



Tipo do Documento	<b>NORMA OPERACIONAL</b>	NO.UHH.002– Página 1/10	
Título do Documento	<b>FUNCIONAMENTO E UTILIZAÇÃO DA SALA DE VIDEOMONITORAMENTO</b>	Emissão: 28/03/2022	Próxima revisão: 28/03/2024

## 1. OBJETIVO

Esta Norma Operacional foi elaborada com o intuito de disciplinar os aspectos que envolvem o funcionamento e a utilização da Sala de Videomonitoramento (SV) do Hospital Universitário Alcides Carneiro (HUAC-UFCG/EBSERH)), administrado pela Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares (Ebserh).

## 2. ABRANGÊNCIA DA NORMA

Esta Norma tem como abrangência para sua aplicação todas as instalações físicas que compõe o Hospital Universitário Alcides Carneiro (HUAC\_UEFCF/EBSERH).

## 3. DISPOSIÇÕES INICIAIS

### 3.1. Para fins desta Norma Operacional, considera-se:

- ✓ Circuito Fechado de TV (CFTV): componente do Sistema de Segurança Eletrônica com câmeras de segurança, transmitindo imagens de pontos estratégicos para uma central de monitoramento, onde as imagens são acompanhadas, em tempo real, possibilitando ações imediatas, caso aconteça alguma intercorrência;
- ✓ Credenciamento: processo pelo qual o operador recebe credenciais que concederão o acesso, incluindo a identificação e definição de perfil de acesso aos recursos do Sistema de monitoramento;
- ✓ Credenciais de acesso: permissões concedidas por responsável pela Sala de Videomonitoramento (SV) que habilitam o operador ao acesso à informação ou ao recurso no local. Credencial pode ser física, como crachá, ou etiqueta de identificação;
- ✓ Perfil de acesso: conjunto de atributos de cada operador, definidos previamente como necessários para acesso ao Sistema;
- ✓ Coordenador: Agente Público com poderes para realizar modificações nas configurações de programas e dispositivos de um equipamento, sejam estas provisórias ou permanentes, e fiscalizar as atividades desenvolvidas pelo operador;
- ✓ Operador: Pessoa responsável pelo acompanhamento diário do Sistema de Segurança Eletrônica;
- ✓ Usuário: pessoa que não compõe as equipes de videomonitoramento e a quem houve a concessão de acesso ao Sistema.



Tipo do Documento	<b>NORMA OPERACIONAL</b>	NO.UHH.002– Página 2/10	
Título do Documento	<b>FUNCIONAMENTO E UTILIZAÇÃO DA SALA DE VIDEOMONITORAMENTO</b>	Emissão: 28/03/2022	Próxima revisão: 28/03/2024

**3.2.** O operador deve zelar pela informação obtida pelos Sistemas de Segurança Eletrônica a que terá acesso no exercício de suas atribuições funcionais e ser responsável pelo seu correto armazenamento, transmissão, transporte e confidencialidade.

**3.3.** É vedado o acesso, armazenamento, transmissão e transporte de conteúdo considerado incompatível com a moralidade administrativa, com as atividades funcionais ou com a Política de Segurança Institucional.

**3.4.** É vedado promover ações que, intencionalmente, comprometam a segurança do Sistema e equipamentos de CFTV e das informações neles disponíveis.

#### 4. DESCRIÇÃO

##### 4.1. SALA DE MONITORAMENTO

**4.1.1.** A Sala de Videomonitoramento (SV) está subordinada diretamente à Unidade de Hotelaria Hospitalar (UHH) e tem por finalidade o assessoramento técnico e operacional relativo à segurança institucional, dentro das áreas internas e externas do HUAC-UFCG/EBSERH e seus anexos, com a utilização de equipamentos de câmeras de vigilância eletrônica, instalados em pontos estratégicos das edificações da Instituição, os quais permitirão o acesso remoto às áreas sensíveis e o reforço das que não se encontram totalmente cobertas pelas atividades exercidas no hospital.

