



PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

IT TECHNICAL PLANNING & CONTROL

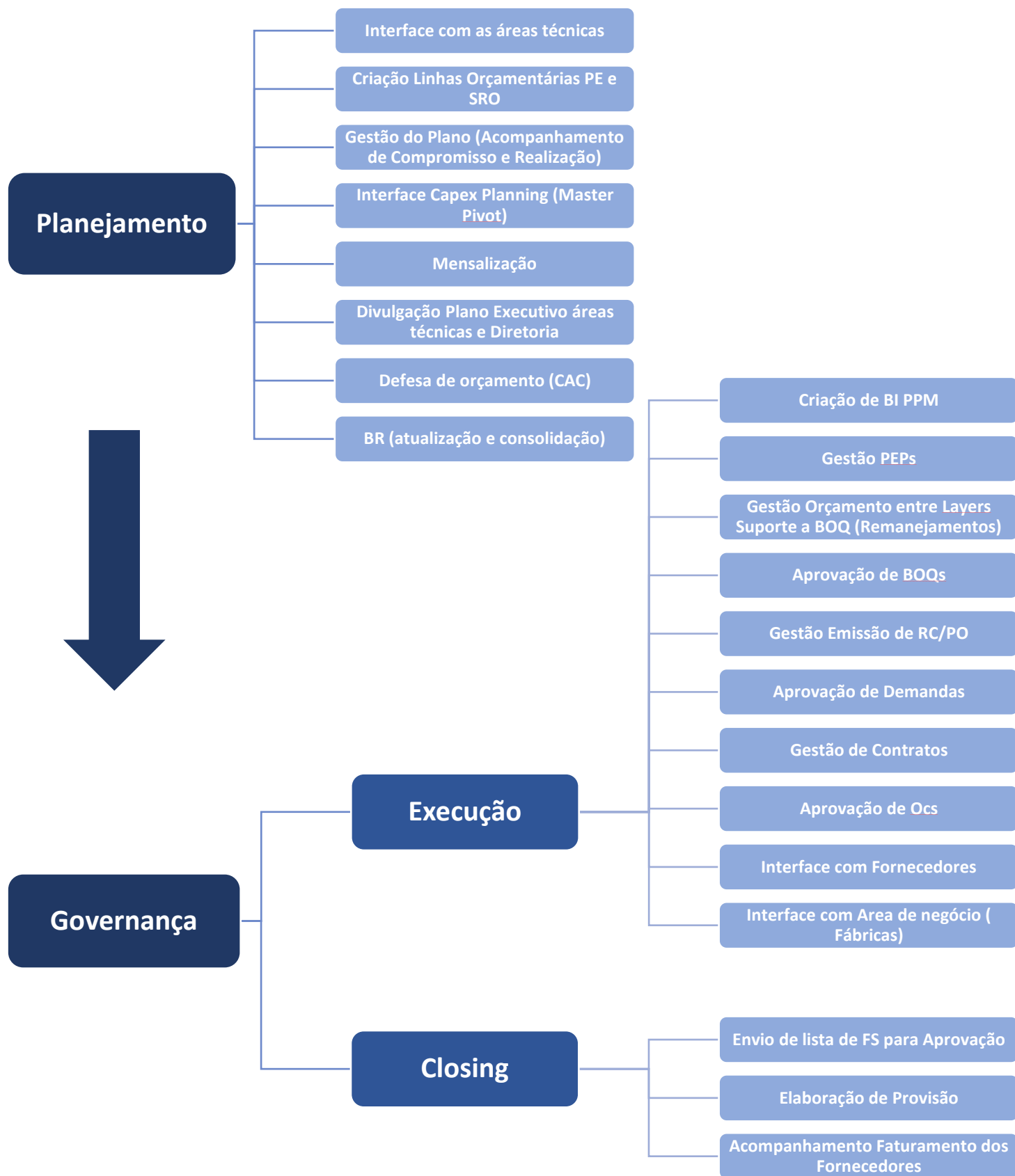
2023

SUMÁRIO

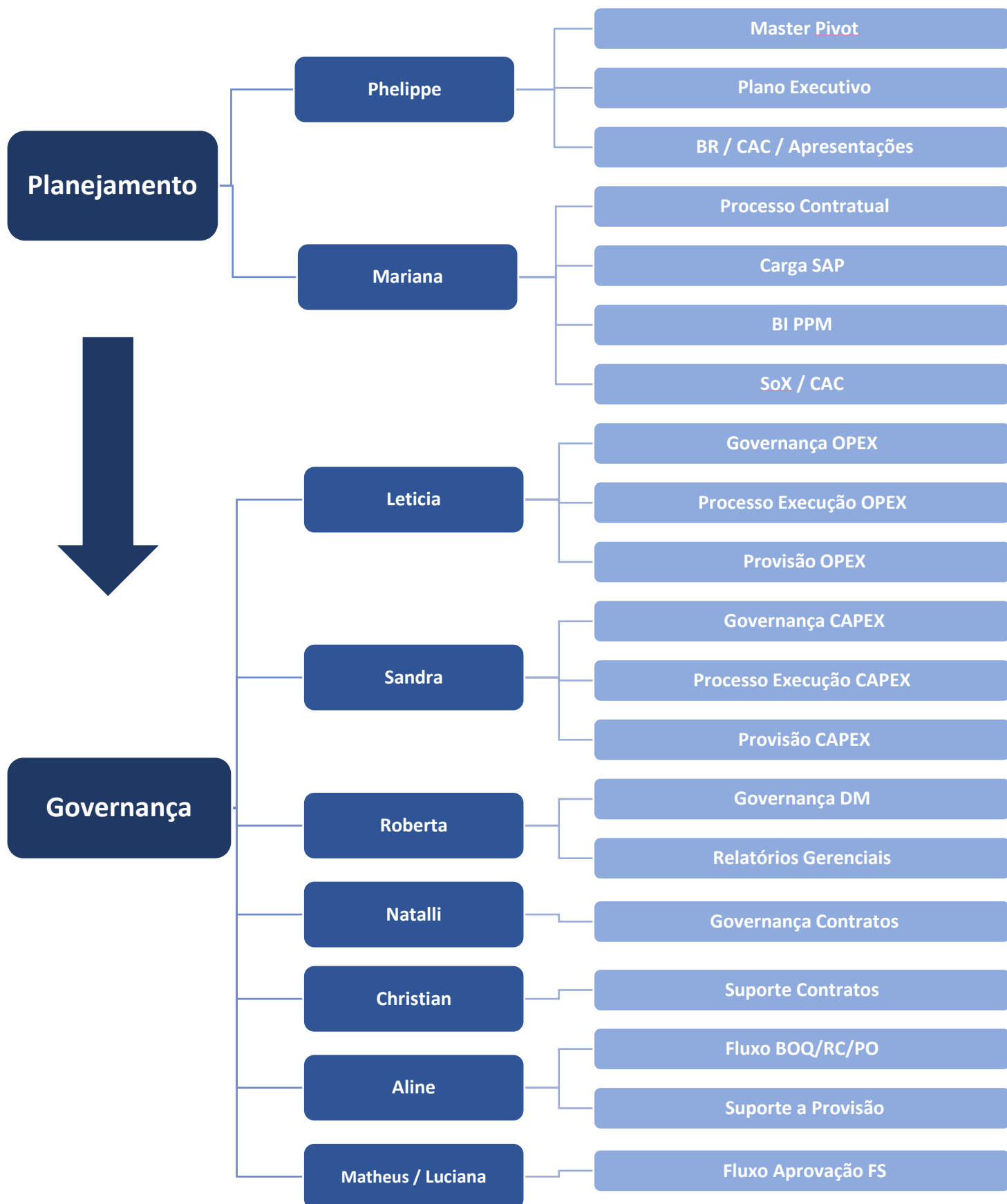
Resumo.....	4
Hierarquia das operações	5
Master Pivot	6
Plano Executivo	6
BR	6
CAC (Comitê de Alocação de Capex)	6
Processo Contratual	6
Carga SAP	6
BI (Linha orçamentária) PE e PPM.....	6
SOX	6
Governança OPEX ¹	7
Processo Execução OPEX.....	7
Governança CAPEX ²	7
Processo Execução CAPEX.....	7
Provisão CAPEX e OPEX.....	7
Governança DM	8
Relatórios Gerenciais	8
Governança Contratos	9
Suporte a Contrato.....	9
Suporte a Provisão	9
Fluxo de Contratos	10
I. Netflow.....	10
II. Ariba	10
III. SAP.....	11
Fluxo Faturamento.....	11
I. Bill of Quantity (BOQ).....	11
II. Requisição de Compra (RC)	13
III. Pedido de Orçamento (PO)	13
IV. Folha de Serviço (FS)	14
V. Nota Fiscal (NF)	14
Preenchimento do Template de Cancelamento	14

Gate	15
Project And Portfolio Management (PPM)	15
Fábrica	16
1.1 Projetos	16
1.2 App service/ Mndg Service.....	17
1.3 Licenças	17
1.4 Suporte e Manutenção (S&M)	17
Budget Item (BI)	17
Cadastro de BI no PPM:.....	17
Demanda no PPM.....	19
Qualificação de necessidade	19
Análise da Demanda.....	19
Avaliação Técnica e Financeira.....	20
Aprovação do Desenvolvimento	21
Encerramento do Projeto.....	21
System Analysis Program Development (SAP)	21
Solicitação de desbloqueio de Usuário no SAP	22
Solicitação de Acesso a uma Business Role (BR)	25
Glossário.....	28

