “Segurança é, portanto, a proteção de informações, sistemas, recursos e serviços contra desastres, erros e manipulação não autorizada, de forma a reduzir a probabilidade e o impacto de incidentes de segurança.”

Atualmente o conceito de Segurança foi padronizado pela norma ISO/IEC 17799:2005, aonde diz que refere-se a proteção existente sobre as informações de uma determinada empresa ou pessoa, ou seja, aplica-se tanto ao universo corporativo quanto pessoal.

A segurança para as informações que trafegam na Internet, também impacta na realidade cultural das pessoas que utilizam, este é um dos motivos da importância da disseminação dos conceitos básicos de segurança, dos cuidados mínimos que se devem ter quando se faz parte de um universo cheio de interrogações que são desmistificadas aos poucos, mas, que todos sabem estarem bem longe de saberem de tudo.

2.3.1 Requisitos de Segurança

Os requisitos básicos para a garantia da segurança da informação são:

- ***Confidencialidade ou Privacidade:*** Garantia de que a informação e processos serão liberados apenas àquelas pessoas autorizadas pelo proprietário da informação.
- ***Integridade de dados:*** Garantia de que a informação manipulada mantenha todas as características originais estabelecidas pelo proprietário da informação
- ***Disponibilidade:*** Garantia de que a informação esteja sempre disponível para o uso legítimo, ou seja, por aqueles usuários autorizados pelo proprietário da informação, no momento necessário
- ***Consistência:*** Garantia de que o sistema atende as expectativas do usuário autorizado, não danificando sua informação por problemas de mau funcionamento ou alguma pane.
- ***Isolamento ou uso legítimo:*** O sistema será acessado somente por pessoas autorizadas.
- ***Auditoria:*** Monitoramento dos usuários nos sistemas de informação, de maneira que possa detectar falhas de segurança e ser capaz de identificar os culpados.
- ***Confiabilidade:*** Garantia de que mesmo em condições desfavoráveis, o sistema atuará de acordo com o esperado.

Um estudo efetuado pela consultoria ManPower, com mais de trinta mil funcionários de diversos segmentos, em diversos países, mostra que pelo menos 55% das empresas brasileiras possuem atualmente algum tipo de política de restrição de alguns recursos da Internet pelos seus funcionários, contra 20% no mundo.

Esta realidade apontada impacta mais uma vez no âmbito cultural, principalmente das empresas mais antigas no mercado e que para seus gestores, não se faz necessário estar na rede para continuar competitivo.

Com os avanços tecnológicos, o mundo da Internet já passou a fazer parte das empresas que, precisam não somente disseminar políticas de boa utilização dos recursos da rede, como também serem capazes de elencar os possíveis problemas que poderão vir a passar, no caso de terem a segurança de suas informações lesadas de alguma maneira.

2.4 POLITICA DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

Na Internet, toda e qualquer informação está ao alcance de todos com apenas um clique de distância, o que vem a ser um universo de mistérios e também de perigos, os quais precisam e devem ser avaliados e considerados para que o ingresso neste mundo de novidades não se torne um mundo de problemas.

De acordo com a norma ABNT ISO/IEC 17799:2005, uma política da informação visa:

“Prover uma orientação e apoio da direção para segurança da informação de acordo com os requisitos do negócio e com as leis e regulamentações relevantes”, ou seja, ela propõe uma política que sistematize um processo a fim de minimizar as preocupações da direção com a segurança de seus ativos”.

É de conhecimento de muitos os perigos que podemos encontrar ao decidirmos fazer parte de alguma rede social na Internet, por exemplo, mas ainda nos deparamos com algumas exposições desnecessárias na rede, que podem causar problemas ao autor das mesmas e a depender de qual o teor destas exposições, a organização da qual aquela pessoa faça parte. Já não é mais novidade golpes pela Internet, pessoas lesadas, ridicularizadas e até mesmo mortas por fazerem mal uso dos recursos das redes sociais ou simplesmente por esquecerem em alguns momentos que trata-se de uma conexão com o mundo inteiro e não somente com seus amigos ou colegas de trabalho, com os quais compartilhamos informações e acreditamos que nada será revertido contra a nossa pessoa. É possível ver logo abaixo como o brasileiro gasta seu tempo na Internet e daí torna-se nítido o quanto se faz necessário, principalmente no mundo corporativo, a implantação de uma política segurança da informação.



