

MANUAL DO

 PROCESSO

DE GESTÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Este Manual refere-se **aos processos de Gestão de Tecnologia da Informação** e seus subprocessos, os quais pertencem à Classe **Suporte,** conforme discriminadono diagrama abaixo.



1. OBJETIVO

Estabelecer as diretrizes e as instruções para exercer a gestão dos serviços de tecnologia da informação do CFO, de forma a possibilitar a execução dos processos conforme definido pela Entidade.

1. REFERÊNCIAS
* Estrutura organizacional do CFO
* Atos normativos do CFO relacionados à TI
* COBIT
* ITIL
* ISO/IEC 27000: Gestão da Segurança da Informação
* ISO/IEC 12896: Gerenciamento de Senhas
* ISO 31000: Gestão de Riscos
* ISO/IEC 22301: Continuidade de Negócios
* ISO/IEC 20000: Gerenciamento de Serviços de TI
* IN 01 de 10 de janeiro de 2019 - Plano Anual de Contratações de bens, serviços, obras e soluções de tecnologia da informação e comunicações
1. APLICAÇÃO

Este Manual é aplicável:

* À área de Tecnologia da Informação do CFO
1. DEFINIÇÕES E SIGLAS

Os termos e expressões utilizados neste procedimento estão ordenados alfabeticamente, como segue:

* Arquitetura de Processos – arranjo geral dos processos de trabalho do CFO, devidamente classificados, tipificados e com os respectivos procedimentos operacionais estabelecidos, com vistas a assegurar a boa qualidade dos serviços que presta aos seus filiados;
* Ativos – são itens físicos e virtuais que compõem uma rede corporativa, assim considerados: computadores, tablets, pendrive, HD externo, telefones celulares, switches, servidores, impressoras;
* *Backlog* – lista de requisições relativas a demandas ainda não produzidas;
* Base de conhecimento – banco de dados lógico contendo dados e informações utilizadas pela Central de Serviços para resolução dos chamados;
* Classe de Processos – agrupamentos mais amplos de processos de trabalho afins; ou, são expressões genéricas designativas de conjuntos de processos correlatos;
* CFO – Conselho Federal de Odontologia;
* GLPI – Sistema de Central de Serviços;
* GMUD – Gestão de mudança;
* Incidente – é a interrupção não planejada de um serviço de TI ou a redução da qualidade do serviço prestado;
* Macroprocesso – expressão mais ampla dada a um grupo de processos de mesma natureza e que, necessariamente, admita subdivisões sucessivas em processos e destes em subprocessos;
* MUMPS – Sistema informatizado do CFO, para controle dos processos de protocolo, registro, cadastro e recebimento de anuidades e outras taxas;(em substituição)
* Pontos de função – métrica utilizada para medição de esforço de desenvolvimento de um software;
* Processo de Trabalho – Conjunto de atividades inter-relacionadas ou interativas que transformam insumos em produtos ou resultados que agregam valor para os clientes da organização;
* SERHUM – Setor de Recursos Humanos;
* Subprocesso – parte coerente de um processo constituída por uma sequência de atividades afins;
* Vigência – data definida para que um Manual passe a vigorar.
1. DIRETRIZES GERAIS

Todas as solicitações de serviço dirigidas à área de TI devem ser feitas, obrigatoriamente, pelo GLPI.

As aquisições relacionadas à área de Tecnologia da Informação serão embasadas no Plano Anual de compras e contratações.

Todos os serviços prestados pela área de Tecnologia da Informação são documentados, de forma a possibilitar sua continuidade e maior agilidade na resolução de problemas.

Para melhor gestão do relacionamento com o cliente a Gerência de Tecnologia da Informação estabelece Acordo de Nível de Serviço para os serviços que disponibiliza.

Por meio do Comitê de TI o CFO obtém a otimização dos investimentos em TI e o alinhamento da área de negócio com a área de tecnologia da informação.

As mídias de *backup* são armazenadas em localidades distintas à sua origem, como forma de contingência em caso de comprometimento da estrutura predial do CFO, e mantidas em cofres apropriados para este fim.

