
	SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE MAXI	Código	6.3-02 R2
		Data da Emissão	22.03.17
		Data da Revisão	10.04.18
		Página	3 de 8
Título	PROCEDIMENTOS PROCEDIMENTOS GERAIS DE INFORMÁTICA		

ÍNDICE	
1	INTRODUÇÃO
1.1	OBJETIVO
1.2	APLICAÇÃO
1.3	RESPONSABILIDADES
1.4	DOCUMENTOS ASSOCIADOS
1.5	ABREVIACÕES
1.6	DEFINIÇÕES
2	GERAIS
2.1	CADASTRO DOS EQUIPAMENTOS
2.2	PREENCHIMENTO DE E-MAIL DE SOLICITAÇÃO DE SERVIÇO
2.3	MANUTENÇÃO CORRETIVA DE EQUIPAMENTOS
2.3.1	MANUTENÇÃO PREVENTIVA
2.4	ARMAZENAMENTO DE DADOS
2.5	ADMISSÃO, DEMISSÃO E NOVAS ATRIBUIÇÕES DE COLABORADORES.
2.6	BACKUP
2.7	CONTROLE DO PROCESSO
3	CONTROLE DOS REGISTROS DA QUALIDADE

	SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE MAXI	Código	6.3-02 R2
		Data da Emissão	22.03.17
		Data da Revisão	10.04.18
		Página	4 de 8
Título	PROCEDIMENTOS PROCEDIMENTOS GERAIS DE INFORMÁTICA		

1 INTRODUÇÃO

1.1 OBJETIVO

Estabelecer a metodologia utilizada na Maxi Rubber (matriz e filial) para os equipamentos, software e hardware, manutenção corretiva, planejamento e execução da manutenção preventiva em equipamentos de informática.

1.2 APLICAÇÃO

Este procedimento é aplicado em todos os setores da Maxi Rubber (Matriz e Filial) que possua equipamentos de informática.

1.3 RESPONSABILIDADES


SETORES [RESPONSÁVEL]	RESPONSABILIDADES
DIRETORIA [DIRETOR]	- Faz uma análise e aprova os serviços que geram custos.
GERENTE	- Informa a permissão na pasta de rede e ao sistema TOVTS
COMERCIAL	- Informa qual o e-mail para casos de Representante Comercial
SETORES [GERENTES, COORDENADOR, SUPERVISORES USUÁRIOS].	- Faz a solicitação e descrição detalhada via e-mail do serviço a ser executado; - Armazenar os dados.
INFORMÁTICA [DEPTO. INFORMÁTICA]	- Executar os serviços de manutenção corretiva e preventiva; - Preencher o controle de manutenção preventiva; - Controlar as manutenções corretivas; - Controlar a lista de equipamentos; - Integração com colaboradores admitidos ou transferidos que acessam recursos de informática.
RH	- Admissão: definir e-mail e informar antecipadamente ao TI; - Demissão: informar antecipadamente ao TI.

1.4 DOCUMENTOS ASSOCIADOS

NBR ISO 9001:2015

1.5 ABREVIações

DGQ - Departamento da Gestão da Qualidade
SGQ - Sistema de Gestão da Qualidade

	SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE MAXI PROCEDIMENTOS	Código	6.3-02 R2
		Data da Emissão	22.03.17
		Data da Revisão	10.04.18
		Página	5 de 8
Título	PROCEDIMENTOS GERAIS DE INFORMÁTICA		

1.6 DEFINIÇÕES

INFORMÁTICA: é o departamento que administra os hardwares e softwares da Maxi Rubber (matriz e filial), mantendo-os em perfeitas condições de uso através de tarefas e outras atividades do gênero.

INSPEÇÕES: conjunto de tarefas que visam checar a situação atual de um determinado equipamento.

PREVENTIVA: conjunto de tarefas realizadas através de um planejamento, com o objetivo da obtenção da confiabilidade operacional, sem alterar a condição original do equipamento.