Figura 7: Como os brasileiros usam a Internet (Fonte: mundotecno.info)

Diante de toda esta realidade é de suma importância que as organizações possuam uma política de segurança da informação, além dos recursos da tecnologia que estão disponíveis para os que administram uma rede corporativa, visando o bom uso dos recursos da Internet e tornando de conhecimento de todos os funcionários e colaboradores quais os critérios adotados e quais medidas a serem tomadas, quando da não observância dos critérios básicos para o uso da rede, dentro de determinada empresa.

Podem-se ver na Figura 8 alguns dos recursos utilizados pelas organizações, com objetivo de manter as suas informações somente ao alcance das pessoas que possuam o livre acesso a estas. Mas é de conhecimento de muitos que somente estes recursos não são o suficiente para manter as informações do mundo corporativo salvas de pessoas não autorizadas.

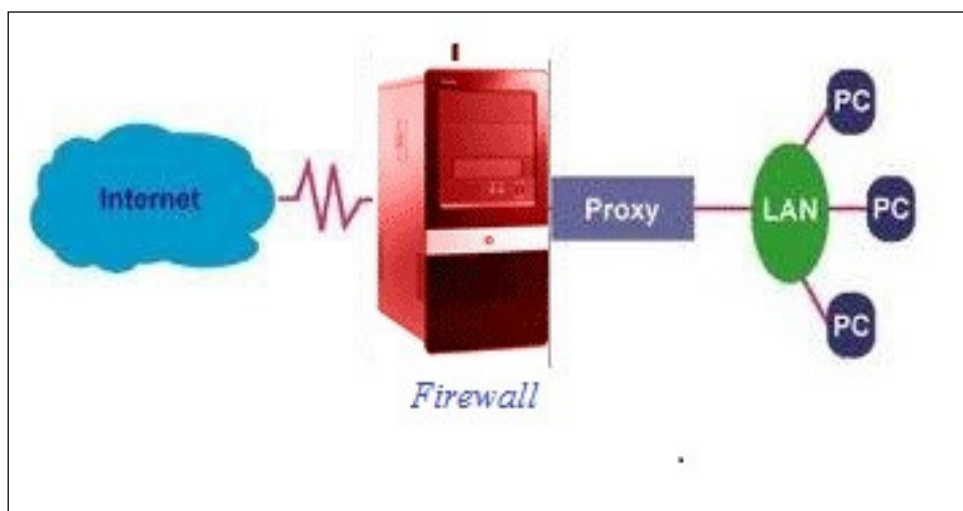


Figura 8: Recursos para monitorar acessos a Internet.

Sabemos que uma política de segurança da informação abrange todo tipo de informação que trafega dentro de determinado local, no caso do trabalho em questão, dentro das organizações e, portanto o estudo tem foco no principal no uso dos recursos da Internet, que atualmente sabemos ser alvo de diversos paradigmas entre os gestores de empresas.

Com a invasão das redes sociais ao ambiente corporativo, não tem sido mais um caso a parte ter que tomar decisão quanto ao uso das mesmas e principalmente que tipo de uso e por quais pessoas. Em um momento em que tudo termina indo parar na rede, é necessário buscar soluções para proteger a integridade das informações, evitando que ocorra o compartilhamento equivocado destas.