1. DESCRIÇÃO DE ATIVIDADES:

|  |  |
| --- | --- |
| **CÓDIGO:** | **PROCESSO:** Gestão de Demandas  |
| **SUBPROCESSO:**  |
| **Atividades** | **Executor** | **Regras de Negócio** |
| 1 | Acessa o GLPI e abre solicitação  | Usuário | - O usuário deve possuir senha e login para abertura de chamado. Em caso de não possuir senha e login, excepcionalmente, pode ser aberto chamado pelo e-mail chamado@cfo.org.br  |
| 2 | Especifica e classifica a demanda  | Usuário | - A especificação é feita com base nas categorias parametrizadas no GLPI - A demanda será classificada, internamente, de acordo com a política de atendimento em grupos  |
| 3 | Diariamente, acessa o GLPI, identifica os chamados que não foram enquadrados na política e classifica-os  | Gerente de TI | - Estes chamados ficam sem destinação aos grupos constantes da política, aguardando a intervenção do Gerente de TI  |
| 4 | Verifica a fila do grupo e assume o chamado  | Analista de TI |  |
| 5 | Verifica se o chamado foi categorizado corretamente  | Analista de TI |  |
| 6 | Reclassifica o chamado, se for o caso  | Analista de TI | - Nesse caso, o chamado vai para a fila correspondente, conforme a classificação feita e fica aguardando que um analista do grupo o acesse  |
| 7 | Analisa o chamado  | Analista de TI |  |
| 8 | Submete à apreciação do Gerente de TI, caso o chamado seja referente a um projeto novo  | Analista de TI |  |
| 9 | Realiza as atividades previstas no subprocesso “Projeto Novo” abaixo  | Gerente de TI |  |
| 10 | Não sendo projeto novo, cria uma manutenção e solicita autorização do Gerente de TI, caso seja necessário parar algum serviço  | Analista de TI |  |
| 11 | Autoriza a GMUD, quando for o caso  | Gerente de TI | - Caso a manutenção ou o chamado não classificado gere um projeto, registra o projeto em ferramenta específica do GLPI  |
| 12 | Solicita orientação do Gerente de TI, quando necessário, em virtude do desdobramento da análise do chamado  | Analista de TI |  |
| 13 | Dá tratamento ao chamado, conforme as orientações/ autorizações concedidas  | Analista de TI |  |
| 14 | Diariamente, toma conhecimento das demandas da área (recebidas e tratadas), por meio de relatório disponível no GLPI, e intervém na condução das demandas, se for necessário  | Gerente de TI | - Nessa atividade deve ser observado o cumprimento dos acordos de serviço estabelecidos - Acordo SLA estabelecido  |
| 15 | Periodicamente, verifica o grau de satisfação dos usuários aos atendimentos prestados  | Gerente de TI | - Por meio de pesquisa de satisfação  |
| 16 | Realiza reunião com a equipe para devolutiva, orientações e novo acordo de metas  | Gerente de TI | - Mensalmente ou antes se houver ocorrência que justifique  |
| **Projeto Novo** |
| 17 | Realiza análise prévia de viabilidade do projeto  | Gerente de TI | Critérios para análise da viabilidade: a) Existência de orçamento; b) Compatibilidade com os projetos em andamento e o planejamento estratégico; c) Viabilidade técnica.  |
| 18 | Caso seja inviável, responde ao demandante e encerra o chamado  | Gerente de TI |  |
| 19 | Caso seja viável, avalia e define a dimensão do projeto  | Gerente de TI | - Projeto pequeno: tempo de execução de até 5 (cinco) dias úteis, ativos de pequeno porte e custo até R$ 800,00 - Projeto médio: tempo de execução de até 60 (sessenta) dias corridos, pode envolver ativos de médio porte e processo licitatório simplificado - Projeto grande: tempo de execução superior a 60 (sessenta) dias corridos, pode envolver ativos de grande porte e processo licitatório completo  |
| 20 | Caso a demanda seja pequena ou média, encaminha para o analista responsável pela condução do projeto  | Gerente de TI |  |
| 21 | Caso a demanda seja grande, submete ao Comitê de TI para definição da relevância e prioridade do projeto  | Gerente de TI |  |
| 22 | Realiza análise de relevância e prioridade das demandas, com base nos critérios definidos  | Comitê de TI | - Critérios: a) avaliação da relação de custo versus benefícios gerados com a implantação da demanda; b) avaliação da aderência da demanda às estratégias do CFO; c) orçamento disponível.  |
| 23 | Sendo considerada relevante e de prioridade alta, encaminha para o analista responsável pela condução do projeto  | Gerente de TI |  |
| 24 | Sendo considerada relevante, mas não prioritária, insere no backlog  | Gerente de TI |  |
| 25 | Informa o demandante e mantém o chamado em análise  | Gerente de TI |  |
| 26 | Caso não seja considerada relevante para o CFO, informa o demandante e encerra o chamado  | Gerente de TI |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **CÓDIGO:** | **PROCESSO**: Controle de Acesso |
| **SUBPROCESSO**:  |
| **Atividades** | **Executor** | **Regras de Negócio** |
| **Acessos Internos (solicitados pelo RH na admissão e demissão ou pelo empregado)**  |
| 27 | Acessa o GLPI e abre chamado solicitando acesso ou remoção de acesso de empregado à Rede  | SERHUM | - Especificar os acessos e o nível de permissão  |
| 28 | Recebe solicitação do SERHUM e verifica o tipo de demanda (cadastro de acesso ou remoção de acesso)  | Técnico de TI |  |
| 29 | Verifica se foram informados os dados necessários para atendimento da solicitação  | Técnico de TI | - Esses dados podem variar conforme a solicitação feita  |
| 30 | Solicita a complementação das informações, se for o caso  | Técnico de TI |  |
| 31 | Complementa as informações, conforme solicitado, se for o caso  | SERHUM |  |
| 32 | Em se tratando de solicitação de cadastro, realiza o cadastro do empregado na Rede do CFO  | Técnico de TI | - O cadastro deve ser feito com o primeiro e o último nome do empregado, intermediado por um ponto. Em caso de existência de outro empregado com o mesmo cadastro, pode-se adotar um outro sobrenome do empregado. - Quando criado o acesso de Rede, automaticamente o empregado terá acesso ao GLPI e às impressoras - O PIN para acesso às impressoras é gerado no dia seguinte do cadastro à Rede  |
| 33 | Cria uma conta de e-mail  | Técnico de TI |  |
| 34 | Entrega ao novo empregado a “Cartilha de Orientações da TI” e informa o login e senha  | Técnico de TI | - Cartilha de Orientações da TI  |
| 35 | Cria o acesso à impressora e informa ao empregado o número do PIN para utilização nas impressoras  | Técnico de TI | - Por e-mail  |
| 36 | Cria um ramal na Central telefônica  | Técnico de TI |  |
| 37 | Encerra o chamado  | Técnico de TI |  |
| 38 | Em se tratando de solicitação de remoção de acesso, realiza a troca de senha do empregado  | Técnico de TI | - Neste caso, o chamado deve ser aberto pelo SERHUM ou gestor do empregado  |
| 39 | Realiza backup das informações contidas na máquina do empregado demitido  | Técnico de TI |  |
| 40 | Formata a máquina para uso por outro empregado  | Técnico de TI |  |
| 41 | Encerra o chamado  | Técnico de TI |  |
| 42 | Em se tratando de solicitação de desbloqueio de senha, cadastra nova senha de acesso do empregado  | Técnico de TI | - Neste caso, o chamado é aberto pelo próprio empregado  |
| 43 | Informa nova senha ao empregado, orientando a troca de senha no primeiro acesso  | Técnico de TI | - Por e-mail  |
| 44 | Encerra o chamado  | Técnico de TI |  |
| **Acessos Internos (solicitados pelas áreas)**  |
| 45 | Acessa o GLPI e solicita os acessos necessários à execução das atividades pelo novo empregado  | Gestor demandante |  |