Resumo



Hierarquia das operações



Master Pivot

- Interface Capex Planning
- Mensalização
- Divulgação Master Pivot

Plano Executivo

- Interface com as áreas técnicas
- Criação Linhas Orçamentárias PE e SRO
- Gestão do Plano (Acompanhamento de Compromisso e Realização)
- Atualização Demandas Aprovadas
- Divulgação Plano Executivo áreas técnicas e Diretoria

BR

- Interface com as áreas técnicas e Diretoria
- Atualização PPT
- Consolidação Revisão material

CAC (Comitê de Alocação de Capex)

- Elaboração de material para defesa dos projetos (PPT)
- Interface áreas técnicas para coleta de informações de suporte
- Envio de material para Capex Planning
- Interface com CFO para explicação/justificativa dos projetos

Processo Contratual

- Revisão da Docs. pré aprovação: PXQ e Formulário de Orçamento
- Validação do valor da OC no PE
- Aprovação da OC (Etapa de Planning de TI)
- Atualização PE com variações e valores negociação
- Elaboração Material REDIR/SAS

Carga SAP

- Remanejamento entre Layers/Investment Tree conforme necessidades de emissões de BOQ/RC/PO
- Carga de orçamento no SAP conforme PE

BI (Linha orçamentária) PE e PPM

- Interface com áreas técnicas para criação de Linhas de orçamento/BI no PE
- Solicitação de cadastro de BI no PE e SRO para Plano Executivo.
- Cadastro BI's no PPM. ([Página 17](#))
- Suporte BI's PPM: Ajuste de Áreas (Abertura de SR) e controle de FFPA

SOX

- 5 Controles SOX e 3 Planos de Remediação
- Execução Mensal ou sob demanda
- Envio de evidências para Auditorias e Test Owners
- Revisão dos Descritivos e procedimentos dos Controles

Governança OPEX¹

- Desdobramento;
- Análise Contratual;
- Envio BOQs;
- Emissão PO e Aprovação FS;
- Internalização de Notas e Pagamento;
- Provisão

Processo Execução OPEX

- 1º Definir lista de execução;
- 2º Encaminhar dados BOQ;
- 3º Enviar BOQ;
- 4º Gerar BOQ;
- 5º Validar BOQ;
- 6º Aprovar BOQ. Se não for aprovada: devolver ao fornecedor ou cancelar. Se for aprovada, seguir;
- 7º Emitir PO;
- 8º Gerar FS;
- 9º Aprovar FS. Se não for aprovada: cancelar. Se for aprovada, seguir;
- 10º Inserir Nota Fiscal;
- 11º Garantir Internalização NF;
- 12º Elaborar Diferimento;
- 13º Lançar Diferimento SAP;
- 14º Fazer provisão manual;
- 15º Lançar Provisão.

Governança CAPEX²

- Gerenciamento das linhas orçamentárias;
- Acompanhamento da realização das demandas;
- Planejamento da alocação do budget;
- Movimentação orçamentária;
- Análise e acompanhamento do disposto;

Processo Execução CAPEX

- Interação com os clientes internos;
- Acompanhamento do Faturamento;
- Interação com os fornecedores;
- Acompanhamento das emissões de RC/ PO/ FS;

Provisão CAPEX e OPEX

São estimativas de receita e despesa de um determinado período segundo comportamento histórico e serve de base para se contabilizar uma variação patrimonial ocorrida cujo valor exato ainda não conhecemos, ou seja, temos a certeza do seu acontecimento e a incerteza do real valor envolvido.

- Armazenamento das evidências de provisionamento CAPEX e OPEX relacionadas a IT;
- Gerenciamento dos lastros de provisão;

Governança DM

- Análise e Aprovação de Demandas

As solicitações de aprovação de demandas são enviadas após comitê de diretoria, onde são analisadas as solicitações e valores.

Segue com as aprovações após ser checado:

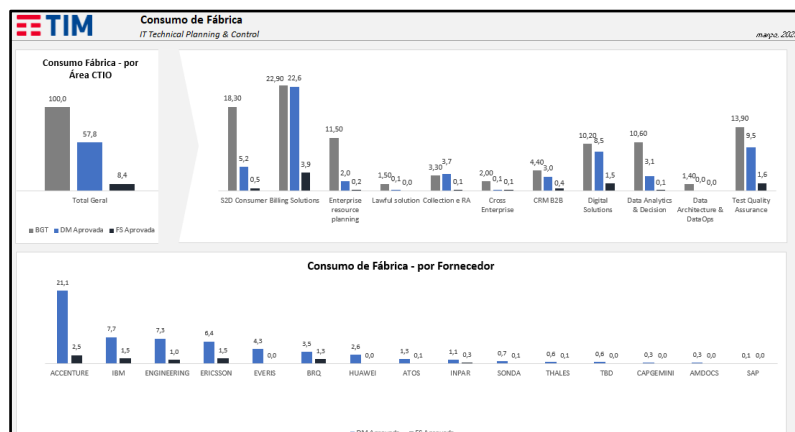
- Uso correto da BI;
 - Valor coerente com o Budget (análise refinada no caso de Projetos);
 - Status (PRBI – Project Review Board and Investment)
- Além do processo de aprovação, auxílio os valoradores na alocação de BI correta, cancelamento de valoração (mediante e-mails com justificativa) e devolução de demanda para inserção de nova valoração (quando o Gate está em “Reserva Prévia”);
 - As aprovações emergenciais devem ser formalizadas via e-mail e com o de acordo do gestor (Sandro);
 - Não há necessidade de formalização de “de acordo” no caso de demandas que a equipe seja responsável (Baseline, MNGD Services etc.).



Figura 1 - Fluxograma Macro de criação demandas, esta na POP.1051, divulgada pelo Fred.

Relatórios Gerenciais

- Resumo de Fábrica: Envio de levantamento semanal com valores de Budget, DM aprovada e FS para as demandas mapeadas na Fábrica.



- Relatório de Projetos: Atualização pré comitê, para checagem de valores por demanda e limite de orçamento. Acesso liberado para os gestores responsáveis.

TIM

Resumo Orçamentário - LIVE

IT Technical Planning & Control

março, 2023

							Valores								
PLANO	PROJECT	Main Vendor	Directorship	Lider Técnico	Element Detail	Responsável	Capex TOTAL 2023	DM 2023 Valorada	DM 2023 Aprovada	FS 2023 Aprovada	Saldo				
FÁBRICA	ESTRUTURANTES LIVE	INFRACOS	FASE 2 - DEV	FASE 2 - INTEGRAÇÃO	FASE 1 - OSS	FASE 1 - OSS	FASE 2 FQA	FASE 1 - INTEGRAÇÃO	FASE 1 - DEV	FASE 1 - FQA	8.500.000	2.687.843	2.214.185	67.680	6.285.815
											8.108.565	446.210	446.210	0	7.662.355
											5.100.000	6.708.786	5.417.549	0	-317.549
											0	0	0	0	0
											0	687.050	687.050	204.050	-687.050
											0	0	0	0	0
											0	204.929	204.929	0	-204.929
											0	0	0	0	0
											0	0	0	0	0
											0	0	0	0	0
INFRACOS Total							5.100.000	7.600.765	6.309.528	204.050	-1.299.528				
Total Geral							21.708.565	10.734.818	8.969.923	271.730	12.738.642				

- Gestão de Demandas: Relatório atualizado e enviado sob demanda das Áreas de Negócio, onde consta o Budget vs. Demanda aprovada. Neste relatório deveria conter as informações de Priorização das demandas, porém atualmente somente a Diretoria de Marketing, Customer Relations e Residencial nos enviam estas informações.

Controle Orçamentário - Customer Relations						
IT Technical Planning & Control						
março, 2023						
		28/02/2023		13/03/2023		
CONTROLE FÁBRICA	CAPEX TOTAL	DM APROVADA	SALDO	DM APROVADA	SALDO	
Budget Fabrica	10,1					
TOP 20		0,0	5,3	0,5	4,7	
Others		4,8		4,9		
Test Quality	1,7	1,7	0,0	1,7	0,0	
TOTAL	11,8	6,5	5,3	7,2	4,7	

Governança Contratos

- Levantar necessidades da equipe;
- Extrair, filtrar, processar dados;
- Transformar em informações;
- Estudo (contratos, consumo, saldo, prazo);
- Insights / prevenir bloqueios (saldo);
- Disponibilidade / assertividade;
- Contato com áreas internas e fornecedores.