Para elaboração de uma política de segurança da informação, também é preciso adequá-la a organização na qual será implantada e neste caso o processo muda de uma para outra, desde que, sempre tenha um conteúdo simples, objetivo e compreensível para todos. Independente das características da empresa, um documento de política de segurança da informação deve constar de:

- **Definição:** Item que deve conter explicação sobre o que é segurança da informação e a sua importância e seus objetivos.
- **Declaração:** Item que deve conter texto que mostre claramente o comprometimento da direção com a criação do documento.
- **Estrutura de Controles:** Item que deve estabelecer os objetivos de controle e o controle propriamente dito, incluindo estrutura e análise/avaliação e gerenciamento de risco.

- ***Conformidade com a legislação:*** Item no qual deve ser avaliada a questão legal do documento que deve ser escrito em conformidade com os regulamentos que regem a organização em questão.
- ***Treinamento:*** Item que deve mostrar a importância de que todos os envolvidos no processo de criação da política de segurança da informação sejam instruídos no processo de implantação e uso da mesma.
- ***Gestão de continuidade do negócio:*** Item que deve conter medidas preventivas e de recuperação, visando à garantia de que não haverá interrupção nas atividades do negócio.
- ***Conseqüências da violação:*** Item no qual deve estar explícito de forma clara e sucinta as conseqüências da violação da política de segurança da informação. Esta parte deve ser bastante divulgada para evitar desculpas de desconhecimento das normas.
- ***Definição de responsabilidades:*** Item que deve conter a designação das responsabilidades pela proteção de cada ativo e pelo cumprimento de cada processo de segurança da informação.
- ***Referências:*** Item que deve indicar documentos complementares que fortaleçam ainda mais a política, que possam detalhar procedimentos de sistemas implantados ou regras a serem seguidas.

Com a presença crescente de ambiente informatizado dentro das organizações, cujo acesso é permitido aos empregados e, eventualmente, a terceiros autorizados, a criação, aprovação e implantação de política de segurança da informação, que incluam normas para o bom uso destes recursos. É vital para a sobrevivência das empresas, independente do seu tamanho, ramo de atividade ou tempo de mercado.

3 METODOLOGIA

3.1 TIPO DE ESTUDO

Quanto à natureza da pesquisa, o estudo realizado foi de caráter qualitativo com subsídios do estudo quantitativo.

De acordo com ROESCH (1999) pesquisa quantitativa é utilizada quando o propósito do projeto implica medir relações entre variáveis, para avaliar o resultado de algum projeto ou sistema. Ainda segundo a mesma autora, a pesquisa qualitativa é apropriada quando se trata de selecionar e construir uma intervenção.

3.2 POPULAÇÃO E AMOSTRA

A população se constituirá dos responsáveis pelas unidades de TI do Sistema Indústria do Brasil. A amostra será intencional e estratificada, ou seja, grupos que tem o mesmo perfil.

Na visão de ROESCH (1999), população é um grupo de pessoas que interessa entrevistar para o propósito específico do estudo.

3.3 DADOS E INSTRUMENTO DE COLETA

A primeira etapa da pesquisa constitui-se da obtenção de dados secundários através da pesquisa bibliográfica. “São denominados secundários os dados coletados, que se encontram organizados em arquivos, bancos de dados, anuários estatísticos, relatórios etc” (MARTINS E LINTZ, 2000, p.45)

Para a coleta de dados primários, foi realizado o envio de um questionário estruturado aos responsáveis pela área de TI das federações do sistema indústria, contendo nove perguntas, das quais cinco delas permitem vislumbrar a realidade adotada por cada entrevistado quanto ao objetivo deste estudo.

O questionário aplicado foi desenvolvido através da ferramenta Google Docs e encontra-se na figura 9.

O Uso de Redes Sociais no Sistema Indústria

Selecione o Estado * ACRE

Nome da Empresa *

Cargo

Numero de Funcionários Até 100

1) Sua empresa possui uma Política de Segurança da Informação?

☐ Sim

☐ Não

2) De que forma se gerencia o uso da informação e o acesso à Internet dentro da sua instituição?

3) Selecione abaixo que ferramentas de comunicação digital são permitidas dentro da sua instituição?