| 46 | Recebe a solicitação oficial da área demandante  | Gerente de TI |  |
| 47 | Avalia se o perfil de acesso é compatível com as regras vigentes  | Gerente de TI |  |
| 48 | Encaminha para o empregado responsável  | Gerente de TI |  |
| 49 | Concede os acessos conforme orientação do Gerente de TI  | Técnico de TI |  |
| 50 | Comunica o usuário a concessão do acesso e encaminha as instruções de uso, se for o caso  | Técnico de TI |  |
| 51 | Encerra o chamado  | Técnico de TI |  |
| **Acessos de Usuários Externos** |
| 52 | Abre chamado no GLPI solicitando acesso ou remoção de acesso de colaborador ou usuário externo  | Gestor da área demandante | - Deve ser anexado ao chamado, o Termo de Responsabilidade, confidencialidade e sigilo assinado pelo usuário externo ou colaborador - Termo de Responsabilidade, confidencialidade e sigilo  |
| 53 | Recebe solicitação do gestor da área demandante e verifica o tipo de demanda (cadastro ou remoção de acesso)  | Técnico de TI |  |
| 54 | Verifica se foram informados os dados necessários  | Técnico de TI |  |
| 55 | Solicita a complementação das informações, se for o caso  | Técnico de TI |  |
| 56 | Complementa as informações, conforme solicitado, se for o caso  | Gestor da área demandante | - Prazo: 48 horas  |
| 57 | Cria o cadastro ou realiza a remoção conforme solicitado, obedecendo à Política de Segurança da TI  | Técnico de TI |  |
| 58 | Cria uma conta de e-mail, se for o caso  | Técnico de TI |  |
| 59 | Entrega ao colaborador ou usuário externo, a “Cartilha de Orientações da TI” e informa o login e senha  | Técnico de TI |  |
| 60 | Encerra o chamado  | Técnico de TI |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **CÓDIGO:** | **PROCESSO**: Manutenção de Sistemas e de Infraestrutura  |
| **SUBPROCESSO**:  |
| **Atividades** | **Executor** | **Regras de Negócio** |
| **Hardware**  |
| 61 | Recebe a demanda e analisa os serviços afetados e as possíveis causas  | Analista de Infraestrutura |  |
| 62 | Identifica a solução  | Analista de Infraestrutura |  |
| 63 | Implementa a solução  | Analista de Infraestrutura |  |
| 64 | Realiza os testes devidos  | Analista de Infraestrutura  |  |
| 65 | Comunica o usuário e o gestor de TI  | Analista de Infraestrutura  |  |
| 66 | Registra o problema e a solução na base de documentação da TI  | Analista de Infraestrutura  |  |
| 67 | Encerra o chamado  | Analista de Infraestrutura  |  |
| **Software (Sistemas desenvolvidos internamente)**  |
| 68 | Analisa a demanda e define métodos e processos do que precisa ser feito para correção  | Analista de Sistemas |  |
| 69 | Realiza as correções necessárias, caso a solução não implique em novo desenvolvimento  | Analista de Sistemas e Desenvolvedor |  |
| 70 | Executa os testes devidos com vistas a validar o que foi desenvolvido pelo Desenvolvedor  | Analista de Sistemas |  |
| 71 | Informa o usuário via GLPI  | Analista de Sistemas |  |
| 72 | Disponibiliza a aplicação em ambiente de homologação e valida com o usuário  | Analista de Sistemas |  |
| 73 | Realiza os ajustes apontados pelo usuário, se for o caso  | Analista de Sistemas |  |
| 74 | Disponibiliza a aplicação em ambiente de produção  | Analista de Sistemas |  |
| 75 | Registra o problema e a solução na base de documentação da TI  | Analista de Sistemas |  |
| 76 | Comunica a todos os usuários e interessados as alterações/ correções efetuadas  | Gerente de TI |  |
| 77 | Encerra o chamado  | Analista de Sistemas |  |
| **De Dados** |
| 78 | Abre o sistema e verifica o erro  | Analista de Sistemas |  |
| 79 | Solicita mais informações ao usuário, via GLPI, caso o erro não seja encontrado  | Analista de Sistemas |  |
| 80 | Recebe as informações do usuário e analisa  | Analista de Sistemas |  |
| 81 | Faz investigação no banco de dados para identificar a causa do problema, caso o erro tenha sido encontrado  | Analista de Sistemas |  |
| 82 | Realiza inserção ou atualização, conforme o problema identificado  | Analista de Sistemas |  |
| 83 | Faz os testes para se certificar de que o erro foi corrigido  | Analista de Sistemas |  |
| 84 | Registra o problema e a solução na base de documentação da TI  | Analista de Sistemas |  |
| 85 | Encerra o chamado  | Analista de Sistemas |  |
| **Sistemas de fornecedor**  |
| 86 | Avalia a possibilidade de resolver o problema internamente e informa o gerente de TI  | Analista de Sistemas |  |
| 87 | Encaminha a demanda para o analista responsável  | Gerente de TI |  |
| 88 | Trata a demanda conforme orientações do Gerente de TI ou com base em normativos internos  | Analista de Sistemas |  |
| 89 | Caso não seja possível resolver internamente, abre chamado para o fornecedor  | Analista de Sistemas |  |
| 90 | Acompanha o prazo para resolução, conforme contrato  | Analista de Sistemas |  |
| 91 | Recebe resposta do fornecedor  | Analista de Sistemas |  |
| 92 | Implementa as ações devidas, conforme orientação do fornecedor, se for o caso  | Analista de Sistemas |  |
| 93 | Realiza os testes devidos  | Analista de Sistemas |  |
| 94 | Informa ao usuário a resolução do problema  | Analista de Sistemas |  |
| 95 | Registra o problema e a solução na base de documentação da TI  | Analista de Sistemas |  |
| 96 | Encerra o chamado  | Analista de Sistemas |  |
| 97 | Caso seja demanda evolutiva, abre chamado para o fornecedor e solicita o dimensionamento do esforço e do custo da solução  | Analista de Sistemas |  |
| 98 | Recebe uma Ordem de Serviço do fornecedor e submete à aprovação do Gerente de TI  | Analista de Sistemas |  |
| 99 | Analisa a demanda e o custo e submete à aprovação do Superintendente e/ou da Diretoria  | Gerente de TI |  |
| 100 | Caso não seja aprovado, informa ao requisitante o não atendimento  | Gerente de TI |  |
| 101 | Encerra o chamado  | Analista de Sistemas |  |
| 102 | Caso seja autorizado, assina a Ordem de Serviço  | Gerente de TI |  |
| 103 | Envia a Ordem de Serviço assinada ao fornecedor  | Analista de Sistemas |  |
| 104 | Realiza as atividades referentes aos itens 89 a 96 acima  | Analista de Sistemas |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **CÓDIGO:** | **PROCESSO**: Suporte ao Usuário |
| **SUBPROCESSO**:  |
| **Atividades** | **Executor** | **Regras de Negócio** |
| 105 | Acessa o sistema GLPI, diariamente, e verifica os chamados existentes  | Técnico de TI |  |
| 106 | Identifica os chamados com prioridade máxima  | Técnico de TI |  |
| 107 | Contata o usuário, por telefone, ou dirige-se à estação de trabalho do usuário e realiza o atendimento  | Técnico de TI |  |
| 108 | Realiza as operações necessárias à resolução do problema  | Técnico de TI |  |
| 109 | Faz os devidos testes para certificar-se que o problema foi resolvido  | Técnico de TI |  |
| 110 | Fecha o chamado, em caso de resolução do problema  | Técnico de TI |  |
| 111 | Avalia o motivo da não resolução do chamado, se for o caso  | Técnico de TI |  |
| 112 | Coloca status "em espera" para o chamado no GLPI  | Técnico de TI |  |
| 113 | Comunica ao Analista de Infraestrutura os motivos da não resolução do chamado  | Técnico de TI |  |
| **Atendimento em 2º nível**  |
| 114 | Analisa as necessidades para atendimento da demanda e desenvolve a solução  | Analista de Infraestrutura |  |