Suporte a Contrato

- Leitura e estudo dos contratos;
- Organização das informações em Excel;
- Entendimento dos prazos, valores e saldo;
- Contato com fornecedor do contrato;
- Contato com área responsável pelo contrato;
- Apoio à governança e planejamento (Toda área);

Suporte a Provisão

- Apoio à governança de OPEX e CAPEX

Fluxo de Contratos



I. Netflow

O processo inicial do fluxo de contratos começa com a solicitação da demanda em CTIO, seguida pela criação de uma Ordem de Compra (OC) para dar início ao processo de contratação. Depois disso, o fluxo de aprovações começa passando por quatro etapas de aprovação em diferentes setores da empresa. A primeira aprovação é realizada pelo setor de Tech Planning, que avalia a viabilidade técnica e orçamentária da proposta. A segunda aprovação é realizada pelo setor de P&C, que avalia a proposta em relação às políticas de compras da empresa. A terceira aprovação é realizada pelo setor de A&IT, que avalia a proposta em relação à conformidade com a arquitetura e infraestrutura de tecnologia existentes na empresa. Por fim, a quarta e última aprovação é realizada apenas para compras acima de 20 milhões, pelo setor N1 CTIO, que avalia o impacto da proposta no orçamento geral da empresa. Após a aprovação de todas as equipes envolvidas, a solicitação de contratação é considerada aprovada e o processo de contratação pode prosseguir para a próxima etapa. Cada etapa do fluxo de aprovação é fundamental para garantir que a contratação seja realizada de maneira eficiente, eficaz e dentro das políticas e procedimentos estabelecidos pela empresa.

II. Ariba

O segundo processo do fluxo de contratos começa com o registro da solicitação para suprimentos (SR), que envolve uma série de aprovações e qualificações para garantir a viabilidade e segurança da contratação. A solicitação é submetida à aprovação do CFO, CTIO (Sistemas departamentais) e Security, antes de prosseguir para a qualificação dos fornecedores e validação do processo BSO. Em seguida, a solicitação é publicada para o mercado, a fim de receber propostas dos fornecedores interessados. Após o recebimento das propostas, é realizada uma análise técnica, que inclui validação da equipe de A&IT e validação da equipe N1 CTIO para compras acima de 20 milhões e/ou envolvendo objetos/fornecedores estratégicos. Na fase de negociação, são realizadas negociações com os fornecedores selecionados para obter as melhores condições para a empresa. Após a negociação, é realizada a adjudicação, que envolve a seleção final do fornecedor, com uma avaliação REDIR (para compras acima de 50 milhões). A fase final

é a assinatura do contrato jurídico, que passa por uma série de validações, incluindo a validação jurídica, das áreas de apoio (CFO, Security, Compliance, etc.), do fornecedor selecionado e da área demandante. Cada fase do segundo processo do fluxo de contratos é fundamental para garantir que a contratação seja realizada de maneira eficiente, eficaz e dentro das políticas e procedimentos estabelecidos pela empresa, visando sempre a obtenção dos melhores resultados para a organização.

III. SAP

A última fase do fluxo de contratos é a Criação/Liberação do Contrato no SAP. Nessa etapa, o contrato é registrado no sistema SAP, o que permite o controle e acompanhamento de todos os aspectos financeiros, jurídicos e operacionais relacionados ao contrato. A criação do contrato no SAP é realizada pela equipe responsável pela gestão de contratos, que verifica se todas as informações e documentos necessários estão presentes e corretos. É importante que a equipe verifique se as informações do contrato, como valor, prazo, objeto, condições e obrigações das partes, estão de acordo com o que foi aprovado no processo de contratação. Após a criação do contrato no SAP, é realizada a liberação do mesmo. Essa liberação permite que o contrato seja utilizado para a realização de compras e pagamentos de acordo com as condições e prazos estabelecidos. Essa etapa é fundamental do processo de contratação, pois garante que todas as informações relevantes estejam registradas e controladas no sistema da empresa, o que permite o acompanhamento eficiente e eficaz do contrato ao longo de sua vigência.

Fluxo Faturamento



I. Bill of Quantity (BOQ)

O BOQ é um documento utilizado em diversos setores da indústria para discriminar os materiais e serviços necessários para a realização de um projeto ou obra. Ele é especialmente útil em contratos onde é preciso especificar claramente os materiais e quantidades necessários para a execução de um projeto. O preenchimento do BOQ é de total responsabilidade do fornecedor, que deve listar todos os itens necessários para a execução do projeto, incluindo a quantidade, a descrição, as especificações técnicas e outras informações relevantes. Além disso, área de Technical Planning & Control é responsável por divulgar o código de acompanhamento (BI) para o fornecedor. Isso ajuda a garantir que todas as partes envolvidas tenham uma compreensão clara do escopo do projeto, bem como dos custos e prazos envolvidos.

Solicitação de BOQ

Passo 1: O fornecedor preenche o arquivo em Excel disponibilizado pela equipe de Capex (bogcapexmanagement@timbrasil.com.br) ou Opex (bogopexmanagement@timbrasil.com.br).

Passo 2: Se necessário, auxiliar o fornecedor em caso de dúvidas:

- 2.1 NÚMERO OI – Código da demanda no PPM (responsabilidade da área técnica informar ao fornecedor);
- 2.2 NOME REQUERENTE – Nome do demandante do serviço;
- 2.3 CODIGO ACOMPANHAMENTO – Número do BI;
- 2.4 COMPETÊNCIA – Mês de execução do serviço.

Passo 3. O fornecedor deve enviar o arquivo de BOQ preenchido para o e-mail boqcapexmanagement@timbrasil.com.br ou boqopexmanagement@timbrasil.com.br

Análise BOQ

Status: Aguardando Aprovação Technical Planning (Status inicial do BOQ):

1. **Analisar BI:** Consultar relatório de valorações (PPM)
 - I. Verificar se o BI da valoração/ demanda, corresponde ao BI do BOQ. No relatório de emissão de PO o BI está com o nome “nº acompanhamento”;
2. **Status da demanda:** Consultar relatório de valorações (PPM)
 - I. **Ativo, Concluído ou Suspenso.** Analisar relatório PPM. Se ok, avançar;
 - II. **Cancelado** – Cancelar o BOQ e informar ao fornecedor sobre o status da demanda;
3. **Status do GATE:** Consultar relatório de valorações (PPM)
 - I. Se estiver “Concluído”; “Em Andamento”, “Concluído Aguardando DM Filho” e “Demanda Aprovada”, avançar;
 - II. Os demais status, significam que a demanda não possui aprovação. (Avaliar o caso antes de solicitar o cancelamento do BOQ);
4. **Status da Valoração:** Consultar relatório de valorações (PPM)
 - I. Confirmada, Aprovada, Em Revisão de Mensalização ou Confirmação de Custo Enviada. Se ok, seguir em frente;
 - II. Os demais status, significam que a valoração não possui aprovação. (Avaliar o caso, antes de solicitar o cancelamento do BOQ);
5. **Competência e Valor:**
 - I. Os BOQs possuem data de competência (mês/ano de execução da demanda). Essa informação é muito importante para aprovação do BOQ. Seguiremos com o mês vigente + meses anteriores. Além disso, é necessário garantir que o valor solicitado no BOQ esteja aderente ao planejado.

Status: Em Priorização:

1. Esse status não fará mais parte do processo, porém, precisamos analisar o backlog. Em priorização já foi aprovado por nós, porém, ainda não seguiu em frente. Validar as informações e seguir em frente.

Status: Aguardando RC:

1. **Saldo não disponível no SAP**
2. **AGUARDA SRO 2023:** Solicitar o cadastro dos BI's no SRO 2023
3. **PEP em criação**

Status: Aguardando PO:

1. **Contrato sem saldo:** Verificar o saldo do contrato, para que possamos analisar a tratativa;
2. **Contrato sem vigência:** Preencher o formulário para ajuste de contratos SAP. Podem enviar para mim, para que eu peça o “de acordo” do gestor;
3. **RC em aprovação:** RC seguindo fluxo de aprovação;
4. **Fornecedor bloqueado:** Conversar com a Elecimara Pereira Coelho e entender o motivo do bloqueio;
5. **Demanda PPM não aprovada:** Verificar os **status no** relatório de valoração (PPM);
6. **PEP Excedido**
7. **Contrato sem saldo/ Negociação Contratual**

II. Requisição de Compra (RC)

As RCs são utilizadas para solicitar a compra de materiais, equipamentos ou serviços necessários para a execução do projeto ou atividade. Elas contêm informações como a descrição do item a ser adquirido, a quantidade necessária, o prazo de entrega desejado, o valor estimado e outras especificações técnicas relevantes. A RC é gerada pelas equipes de Network Contracts & Leased Services e CAPEX Contract Management, a partir dos BOQs que já foram aprovados. Eles criam as RCs no sistema SAP, que depois são submetidas a uma solicitação de aprovação. Nessa etapa, a RC já foi criada e precisa ser enviada para os gestores responsáveis, que aprovam a requisição de acordo com o nível de alçada definido no sistema SAP. Após a aprovação da RC, o fornecedor recebe um template que precisa ser preenchido com as informações necessárias. Esse template é enviado para a DL de capex ou opex (dependendo do BOQ).