☐ MSN (aberto para uso interno e externo)

☐ MSN Corporativo (para uso apenas internamente)

☐ SKYPE (para uso interno e externo)

☐ SKYPE (para uso apenas interno)

☐ Utiliza SKYPE e MSN para uso em geral

☐ Não utiliza nenhuma ferramenta de comunicação digital

Outro:

4) Quais ferramentas de redes sociais, são permitidas para uso na sua instituição?

☐ Orkut

☐ Facebook

☐ Twitter

☐ Youtube

☐ Blogs

☐ Myspace

☐ A empresa não permite uso de Redes Sociais

Outro:

5) Utilize o espaço abaixo para descrever sua opinião respeito da importância das redes sociais nas

empresas.

[Tecnologia](#)
[Google Docs](#)
[Denunciar abuso](#)
[Termos de Serviço](#)
[Termos Adicionais](#)

Figura 9: Questionário de Pesquisa

4 ANÁLISE DE RESULTADOS

De acordo com os objetivos específicos apresentados na elaboração deste trabalho, apresentam-se a seguir os resultados da pesquisa realizada com os responsáveis pelas Unidades de TI do Sistema Indústria.

4.1 QUANTO AO USO DE POLÍTICA DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

Em resposta ao item 1 do questionário, as unidades de TI do Sistema Indústria, em sua totalidade possuem Política de Segurança, visando o bom uso dos recursos da Internet. Sejam mais simples, com algumas normas básicas, ou mais complexas contemplando as mais diversas áreas pelas quais transitam informações. As federações têm buscado administrar os acessos de seus colaboradores e torna-se nítido que formal ou informalmente estas têm procurado alternativas para um alinhamento entre a segurança de suas informações e as novas tecnologias que estão surgindo no mercado. Sabemos, no entanto que, implantar uma Política de Segurança não é uma tarefa fácil, por tratar-se de algo um pouco abstrato, como pode ser a informação em determinado momento, além do que, nos deparamos com problemas de cultura, de falta de conhecimento dos riscos que podem envolver navegar na Internet.

Algumas dessas federações estão no processo de implantação de um documento de Política de Segurança da Informação e passam exatamente pelo momento crítico de decisão do que será liberado e aquilo que uma vez aberto o acesso, poderá causar danos as informações destas empresas. Neste momento é essencial que todas as áreas estejam envolvidas e tenham seus objetivos alinhados, evitando que, algum setor venha a se sentir lesado por algum tipo de restrição, que na visão dele pode ser vital a produtividade dos seus colaboradores.

4.2 QUANTO AO GERENCIAMENTO DOS ACESSOS AOS RECURSOS DA INTERNET

Estas Unidades de TI gerenciam os recursos da Internet, de acordo com os interesses de cada instituição, que mesmo fazendo parte do mesmo Sistema Indústria, são produtos do meio cultural em que estão. Como ficam visíveis nos gráficos abaixo, algumas federações utilizam recursos da Internet, outras, apenas alguns recursos e por fim aquelas que não utilizam nenhum.

Para resposta do item 2 do questionário constatou-se que, o gerenciamento dos acessos é feito na maioria das federações por softwares específicos, como o BRMA, Proxy e Firewall e numa minoria, ainda é utilizado somente manual para o bom uso da Internet. O acesso as redes sociais é liberado somente para pessoas ou setores que necessitam desse instrumento, respondeu uma das federações, estes setores seriam os de Comunicação, Jornalismo e para os Gestores. Estas liberações aos sites de redes sociais são realizadas com regras específicas nos softwares de gerenciamento como o Squid, que é utilizado por boa parte dessas instituições e no Firewall.