| 115 | Caso não haja necessidade de aquisição de ativo de TI, para resolução do problema, presta o suporte de 2º nível  | Analista de Infraestrutura |  |
| 116 | Registra o problema e a solução na base de documentação da TI  | Analista de Infraestrutura |  |
| 117 | Encerra o chamado  | Analista de Infraestrutura |  |
| **Demanda exige aquisição**  |
| 118 | Solicita autorização do Gerente de TI  | Analista de Infraestrutura |  |
| 119 | Analisa a solicitação e decide  | Gerente de TI |  |
| 120 | Comunica decisão ao analista  | Gerente de TI |  |
| 121 | Caso não seja autorizada a aquisição, comunica ao técnico responsável a impossibilidade ou inviabilidade da compra  | Analista de Infraestrutura |  |
| 122 | Encerra o chamado sem solução  | Técnico de TI |  |
| 123 | Comunica o usuário  | Técnico de TI |  |
| 124 | Em caso de aprovação, preenche o Documento de Oficialização de Demanda  | Analista de Infraestrutura | - Documento de Oficialização de Demanda  |
| 125 | Colhe assinatura do Gerente de TI da área responsável  | Analista de Infraestrutura |  |
| 126 | Define a equipe de planejamento  | Gerente de TI |  |
| 127 | Elabora o estudo preliminar e a pesquisa de preço, juntamente com os demais membros da equipe de planejamento  | Analista de Infraestrutura |  |
| 128 | Encaminha a documentação para a área de Compras e aguarda a aquisição  | Analista de Infraestrutura |  |
| 129 | Recebe o produto adquirido e realiza o atendimento com prioridade  | Técnico de TI |  |
| 130 | Realiza os testes devidos, se for o caso  | Técnico de TI |  |
| 131 | Encerra o chamado no GLPI  | Técnico de TI |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **CÓDIGO:** | **PROCESSO**: Desenvolvimento de Sistemas  |
| **SUBPROCESSO**:  |
| **Atividades** | **Executor** | **Regras de Negócio** |
| 132 | Recebe a demanda do Gerente de TI, com o escopo do projeto aprovado  | Analista de Sistemas |  |
| 133 | Detalha a especificação do produto  | Analista de Sistemas |  |
| 134 | Contata o requisitante, se for o caso, para buscar mais informações  | Analista de Sistemas |  |
| 135 | Elabora os casos de uso  | Analista de Sistemas |  |
| 136 | Submete a documentação à apreciação do requisitante, para validação  | Analista de Sistemas |  |
| 137 | Avalia se os casos de uso apresentados estão aderentes às necessidades  | Área demandante |  |
| 138 | Caso não esteja aderente, revisa os casos de uso, conforme apontamentos do requisitante  | Analista de Sistemas |  |
| 139 | Submete à nova validação pelo requisitante  | Analista de Sistemas |  |
| 140 | Caso estejam aderentes, encaminha a documentação para o desenvolvedor  | Analista de Sistemas |  |
| 141 | Avalia os casos de uso  | Desenvolvedor |  |
| 142 | Em caso de ajustes, devolve para o analista de sistemas responsável  | Desenvolvedor |  |
| 143 | Realiza os ajustes apontados e encaminha para o desenvolvedor  | Analista de Sistemas |  |
| 144 | Caso não haja ajustes, analisa e propõe a tecnologia a ser utilizada  | Desenvolvedor |  |
| 145 | Submete à aprovação do Analista de Sistemas  | Desenvolvedor |  |
| 146 | Valida a proposta e informa ao desenvolvedor  | Analista de Sistemas |  |
| 147 | Define os métodos e as classes do sistema  | Desenvolvedor |  |
| 148 | Modela as telas e o visual da aplicação, caso haja necessidade de interação com o usuário  | Desenvolvedor |  |
| 149 | Desenvolve as rotinas  | Desenvolvedor |  |
| 150 | Realiza testes para verificar se atende aos casos de uso  | Desenvolvedor |  |
| 151 | Faz as correções necessárias até atender às necessidades  | Desenvolvedor |  |
| 152 | Encaminha versão de teste para o Analista de Sistemas responsável  | Desenvolvedor |  |
| 153 | Faz os testes e dá feedback para o desenvolvedor  | Analista de Sistemas |  |
| 154 | Caso não tenha sido validado, realiza os ajustes apontados  | Desenvolvedor |  |
| 155 | Disponibiliza o sistema no ambiente de homologação e informa ao Analista de Sistemas  | Desenvolvedor |  |
| 156 | Caso tenha sido validado, disponibiliza o sistema no ambiente de homologação e informa ao Analista de Sistemas  | Desenvolvedor |  |
| 157 | Comunica ao Gerente de TI a disponibilização do sistema para aprovação  | Analista de Sistemas |  |
| 158 | Analisa e valida o produto ou aponta ajustes  | Gerente de TI |  |
| 159 | Encaminha a informação para o analista de sistemas responsável  | Gerente de TI |  |
| 160 | Verifica se foi validado o produto pelo Gerente de TI  | Analista de Sistemas |  |
| 161 | Caso não tenha sido validado, verifica se há necessidade de encaminhar ao desenvolvedor para ajustes  | Analista de Sistemas |  |
| 162 | Caso necessite demandar ao desenvolvedor, faz o encaminhamento  | Analista de Sistemas |  |
| 163 | Retorna à atividade 151 | Desenvolvedor |  |
| 164 | Caso não necessite demandar ao desenvolvedor, realiza os ajustes  | Analista de Sistemas |  |
| 165 | Demonstra o sistema para o requisitante  | Analista de Sistemas |  |
| 166 | Realiza os testes e aponta os ajustes, se for o caso  | Área demandante |  |
| 167 | Caso não tenha sido validado, realiza os ajustes e submete à avaliação da área requisitante, novamente  | Analista de Sistemas |  |
| 168 | Caso tenha sido validado, disponibiliza o sistema em ambiente de produção  | Desenvolvedor |  |
| 169 | Elabora a documentação do sistema e arquiva na base de documentação da TI  | Desenvolvedor |  |
| 170 | Desenvolve e implementa treinamento para os usuários  | Analista de Sistemas |  |
| 171 | Encerra o projeto na ferramenta de gestão de projetos  | Analista de Sistemas |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **CÓDIGO:** | **PROCESSO**: Desenvolvimento de Projetos  |
| **SUBPROCESSO**:  |
| **Atividades** | **Executor** | **Regras de Negócio** |
| **Análise e Detalhamento do projeto**  |
| 172 | Define a equipe do projeto  | Gerente de TI |  |
| 173 | Elabora o Termo de Abertura do Projeto  | Equipe do projeto | - Termo de Abertura do Projeto  |
| 174 | Registra o projeto na ferramenta de gestão de projeto adotada pela área  | Gerente do projeto |  |
| 175 | Analisa o problema e elabora o escopo do projeto, contemplando análise de riscos  | Equipe do projeto | - O escopo do projeto deve conter: as etapas e ações a serem desenvolvidas, os produtos de cada etapa, os custos estimados (com base em pesquisa de preço), os prazos, metodologia de verificação dos artefatos produzidos, testes devidos, pontos de controle do projeto e indicadores - Considerar, no escopo, os 2 cenários: desenvolvimento interno e externo  |
| 176 | Não havendo uma solução adequada encerra o projeto  | Gerente do Projeto |  |
| 177 | Caso seja definida uma solução adequada, submete o escopo final à validação do Superintendente  | Gerente do Projeto |  |
| 178 | Aprova ou aponta ajustes no documento apresentado  | Superintendente |  |
| 179 | Realiza as alterações apontadas, se for o caso  | Equipe do Projeto |  |
| 180 | Revisa os riscos levantados na etapa 4 e elabora Plano de contingência para cada um dos riscos  | Equipe do Projeto |  |
| 181 | Encaminha demanda para o responsável pela execução do projeto, seja interna ou externa  | Gerente de TI | - A critério do Gerente de TI, pode ser o mesmo empregado que detalhou o projeto  |
| **Execução Interna do Projeto**  |