III. Pedido de Orçamento (PO)

A PO é um documento utilizado para formalizar a intenção de compra de materiais, equipamentos ou serviços e serve como um contrato entre o comprador e o fornecedor, definindo as condições de entrega, o prazo de pagamento e outras cláusulas pertinentes ao processo de compra. Quando a equipe insere o BOQ (Bill of Quantities) no sistema SAP e gera o relatório correspondente, é possível visualizar a numeração do BOQ e iniciar o fluxo de emissão de PO. Esse fluxo é composto por quatro etapas: 'Aprovação Technical Planning', 'Aguardando RC', 'Aguardando PO' e

'PO Emitido'. Após a emissão da PO, ela é enviada para o fornecedor, que pode então proceder com a entrega dos itens adquiridos. A PO também é registrada no sistema SAP, permitindo o controle eficiente das informações e a integração com outros processos da empresa.

IV. Folha de Serviço (FS)

A folha de serviço (FS) é um documento para autorizar o fornecedor a faturar o serviço executado. A FS é gerada a partir da PO.

Responsabilidade do fornecedor preencher o template disponibilizado por Technical Planning e enviar para [DL CTIO ITTechPlanEmissaoFS@timbrasil.com.br](mailto:DL_CTIO_ITTechPlanEmissaoFS@timbrasil.com.br)

Análise e Aprovação FS:

A partir do envio do fornecedor, será feita a análise pela equipe planning, e a inserção das folhas em aprovação no relatório de folhas de serviço disponibilizado na pasta da área através do Teams, e encaminhadas por e-mail aos gestores aprovadores. Após a aprovação, o fornecedor pode inserir a nota fiscal, até a data do Gate (Página 15) do mês em questão, no portal dos fornecedores ou Ariba.

V. Nota Fiscal (NF)

A emissão da nota fiscal é a última etapa do processo de faturamento, e é responsabilidade do fornecedor realizar o upload da nota fiscal correspondente ao serviço prestado, até a data do Gate do mês em questão, no portal dos fornecedores ou na plataforma Ariba. Após esse processo, encerra-se o fluxo de faturamento, e a TIM pode realizar o pagamento pelos serviços prestados. Dessa forma, o processo de compra é controlado de forma eficiente e todas as etapas são realizadas dentro do sistema SAP, garantindo a rastreabilidade e a precisão das informações.

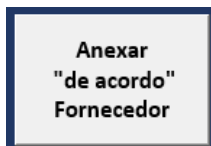
Preenchimento do Template de Cancelamento

FORMULÁRIO CANCELAMENTO							Anexar "de acordo" Fornecedor	Verificar Inconsistências	Enviar Solicitação
<div>  <div> <div>Ir para Busca de Solicitações</div> <div>Tipo de Cancelamento: DOQ-TI</div> </div> </div>									
1	Desc. Lote	Linha ID	Valor	Fornecedor	Motivo Cancelamento	De Acordo' do Fornecedor	Status		

FORMULÁRIO CANCELAMENTO							Anexar "de acordo" Fornecedor	Verificar Inconsistências	Enviar Solicitação
<div>  <div> <div>Ir para Busca de Solicitações</div> <div>Tipo de Cancelamento: Requisição-TI</div> </div> </div>									
1	Nº Requisição	Nº Item	Valor	Fornecedor	Motivo Cancelamento	De Acordo' do Fornecedor	Status		

FORMULÁRIO CANCELAMENTO							Anexar "de acordo" Fornecedor	Verificar Inconsistências	Enviar Solicitação
<div>  <div> <div>Ir para Busca de Solicitações</div> <div>Tipo de Cancelamento: Pedido-TI</div> </div> </div>									
1	Nº Pedido	Nº Item	Valor	Fornecedor	Motivo Cancelamento	De Acordo' do Fornecedor	Status		

FORMULÁRIO CANCELAMENTO							Anexar "de acordo" Fornecedor	Verificar Inconsistências	Enviar Solicitação
<div>  <div> <div>Ir para Busca de Solicitações</div> <div>Tipo de Cancelamento: Fatura Final-TI</div> </div> </div>									
1	Nº Pedido	Nº Item	Valor	Fornecedor	Motivo Cancelamento	De Acordo' do Fornecedor	Status		



Obrigatório para cancelamento de PO

As solicitações de cancelamento, somente serão efetuadas através do template.

Em caso de dúvidas ou priorização, falar com Felipe de Magalhães Bomfim – IT CAPEX MANAGEMENT

Gate



No contexto de processos de compras e suprimentos, um gate é uma etapa específica do fluxo de trabalho que deve ser concluída antes que o processo possa prosseguir para a próxima etapa.

No entanto, o gate também é a data limite para entrada de NF (Nota Fiscal) no sistema. Isso significa que após a data limite, ou seja, o fechamento do gate, não será mais possível inserir novas NFs. Essa data é determinada pelas políticas da empresa e é comunicada aos envolvidos no processo de compras com antecedência. O objetivo da data limite para entrada de NF é garantir que todas as notas fiscais relacionadas ao processo de compras sejam inseridas no sistema dentro de um prazo razoável. Isso ajuda a manter a organização do fluxo de trabalho e a evitar atrasos e problemas de contabilidade no futuro.

Em resumo, enquanto o gate no sentido de uma etapa do processo representa um ponto crítico que deve ser concluído antes de progredir para a próxima etapa, o gate no sentido de uma data limite representa o prazo final para a entrada de NF no Ariba ou no portal.

Project And Portfolio Management (PPM)

O PPM é uma metodologia de gestão de projetos que permite gerenciar de forma eficiente o portfólio de projetos de uma organização. Ela tem como objetivo principal a otimização dos recursos e a maximização dos resultados alcançados pelos projetos. Dentre as diversas funcionalidades do PPM, podemos destacar duas que são fundamentais: **a gestão de demandas e a gestão de custos**. A gestão de demandas se refere ao controle do ciclo de vida das demandas de projetos. Através da gestão de demandas, é possível dar visibilidade às demandas de projeto, gerenciar recursos de forma mais eficiente e garantir que os projetos estejam alinhados aos objetivos estratégicos da organização. Já a gestão de custos se refere ao controle dos custos do projeto desde o planejamento inicial até a conclusão do projeto. Essa funcionalidade permite a função de valoração, ou seja, o registro e o

controle de todos os custos envolvidos no projeto, incluindo os custos com recursos humanos, materiais e equipamentos, por exemplo. Isso permite que a organização possa acompanhar e controlar os custos de forma efetiva, evitando atrasos e estouros de orçamento, além de garantir que os projetos sejam viáveis financeiramente. Em resumo, o PPM é uma metodologia de gestão de projetos que permite gerenciar de forma eficiente o portfólio de projetos de uma organização, garantindo que as demandas de projetos sejam controladas desde a sua recepção até a sua conclusão, além de permitir o controle dos custos do projeto, desde o planejamento inicial até a conclusão.

Tipos De Demanda:

- Licenças (SWL)*
- Demanda Ordinária
- Hardware (HWD)
- Projeto de Tecnologia – IT
- Application Service*
- Suporte ao Negócio
- Digital
- Testing Activities
- Oferta
- Plano
- RTDM
- Relatórios (BI)
- Licitatória - Governo
- Licitatória - Não Governo
- Fast Track
- Suporte e Manutenção*
- Demanda Baseline**

*DMs criadas por Tech Planning

**Demanda tipo baseline (ou demanda “guarda-chuva”): Criada pela equipe de Tech Planning, somente para os BI’s do Investment Tree ‘FÁBRICA’;

Utilizada para trazer mais agilidade ao processo de emissão de PO e consequentemente ao faturamento;

Todo ano são criadas demandas baseline, uma demanda por linha de orçamento ‘BI’.



Fábrica

- Desenvolvimento de software;
- Integração de sistemas e ferramentas;
- Modernização de sistemas;
- Desenvolvimento de aplicativos;
- Manutenção nos sistemas atuais.

1.1 Projetos

- NFCOM;

- Projeto Portabilidade;
- Upgrade + Containerization (OCS HUAWEI);
- Estruturante Live;
- Nova Solução Fiscal (pré).

1.2 App service/ Mndg Service

- Apenas Capex² e três diretorias: IT, CTO e Architecture;
- Recursos especializados;
- Acesso contínuo à inovação;
- Menos custos com mais agilidade;
- Automação de processos;
- Gerenciamento de mudanças.
- Serviços gerenciais;

Dessa forma a equipe interna de TI pode focar na tomada de decisões e nas estratégias de negócio, em vez de se preocupar com tarefas relacionadas à infraestrutura ou ao cotidiano da área;

1.3 Licenças

- Principais licenças:
 - LICENÇAS - ULA, OLM, EMA, EMM, ERS, ESDP, GOL ULA;
 - OCS;
 - SAS – ULA;
 - SAP;
 - GLASSBOX;
 - PPM.

1.4 Suporte e Manutenção (S&M)

Suporte e manutenção de software são o processo de melhoria e otimização de um software já desenvolvido, como também reparo de defeitos. Ou seja, envolve mudanças no software para corrigir defeitos e deficiências que foram encontrados durante a utilização pelo usuário e novas funcionalidades para melhorar a aplicabilidade e usabilidade do software.

Budget Item (BI)

Cada fornecedor possui uma BI e ela é exclusiva do fornecedor, no entanto, um fornecedor pode ter mais de uma BI pois cada setor utiliza de sistemas diferentes.