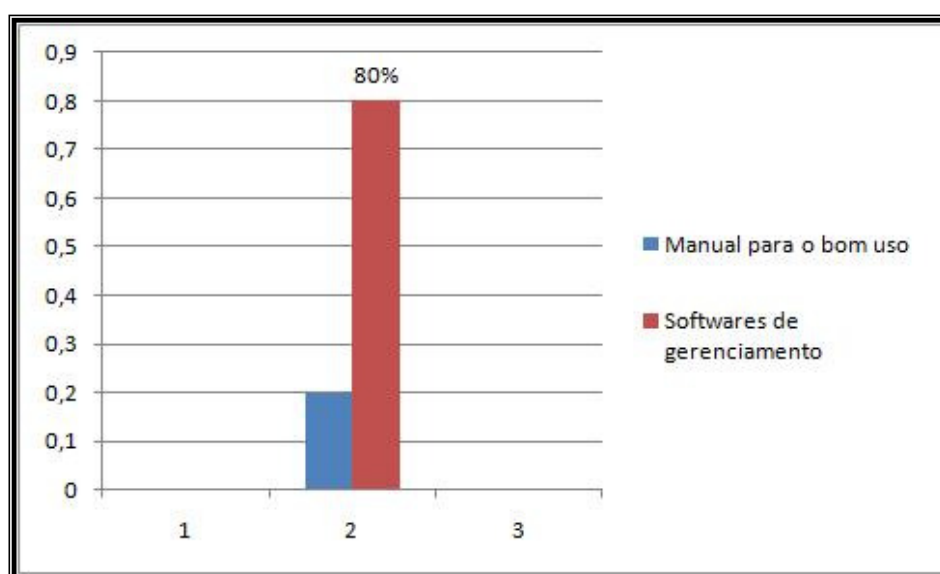


Figura 10: Gerenciamento de acessos

Dentro destas Unidades, recursos como ferramentas de comunicação, ainda dividem opiniões, como visto no gráfico abaixo. Algumas destas organizações ainda não percebem importância em utilizá-las. Na figura 11, em resposta ao item 3 do questionário, vemos que o Skype é líder em utilização por parte das federações e é de conhecimento de muitos que esta ferramenta oferece uma segurança maior do que o nosso velho conhecido, o Msn, que também é usado em muitas federações. Algumas preferem por optar a não liberação de nenhuma destas ferramentas e as bloqueiam a todos sem exceção. O fato é que mesmo para aquelas que são liberadas, existe um controle em números de colaboradores que as utilizam e para que finalidade.