| 182 | Recebe a demanda e verifica o tipo de projeto  | Analista de Sistemas ou de Infraestrutura |  |
| 183 | Caso a demanda seja referente a desenvolvimento de sistema, encaminha para o desenvolvedor e atualiza as informações na ferramenta de gestão do projeto  | Analista de Sistemas |  |
| 184 | Executa as etapas do processo de desenvolvimento de sistemas, observando o escopo do projeto aprovado  | Desenvolvedor | - Ver fluxo referente a “Desenvolvimento de Sistemas”  |
| 185 | Para projetos de outra natureza, executa as ações previstas em cada uma das etapas definidas no escopo do projeto  | Analista de Sistemas ou de Infraestrutura |  |
| 186 | Contata os intervenientes do projeto, quando necessário, para esclarecimento de dúvidas  | Analista de Sistemas ou de Infraestrutura | - Os intervenientes podem ser: Gerente de TI, área demandante, superintendente, colegas da própria área de TI etc.  |
| 187 | Elabora o protótipo do produto da respectiva etapa  | Analista de Sistemas ou de Infraestrutura | Elabora o protótipo do produto da respectiva etapa  |
| 188 | Apresenta ao Gerente de TI o protótipo do produto, para validação | Analista de Sistemas ou deInfraestrutura |  |
| 189 | Valida o produto ou aponta ajustes  | Gerente de TI |  |
| 190 | Realiza os ajustes apontados, se for o caso  | Analista de Sistemas ou de Infraestrutura |  |
| 191 | Caso não haja recomendação de ajustes, apresenta o protótipo do produto da etapa correspondente, à área demandante  | Analista de Sistemas ou de Infraestrutura |  |
| 192 | Valida o produto ou aponta ajustes  | Área demandante |  |
| 193 | Realiza os ajustes apontados, se for o caso  | Analista de Sistemas ou de Infraestrutura |  |
| 194 | Quando totalmente validado, elabora documento referente à etapa executada e colhe o aceite da área demandante  | Analista de Sistemas ou de Infraestrutura |  |
| 195 | Registra o aceite no documento  | Área demandante |  |
| 196 | Digitaliza o documento e vincula ao projeto na ferramenta de projeto adotada pela área  | Analista de Sistemas ou de Infraestrutura | - A partir deste ponto, para realização das etapas seguintes do projeto, deve-se retornar às tarefas de nº 186 a 195 acima, orientando-se pelo escopo do projeto aprovado - Em qualquer das etapas de execução, ao identificar a necessidade de se fazer uma grande alteração no escopo do projeto, o Gerente de TI deve ser informado, para que seja feita uma nova análise de interesse e viabilidade  |
| 197 | Acompanha o andamento do projeto e dos indicadores definidos, ao longo do processo de execução  | Gerente de TI |  |
| 198 | Realiza as reuniões de ponto de controle com a equipe do projeto  | Gerente de TI |  |
| 199 | Estabelece ações de correção para os resultados que se encontram abaixo da meta  | Gerente de TI |  |
| 200 | Realiza registro da reunião e das orientações/ correções de ações propostas para o projeto  | Gerente de TI |  |
| 201 | Depois de validado o produto da última etapa do projeto, pelo demandante, faz o registro da mudança em documento específico  | Analista de Sistemas ou de Infraestrutura |  |
| 202 | Faz a entrega do produto final do projeto ao demandante  | Analista de Sistemas ou de Infraestrutura |  |
| 203 | Acompanha a utilização do produto e monitora os eventuais problemas  | Analista de Sistemas ou de Infraestrutura |  |
| 204 | Realiza análise e aplica as soluções para correção dos problemas identificados  | Analista de Sistemas ou de Infraestrutura |  |
| 205 | Realiza os testes e validações necessárias  | Analista de Sistemas ou de Infraestrutura |  |
| 206 | Elabora o Termo de Encerramento e colhe o “de acordo” da área demandante  | Analista de Sistemas ou de Infraestrutura |  |
| 207 | Encerra o projeto na ferramenta de gestão de projetos  | Analista de Sistemas ou de Infraestrutura |  |
| **Execução Externa** |
| 208 | Recebe a demanda do Gerente de TI, encerra o chamado, informando ao requisitante que a demanda será tratada como projeto  | Analista de infraestrutura ouAnalista de Sistemas |  |
| 209 | Registra o projeto na ferramenta de gestão de projetos adotada pela área  | Analista de infraestrutura ou Analista de Sistemas | - As informações devem ser constantemente atualizadas, até o encerramento do projeto  |
| 210 | Verifica no Manual de Compras, as tarefas a serem cumpridas para contratação de terceiro  | Analista de infraestrutura ou Analista de Sistemas |  |
| 211 | Realiza as tarefas previstas no referido Manual e encaminha o processo para a área de Compras  | Analista de infraestrutura ou Analista de Sistemas |  |
| 212 | Acompanha o andamento do processo junto à área de Compras  | Analista de infraestrutura ou Analista de Sistemas |  |
| 213 | Concluída a contratação, define a equipe de fiscalização do contrato  | Presidente do CFO |  |
| 214 | Contata o contratado para agendar reunião  | Analista de infraestrutura ou Analista de Sistemas |  |
| 215 | Detalha o projeto para o contratado  | Analista de infraestrutura ou Analista de Sistemas |  |
| 216 | Elabora cronograma de execução e submete à aprovação da área de TI  | Contratado |  |
| 217 | Avalia o cronograma e decide  | Gerente de TI e Analista |  |
| 218 | Encaminha para o contratado, em caso de ajustes  | Gerente de TI |  |
| 219 | Realiza os ajustes apontados  | Contratado |  |
| 220 | Encaminha cronograma aprovado para o gestor e fiscal do contrato  | Gerente de TI |  |
| 221 | Acompanha a execução conforme contrato e cronograma aprovado  | Gestor e/ou Fiscal do Contrato |  |
| 222 | Recebe as entregas e valida, antes de submeter à área demandante  | Fiscal do Contrato |  |
| 223 | Documenta os erros, quando houver, e repassa para o contratado  | Fiscal do Contrato |  |
| 224 | Efetua as correções necessárias e encaminha nova entrega  | Contratado |  |
| 225 | Quando validada a entrega, faz uma validação junto com o demandante  | Fiscal do Contrato |  |
| 226 | Caso não seja validada a entrega, devolve ao contratado e dá prazo para revisão  | Fiscal do Contrato |  |
| 227 | Revisa o produto com base nos apontamentos realizados e encaminha para o CFO  |  |  |
| 228 | Caso seja validado, registra a mudança, por meio de documento específico  | Fiscal do Contrato | - Registro da mudança  |
| 229 | Disponibiliza o produto para os usuários  | Fiscal do Contrato |  |
| 230 | Acompanha a utilização do produto e monitora os eventuais problemas  | Fiscal do Contrato |  |
| 231 | Encaminha para a empresa contratada os erros e problemas identificados  | Fiscal do Contrato |  |
| 232 | Trata os erros e apresenta as soluções  | Contratado |  |
| 233 | Recebe da empresa contratada as soluções a serem aplicadas para tratamento dos erros  | Fiscal do Contrato |  |
| 234 | Realiza os testes devidos  | Fiscal do Contrato |  |
| 235 | Devolve para a empresa contratada, caso o problema permaneça  | Fiscal do Contrato |  |
| 236 | Aplica a solução recomendada, caso o problema tenha sido solucionado  | Fiscal do Contrato |  |
| 237 | Elabora o Termo de Encerramento e colhe o “de acordo” da área demandante  | Fiscal do Contrato |  |
| 238 | Encerra o projeto na ferramenta de gestão de projetos  | Fiscal do Contrato |  |
| **Outros Projetos** (não relacionados a sistema)  |
| 239 | Registra o projeto na ferramenta de gestão de projetos e executa as ações previstas em cada uma das etapas definidas no escopo do projeto  | Analista de Sistemas e/ou de Infraestrutura |  |