Cadastro de BI no PPM:

1. Para cadastrar uma BI no PPM, é necessário primeiro conectar-se à VPN e, em seguida, acessar o site: ppmtim.internal.timbrasil.com.br
2. Após fazer o login com seu usuário (sua matrícula) e senha, clique em “CRIAR”; “Governance” e por último “BI”:

The screenshot shows the PPM (Process Management) system interface. The top navigation bar includes 'PPM', 'PAINEL', 'ABRIR', 'PESQUISAR', 'CRIAR', 'MEUS LINKS', and 'HISTÓRICO'. The 'CRIAR' menu is expanded, showing options: 'Fórum de Discussão - Pergunta', 'Relatório', 'Requisição', 'Valoração', 'Demanda', 'Governance', and 'BI'. The 'Governance' option is highlighted, and the 'BI' option is also highlighted. Below the navigation bar, the 'Página Principal' (Main Page) is visible, featuring a 'Pesquisa de Demanda' (Demand Search) section with a search bar and a 'Pesquisar' button. The 'Pesquisa de Demanda' section includes a 'Código da Demanda' field and a note: 'Utilize esta pesquisa somente para encontrar demandas ativas'. Below this, there is a section for 'Ações Pendentes em Necessidades'.

3. Ao clicar em “BI”, a seguinte tela deverá aparecer:

The screenshot shows the BI (Business Intelligence) form. The form is divided into two main sections: 'Resumo' (Summary) and 'Orçamento' (Budget). The 'Resumo' section contains fields for: 'Exercício' (1), 'Código da BI' (2), 'Descrição' (3), 'Macro Área' (4), 'Empresa' (5), 'Fornecedor' (6), 'Tipo de Serviço' (7), 'Classificação Financeira' (8), 'Tipo de Contrato' (9), 'Status da BI' (10), 'Criado por' (11), 'Valor Máximo de Manday' (12), and 'Projeto' (13). The 'Orçamento' section contains fields for: 'Valor Previsto' (13), 'Valor Disponível' (14), 'Valor Compromissado' (15), and 'Valor Realizado' (16). The form also includes a 'Enviar' button and a 'Cancelar' button.

Para facilitar o preenchimento correto dos campos, é disponibilizada abaixo uma tabela com a descrição detalhada de cada informação que deverá ser inserida.

Núm.	Descrição	Equivalente	Descrição detalhada
1	Exercício	Ano Atual	Ano em que a BI está sendo criada
2	Código da BI	BI 202X*	Identificador da BI
3	Descrição	Element Detail*	Descrição resumida da BI
4	Macro Área	Area CTIO*	Área macro da BI
5	Empresa	Capex Source*	Fonte de financiamento da BI
6	Fornecedor	Main Vendor*	Principal fornecedor da BI
7	Tipo de Serviço	Type*	Tipo de serviço da BI: <ul style="list-style-type: none"> HDW - Hardware SWL - Licença SWD - Serviço
8	Classificação Financeira	Technology*	Classificação financeira da BI

9	Tipo de Contrato	Investment Tree*	Tipo de contrato da BI
10	Projeto		Projeto em que a BI será utilizada
11	Controle de Produtividade	FFPA	Somente “SIM” se for Fábrica (SW FACTORY) e clientes abaixo: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Accenture ▪ BRQ/Engeneering ▪ Everis/NTT ▪ Ericsson ▪ Huawei
12	Valor Manday		Valor do man-day
13	Valor Previsto		Valor previsto
14	Valor orçamento		Valor do orçamento

Tabela 1 – Descrição BI

* Equivalente ao Plano Executivo (PE)

- Ao término do preenchimento, bastar clicar em “Enviar” (15) e a BI estará cadastrada.

Demanda no PPM

Qualificação de necessidade

- Registrar necessidade no sistema PPM:** Após o surgimento de uma nova necessidade interna de TI, o solicitante deve registrar a mesma no PPM. Será gerado automaticamente um código identificador diferente para cada demanda criada. Este código servirá de referência para a entrega e deverá ser utilizado em todas as documentações e comunicações referentes à demanda.
- Preencher informações da necessidade, incluindo tipo e checklist;
- Elaborar documento de requisitos técnico (escopo);
- Submeter necessidade à aprovação do aprovador da função solicitante;
- Aprovador deliberar sobre a continuidade da demanda e formalização ou reprovação da necessidade;
- Revisar e atualizar requisitos técnicos, se necessário;
- Formalizar demanda interna no PPM, classificando-a como projeto ou demanda simplificada:** Após a revisão dos requisitos de negócio, o solicitante deverá alterar o GATE de Qualificação da Necessidade para Análise da Demanda, visando dar continuidade ao processo e formalizar o registro da demanda. Neste momento, deverá propor a classificação da demanda em Projeto ou Demanda Simplificada (até 25 mandays com apenas um sistema impactado e testes opcionais), para posterior confirmação com as áreas envolvidas.;
- Cancelar necessidade caso seja rejeitada pelo aprovador;

Análise da Demanda

- Identificar áreas técnicas envolvidas e definir Líder Técnico/GP no PPM:** O solicitante deverá preencher os campos disponíveis no PPM para identificar as possíveis áreas técnicas envolvidas na demanda e o Líder Técnico/GP, que serão posteriormente confirmados.

- **Complementar informações da demanda interna no PPM:** Preencher informações como Classificação financeira - atribuir no PPM a classificação financeira IT Growth, Transformation ou Run conforme as características da demanda.
- **Impactar demais áreas envolvidas na demanda:** O Líder Técnico deve notificar as áreas de Arquitetura, CTIO-Operations, Integração, Life Cycle Control e Digital Solutions, e as demais áreas envolvidas, conforme a necessidade, criticidade, escopo e complexidade da demanda interna de TI, através do PPM.
- **Avaliar envolvimento de Arquitetura na demanda interna:** A função CTIO Architecture & Innovation Technology avalia os requisitos disponibilizados no PPM e deve avaliar os impactos e sua área de atuação.
- **Informar que não há envolvimento de Arquitetura na demanda interna:** Caso constate que não há impacto em CTIO Architecture & Innovation Technology, a área de Arquitetura deve informar ao Líder Técnico.
- **Confirmar Arquitetura e as áreas técnicas impactadas:** Confirmar as áreas técnicas impactadas pelo desenvolvimento da demanda, assim como validar ou alterar o Líder Técnico indicado anteriormente.
- **Realizar avaliações iniciais de segurança:** A função BSO - Cyber & ICT Security (Equipe Análise de Projetos) realiza uma checagem de impactos, baseada no escopo da demanda, verificando a necessidade ou não, da mitigação de impactos durante o desenvolvimento e implantação da funcionalidade da demanda em questão. SLA Total de 05 dias úteis.
- **Comunicar parecer de segurança:** Após a avaliação inicial do projeto, a função BSO - Cyber & ICT Security (Equipe Análise de Projetos) comunica o resultado para inclusão no plano de desenvolvimento e implantação da funcionalidade da demanda em questão. SLA Total de 05 dias úteis.
- **Verificar impacto no negócio:** Verificar se a demanda oriunda de uma necessidade interna de IT tem algum impacto no negócio. Se a demanda tem impacto no negócio, o solicitante deverá identificar o Client Management responsável pela gestão da demanda e encaminhá-la para confirmar o impacto no negócio. Se a demanda não tem impacto no negócio, o fluxo segue normalmente.
- **Informar disponibilidade do Documento de Requisitos para análise:** O Líder Técnico informa à Client Management que o documento de requisitos está disponível para análise da área de negócios. O Líder Técnico também deve informar a equipe
- **Alterar o GATE para Avaliação Técnica Financeira no PPM,** de modo que o projeto possa ser avaliado técnica e financeiramente. Para os projetos com prazo crítico, caso seja necessário, será possível antecipar a valoração das áreas técnicas antes de alterar o GATE para Avaliação técnica e financeira

Avaliação Técnica e Financeira

- **Analisar requisitos da demanda na perspectiva de custo e prazo:** Com os requisitos formalizados, o Líder Técnico analisa o documento em conjunto com todas as áreas técnicas impactadas, para fazer a estimativa de custo e prazo da entrega
- **Avaliar necessidade de faseamento em entregas:** O Líder técnico, após a análise da demanda em conjunto com as áreas técnicas, poderá propor ao solicitante o faseamento da entrega, caso o projeto seja de alta complexidade e alto custo.

- **Solicitar valoração:** Líder Técnico deverá solicitar junto as demais áreas técnicas envolvidas e fornecedores, a realização da valoração através do PPM. Cada valoração deverá ser individualmente submetida para aprovação.
- **Avaliar valoração estimada:** O Líder Técnico deverá confirmar a demanda como simplificada ou projeto e alterar o Gate no PPM para reserva financeira que deverá ser analisada para operacionalizar a reserva prévia de verba. Caso a reserva não seja aprovada, o Líder Técnico deverá acionar as áreas técnicas impactadas para uma reavaliação técnica financeira ou demandar a análise para remanejamento de verba através do Processo de Gestão de Remanejamento Orçamentário (CTIO).
- **Analisar valoração da demanda para reserva prévia:** Ao receber a notificação das demandas priorizadas pelo Líder Técnico, CTIO – Information Technology - Application Engineering & Technical Planning deverá efetuar uma análise de disponibilidade orçamentária e deliberar pela operacionalização ou não da reserva no PPM.