**4.1.2.** A Sala de Videomonitoramento (SV) será diretamente responsável por armazenar, catalogar e controlar imagens captadas pelos aplicativos (softwares de segurança eletrônica), bem como pelo fornecimento de registros e arquivos de situações e eventos relevantes que visem esclarecer fatos ocorridos no âmbito do HUAC-UFCG e seus anexos, a ser encaminhados aos responsáveis pelas Unidades/Setores.

**4.1.3.** As Unidades/Setores terão a função de identificar e listar pessoas, veículos e outros materiais/equipamentos que devam ser acompanhados ou investigados preliminarmente por comissões de investigações e autoridades competentes, tendo como finalidade a segurança institucional e dos usuários dos serviços ofertados.

**4.1.4.** O videomonitoramento será realizado por câmeras de segurança instaladas nas edificações do hospital e conectadas a dispositivos digitais (DVR's/NVR's - Digital Video Recorder/Network Video Recorder) de armazenamento de imagens em disco rígido dos equipamentos ou do servidor do HUAC-UFCG.



Tipo do Documento	<b>NORMA OPERACIONAL</b>	NO.UHH.002– Página 3/10	
Título do Documento	<b>FUNCIONAMENTO E UTILIZAÇÃO DA SALA DE VIDEOMONITORAMENTO</b>	Emissão: 28/03/2022	Próxima revisão: 28/03/2024

**4.1.5.** A Sala de Videomonitoramento (SV) realizará o acompanhamento de todo o hospital e a UHH e o Setor de Gestão da Informação e Informática (SGII) deverão propor ações que possibilitem meios para ampliação e instalação de novos equipamentos e tecnologias.

**4.1.6.** Para iniciar as atividades a sala de monitoramento deverá conter minimamente os seguintes equipamentos e mobiliários:

- I** – 02 (dois) monitores;
- II** – 01 (uma) CPU;
- III** – Ponto de internet para acesso ao Software de videomonitoramento;
- IV** – Mesa, cadeira;
- V** – Ar condicionado.

## **4.2. COMPOSIÇÃO DA EQUIPE DA SALA DE VIDEOMONITORAMENTO**

**4.2.1.** A equipe da Sala de Videomonitoramento (SV) será constituída por profissionais do serviço de portaria, devidamente qualificados, ou vigilante com conhecimento em vigilância eletrônica, na quantidade mínima de 1 (um) operador por turno de trabalho e um coordenador designado pela UHH.

**4.2.2.** Os profissionais supracitados receberão treinamento sobre a operação dos equipamentos, as obrigações que irão assumir no exercício das atividades de coordenação e operacionalização do Sistema de Segurança Eletrônica e as penalizações administrativas que poderão advir de atitudes adversas, previstas neste normativo, sem prejuízo das demais de natureza civil e penal cabíveis.

## **4.3. COMPETÊNCIAS E ATRIBUIÇÕES DA EQUIPE DA SV (COORDENADOR E OPERADORES)**

### **4.3.1. Compete ao coordenador da equipe**

- ✓ Coordenar os serviços realizados pela equipe;
- ✓ Zelar pela segurança das imagens e informações geradas pelo Sistema de Monitoramento;
- ✓ Reportar-se à UHH sobre os fatos relevantes envolvendo as atividades realizadas, bem como qualquer situação de irregularidade, encaminhando relatórios estatísticos quanto ao funcionamento dos Sistemas e registros de ocorrências realizados;



Tipo do Documento	<b>NORMA OPERACIONAL</b>	NO.UHH.002– Página 4/10	
Título do Documento	<b>FUNCIONAMENTO E UTILIZAÇÃO DA SALA DE VIDEOMONITORAMENTO</b>	Emissão: 28/03/2022	Próxima revisão: 28/03/2024