| 240 | Contata os intervenientes do projeto, quando necessário, para esclarecimento de dúvidas  | Analista de Sistemas e/ou de Infraestrutura |  |
| 241 | Elabora o protótipo do produto da respectiva etapa  | Analista de Sistemas e/ou de Infraestrutura |  |
| 242 | Apresenta ao Gerente de TI o protótipo do produto, para validação  | Analista de Sistemas e/ou de Infraestrutura |  |
| 243 | Valida o produto ou aponta ajustes  | Gerente de TI |  |
| 244 | Realiza os ajustes apontados, se for o caso  | Analista de Sistemas e/ou de Infraestrutura |  |
| 245 | Apresenta o protótipo do produto da etapa correspondente, à área demandante | Analista de Sistemas e/ou deInfraestrutura |  |
| 246 | Valida o produto ou aponta ajustes  | Área demandante |  |
| 247 | Realiza os ajustes apontados, se for o caso  | Analista de Sistemas e/ou de Infraestrutura |  |
| 248 | Elabora documento referente à etapa executada e colhe o aceite da área demandante  | Analista de Sistemas e/ou de Infraestrutura |  |
| 249 | Registra o aceite no documento  | Área demandante |  |
| 250 | Digitaliza o documento e vincula ao projeto na ferramenta de gestão de projetos  | Analista de Sistemas e/ou de Infraestrutura |  |
| 251 | Elabora as atividades 240 a 250 acima para as demais fases do projeto  | Analista de Sistemas e/ou de Infraestrutura |  |
| 252 | Acompanha o andamento do projeto e dos indicadores definidos, ao longo do projeto  | Gerente de TI |  |
| 253 | Realiza as reuniões de ponto de controle com a equipe do projeto  | Gerente de TI |  |
| 254 | Estabelece ações de correção para os resultados que se encontram abaixo da meta  | Gerente de TI |  |
| 255 | Realiza registro da reunião e das orientações/ correções de ações propostas para o projeto  | Gerente de TI |  |
| 256 | Faz o registro da mudança em documento específico, após a validação do produto da última etapa  | Analista de Sistemas e/ou de Infraestrutura |  |
| 257 | Faz a entrega do produto final do projeto ao demandante  | Analista de Sistemas e/ou de Infraestrutura |  |
| 258 | Acompanha a utilização do produto e monitora os eventuais problemas  | Analista de Sistemas e/ou de Infraestrutura |  |
| 259 | Realiza análise e aplica as soluções para correção dos problemas identificados  | Analista de Sistemas e/ou de Infraestrutura |  |
| 260 | Realiza os testes e validações necessárias  | Analista de Sistemas e/ou de Infraestrutura |  |
| 261 | Encerra o projeto com registro na ferramenta de gestão de projetos  | Analista de Sistemas e/ou de Infraestrutura |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **CÓDIGO:** | **PROCESSO**: Gestão de Ativos |
| **SUBPROCESSO**:  |
| **Atividades** | **Executor** | **Regras de Negócio** |
| 262 | Instala aplicativo para controle do inventário dos ativos de TI  | Analista de Infraestrutura | - Registro no GLPI - Periodicidade: anual - Itens de verificação e registro: alteração no número de hardware, software ou sistema; ativos não licenciados ou não autorizados; usuário responsável pelo ativo; data do último inventário de ativo; alerta sobre algum ativo que caracterize um incidente  |
| 263 | Extrai relatório de inventário do sistema e confronta com as informações coletadas pelo Setor de Contabilidade (patrimônio)  | Analista de Infraestrutura e Analista de Contabilidade | - Anualmente  |
| 264 | Identifica as divergências e analisa as causas  | Analista de Infraestrutura e Analista de Contabilidade |  |
| 265 | Promove os ajustes necessários, se for o caso  | Analista de Infraestrutura Analista de Contabilidade |  |
| 266 | Caracteriza os ativos críticos e acompanha-os, sistematicamente, definindo e implementando requisitos de segurança e plano de manutenção preventiva, se for o caso  | Analista de Infraestrutura |  |
| 267 | Realiza testes nos ativos de TI e registra suas condições, estado de conservação e validade, conforme parâmetros definidos  | Analista de Infraestrutura | - Os ativos a serem testados são: computadores ou material de uso dos empregados; Servidores; Ativos de Rede e Sistemas - Os testes são: verificação de integridade física e integridade lógica; verificação das configurações e dos backups; verificação dos logs e artefatos de segurança; teste e melhoria do desempenho de todos os ativos; evolução e criação da política de testes Periodicidade: bimensal  |
| 268 | Identifica problemas e necessidades de complementação ou substituição de ativos de TI  | Analista de Infraestrutura |  |
| 269 | Informa o Gerente de TI os problemas e necessidades eventualmente identificados nos ativos | Analista de Infraestrutura |  |
| 270 | Avalia os problemas e orienta o analista quanto às ações a serem adotadas, conforme o caso  | Gerente de TI | - Por e-mail ou por meio de registro no chamado  |
| 271 | Caso a orientação seja de substituição ou complementação de ativos, e esta já esteja prevista no plano anual da TI, implementa as ações previstas no planejamento do projeto  | Analista de Infraestrutura |  |
| 272 | Caso não exista projeto de substituição ou complementação do referido ativo e exista o ativo em estoque, realoca o ativo  | Analista de Infraestrutura |  |
| 273 | Instala e configura o ativo, se for o caso  | Técnico de TI | Configuração para os casos de: servidores, computadores de uso pessoal, ativo de rede. a) Instalação dos programas necessários; b) Configura os softwares para desempenho, backup, segurança e integração c) Realiza os testes d) Elabora a política de acesso e libera e divulga o serviço e) Documenta os passos anteriores (senhas, credenciais de acesso e as configurações realizadas)  |
| 274 | Realiza os testes devidos, para os casos em que não necessita configuração  | Analista de Infraestrutura e Técnico de TI |  |
| 275 | Instala o ativo no local em que fora identificada a necessidade  | Técnico de TI | Caso o ativo seja de uso temporário, aplica-se a política pertinente e registra a posse temporária no GLPI  |
| 276 | Caso a orientação seja referente à aquisição, manutenção ou descarte de ativo, encaminha para o analista responsável  | Gerente de TI |  |
| **Aquisição de Ativos** |
| 277 | Recebe a orientação do Gerente de TI e verifica se trata-se de compra com valor de suprimento de fundos  | Analista de Infraestrutura | - Levantar a quantidade pretendida e verificar se é suficiente para atendimento de demanda futura (pelo menos, dentro do prazo de 01 ano), para evitar o fracionamento de despesas - Verificar se o valor se adequa ao limite estabelecido para o suprimento de fundos  |
| 278 | Em caso positivo, elabora a especificação completa do item a ser comprado  | Analista de Infraestrutura |  |
| 279 | Submete à aprovação do Gerente de TI  | Analista de Infraestrutura |  |
| 280 | Apresenta o formulário de compra à Superintendência e ao gestor do suprimento de fundo  | Analista de Infraestrutura |  |
| 281 | Recebe o ativo solicitado e realiza os testes de conformidade para o devido aceite  | Analista de Infraestrutura |  |
| 282 | Dá a destinação requerida para o ativo  | Analista de Infraestrutura | - Estoque, uso, configuração etc.  |
| 283 | Caso haja necessidade de abrir processo licitatório, consulta o Manual de Compras para verificar as orientações para a aquisição de ativos de TI  | Analista de Infraestrutura |  |