Aprovação do Desenvolvimento

- **Analisar estimativa de esforço e prazo:** O solicitante analisa a estimativa de esforço e prazo para verificar se estão de acordo com os requisitos documentados. Caso a estimativa seja aceita, a demanda é encaminhada para formalização do GO dela.
- **Realizar GO/NO GO:** Se o solicitante aceitar a estimativa, delibera pelo GO ou NO GO no PPM. Este é o primeiro nível de aprovação para que o projeto seja iniciado. Após a realização do GO, a aprovação é comunicada via e-mail automático do PPM ao demais integrantes da matriz de responsabilidades envolvidos na demanda.

Encerramento do Projeto

- **Enviar comunicado de conclusão técnica do projeto:** Depois da aplicação da solução em produção, o Líder Técnico envia o comunicado de conclusão técnica, para que o solicitante realize o aceite final no PPM
- **Tratar erro do projeto:** No caso de recusa por erro em produção, deve tratar o problema apontado pelo solicitante e apresentar um plano de atendimento da correção e enviar para realizar aceite final no PPM.
- **Realizar aceite final no PPM** Se realizado o aceite final, o projeto é automaticamente concluído no PPM. Com o aceite final do projeto no PPM o solicitante concorda que a solução implantada em produção reflete a solicitação especificada no documento de Declaração Funcional. Se o solicitante não aceitar o projeto, o motivo da recusa é enviado, por meio do PPM, e deverá ser analisado pelo Líder Técnico

System Analysis Program Development (SAP)

O perfil de acesso inclui um conjunto de transações, que consiste em um conjunto de privilégios de acesso. Um perfil pode ser usado para representar uma posição de trabalho simples que define as tarefas que um usuário deve executar. Cada perfil pode ter várias transações, dependendo das necessidades. Aqui estão algumas aplicações na área:

Transação	Descrição
ME23N	Transação de Pedido de Orçamento (PO)
ME53N	Transação de Requisição de Compra (RC)
ME33	Transação de Contrato Básico
ML81N	Transação de Folha de Serviço (FS)

ZMM_FRS_DEMANDA	Transação de FS por Demanda
ZLUM	Transação para Consulta de Matrícula
ZWF_LOG	Transação para Consulta de Nível de Aprovação de RC
Y_DV1_92000068	Transação de Relatório de Contrato
ZMM_CONTRATOS	Transação para Acompanhamento de Contratos
ME3N	Transação de Contratos Básicos por nº Contrato
S_ALR_87013558	Transação para Consulta Orçto/Real/Compr/Disposto

Para obter acesso ao SAP é necessário primeiro solicitar o desbloqueio de usuário e depois solicitar acesso a uma Business Rule.

Solicitação de desbloqueio de Usuário no SAP

A solicitação é feita por meio do Link do SAP GRC Access Control: <http://sapgrc/>



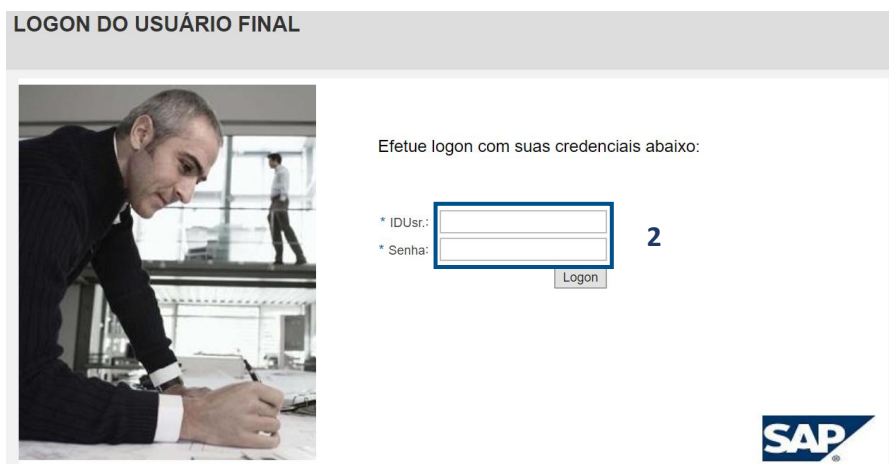
SAP GRC Access Control

Solicitação e Aprovação de Acesso a Atividade (Perfil SAP) e Business Role

SOLICITAR ACESSO **RESET DE SENHA** **SOLICITAR FIREFIGHTER** **APROVAR ACESSO**

1 ⚠ Atenção Aprovador: Para a 1ª aprovação de acesso, será necessário reset de senha no GRC-AC

Manuais (SAP GRC-AC)



LOGON DO USUÁRIO FINAL

Efetue logon com suas credenciais abaixo:

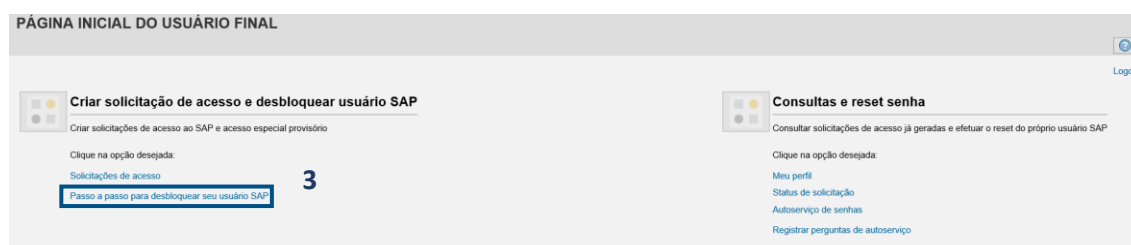
* IDUsu: **2**

* Senha:

Logon

SAP

Na tela inicial acesse a opção **Passo a passo para desbloquear seu usuário**.



PÁGINA INICIAL DO USUÁRIO FINAL

Criar solicitação de acesso e desbloquear usuário SAP

Criar solicitações de acesso ao SAP e acesso especial provisório

Clique na opção desejada:

Solicitações de acesso

Passo a passo para desbloquear seu usuário SAP **3**

Consultas e reset senha

Consultar solicitações de acesso já geradas e efetuar o reset do próprio usuário SAP

Clique na opção desejada:

Meu perfil

Status de solicitação

Autoserviço de senhas

Registrar perguntas de autoserviço

Clique no botão Avançar.

Criar solicitação com modelo: Etapa 1 (Selecionar modelo)

[< Voltar](#)
[Avançar >](#)
[Enviar](#)

1 Selecionar modelo
 4 Selecionar usuário
 2 Inserir detalhes da solicitação
 3 Revisar e enviar

Solicitante T3540016

Modelo

	Nome	Descrição	Tipo de solicitação	Criado por	Data de criação
	DESBLOQUEIO DE USUÁRIO	Desbloqueio de Usuário	Desbloquear usuário	T3540016	20.12.2019

Selecione a empresa e clique no botão Avançar.

Criar solicitação com modelo: Etapa 2 (Selecionar usuário)

[< Voltar](#)
[Avançar >](#)
[Enviar](#)

1 Selecionar modelo
 2 Selecionar usuário
 3 Inserir detalhes da solicitação
 4 Revisar e enviar

Tipo de solicitação: Desbloquear usuário | Modelo: DESBLOQUEIO DE USUÁRIO | Solicitante: T3540016

* Solicitação de: Próprio

Usuário: T3540016

Selecionar usuário

Usuários: [Detalhes Usr](#)

Pessoal
 Primeiro nome: Robson
 Sobrenome: Olimpio Dos Santos

Dados org.
 Gerente: [Visual detalhes](#)

Empresa
 Empresa: TIM Celular S.A.

* E-mail: rsantos_engineering...

Clique no botão Adicionar > Sistema.

Criar solicitação com modelo: Etapa 3 (Inserir detalhes da solicitação)

[< Voltar](#)
[Avançar >](#)
[Enviar](#)

1 Selecionar modelo
 2 Selecionar usuário
 3 Inserir detalhes da solicitação
 4 Revisar e enviar

Tipo de solicitação: Desbloquear usuário | Modelo: DESBLOQUEIO DE USUÁRIO | Solicitante: T3540016

Motivo da solicitação

Descrição:

Detalhes da solicitação

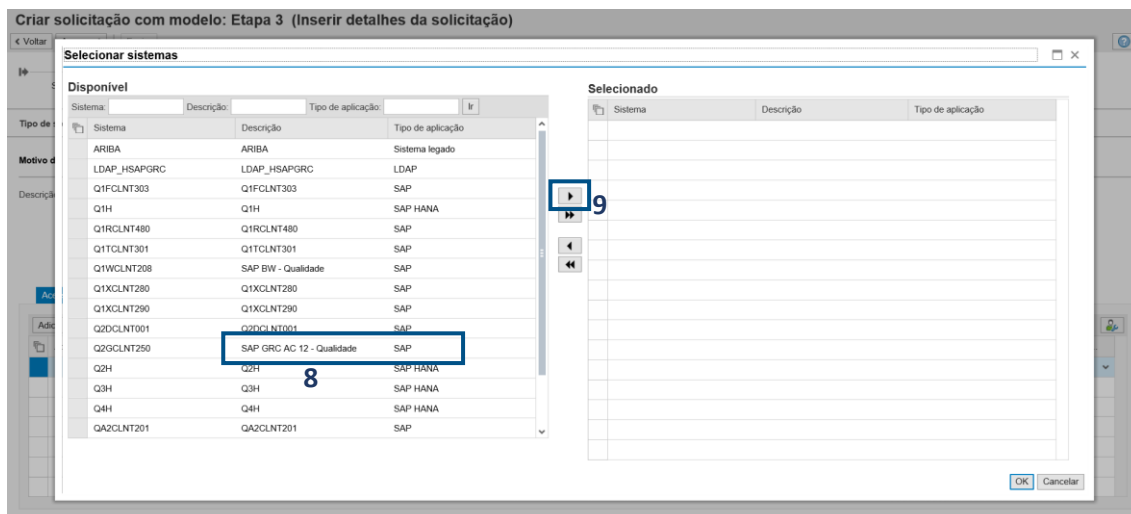
Tipo de solicitação: Desbloquear usuário
 * Usuário: T3540016
 Dt. vencimento:

[Acesso do usuário](#)
[Violação de risco](#)
[Ancios](#)
[Detalhes do sistema do usuário](#)
[Dados personalizados](#)

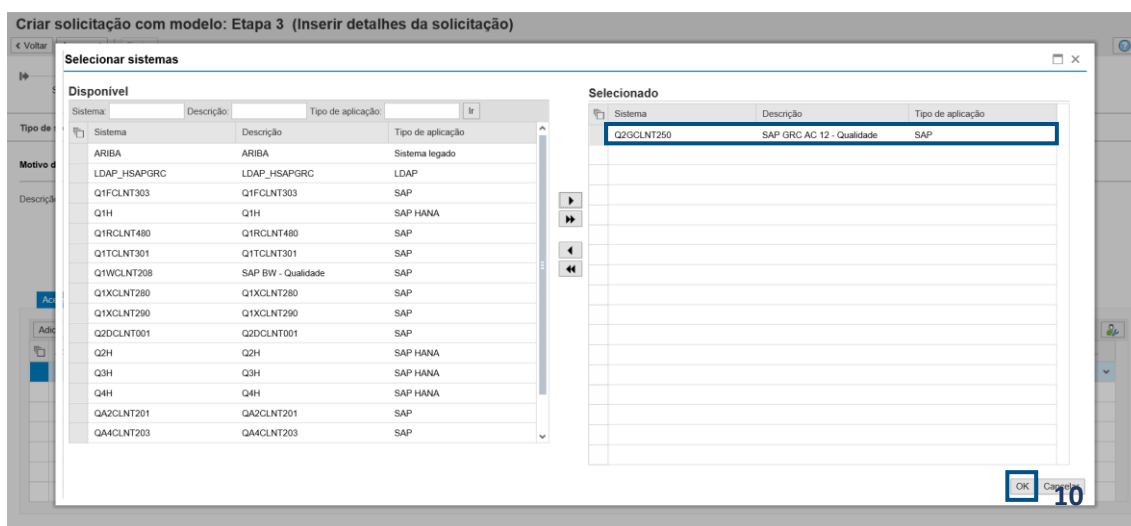
[Adicionar >](#)
[Remover](#)
[Atribuições existentes](#)
[Simulação](#)

Sistema	Tipo	Válido de	Válido até	Autorizador atrib.	Descrição	Comentários	Ambiente: provisora...	Ação de provisora...

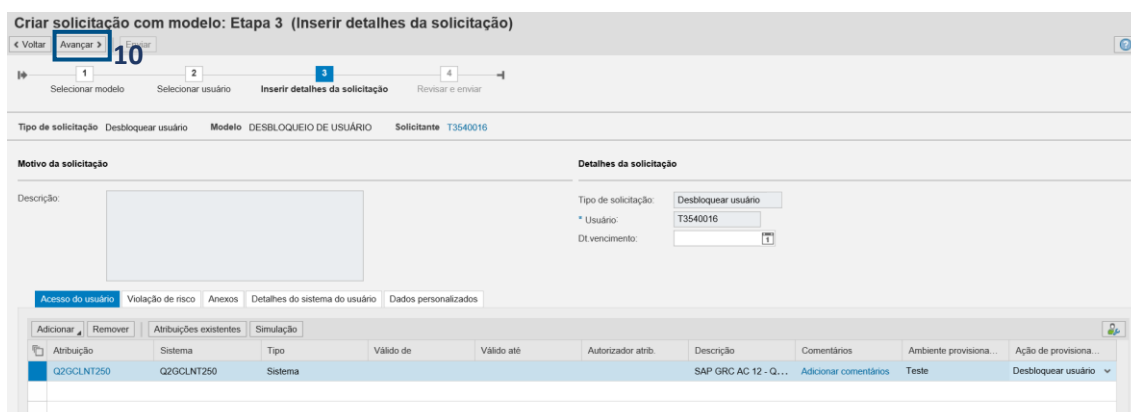
Selecione sistema que deseja desbloquear usuário e clique no botão inserir.



Clique em OK para confirmar.



Verifique se o ambiente está correto e clique no botão Avançar.



Visão geral do processo de workflow para **desbloquear usuário**.



Solicitação de Acesso a uma Business Role (BR)

1. A solicitação é feita por meio do Link do SAP GRC Access Control: <http://sapgrc/>

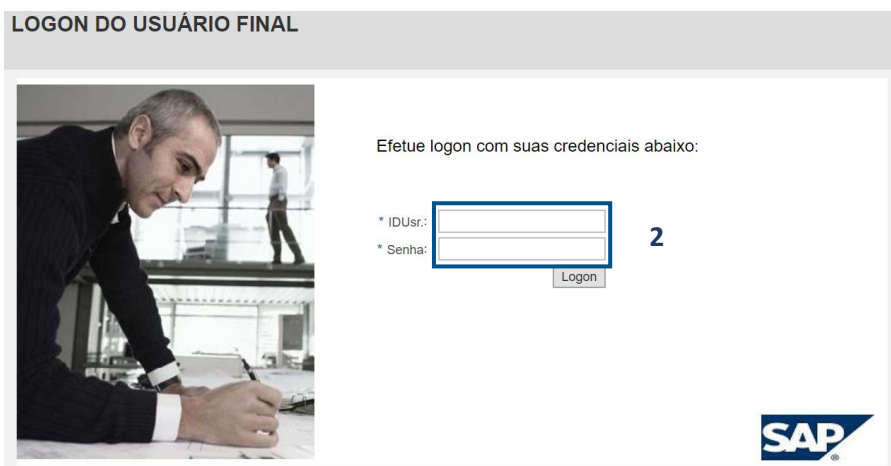


1

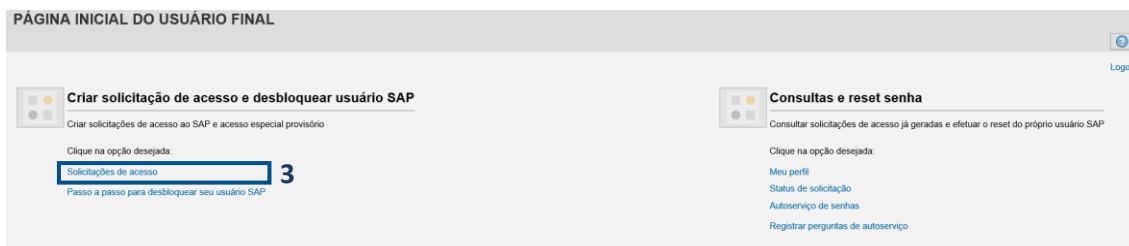
⚠ Atenção Aprovador: Para a 1ª aprovação de acesso, será necessário reset de senha no GRC-AC

Manuais (SAP GRC-AC)

2. Faça o login com sua matrícula e senha da rede.



3. Na tela inicial acesse a opção **Solicitações de acesso**.



Preencher o formulário de solicitação de acesso.

Solicitação de acesso

Enviar

Encerrar

Solicitante T3343398

Motivo da solicitação

Detalhes da solicitação

* Descrição:

Solicitação de Acesso a uma Business Role

* Tipo de solicitação:

Desbloquear usuário

* Solicitação de:

Desbloquear usuário

* Usuário:

Solicitar acesso atividade

* Dt.vencimento:

* Solicitação de:

Solicitar acesso business role

Acesso do usuário

Violação de risco

Anexos

Detalhes de usuário

Adicionar

Remover

Atribuições existentes

Importar funções

Simulação

Atribuição	Sistema	Tipo	Válido de	Válido até	Autorizador atrib.	Descrição	Comentários	Ambiente pr...
------------	---------	------	-----------	------------	--------------------	-----------	-------------	----------------

4. **Tipo de solicitação:** Selecionar a opção “Solicitar acesso a Business Role”.

5. **Descrição:** Descrever o motivo da solicitação. Por exemplo:

“Projeto GRC AC 12 - Rollout de ambientes

Change: RC20004953 - SAP GRC-AC 12 (P2G) - Integração com PD2, PD4 e PD5

Carga de usuário”

6. **Adicionar:** Clique em função para selecionar a função desejada

7. Em critérios de pesquisa informe o tipo de função (**Business Role**)

8. Clique em **Procurar**.

Selecionar funções

Crítérios de pesquisa

Nº máximo de linhas de resultado: 100

Nome da função/do perfil	é		+ -
Processo empresarial	é		+ -
Área funcional	é		+ -
Sistema	é		+ -
Tipo de função	é	Business Role	+ -

Procurar Anular

7

8

Selecione a Função e clique **inserir**.