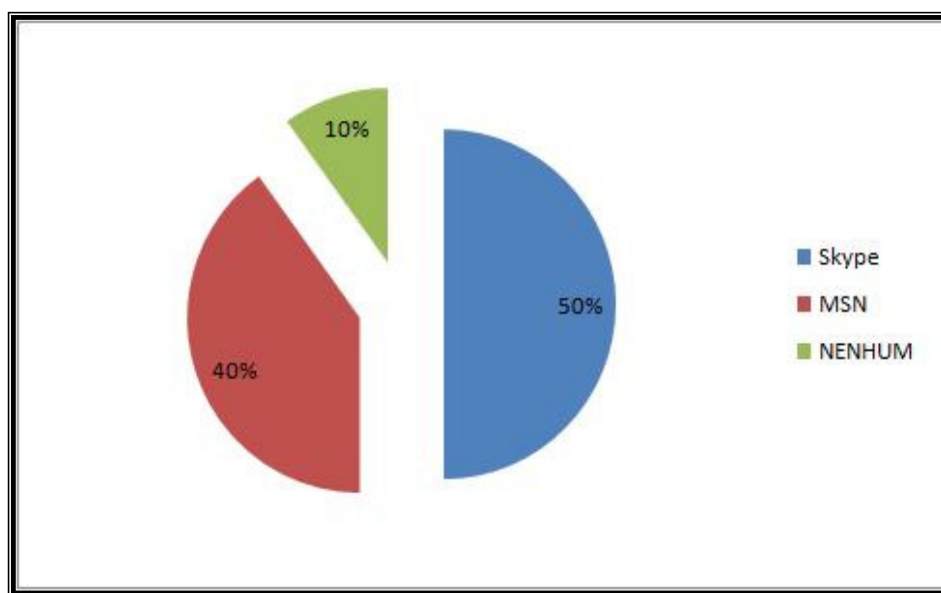


Figura 11: Uso dos recursos de comunicação

4.3 QUANTO À IMPORTÂNCIA DADA AS REDES SOCIAIS DENTRO DA ORGANIZAÇÃO

De acordo com as respostas do item 5 do questionário, para algumas federações o acesso as redes sociais dentro da instituição é importante, como forma de acesso a uma clientela potencial para produtos e serviços. Outras opiniões são de que, independente da importância, é preciso haver o controle de acesso e auditoria para que não exista o uso improdutivo dos recursos, já que algumas unidades de TI acreditam que seus colaboradores não estão aptos a utilizarem de forma responsável, estes tipos de acesso.

As grandes organizações ainda sentem-se vulneráveis ao uso por parte de seus colaboradores, deste recurso da Internet e eles tem motivos para se sentirem assim, pois o mundo das grandes redes sociais é um universo que cresce na velocidade do clique e sabe-se que enquanto uns buscam recursos para o bom uso, outros buscam maneiras de usufruírem de pessoas de boa fé, que se aventuram na rede.

É passível de entendimento que para as Unidades de TI do Sistema Indústria ainda existe certa resistência acerca de permitir o acesso de seus colaboradores em redes sociais, seja por motivo de segurança, ou pelos conceitos culturais que envolvem este tipo de instituição. Exemplo desta realidade é uma das federações que se encontra num processo de amadurecimento da idéia de liberar os acessos a Internet, pois acredita que os bloqueios trazem mais problemas do que soluções.

Analisando o gráfico da Figura 12 é possível vislumbrar algumas situações interessantes e bastante individuais, como por exemplo, o fato de que 30% das federações liberam somente o acesso ao Youtube e não liberam acesso as demais redes sociais, quando é de conhecimento técnico que o acesso a vídeos (conteúdo do youtube) gera tráfego na rede e, portanto interfere no desempenho da mesma. Situações como só comprova que, cada instituição tem os seus objetivos, que podem vir a divergir em alguns momentos dos objetivos das demais.

Algumas federações não permitem acesso a nenhuma rede social e realiza seus bloqueios através de Firewall, onde fica explicito que tudo que vier de endereços não permitidos, seja direcionado para uma página de bloqueio da instituição. Uma das federações utiliza Ip fixo e autenticação para o acesso a Internet, com objetivo de um controle maior de todos estes acessos e poder aplicar as regras da sua Política de Segurança, aqueles colaboradores que de alguma forma infringir estas.