CORRETIVA: são tarefas de conserto do equipamento, mantendo-o em funcionamento.

2 GERAIS

2.1 CADASTRO DOS EQUIPAMENTOS

O cadastro dos equipamentos utilizados na informática está descrito no formulário **Lista de Equipamentos** (Frm 6.3-10)

Após o cadastro determinar quais as manutenções preventivas necessárias para o equipamento bem como a sua frequência. (Frm 6.3-09)

2.2 PREENCHIMENTO DE E-MAIL DE SOLICITAÇÃO DE SERVIÇO


Os diretores, gerentes, supervisores, encarregados devem enviar e-mail com a solicitação do serviço a ser executado quando ficar constatada a necessidade de Manutenção Corretiva na máquina.

E quando a solicitação partir de um colaborador deverá encaminhar com cópia para a sua liderança e o TI deve aguardar o OK do gerente.

Modelo a ser enviado:

Nº MICRO	
USUÁRIO	
DEPARTAMENTO	
DESCRIÇÃO DO PROBLEMA	

O Responsável pelo Setor onde foi realizado o serviço deve fazer uma análise do serviço executado e, em caso de aprovação, responder e-mail de Serviço confirmando o serviço

	SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE MAXI PROCEDIMENTOS	Código	6.3-02 R2
		Data da Emissão	22.03.17
		Data da Revisão	10.04.18
		Página	6 de 8
Título	PROCEDIMENTOS GERAIS DE INFORMÁTICA		

realizado, no caso de reprovação, responder o e-mail de serviço explicando o motivo da reprovação;

Após a realização, o solicitante deve encaminhar o feedback do serviço executado via e-mail para que a solicitação seja encerrada.

Caso o problema seja com o serviço de e-mail ou há impossibilidade de acesso ao sistema operacional do micro, a abertura do chamado deverá ser realizada pelo seu gerente, se o mesmo estiver ausente ou com a máquina indisponível a solicitação deve ser feito por outro colaborador do mesmo departamento, se não houver em hipótese alguma micro disponível no departamento deverá ser realizado verbalmente e assim que o equipamento estiver disponível formalizar a solicitação.

2.3 MANUTENÇÃO CORRETIVA DE EQUIPAMENTOS

O Departamento de informática deverá analisar o e-mail com a solicitação e executar o serviço e/ou informar um prazo de execução.

2.3.1 MANUTENÇÃO PREVENTIVA


O Departamento de informática deve planejar a Manutenção Preventiva através do Fm 6.3-09 (Controle de Manutenção Preventiva), e se houver a necessidade de paralisação do serviço por conta do desligamento da máquina informar o usuário antecipadamente.

2.4 ARMAZENAMENTO DE DADOS

Todos os documentos e arquivos relacionados ao trabalho e desenvolvimento para suas tarefas diárias deverão ser obrigatoriamente armazenados nos servidores de rede, pois pertence única e exclusivamente à Maxi Rubber e poderão ser monitorados e auditados pela empresa a qualquer momento e sem prévio aviso através do departamento de informática para certificar-se de que estão de acordo com a política da empresa.

2.5 ADMISSÃO, DEMISSÃO E NOVAS ATRIBUIÇÕES DE COLABORADORES.

- a) Na admissão do colaborador que irá utilizar os equipamentos de informática e o sistema de gestão, o departamento de RH deverá com antecedência passar as informações para que sejam criados e-mail e o login de rede.
- b) A permissão de acesso às pastas e sistema TOTVS necessários serão fornecidos pelo gestor do departamento.
- c) Em caso de novas atribuições o gerente responsável deverá solicitar a remoção de permissões de pastas antigas e adicionar a nova permissão.
- d) Na demissão do colaborador que utiliza os equipamentos de informática e o sistema de gestão, o departamento de RH deverá informar ao departamento de informática com antecedência o desligamento para que sejam realizados os bloqueios necessários do usuário e sejam preservados os dados e arquivos da empresa.

	SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE MAXI PROCEDIMENTOS	Código	6.3-02 R2
		Data da Emissão	22.03.17
		Data da Revisão	10.04.18
		Página	7 de 8
Título	PROCEDIMENTOS GERAIS DE INFORMÁTICA		

2.6 BACKUP

O sistema de backup reúne em uma fita diária todos os arquivos gravados e /ou selecionados nos servidores da rede. A execução consiste na troca da fita manualmente pelo responsável do backup e da formatação aleatória como teste de funcionamento da mídia, não sendo obrigatório diariamente.

A execução do backup é realizado automaticamente, via agendamento de tarefa automático através do software de backup de segunda à sexta-feira no período da noite.

O Responsável pela execução do backup deve imprimir o calendário via outlook carimbar e assinar todos os dias que colocar a fita do backup;

2.7 CONTROLE DE CHAMADOS

O Controle de chamados do departamento é feito através de uma planilha estruturada para receber a cada chamado 12 informações, onde 6 dessas informações são obrigatórias e o restante cabe ao analista completar, caso necessário, pois a planilha foi configurada para recolher um relatório dividido por tipo de problema, percentual de atendimento e setores.

Os tipos de problemas consistem em informar no momento da abertura do chamado à que se refere a ocorrência, podendo ser uma das três opções abaixo:

- Infra (Infraestrutura);
- Software (problemas relacionados à programas de computador) e
- Totvs (Programa único).

O relatório é criado a partir de uma tabela dinâmica que lê e analisa toda a base de dados, que seria o conjunto completo de todas as ocorrências. Na tabela dinâmica há uma divisão, também, pelo tipo de problema, e para cada problema existe uma subdivisão, o status do chamado.


O status do chamado, informa se o chamado está em aberto ou se o chamado está fechado¹.

Para uma visualização simples de todas as informações, foi utilizado o gráfico de barras, onde será mostrado duas barras, a azul mostra quantos chamado temos, e em vermelho nos mostra quantos chamados estão em aberto.

O indicador é formado por:

$$It = \frac{\text{Chamados Abertos}}{\text{Chamados fechado}}$$

Obs₁: O status estar fechado não significa que o chamado foi solucionado, para isso existe um campo de observações para justificar o porquê do fechamento do chamado sem a solução do T.I.

	SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE MAXI PROCEDIMENTOS	Código	6.3-02 R2
		Data da Emissão	22.03.17
		Data da Revisão	10.04.18
		Página	8 de 8
Título	PROCEDIMENTOS GERAIS DE INFORMÁTICA		

3

CONTROLE DOS REGISTROS DA QUALIDADE

RECUPERAÇÃO: A recuperação dos registros é feita através da sua identificação, do conhecimento da área que eles ficam armazenados e da sua forma de indexação, isto é, qual a informação básica para que eles fiquem ordenados para serem guardados ou recuperados.

PROTEÇÃO: Os registros ficam guardados em local isento de umidade e pó.

DISPOSIÇÃO: Forma de destruir os documentos, quando saem do arquivo morto.

Identificação			Armazenamento		Retenção		Disposição
Nome	Código	Indexação	Ativo	Morto	Ativo	Morto	
Controle de manutenção preventiva	Frm 6.3-09	Ordem mês/ano	Setor TI	NA	Indeterm	NA	Picotar
Lista de Equipamentos	Frm 6.3-10	NA	Setor TI	NA	Indeterm	NA	Picotar
Calendário do outlook	Doc. Outlook	Ordem mês/ano	Setor TI	NA	Indeterm	NA	Picotar

LEGENDA	
AM => Arquivo morto	CX => Caixa de arquivo morto
PS => Pasta suspensa	NA => Não se aplica
AT => Enquanto o equipamento for Ativo	