- ✓ Assegurar que os operadores estarão devidamente cadastrados e habilitados para operar o sistema;
- ✓ Garantir o cumprimento dos objetivos relativos ao gerenciamento, controle e fiscalização das atividades de monitoramento realizadas pela Sala de Videomonitoramento (SV);
- ✓ Acompanhar a realização dos serviços executados, de modo a garantir a qualidade e a eficiência necessárias ao êxito do monitoramento no âmbito das atividades de segurança eletrônica, bem como verificar se a postura dos operadores é compatível com as exigências da função;
- ✓ Manter-se atualizado sobre as instruções de segurança e zelar pelas suas aplicações;
- ✓ Ministrar treinamento para os novos operadores ou quando forem adicionadas novas tecnologias.
- ✓ administrar informações geradas pelo Sistema de Monitoramento, atuando junto à UHH para garantir o cumprimento da segurança institucional, gerenciando e fiscalizando as atividades de videomonitoramento realizadas no âmbito do hospital.
- ✓ Processar todas as imagens e informações, comunicando à UHH sobre quaisquer inconformidades, sobretudo no que se referem a eventuais interrupções, totais ou parciais, no funcionamento dos Sistemas de Monitoramento.
- ✓ Acompanhamento e confecção de relatórios de todos os serviços realizados no âmbito de sua competência.

#### **4.3.2. Compete aos operadores**

- ✓ Operar os equipamentos do Sistema de Monitoramento com esmero, habilidade e perícia, sendo responsáveis pelo controle e sigilo de suas senhas.
- ✓ Realizar, logo no início das suas atividades diárias, inspeção de segurança em todo Sistema de Videomonitoramento e suas respectivas instalações, com vistas a detectar ou identificar quaisquer irregularidades, efetuando as devidas comunicações para a solução imediata das que forem encontradas.
- ✓ Acompanhar o monitoramento, durante o horário de trabalho, observar os monitores e fiscalizar o sistema de gravação, para alertar e chamar atenção dos vigilantes e coordenadores de portaria (encarregado terceirizado ou membro da UHH) nos diferentes postos, quando da ocorrência de quaisquer irregularidades, atitudes suspeitas, sinistros e comportamentos inadequados de usuários.
- ✓ Manter discrição quanto a tudo o que for visto e observado no decorrer da monitoração, vedados quaisquer comentários e especulações ociosas e desnecessárias.
- ✓ Preencher relatório de ocorrências para os principais eventos, procedimentos realizados, tarefas agendadas, irregularidades identificadas, dentre outras anotações que sejam importantes e mereçam ser de conhecimento da coordenação da equipe.
- ✓ Controlar os bens que compõem a carga patrimonial da Sala de Videomonitoramento (SV) (equipamentos, mobiliários e demais materiais).



Tipo do Documento	<b>NORMA OPERACIONAL</b>	NO.UHH.002– Página 5/10	
Título do Documento	<b>FUNCIONAMENTO E UTILIZAÇÃO DA SALA DE VIDEOMONITORAMENTO</b>	Emissão: 28/03/2022	Próxima revisão: 28/03/2024
		Versão: 1	

- ✓ Atualizar diariamente os dados dos relatórios gerados, conforme as informações fornecidas pelo Sistema.
- ✓ Não explorar falhas ou vulnerabilidades porventura existentes nos Sistemas.
- ✓ Manter suas senhas de acesso secretas e não compartilhar com terceiros as suas credenciais de segurança.
- ✓ Não permitir ou colaborar com o acesso de pessoas não autorizadas à Sala de Videomonitoramento (SV) e aos Sistemas de Monitoramento, sob pena de serem responsabilizados pelos eventuais problemas que esses acessos vierem a causar.
- ✓ Respeitar os limites de sua autorização de acesso ou conta.
- ✓ Não interferir ou interromper a operação normal do Sistema ou rede.
- ✓ Não burlar a operação normal dos mecanismos de proteção do computador, terminal, rack, dos ativos de rede e etc.
- ✓ Não conectar fisicamente ou remotamente nenhum componente externo, como modem, pendrive, HD externo e computadores, sem uma autorização formal específica.
- ✓ Respeitar os direitos de propriedade intelectual e imagem, de acordo com a regulamentação pertinente, em particular a lei de direitos autorais.
- ✓ Utilizar apenas produtos de software com as licenças de uso válidas.
- ✓ Não manusear líquidos ou alimentos ao utilizar os equipamentos de monitoramento.
- ✓ Não utilizar ferramentas ou explorar funcionalidades dos Sistemas para fins de obtenção de dados de autenticação de usuários.
- ✓ Cumprir as condições de acesso ao Sistema de Segurança Eletrônica expressas em termo de responsabilidade cuja assinatura pode ser exigida pela UHH.
- ✓ Deter o controle exclusivo sobre o armazenamento e fornecimento de imagens captadas e gravadas pelos Sistemas de Monitoramento, de modo a garantir a segurança dos dados, bem como a legalidade de todos os atos necessários à gestão das informações.