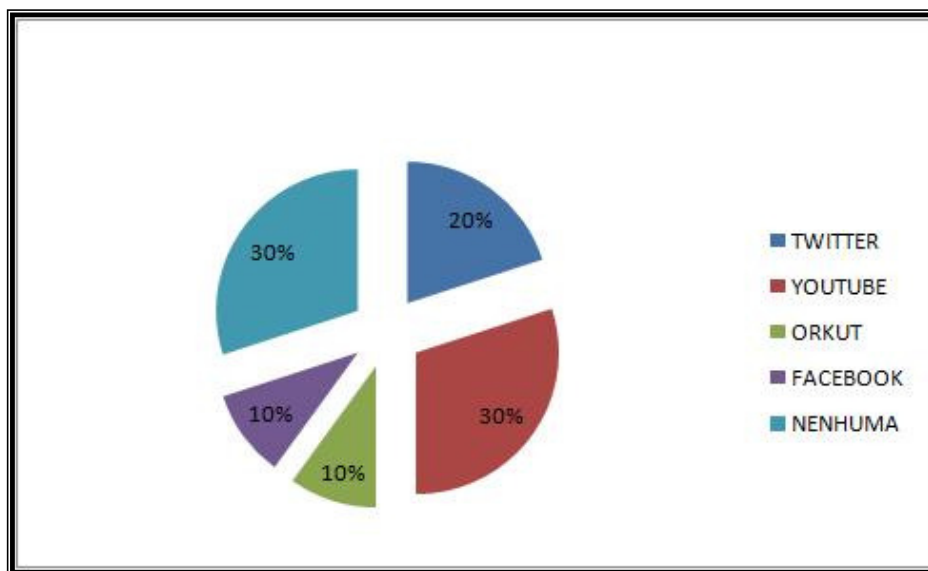


Figura 12: Gerenciamento de acessos

Algumas federações liberam o acesso as redes sociais como ferramenta para difusão de conhecimento e trabalho colaborativo, mesmo assim utilizam controle de acesso, pois se sabe tratar de um mundo pouco conhecido no qual é preciso ter disciplina no uso, como uma forma de tentar minimizar problemas, como o compartilhamento de informações não autorizadas ou até mesmo a exposição equivocada de colaboradores, que possam ligar seus nomes aos de sua

empresa. Durante o estudo para se conhecer o funcionamento das redes sociais, ficou explícito que se trata de um universo de opções, que podem esconder armadilhas perigosas, por não ser algo específico para nenhuma classe social ou empresa de nenhum ramo de atividade. Sabe-se que o ingresso de empresas nas mídias sociais, tem que ser analisado e avaliado em conjunto por toda a organização, é crucial para a segurança dos compartilhamentos de informações, que exista um uso consciente e autorizado pelos gestores das instituições.

5 CONCLUSÃO

Toda informação gerada internamente, bem como aquela que for adquirida ou obtida externamente, para atender aos interesses de alguma organização, é considerada patrimônio desta. Ao longo deste trabalho foi possível verificar a importância do uso de normas para o bom uso da Internet, objetivando a proteção das informações a serem compartilhadas na rede.

Quando na busca desenfreada para manter-se competitivo, o mundo corporativo não pode deixar de elencar suas prioridades e dentre elas é quase que impossível que em algum momento não esteja à grande Internet e seus inúmeros recursos. Para tentar se proteger, muitas organizações tem buscado ajuda de pessoas especializadas no intuito de buscar as melhores soluções para alinhar as estratégias do seu negócio com o mundo em constante evolução. É necessário que os recursos da Internet disponíveis estejam aliados ao desempenho das atividades da empresa, sempre seguindo critérios estabelecidos internamente e com o consenso de todas as áreas.

A criação de uma política de segurança da informação tem se tornado indispensável para toda e qualquer empresa e aos poucos vem ganhando seu espaço, à medida que nos deparamos com o fato de que o virtual tomou conta de nossa vida e já não mais possível dizer que não se quer fazer parte dele. Hoje quando precisamos de qualquer informação buscamos na Internet e passamos a acreditar no que está escrito lá, passamos a expor nossas vidas e até os nossos empregos, por mais incrível que possa parecer é fácil encontrar informação sobre absolutamente tudo.

Com o estudo deste trabalho pode-se afirmar que, não importa de qual maneira e com quais regras será descrito uma política de segurança da informação, mas toda empresa que não a tem, deve buscá-la e para as que já a possuem, é indispensável revê-la, para ter certeza de que a mesma contempla a nova febre do mundo da Internet. Os itens descritos numa Política de Segurança da Informação que trata dos acessos aos recursos da Internet precisam ser claros e objetivos, para que não existam brechas de questionamentos por parte dos colaboradores.

Existem atualmente no mercado normas de segurança da informação sendo disseminadas, empresas que vivem de buscar soluções de segurança mais sofisticadas, que de alguma forma possam auxiliar nesta batalha para manter-se conectado e protegido ao mesmo tempo. É preciso que haja uma atualização das políticas de segurança mais antigas, de acordo como crescimento e desenvolvimento de novas tecnologias, pois assim como nossos computadores que se tornam obsoletos, os itens de um documento que mencione Internet e software também

passa pelo mesmo processo.