Disponível

Visão: [Visão standard]

Nome da função	Sistema	Descrição	Descrição sistema	Tipo de função
ZBR:Q1R_QA2_TESTE_001		BUSINESS ROLE - TESTE		Business Role

▼ ▼ ▲ ▲

Confirme a função selecionada e clique em OK.

Selecionado

Visão: [Visão standard] 

Nome da função	Sistema	Descrição	Descrição sistema	Tipo de função
ZBR:Q1R_QA2_TESTE_001		BUSINESS ROLE - TESTE		Business Role

OK Cancelar

Na aba **Acesso do usuário**, valide os campos preenchidos e clique em **Detalhes do Usuário (9)**.

Solicitação de acesso


Enviar Encerrar


Solicitante T3343398

Motivo da solicitação


* Descrição: Solicitação de Acesso a uma Business Role

Detalhes da solicitação

* Tipo de solicitação: Solicitar acesso bu... 

* Solicitação de: Próprio 

* Usuário: T3343398

Dt. vencimento: 

Acesso do usuário Violação de risco Anexos **Detalhes de usuário 9**

Atribuição	Sistema	Tipo	Válido de	Válido até	Autorizador atrib.	Descrição	Comentários	Amb
ZBR:Q1R_Q...		Business Role	23.09.2020	31.12.9999	BR_OWNER(1)	BUSINESS R...	Adicionar co...	Td.

Na aba **Detalhes de usuário**, informar o gestor direto no campo **Gerente** e clique **Enviar**.

Solicitação de acesso


Enviar Encerrar


Solicitante T3343398

Motivo da solicitação


* Descrição: Solicitação de Acesso a uma Business Role

Detalhes da solicitação

* Tipo de solicitação: Solicitar acesso bu... 

* Solicitação de: Próprio 

* Usuário: T3343398


Dt. vencimento: 

Acesso do usuário Violação de risco Anexos **Detalhes de usuário**


Pessoal


* Primeiro nome: Rubens


* Sobrenome: Vaz Muller

Tipo de empregado: Selecionar 

Dados org.

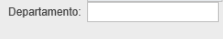
* Gerente: T3343398  Visual detalhes

Nº pessoal: 

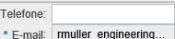
Organização: 

Empresa

* Empresa: TIM Celular S.A.

Departamento: 

Comunicação

Telefone: 

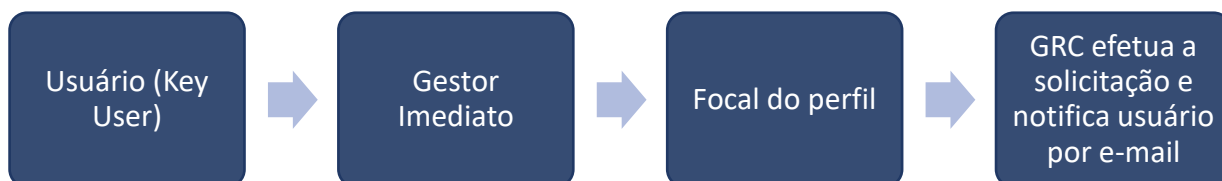
* E-mail: rmuller_engineering...

Logon

Tipo de usuário: Diálogo

Nº contábil: 03058229

Visão geral do processo de workflow para **solicitação de acesso “Business Role”**



Glossário

Conceito/Informação	Descrição
¹ OPEX (Operational Expenditure)	Refere-se às despesas associadas à manutenção dos equipamentos e aos gastos de consumíveis e outras despesas operacionais, necessários à produção e à manutenção em funcionamento do negócio ou sistema da empresa; Custo de manutenção, incluindo serviços de suporte e manutenção, folha de pagamento, água, luz, esgoto, aluguel de imóvel. Não possui demanda.
² CAPEX (Capital Expenditure)	Refere-se ao montante de investimento em bens de capital e que designa o montante de dinheiro despendido na aquisição (ou introdução de melhorias) de bens de capital de uma determinada empresa. O CAPEX é, portanto, o montante de investimentos realizados em equipamentos e instalações de forma a manter a produção de um produto ou serviço ou manter em funcionamento um negócio ou um determinado sistema; Investimento em bens da empresa para manter ou aumentar a produção, incluindo hardware, software e licenças como o SAP.
Provisão	Conceito contábil para despesas já contabilizadas como executadas, mesmo que ainda não pagas.
Budget	É o orçamento, planejado para as despesas, custos e gastos em um período de exercício específico.
Forecast	É o ajuste deste do budget sempre que necessário
Landing Plan	Reorganização do budget, de acordo, com o consumo
BI (Budget Item)	Budget Item (linha orçamentária). Cada fornecedor possui uma BI exclusiva, mas um fornecedor pode ter mais de uma, pois cada setor utiliza sistemas diferentes.
CAC (Capital Allocation Committee /Comitê de Alocação de Capex)	Documento detalhando a necessidade do “dinheiro” (PxQ) = Preço x Quantidade. Montagem do material → 1 a 2 meses Aprovação do CAC → 1 semana
PMO (Project Management Officer)	Responsável pelo gerenciamento de projetos.
PPM (Project & Portfolio Management)	Ferramenta de acompanhamento / gestão de projetos
SAP (System Analysis Program Development)	É um sistema integrado de gestão empresarial (ERP) transacional que procura contemplar a empresa como um todo dividindo módulos, onde cada módulo corresponde a uma área

	especifica fazendo a integração das informações para determinado processo. Cada programa é executado através de uma transação separadamente.
xTTS (extended Trouble Ticketing System)	Sistema de troubleshooting para registro e acompanhamento de Service Request, mudanças e incidentes.
SAS (Statistical Analysis System)	É um sistema integrado de aplicações para a análise de dados que consiste em: Recuperação de dados, Gerenciamento de arquivos, Análise estatística, Acesso a Banco de Dados, Geração de gráficos e Geração de relatórios.
BRP (Business Report Process)	É a ferramenta utilizada para a extração do tráfego processado em TI onde as informações contidas em diversas tabelas de dados são aglutinadas em bases concisas que funcionam como biblioteca.
ORACLE	Banco de dados com capacidade de gerenciar enormes quantidades de dados.
GATE	Entrada de NF. Fornecedores têm prazo para emitir a nota fiscal.
GATE	Cada etapa do projeto dentro do PPM: Qualificação da Necessidade; Análise DM; Avaliação Técnica Financeira; Aprovação do Desenvolvimento; Acompanhamento do Projeto; Encerramento do Projeto.
EF	Documento de Especificação Funcional, onde devem ser detalhadas as funcionalidades que serão desenvolvidas, com base nos requisitos de negócio
GO de Negócio	Primeiro nível de aprovação realizado pelo Solicitante.
GO do Desenvolvimento	Segundo nível de aprovação, realizado pelo Líder Técnico, para o início do desenvolvimento.
Gestão Folha Serviço (FS)	Serviço de gerenciamento da folha de pagamento.
Realizado (NF)	Valor já pago por meio de nota fiscal.
PO (Pedido de orçamento)	Fornecedor recebe o pedido descrito com o que será preciso fazer. Após conferência pela análise técnica, é liberado para pagamento.
Gestão Disposto	Realizado (NF) + Compromissado (PO). Garante que não seja gasto a mais do que o necessário.
Antecipio Liberado	É um valor adiantado liberado do budget total.
Baixa Provisão	Estorno do mês anterior para quando o pedido ainda não foi faturado, mas deve ser lançado na provisão. Quando é faturado, não pode ser contabilizado duas vezes. É lançado o valor da NF e o mesmo valor negativo para zerar.
Investment Tree	São todos os investimentos.
NF do Exterior	Chamado de Invoice.
App Service	Apenas Capex e três diretorias (IT, CTO e Architecture).
Management Service	Serviço gerencial.
S&M	Suporte e manutenção.
Contratos	Começam com 4600
PO's	Começam com 4500
BI's com 3 dígitos	Opex.
SRO	Base de todas as BI's cadastradas no SAP.

SOX	A Lei SOX visa resguardar empresas, governos, investidores e consumidores de uma eventual fraude contábil. De um modo geral, a SOX se define por medidas de boas práticas de governança corporativa e as consequências para o não cumprimento de acordo com as regras dos EUA variam desde multas até prisão.
Elemento PEP (Elemento do Plano de Estrutura do Projeto)	É o coletor de custos criado dentro do módulo SAP-PS (Project System) com a finalidade de controlar os valores orçados e realizados por Projetos de Investimentos, neste caso específico, para os investimentos da empresa. Ex.: construção de sites, centrais, construção ou reforma predial (sede, loja etc.), formação de Sistema Operacional etc.
Funções CTIO	CTIO Governance; CTIO Planning & Control, CTIO Architecture & Innovation Technology; CTIO Information Technology; CTIO Network Development; CTIO Operations.
OC (Ordem Complexa)	Chave interna do Netflow;