#### **4.4. FORNECIMENTO DE IMAGENS**

**4.4.1.** A Sala de Videomonitoramento (SV) fornecerá imagens e informações, conforme procedimento autorizado, mediante solicitação por autoridade competente, após assinatura do termo de responsabilidade pelo requisitante no ato do recebimento do material contendo as gravações.

**4.4.2.** No termo de responsabilidade constarão:

- ✓ Descrição sucinta das informações disponibilizadas;
- ✓ Tipo de mídia na qual os dados foram gravados;
- ✓ Destinação, conforme documento de solicitação;
- ✓ Identificação do solicitante e/ou pessoa por ele formalmente autorizada;
- ✓ Outras informações julgadas relevantes em face das peculiaridades do caso concreto;



Tipo do Documento	<b>NORMA OPERACIONAL</b>	NO.UHH.002– Página 6/10	
Título do Documento	<b>FUNCIONAMENTO E UTILIZAÇÃO DA SALA DE VIDEOMONITORAMENTO</b>	Emissão: 28/03/2022	Próxima revisão: 28/03/2024

- ✓ Nome completo do solicitante e, quando aplicável, da pessoa por ele autorizada;
- ✓ Número de documento individual do solicitante e, quando aplicável, da pessoa por ele autorizada.

**4.4.3.** Apenas operadores devidamente autorizados pelo SHH têm legitimidade para copiar as imagens armazenadas e realizar os demais procedimentos técnicos relacionados ao manuseio do material que contém as referidas imagens, devendo todo o serviço ser registrado e documentado.

**4.4.4.** Todos os operadores envolvidos nas atividades de videomonitoramento deverão prezar pelo sigilo das informações, as quais, por serem de caráter restrito, somente sairão do espaço interno da Sala de Videomonitoramento (SV), mediante autorização da UHH, ou autoridade competente.

**4.4.5.** O acesso às imagens e informações somente será permitido:

- ✓ Para atender, na forma da lei, as necessidades de investigação administrativa ou criminal;
- ✓ Para atender ao interesse público;
- ✓ Por ordem do Superintendente do HUAC-UFCG/EBSERH, ou servidor por ele designado, para os demais casos, por requisição, nos termos deste NO.

#### **4.5. CICLO DE VIDA DA INFORMAÇÃO**

**4.5.1.** O ciclo de vida da informação é identificado e composto pelos momentos em que a informação é colocada em risco. Esses momentos são:

- ✓ Manuseio da informação: é o momento em que ela é criada ou manipulada, seja na hora em que se utiliza uma senha de acesso para deferimento ou autenticação ou digitar qualquer informação gerada recentemente;
- ✓ Armazenamento da informação: é o momento em que ela é guardada ou armazenada, seja numa mídia ou em um banco de dados compartilhado;
- ✓ Transporte da informação: é o momento em que ela é distribuída (enviada ou transportada), seja ao falar ao rádio ou telefone da instituição sobre uma informação confidencial, postar um documento ou encaminhar por correio eletrônico e-mail ou Aplicativo de Mensagens Instantâneas (WhatsApp, por exemplo);
- ✓ Descarte da informação: é o momento em que ela é excluída, deletada ou descartada pela perda de sua utilidade, seja deletando um arquivo de seu computador ou colocando na lixeira de sua mesa um documento impresso.