Com a pesquisa realizada neste trabalho com as unidades de TI de algumas federações do Sistema Industrial, foi possível vislumbrar que a realidade atual de paradigmas em relação ao uso de recursos da Internet dentro das organizações é motivo de discussões entre o que pode e o que não pode o que é importante e o que pode ser descartado.

A utilização de uma política de segurança tem demonstrado ter se tornado imprescindível para a segurança da informação dentro das empresas, que diante do universo de possibilidade advindos da Internet, já não se permite viver num mundo aparte e, portanto alheio aos frutos das inovações tecnológicas.

São notáveis os avanços das redes sociais dentro das organizações e a criação de paradigmas que este novo cenário traz consigo e o fato de que, é vital para a sobrevivência das empresas, buscarem recursos que não somente gerenciem usuários, mas, que acima de tudo os capacite e conscientizem quanto às inúmeras vantagens que podem surgir com o uso produtivo de todos os recursos da rede mundial de computadores. É preciso que as pessoas que gerenciam os acessos a rede se capacitem também para que possam acompanhar este processo de maneira consciente, para que possam buscar as melhores soluções e as mais produtivas para as instituições.

Por fim, conclui-se que é preciso que todas as áreas de uma organização alinhem seus objetivos, quanto ao ingresso nos novos recursos da rede, objetivando um uso consciente, produtivo e seguro, não somente para a instituição, como para as informações que iram trafegar na rede e para àquelas que serão geradas através destas interações. O uso destes recursos pode ser disseminado para toda uma empresa, desde o recrutamento de colaboradores até a tomada de decisão pela alta gestão, bastando apenas saber usar e como usar.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Academia Latino-Americana de Segurança da Informação. **Entendendo e Implementando a Norma ABNT NRB ISO/IEC 17799:2005-Módulo 1**. 2006.
- BURGESS, Jean; GREEN, Joshua. **You Tube e a Revolução Digital**: como o maior fenômeno da cultura participativa transformou a mídia e a sociedade. Tradução Ricardo Giasseti. São Paulo: Aleph, 2009.
- CROSS, Rob; THOMAS, Robert J. **Redes Sociais**: como empresários e executivos de vanguarda as utilizam para obtenção de resultados. Tradução Carlos Szlak. São Paulo: Editora Gente, 2009.
- DIAS, Cláudia. **Segurança e Auditoria da Tecnologia da Informação**. Rio de Janeiro: Axcel Books do Brasil Editora, 2000.
- MARTINS, Gilberto de Andrade; LINTZ, Alexandre. **Guia para Elaboração de Monografias e Trabalho de Conclusão de Curso**. São Paulo: Atlas, 2000.
- RECUERO, Raquel. **Redes Sociais na Internet**. Porto Alegre: Sulina, 2009.
- ROESCH, Silvia Maria Azevedo. **Projetos de Estágios e de Pesquisa em Administração**. São Paulo: Atlas, 1999.
- VIEIRA, Anderson. **Twitter**: influenciando pessoas & conquistando o mercado. Rio de Janeiro: Alta Books, 2009.

BIBLIOGRÁFIA CONSULTADA

- READWRITEWEB,Disponível<<http://readwriteweb.com.br/search/graficos+de+crescimento+do+orkut/>> Acessado em 28/08/2010.
- WIKIPEDIA,Disponível em <http://pt.wikipedia.org/wiki/História_da_Internet> Acessado em 29/08/2010.
- 24HORASNEWS,Disponível em <<http://www.24horasnews.com.br/index.php>>. Acessado em 07/09/2010.
- FORMULAWEB, Disponível em <<http://www.formulaweb.com.br/campanha-online.aspx>> acessada em 07/09/10.
- MUNDOTECNO, Disponível em <<http://www.mundotecno.info>>.Acessado em 28/09/2010.
- EKADANTAYOGA, Disponível em <<http://www.ekadantayoga.com.br/anuncie>> Acessado em 27/08/2010.