| 284 | Em caso de dúvidas, contata o Setor de Compras  | Analista de Infraestrutura |  |
| 285 | Providencia a documentação necessária para a abertura de um processo de compras  | Analista de Infraestrutura |  |
| 286 | Submete a documentação à validação do Gerente de TI  | Analista de Infraestrutura |  |
| 287 | Analisa a documentação e valida ou aponta ajustes  | Gerente de TI |  |
| 288 | Realiza as alterações apontadas, se for o caso  | Analista de Infraestrutura |  |
| 289 | Verifica se a aquisição consta do Plano Anual de Compras e Contratações  | Analista de Infraestrutura |  |
| 290 | Elabora o Documento de Oficialização de Demanda e solicita a definição da equipe de planejamento  | Analista de Infraestrutura |  |
| 291 | Solicita autorização do Presidente, caso a aquisição não conste do PACC  | Gerente de TI |  |
| 292 | Analisa a solicitação e decide  | Presidente do CFO |  |
| 293 | Caso não seja autorizada a abertura do processo, informa o interessado  | Analista de Infraestrutura |  |
| 294 | Caso seja autorizada a abertura do processo, elabora o DOD e solicita a definição da equipe de planejamento  | Analista de Infraestrutura |  |
| 295 | Define a equipe de planejamento e informa a decisão  | Autoridade Administrativa (Presidente do CFO) | - O analista que conduziu o processo até aqui pode fazer parte ou não dessa equipe  |
| 296 | Cumpre as etapas do Manual de Compras para composição do processo de compras e encaminha para o Setor de compras  | Equipe de Planejamento | - Todos os documentos trocados entre os setores e/ou fornecedores, devem fazer parte do processo  |
| 297 | Acompanha o processo, junto ao Setor de Compras, até a publicação do edital  | Equipe de Planejamento |  |
| 298 | Realiza a fase externa do processo de compras  | Equipe de Compras |  |
| 299 | Concluída a etapa externa, define a equipe de fiscalização e dá publicidade do ato  | Autoridade Administrativa (Presidente do CFO) | - Equipe de fiscalização: Gestor, fiscal técnico e fiscal administrativo  |
| 300 | Recebe do fornecedor o ativo requisitado, e realiza os testes provisórios, se for o caso  | Gestor ou fiscal do contrato |  |
| 301 | Gera o aceite provisório  | Gestor ou fiscal do contrato |  |
| 302 | Realiza os testes definitivos e gera o aceite definitivo ou a recusa  | Gestor ou fiscal do contrato |  |
| 303 | Providencia a entrega do ativo à área na qual foi identificada a necessidade, caso seja dado o aceite definitivo  | Técnico de TI |  |
| 304 | Acompanha a utilização do ativo pelo (s) usuário (s), em caso de aceite definitivo  | Técnico de TI |  |
| 305 | Informa o gestor ou fiscal do contrato, caso o ativo apresente problemas  | Técnico de TI |  |
| 306 | Aplica o plano de manutenção  | Gestor ou fiscal do contrato |  |
| 307 | Encerra o chamado  | Técnico de TI |  |
| 308 | Em caso de recusa, aplica as providências definidas no contrato  | Gestor ou fiscal do contrato |  |
| **Manutenção de Ativos** |
| 309 | Recebe a demanda do Gerente de TI ou do sistema de monitoramento de riscos e analisa a demanda  | Analista de Infraestrutura | - Por e-mail ou registro no chamado ou documento por inscrito  |
| 310 | Registra no sistema de controle de ativos, o status do ativo: com defeito  | Analista de Infraestrutura | - Para os casos dos ativos cadastrados no GLPI  |
| 311 | Verifica se o ativo está na garantia  | Analista de Infraestrutura | Verifica se o ativo está na garantia  |
| 312 | Analisa a necessidade de abertura de um procedimento de gestão de mudanças  | Analista de Infraestrutura |  |
| 313 | Em caso positivo, elabora a gestão de mudanças, analisando o impacto previsto e o tipo de serviço a ser realizado (esteja o ativo na garantia ou não)  | Analista de Infraestrutura | - Gestão de mudanças é feita no GLPI - Gestão de mudança tem que ter: a) avaliação do impacto de disponibilidade e criação do plano e artefatos de rollback; b) avaliação das soluções; c) elabora o cronograma de atividades da mudança e define a equipe envolvida; d) cria o esboço da documentação  |
| 314 | Submete à aprovação do Gerente de TI  | Analista de Infraestrutura |  |
| 315 | Analisa e decide (aprovação ou desaprovação) ou aponta ajustes, se for o caso  | Gerente de TI |  |
| 316 | Realiza os ajustes e submete à nova aprovação  | Analista de Infraestrutura |  |
| 317 | Se desaprovar, encerra o chamado  | Analista de Infraestrutura |  |
| 318 | Caso seja aprovado, comunica às partes interessadas, conforme estratégia definida pelo Gerente de TI  | Analista de Infraestrutura |  |
| 319 | Realiza o cronograma e as atividades planejadas  | Analista de Infraestrutura |  |
| 320 | Documenta e encerra a GMUD  | Analista de Infraestrutura | - Relatório técnico  |
| 321 | Caso não seja necessária a abertura de procedimento de GMUD, contata o fornecedor para os ativos em garantia  | Analista de Infraestrutura |  |
| 322 | Acompanha a solução pelo fornecedor  | Analista de Infraestrutura |  |
| 323 | Registra o ativo como novo ou a manutenção realizada  | Analista de Infraestrutura | - No GLPI  |
| 324 | Faz a entrega do ativo para o solicitante  | Técnico de TI |  |
| 325 | Caso não esteja na garantia, e não necessite de GMUD, verifica a possibilidade de atendimento interno da demanda  | Analista de Infraestrutura |  |
| 326 | Faz o conserto e os testes necessários  | Analista de Infraestrutura |  |
| 327 | Registra os procedimentos realizados no GLPI e entrega para o solicitante  | Analista de Infraestrutura |  |
| 328 | Caso não seja possível o atendimento interno da demanda, contata fornecedores externos e inicia o processo de compras  | Analista de Infraestrutura |  |
| 329 | Encerra o chamado  | Analista de Infraestrutura |  |
| **Descarte de Ativos** |
| 330 | Recebe a orientação do Gerente de TI e adota as providências de recolhimento do ativo, se for o caso  | Analista de Infraestrutura |  |
| 331 | Em se tratando de servidores, realiza procedimento de backup e limpeza de dados nos discos (HD) dos servidores, de acordo com a Política de Segurança de TI  | Analista de Infraestrutura |  |
| 332 | Efetua baixa na licença de software e suas respectivas versões  | Analista de Infraestrutura |  |
| 333 | Desinstala os softwares e o banco de dados que estão no servidor  | Analista de Infraestrutura | - O Banco de Dados e licenças de software e sistemas corporativos não devem ser removidos de forma irrecuperável antes do desligamento total do servidor  |
| 334 | Registra a baixa no sistema GLPI do ativo a ser descartado  | Analista de Infraestrutura |  |
| 335 | Em se tratando de computadores de uso dos empregados, realiza procedimento de backup e limpeza de dados do equipamento, de acordo com a Política de Segurança de TI  | Analista de Infraestrutura |  |
| 336 | Desinstala os softwares  | Analista de Infraestrutura |  |
| 337 | Efetua baixa na licença de software e suas respectivas versões  | Analista de Infraestrutura |  |
| 338 | Registra a baixa no sistema GLPI do ativo a ser descartado  | Analista de Infraestrutura |  |
| 339 | Em se tratando de ativos de rede, registra a baixa do ativo a ser descartado no sistema GLPI  | Analista de Infraestrutura |  |
| 340 | Solicita à Contabilidade, a avaliação do bem, para posterior destinação  | Gerente de TI | - Por e-mail  |

