



POLÍTICA DE EXCLUSÃO ARLEQUIM

POL.SI.07

Política do Sistema de Gestão da Arlequim

Sumário

1. Missão, Objetivos e Finalidade do Processo	2
2. Papéis e Responsabilidades do Processo (MATRIZ RACI)	2
3. Informação Documentada de Origem Interna e Externa Referenciadas	2
4. Histórico de Revisões e Aprovações	2
5. Diretrizes.....	3
Escopo.....	3
Procedimento para exclusão	3
Desligamento de colaboradores	3
Encerramento de contrato com clientes	3
Cancelamento De Usuário Clientes	4
Fim de período de prova de conceito (poc).....	4
Encerramento de testes de arlequim's.....	4
Exclusão de dados pessoais de cadastro de clientes e colaboradores.....	4
Monitoramento E Auditoria.....	5
Considerações finais.....	5

1. Missão, Objetivos e Finalidade do Processo

Esta política estabelece diretrizes e procedimentos para a exclusão de Arlequim's ("Computadores Virtuais/Máquinas Virtuais") utilizados por colaboradores, empresas do grupo da qual a Arlequim faz parte e clientes em três verticais: Governo, Corporativo (B2B) e E-commerce (B2C).

O objetivo desta Política é garantir a:

- segurança da informação,
- privacidade dos dados contidos,
- conformidade com requisitos legais e regulatórios; e
- gestão eficiente de recursos computacionais dos Arlequim's.

2. Papéis e Responsabilidades do Processo (MATRIZ RACI)

As responsabilidades relativas à execução, aprovação, consulta e informação das atividades descritas nesta política estão definidas na Matriz RACI Corporativa da Arlequim Technologies. Esse documento centraliza as responsabilidades de todos os processos organizacionais e está mantido em local controlado, sendo revisado periodicamente para garantir sua aderência às funções e estruturas da organização.

3. Informação Documentada de Origem Interna e Externa Referenciadas

Todas as informações documentadas exigidas por este procedimento ou referenciadas por este, bem como suas respectivas versões controladas, estão registradas na Lista Mestra de Documentos, conforme definido no Procedimento de Gestão da Arlequim Technologies. Documentos de origem externa que sejam aplicáveis ou necessários para o planejamento, implementação e operação do sistema de gestão também são identificados e controlados por meio da Matriz de Documentos de Origem Externa, assegurando a rastreabilidade, integridade e disponibilidade dessas informações conforme requerido pela ABNT NBR ISO/IEC 27001:2022 e ABNT NBR ISO/IEC 27701:2019.

4. Histórico de Revisões e Aprovações

Revisão	Data	Elaborador	Revisor	Aprovador	Descrição da Revisão
00	18/03/2025	Marco Rockenbach e Gislaíne Mereles	Conrado Freire, Edson Nunes, Carlise Amaral e Letícia Melo	Tiago Jesuíno	Emissão Inicial do Documento

5. Diretrizes

5.1 Escopo

Esta política se aplica aos Arlequim's gerenciados pelo Sistema Arlequim de Gestão ("SAG"), incluindo aqueles provisionados em ambientes Citrix diretamente. Ela abrange todas as situações que exigem a exclusão de um Arlequim, incluindo:

- Desligamento de colaboradores;
- Encerramento de contrato com clientes;
- Cancelamento de usuários de clientes;
- Fim do período de Prova de Conceito (POC);
- Encerramento de testes de Arlequim's;
- Qualquer outra solicitação de exclusão formalmente registrada.

5.2 Procedimento para exclusão

A exclusão de um Arlequim ocorre em duas etapas principais. Primeiramente, realiza-se a desvinculação do usuário, impedindo seu acesso à máquina virtual. Esse processo garante a imediata revogação de permissões e previne acessos indevidos. A máquina virtual permanece inativa por um período de 30 (trinta) dias, permitindo a recuperação de dados, se necessário. Após esse período, é realizada a exclusão definitiva e irreversível do Arlequim. Todas as ações devem ser registradas no SAG para fins de auditoria e conformidade legal.

5.3 Desligamento de colaboradores

O processo inicia-se com a notificação do desligamento à equipe de Service Desk pela área de Pessoas & Cultura. Assim que informada, a equipe de Service Desk realiza a desvinculação do Usuário no SAG, impedindo imediatamente qualquer novo acesso ao Arlequim associado.

Durante um período de 30 (trinta) dias, o Arlequim permanece inativo, permitindo que dados relevantes sejam recuperados caso necessário.

Decorrido esse prazo, a área de Service Desk executa a exclusão definitiva da máquina virtual no SAG e dos dados nele contidos. A recuperação de informações corporativas do Arlequim, pode ser feita, dentro do prazo de 30 (trinta) dias desde que solicitada pelo GLPI e submetida à aprovação do Comitê de Segurança, Compliance e Diretoria da Arlequim.

Para garantir que a remoção foi realizada corretamente, auditorias periódicas são conduzidas pela área de Operações nos ambientes Citrix e VMware, para garantir que os Arlequim's tenham sido realmente excluídas.

O Service Desk deve enviar mensalmente uma lista dos Arlequim's excluídos para a área de operações para verificação.

5.4 Encerramento de contrato com clientes

Quando ocorre o encerramento de um contrato, as áreas de Engenharia de Clientes e Operações são responsáveis por coordenar a desvinculação dos usuários no SAG.

Assim que a notificação de encerramento for recebida, essas equipes devem remover o acesso dos usuários do cliente, garantindo que não haja acessos indevidos.