Tipo do Documento	<b>NORMA OPERACIONAL</b>	NO.UHH.002– Página 7/10	
Título do Documento	<b>FUNCIONAMENTO E UTILIZAÇÃO DA SALA DE VIDEOMONITORAMENTO</b>	Emissão: 28/03/2022	Próxima revisão: 28/03/2024

#### **4.6. GESTOR DO SISTEMA DE SEGURANÇA ELETRÔNICA DO HOSPITAL**

**4.6.1.** O gestor do Sistema de Segurança Eletrônica do hospital será a chefia da UHH (que atuará apoiado tecnicamente pela Chefia do SGII), a quem caberá:

- ✓ Definir formalmente os perfis de acesso às instalações da SV, equipamentos, ações e material desenvolvido pelo Sistema;
- ✓ Manter atualizada a relação de liberações de uso (por operador) e auditar as utilizações do sistema por eles;
- ✓ Definir quais de suas operações devem ser executadas com o uso de senhas e qual nível operacional deve ser vinculado às equipes de videomonitoramento (coordenador e operadores);
- ✓ Definir, com apoio técnico do SGII, o nível de classificação das operações dos aplicativos, segundo as normas de classificação da informação;
- ✓ Definir e determinar a implementação de registros de auditoria das operações dos seus aplicativos e o prazo de retenção desses registros;
- ✓ Monitorar o uso dos seus aplicativos;
- ✓ Autorizar o fornecimento de informações sobre os registros de auditoria das suas operações.

#### **4.7. CONTROLE DE ACESSO**

**4.7.1.** O acesso ao sistema e equipamentos da segurança eletrônica do HUAC-UFCG se dará somente por meio do cabeamento próprio estruturado, com supervisão e utilização de procedimentos e mecanismos definidos pelo SGII.

**4.7.2.** São requisitos para criação de contas para acesso aos ativos do CFTV:

- ✓ Para profissionais terceirizados, autorização da chefia da UHH;
- ✓ Para representantes de outros órgãos públicos, autorização da Superintendência do HUAC-UFCG.

**4.7.3.** As credenciais de acesso às contas individuais do Sistemas de Monitoramento serão únicas, pessoais e intransferíveis.

**4.7.4.** Caberá à UHH, em conjunto com o SGII:

- ✓ Manter cadastro atualizado com dados dos profissionais que exerçam funções de coordenação do Sistema de Monitoramento/segurança eletrônico;
- ✓ Estabelecer procedimentos auditáveis para credenciamento, bloqueio e exclusão de contas de acesso dos usuários do CFTV;



Tipo do Documento	<b>NORMA OPERACIONAL</b>	NO.UHH.002– Página 8/10	
Título do Documento	<b>FUNCIONAMENTO E UTILIZAÇÃO DA SALA DE VIDEOMONITORAMENTO</b>	Emissão: 28/03/2022	Próxima revisão: 28/03/2024

- ✓ Registrar os acessos à rede do CFTV de forma a permitir a rastreabilidade e a identificação dos acessos dos administradores e usuários, por período mínimo de 2 (dois) anos.
- ✓ As senhas de acesso aos ativos de informação do Sistema de Monitoramento que forem cadastradas pelo coordenador/gestor, deverão seguir as orientações repassadas pela UHH em conjunto com o SGII. A senha deverá ser trocada a um período não inferior a 180 (cento e oitenta) dias, período no qual será notificada a sua expiração pelo sistema.

#### **4.8. MANUTENÇÃO E SUPORTE TÉCNICO**

**4.8.1.** As solicitações de suporte e manutenção em equipamentos e sistemas deverão ser direcionadas pela UHH, que poderá solicitar apoio do SGII.

**4.8.2.** É vedada a intervenção, manuseio ou abertura de qualquer equipamento do Sistema que não seja do conhecimento e autorização da UHH/SGII.

**4.8.3.** É vedada a instalação e uso nos equipamentos da Sala de Videomonitoramento (SV) de quaisquer aplicativos ou sistemas operacionais que não sejam aqueles definidos ou autorizados pela UHH.

**4.8.4.** Os serviços de expansão e atualização, substituição ou manutenção dos equipamentos do Sistema de Monitoramento somente serão realizados por empresa devidamente autorizada e contratada para este fim, com o conhecimento e participação da UHH e SGII.