|  |  |
| --- | --- |
| **CÓDIGO:** | **PROCESSO**: Gestão da Infraestrutura de TI  |
| **SUBPROCESSO**: Administração de Banco de Dados  |
| **Atividades** | **Executor** | **Regras de Negócio** |
| 341 | Recebe demanda do Gerente de TI e analisa  | Analista de infraestrutura |  |
| 342 | Em caso de criação de banco de dados, faz uma avaliação do Servidor em que o banco de dados ficará hospedado  | Analista de infraestrutura |  |
| 343 | Instala o software do banco de dados, atualizações e correções de bugs  | Analista de infraestrutura |  |
| 344 | Define o tamanho, performance, crescimento, política de backup e níveis de segurança do BD  | Analista de infraestrutura |  |
| 345 | Submete as definições propostas à aprovação do Gerente de TI  | Analista de infraestrutura |  |
| 346 | Analisa as propostas e decide  | Gerente de TI |  |
| 347 | Efetua os ajustes apontados, se for o caso  | Analista de infraestrutura |  |
| 348 | Implementa as definições, quando aprovadas  | Analista de infraestrutura |  |
| 349 | Verifica se todas as tarefas e rotinas agendadas foram executadas com sucesso  | Analista de infraestrutura |  |
| 350 | Cria os usuários de banco de dados e dá permissão de acesso aos dados, conforme definido  | Analista de infraestrutura |  |
| 351 | Monitora o espaço em disco com a criação de alarmes  | Analista de infraestrutura |  |
| 352 | Realiza ajustes na performance do banco de dados, sempre que necessário  | Analista de infraestrutura |  |
| 353 | Realiza backups das informações do CFO, conforme o plano de backup  | Analista de infraestrutura |  |
| Restauração do Banco |
| 354 | Analisa a necessidade de abertura do procedimento de GMUD  | Analista de infraestrutura |  |
| 355 | Em caso positivo, elabora a gestão de mudanças, analisando o impacto previsto e o tipo de serviço a ser realizado (garantia ou não)  | Analista de infraestrutura | - Gestão de mudanças pelo GLPI - Gestão de mudança tem que ter: a) avaliação do impacto de disponibilidade e criação do plano e artefatos de rollback; b) avaliação das soluções; c) elabora o cronograma de atividades da mudança e define a equipe envolvida; d) cria o esboço da documentação  |
| 356 | Submete à aprovação do Gerente de TI  | Analista de infraestrutura |  |
| 357 | Analisa e decide (aprovação ou desaprovação) ou aponta ajustes, se for o caso  | Gerente de TI |  |
| 358 | Realiza os ajustes e submete à nova aprovação  | Analista de infraestrutura |  |
| 359 | Se desaprovar, encerra o chamado  | Analista de infraestrutura |  |
| 360 | Caso seja aprovado, comunica às partes interessadas, conforme estratégia definida pelo Gerente de TI  | Analista de Infraestrutura |  |
| 361 | Realiza o cronograma e as atividades planejadas  | Analista de infraestrutura |  |
| 362 | Documenta e encerra a GMUD  | Analista de Infraestrutura | - Relatório técnico  |
| 363 | Caso não seja necessária a abertura de procedimento de GMUD, faz a restauração da versão mais recente e salva no servidor do banco  | Analista de infraestrutura | - Conforme plano de backup  |
| 364 | Documenta e encerra o chamado  | Analista de infraestrutura |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **CÓDIGO:** | **PROCESSO**: Segurança em TI  |
| **SUBPROCESSO**: Gestão de Incidentes  |
| **Atividades** | **Executor** | **Regras de Negócio** |
| 365 | Acessa o GLPI e abre solicitação  | Usuário | - Imediatamente  |
| 366 | Especifica e classifica a demanda como incidente  | Usuário |  |
| 367 | Verifica se trata realmente de um incidente, conforme critérios definidos  | Técnico de TI | - Prazo: 30 minutos  |
| 368 | Caso não se trate de incidente, prossegue o atendimento conforme processo de suporte ao usuário ou encaminha para um dos analistas  | Técnico de TI |  |
| 369 | Recategorize o incidente, se for o caso, com base nas informações contidas no chamado  | Técnico de TI |  |
| 370 | Ao detectar a falta de alguma categoria, informe o analista de infraestrutura para que seja providenciada a inclusão  | Técnico de TI | - Após o cadastramento da nova categoria, o incidente deve ser reclassificado, exceto se estiver encerrado  |
| 371 | Realiza a avaliação de prioridade do incidente  | Técnico de TI | Prazo para resolução: conforme Acordo de Nível de Serviço (SLA)  |
| 372 | Verifica se o incidente está documentado  | Técnico de TI |  |
| 373 | Caso esteja documentado, realiza oatendimento e restaura o ambiente   | Técnico de TI |  |
| 374 | Verifica se o incidente foi resolvido  | Técnico de TI |  |
| 375 | Encerra o chamado, caso tenha sido resolvido  | Técnico de TI |  |
| 376 | Submete ao analista de infraestrutura, caso não tenha sido resolvido e quando o incidente não estiver documentado  | Técnico de TI |  |
| 377 | Investiga e diagnostica o incidente  | Analista de Infraestrutura |  |
| 378 | Desenvolve e aplica a solução para restaurar o ambiente  | Analista de Infraestrutura |  |
| 379 | Verifica se o problema foi resolvido  | Analista de Infraestrutura |  |
| 380 | Busca orientações junto ao Gerente de TI, caso o problema não tenha sido resolvido  | Analista de Infraestrutura |  |
| 381 | Implementa as ações determinadas pelo Gerente de TI  | Analista de Infraestrutura |  |
| 382 | Atualiza ou adiciona novos incidentes e respectivas soluções na base de conhecimento  | Analista de Infraestrutura |  |
| 383 | Encerra o chamado  | Analista de Infraestrutura |  |
| 384 | Caso o incidente seja relacionado à aplicação de fornecedor externo, abre um chamado para encaminhar demanda  | Analista de Infraestrutura |  |
| 385 | Recebe a solução dada pelo fornecedor  | Analista de Infraestrutura |  |
| 386 | Aplica a solução e realiza os testes, na base de homologação  | Analista de Infraestrutura |  |
| 387 | Disponibiliza a aplicação na base de produção, caso o resultado dos testes seja positivo  | Analista de Infraestrutura |  |
| 388 | Registra um novo chamado junto ao fornecedor, caso a resolução dada tenha sido para contornar o problema e não para tratar de forma definitiva  | Analista de Infraestrutura |  |
| 389 | Comunica o Gerente de TI, que o problema não foi resolvido completamente e que aguarda resolução do fornecedor  | Analista de Infraestrutura |  |
| 390 | Acompanha o desenvolvimento da solução definitiva pelo fornecedor  | Gerente de TI e Analista de Infraestrutura |  |
| 391 | Reúne com a equipe para analisar os problemas/ incidentes e propor melhorias  | Gerente de TI |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **CÓDIGO:** | **PROCESSO**: Segurança em TI  |
| **SUBPROCESSO**: Gestão de Riscos |
| **Atividades** | **Executor** | **Regras de Negócio** |
| 392 | Com base no catálogo de serviços, identifica os serviços mais importantes para o CFO  | Analista de Infraestrutura | - Catálogo de Serviços  |
| 393 | Verifica os ativos mais importantes para a entrega dos serviços  | Analista de Infraestrutura |  |
| 394 | Identifica os processos de TI e serviços de suporte de maior impacto no negócio do CFO  | Analista de Infraestrutura |  |
| 395 | Identifica as vulnerabilidades e ameaças aos serviços, ativos e processos em análise  | Analista de Infraestrutura |  |
| 396 | Verifica o grau de impacto e probabilidade dos riscos  | Analista de Infraestrutura | - Matriz de risco  |
| 397 | Identifica quais riscos são aceitáveis e quais devem ser tratados  | Analista de Infraestrutura |  |
| 398 | Verifica a existência de controles para minimização dos riscos a serem tratados  | Analista de Infraestrutura |  |
| 399 | Verifica a necessidade de implementar melhorias nos controles existentes, caso já existam controles   | Analista de Infraestrutura |  |
| 400 | Elabora Plano de ação para minimizar os riscos, caso não existam controles definidos  | Analista de Infraestrutura | - O Plano de Ação deve conter: descrição do risco, impacto, seu valor potencial e o ativo associado; definição dos controles; ações para implementação dos controles capazes de tratar o risco e necessidade de investimento/ custo  |
| 401 | Elabora Plano de contingência a ser implementado em situações de emergência  | Analista de Infraestrutura | - Plano de Contingência  |
| 402 | Submete os planos ao Gerente de TI  | Analista de Infraestrutura |  |
| 403 | Avalia os planos e aprova ou propõe ajustes, se for o caso  | Gerente de TI |  |
| 404 | Providencia os ajustes, se for o caso  | Analista de Infraestrutura |  |
| 405 | Submete à aprovação do Presidente  | Gerente de TI |  |
| 406 | Analisa os planos propostos e decide  | Presidente |  |
| 407 | Efetua ajustes nos planos, se for o caso  | Gerente de TI |  |
| 408 | Orienta a equipe de TI para implementação do Plano de Ação  | Gerente de TI |  |
| 409 | Salva o Plano de Contingência no Sistema de Controle de Riscos, de modo acessível a todos os empregados da TI  | Gerente de TI |  |
| 410 | Treina a equipe para aplicar o plano de contingência, quando necessário  | Gerente de TI  |  |
| 411 | Monitora o desempenho dos serviços  | Analista deInfraestrutura |  |
| 412 | Registra uma não conformidade no Sistema de Gestão de Riscos, caso o resultado obtido classificar o controle como ineficaz  | Analista de Infraestrutura |  |
| 413 | Informa o Gerente de TI e aguarda orientações  | Analista de Infraestrutura |  |
| 414 | Analisa a não conformidade e orienta o Analista  | Gerente de TI |  |
| 415 | Implementa as ações conforme orientação do Gerente de TI  | Analista de Infraestrutura |  |
| 416 | Realiza inspeções de segurança periódicas que verifiquem os controles compensatórios implementados  | Analista de Infraestrutura |  |
| 417 | Revalida as autorizações dos riscos aceitos, se for o caso  | Analista de Infraestrutura |  |
| 418 | Registra o resultado da análise periódica de risco no Sistema de Riscos  | Analista de Infraestrutura |  |
| Demandas de Análise de Risco |
| 419 | Recebe registro de mudanças e projetos  | Analista de Infraestrutura |  |
| 420 | Analisa a demanda e verifica as vulnerabilidade e ameaças envolvidas nos processos  | Analista de Infraestrutura |  |
| 421 | Verifica o grau de impacto e probabilidade dos riscos  | Analista de Infraestrutura |  |
| 422 | Verifica a existência de controles para minimização dos riscos identificados  | Analista de Infraestrutura |  |
| 423 | Relaciona os controles que devem ser implementados, caso não existam  | Analista de Infraestrutura |  |
| 424 | Registra parecer no chamado aberto no GLPI e atribui ao Gerente de TI  | Analista de Infraestrutura |  |
| 425 | Analisa o parecer e decide  | Gerente de TI |  |
| 426 | Atribui a demanda ao analista responsável pela operacionalização da demanda, caso seja aprovado  | Gerente de TI |  |
| 427 | Acompanha a execução da mudança ou do projeto  | Gerente de TI |  |
| 428 | Caso não seja aprovado, informa ao demandante  | Gerente de TI |  |
| 429 | Encerra o chamado  | Gerente de TI |  |

1. DIAGRAMA DE ESCOPO DO PROCESSO



1. ANEXOS

FO 0056\_Termo de Abertura do Projeto

FO 0057\_Termo de Responsabilidade, confidencialidade e sigilo – Terceiros

FO 0058\_Documento de Oficialização de Demanda

FO 0059\_Catálago de Serviços

FO 0060\_Matriz de Risco

FO 0061\_Plano de Contingência

FO 0062\_Cartilha de Orientações da TI

FO 0063\_Termo de Encerramento do Projeto

Registro de Mudança

1. FLUXOS

Não se aplica.

1. ITENS ALTERADOS

|  |
| --- |
| **DESCRIÇÃO** |
| Todos os itens do manual foram revisados e atualizados. |

-x-