A máquina virtual é mantida inativa por 30 (trinta) dias, permitindo que qualquer solicitação de recuperação de dados seja atendida dentro do período estabelecido em contrato. Findo esse prazo, a área de Operações realiza a exclusão definitiva e irreversível do Arlequim.

Auditorias subsequentes serão realizadas pela área de Operações para verificar a efetividade do processo de exclusão nos sistemas Citrix e VMware. A área de Engenharia de Clientes deve emitir mensalmente uma lista de ARLEQUIM'S desvinculados para exclusão.

5.5 Cancelamento De Usuário Clientes

No caso de cancelamento de um usuário específico de um cliente, o processo deve ser iniciado por meio de uma solicitação formal enviada a área Comercial ou Engenharia de Clientes (em caso de cliente público).

A Engenharia de Clientes deve realizar a remoção do usuário no SAG, impedindo imediatamente novos acessos.

O Arlequim correspondente permanecerá inativo por um período de 30 (trinta) dias, garantindo que eventuais necessidades de recuperação de dados possam ser atendidas dentro do período estabelecido no Contrato.

Após esse período, a área de Operações executará a exclusão definitiva e irreversível da máquina virtual, assegurando que não haja resíduos de informações no ambiente computacional.

Auditorias realizadas pela área de Operações garantirão a remoção efetiva no Citrix e VMware. As áreas Comercial, CX e Engenharia de clientes deverão enviar mensalmente a lista de usuários excluídos à área de Operações.

5.6 Fim de período de prova de conceito (poc)

Ao término de um período de POC, o Comercial ou a Engenharia de Clientes notifica a área de Operações sobre a necessidade de exclusão do Arlequim utilizado durante a demonstração. A remoção do acesso do usuário é executada imediatamente, e o Arlequim permanece inativo por 30 (trinta) dias para eventuais consultas ou migração de dados (para melhor conformidade e evitar tratamento de dados, não seria melhor impedir essa possibilidade?). Caso o cliente formalize a intenção de contratação dentro desse período, a máquina poderá ser reativada conforme negociação. Se a contratação não for concretizada, a área de Operações realiza a exclusão definitiva do Arlequim ao final do prazo. Auditorias regulares são conduzidas para verificar a correta eliminação dos dados no Citrix, VMware e SAG. Mensalmente a Engenharia Clientes e o Comercial devem atualizar a área de operações sobre a situação das POC's.

5.7 Encerramento de testes de arlequim's

Quando um Arlequim é utilizado para fins de teste, o encerramento do uso deve ser comunicado a área de Operações, que será o responsável pelo processo de exclusão.

Após a notificação, o Arlequim é inativado por 30 (trinta) dias, período no qual eventuais análises podem ser conduzidas. Ao fim desse prazo, a máquina virtual será excluída de forma definitiva e irreversível pela área de Operações. Para garantir a efetividade do processo, auditorias periódicas serão conduzidas, verificando a remoção completa nos ambientes Citrix, VMware e SAG.

A área de Produtos, Engenharia de Clientes, e outros relacionados a testes, devem informar mensalmente a situação dos testes à área de Operações.

5.8 Exclusão de dados pessoais de cadastro de clientes e colaboradores

Em conformidade com as melhores práticas de governança de dados e regulamentações aplicáveis, incluindo a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), os dados pessoais de cadastro de clientes e colaboradores associados a Arlequim's excluídos serão mantidos por um período máximo de 10 (dez) anos após a remoção definitiva da máquina virtual.

Esse período de retenção tem como objetivo atender a exigências legais, regulatórias e contratuais, bem como garantir a rastreabilidade para auditorias e eventuais necessidades de comprovação histórica.

Decorrido esse prazo, os dados serão eliminados de maneira definitiva e irreversível, utilizando técnicas de sanitização de dados certificadas, de modo a impossibilitar qualquer tentativa de recuperação.

O processo de exclusão será conduzido pela área de Operações em conjunto com a área de CX e validado pela área da Qualidade, que realizará auditorias periódicas para assegurar a conformidade com as políticas de retenção e descarte de informações da organização.

5.9 Monitoramento E Auditoria

O monitoramento da execução da Política de exclusão de Arlequim's será conduzido em conjunto pela equipe de Dados e pelo departamento da Qualidade.

A equipe de Arquitetura de Dados (Estratégia) será responsável por estruturar dashboards e relatórios automatizados para identificar Arlequim's inativos e acompanhar o status das exclusões.

A área de Qualidade, por sua vez, realizará auditorias periódicas para garantir que o processo seja executado e as exclusões sejam devidamente executadas, registradas e verificadas nos sistemas Citrix e VMware e SAG. O resultado dessas auditorias será compartilhado com os responsáveis por cada processo para garantir a melhoria contínua da governança sobre os Arlequim's.

Conformidade e Penalidades

O não cumprimento desta Política pode resultar em riscos de segurança da informação, utilização indevida de recursos computacionais e descumprimento de obrigações contratuais.

Caso sejam identificadas falhas na execução do processo de exclusão de Arlequim's, a área da Qualidade encaminhará um relatório detalhado às áreas responsáveis e ao Subcomitê de Segurança, solicitando um plano de ação corretiva.

Dependendo da gravidade da falha, medidas adicionais poderão ser aplicadas, garantindo que as diretrizes estabelecidas nesta Política sejam seguidas de forma rigorosa.

5.10 Considerações finais

Esta Política deve ser revisada periodicamente para garantir sua conformidade com as melhores práticas de segurança e gestão de infraestrutura virtual. A área de Qualidade e a equipe de Dados acompanharão continuamente a evolução dos processos, recomendando ajustes e melhorias sempre que necessário.