Tipo do Documento	<b>NORMA OPERACIONAL</b>	NO.UHH.002– Página 9/10	
Título do Documento	<b>FUNCIONAMENTO E UTILIZAÇÃO DA SALA DE VIDEOMONITORAMENTO</b>	Emissão: 28/03/2022	Próxima revisão: 28/03/2024

## 5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

**5.1.** O acesso e a permanência na Sala de Videomonitoramento (SV) é permitido, exclusivamente, aos operadores que exercem atividades junto ao Sistema de Monitoramento, aos profissionais da sua área de manutenção preventiva e corretiva e às pessoas devidamente autorizadas pela UHH.

**5.2.** Excetuam-se os casos determinados pela Superintendência do HUAC-UFCG.

**5.3.** Devido às questões de afastamento obrigatório por parte dos operadores do Sistema de Videomonitoramento, a UHH deverá constituir cadastro reserva de pessoal habilitado a substituir e operar o Sistema de Monitoramento.

**5.4.** Os profissionais terceirizados, contratados para a realização de serviço de portaria/vigilância, podem operar equipamentos, visando manter a segurança institucional e a previsão da atribuição será estabelecida em cláusula contratual, cujo treinamento para operacionalização do Sistema será ministrado por responsáveis designados pela UHH e SGII.

**5.5.** O ramal telefônico disponibilizado para a Sala de Videomonitoramento (SV) deverá ser utilizado, única e exclusivamente, para as atividades profissionais, ficando terminantemente proibido o uso para assuntos que não sejam do interesse institucional e que possam trazer prejuízo ao atendimento das obrigações da Sala de Videomonitoramento (SV).

**5.6.** Serão afixados avisos em locais de fácil visualização, informando sobre o monitoramento através de Sistema de Segurança Eletrônica 24 horas 7 dias por semana.

**5.7.** As imagens e informações gravadas pelo Sistema de Monitoramento são de caráter reservado e deverão ser armazenadas com segurança e mantida à disposição, por período máximo de 02 (dois) meses.

**5.8.** Considerando a relevância, qualquer imagem poderá ser salva e armazenada por tempo indeterminado.

## 6. LEIS E REGULAMENTOS APLICÁVEIS

DECRETO Nº 89.056, DE 24 DE NOVEMBRO 1983 (Regulamenta a Lei nº 7.102, de 20 de junho de 1983, que "dispõe sobre segurança para estabelecimentos financeiros, estabelece normas para constituição e funcionamento das empresas particulares que exploram serviços de vigilância e de transporte de valores e dá outras providências");



Tipo do Documento	<b>NORMA OPERACIONAL</b>	NO.UHH.002– Página 10/10	
Título do Documento	<b>FUNCIONAMENTO E UTILIZAÇÃO DA SALA DE VIDEOMONITORAMENTO</b>	Emissão: 28/03/2022	Próxima revisão: 28/03/2024

LEI Nº 7.102, DE 20 DE JUNHO DE 1983 (Dispõe sobre segurança para estabelecimentos financeiros, estabelece normas para constituição e funcionamento das empresas particulares que exploram serviços de vigilância e de transporte de valores, e dá outras providências);

Portaria DPF Nº 3233 DE 10/12/2012 (Dispõe sobre as normas relacionadas às atividades de Segurança Privada).

## 7. HISTÓRICO DE REVISÃO

VERSÃO	DATA	DESCRIÇÃO DA ALTERAÇÃO
01	14/02/2022	Elaboração do documento

<b>Elaboração</b> Tiago Carvalho Costa Analista Administrativo - Hotelaria  Emanoel Leite da Silva Chefe da Divisão de Logística e Infra-estrutura (DLIH)  Anderson Fonseca da Costa Chefe do Setor de Gestão da Informação e Informática	<b>Data:</b> 14/02/2022
<b>Análise e revisão</b> Xênia Sheila Barbosa Aguiar Queiroz Técnica em enfermagem do SVSSP	<b>Data:</b> 24/03/2022
<b>Validação</b> Andréla Oliveira Barros Sousa Chefe do SVSSP	<b>Data:</b> 24/03/2022
<b>Aprovação</b> Mario de Oliveira Filho Superintendente do HUAC-UFCG	<b>Data:</b> 28/03/2022