




MANUAL OPERACIONAL DE PROCESSO

Macro processo: SUPORTE ORGANIZACIONAL


Processo: Gestão de Tecnologia da Informação e Comunicação

	SEBRAE PREVIDÊNCIA	CÓDIGO MO.PROC.017
	Macro processo: SUPORTE ORGANIZACIONAL	Emissão: 30/11/2011
	Processo: GESTÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO	Versão: 01

CLASSIFICAÇÃO:	MANUAL OPERACIONAL DE PROCESSO DE GESTÃO DE TECNOLOGIA DA INOFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO
FINALIDADE:	Descrever as etapas do processo garantindo a sua uniformidade na execução e compreensão das atividades.
REGULAMENTAÇÃO:	REGULAMENTO DO SEBRAE-PREVIDÊNCIA PSI PDTIC
ELABORADOR:	Gestor do Processo (Diretor de Administração e Investimentos)
APROVAÇÃO:	Ata de aprovação da Diretoria Executiva - DIREX numero XX


CONTROLE DE VERSÃO

VERSÃO	ELABORADO POR	DATA	REVISADO POR	DATA	APROVADO POR	DATA
001	Diretoria de Administração e Investimentos	30.10.2011	Diretor de Administração e Investimentos	DD/MM/AA	DIREX	DD/MM/AA

	SEBRAE PREVIDÊNCIA	CÓDIGO MO.PROC.017
	Macro processo: SUPORTE ORGANIZACIONAL	Emissão: 30/11/2011
	Processo: GESTÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO	Versão: 01

SUMÁRIO

1. OBJETIVO DO PROCESSO	4
2. ENVOLVIDOS NO PROCESSO	4
3. REFERÊNCIAS.....	4
4. DEFINIÇÕES	4
5. DESCRIÇÃO DO PROCESSO	5
6. OBSERVAÇÕES.....	8
7. INDICADORES DO PROCESSO	8
8. REVISÃO DO GUIA DE OPERACIONAL DO PROCESSO	9
9. ANEXOS.....	9
10. FLUXOGRAMA	10

	SEBRAE PREVIDÊNCIA	CÓDIGO MO.PROC.017
	Macro processo: SUPORTE ORGANIZACIONAL	Emissão: 30/11/2011
	Processo: GESTÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO	Versão: 01

1. OBJETIVO DO PROCESSO

Propiciar um processo estruturado de Tecnologia da Informação e Comunicação de forma a contribuir permanentemente para a gestão dos negócios e operações do SEBRAE PREVIDÊNCIA, tendo como referência o Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação – PDTIC de forma a contribuir para execução das estratégias e oferta de produtos e serviços aos Participantes .

2. ENVOLVIDOS NO PROCESSO

- Diretoria de Administração e Investimentos;
- Diretoria de Seguridade;
- Diretor-Presidente;
- Área de Atendimento;
- Área de Benefícios;
- Área Administrativa, Financeira e Contábil;
- Área de Cadastro e Arrecadação;
- Secretaria.

3. REFERÊNCIAS

Art. 19 - A Diretoria-Executiva é o órgão de execução da administração do SEBRAE PREVIDÊNCIA, cabendo-lhe operacionalizar os Planos de Benefícios sob administração da Entidade e fazer cumprir os dispositivos deste Estatuto, dos Regulamentos Específicos e das demais instruções e normas internas do SEBRAE PREVIDÊNCIA, tudo em conformidade com as diretrizes baixadas pelo Conselho Deliberativo e as normas legais vigentes.

Art. 23 - Competem à Diretoria-Executiva, especialmente, as seguintes atribuições:


VII - orientar e acompanhar a execução das atividades técnicas e administrativas, baixando os atos necessários;

Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação – PDTIC

Política de Segurança da Informação - PSI

4. DEFINIÇÕES E CONTROLES INTERNOS


- Log da Base de Dados
- Check list de integridade de dados da Base
- Prazos de Atendimento de ACT

	SEBRAE PREVIDÊNCIA	CÓDIGO MO.PROC.017
	Macro processo: SUPORTE ORGANIZACIONAL	Emissão: 30/11/2011
	Processo: GESTÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO	Versão: 01


5. DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES DO PROCESSO

Envolvidos	Sistemas / Aplicativos	Periodicidade / Duração
<ul style="list-style-type: none"> - Diretoria de Administração e Investimentos; - Diretoria de Seguridade; - Diretor-Presidente; - Área de Atendimento; - Área de Benefícios; - Área Administrativa, Financeira e Contábil; - Área de Cadastro e Arrecadação; - Secretaria. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Trust Prev ✓ Site do SEBRAE PREVIDÊNCIA 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Eventual e mensal

Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação – PDTIC	
A1.	<p>O Diretor de Administração e Investimentos tendo com base nas Diretrizes Estratégicas para TIC e Levantamento dos Equipamentos e nos Contratos de Prestação de Serviços, Especificação dos Equipamentos, Código de Ética, Planejamento Estratégico e o Estatuto FORMULA o Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação – PDTIC com intuito de promover maior eficiência dos serviços de tecnologia da informação, garantindo que estes sejam executados de forma racional e objetiva atendendo as seguintes estratégias:</p> <p>2.1. Qualidade A qualidade deve ser uma meta constante em cada serviço executado, seja no desenvolvimento ou aquisição de novos sistemas, manutenção dos sistemas existentes, participação em projetos ou no suporte técnico.</p> <p>2.2. Segurança A necessidade de segurança acompanha o nível de informatização atingido pelo SEBRAE PREVIDÊNCIA. Os riscos de segurança são inúmeros: vírus, apropriação de informações confidenciais, engenharia social com finalidades espúrias, grande volume de correios eletrônicos não solicitados (spam). Um ambiente seguro e livre de ameaças deve ser uma busca constante da área de Tecnologia da Informação.</p> <p>2.3. Padronização A aderência a padrões e normas técnicas internacionais, viabiliza os objetivos estratégicos anteriormente definidos.</p> <p>2.4. Redução de custos Deve-se buscar a satisfação dos clientes internos (empregados) e externos (participantes) aplicando-se os recursos tecnológicos adequados, sempre fazendo uso racional e otimizando os recursos econômicos. Deve-se intensificar o uso da tecnologia com a finalidade de reduzir os custos operacionais resultantes das atividades diárias do SEBRAE PREVIDÊNCIA.</p>
A2.	<p>O Diretor de Administração e Investimentos GERE o acompanhamento e execução do Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação com base nos planos e ações relativos aos serviços referentes à tecnologia da informação garantindo que estes sejam executados de forma racional e objetiva e relatados à Diretoria Executiva em apresentação formal do relatório gerencial.</p>

	SEBRAE PREVIDÊNCIA	CÓDIGO MO.PROC.017
	Macro processo: SUPORTE ORGANIZACIONAL	Emissão: 30/11/2011
	Processo: GESTÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO	Versão: 01

○	FIM DO PROCESSO – Acompanhamento da execução do PDTIC.
<div data-bbox="580 506 1094 539">Política de Segurança da Informação – PSI</div>	
A1.	O Diretor de Administração e Investimentos tendo com base nas Diretrizes Estratégicas para TIC e Levantamento dos Equipamentos ELABORA a Política de Segurança da Informação - PSI que tem como objetivo registrar os princípios, normas e as diretrizes de segurança a serem adotadas pelo Instituto e observadas por todos os seus integrantes e colaboradores e aplicados a todos os sistemas de informação e processos corporativos.
A2.	O Diretor de Administração e Investimentos EFETUA a divulgação para aplicação da Política de Segurança da Informação no âmbito do SEBRAE PREVIDÊNCIA para todos os empregados e acompanha a aplicação registrando ocorrências e ações de correção no relatório gerencial.
○	FIM DO PROCESSO – Acompanhamento da aplicação da PSI.
<div data-bbox="616 981 1058 1014">Gestão das Demandas do Trust Prev</div>	
A1.	<p>Caso sejam relatados problemas nos módulos do Trust Prev o Técnico IDENTIFICA e REGISTRA o problema em e-mail, detalhando os seguintes dados da ACT:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Tipo do problema relatado; ▪ Área; ▪ Solicitante; ▪ Data; ▪ Hora; e ▪ Prazo de atendimento
A2.	O Técnico e o Diretor de Supervisão RECEBEM e-mail com comprovante do ACT encaminhado do fornecedor e EFETUAM o acompanhamento com base no prazo de atendimento acordado..
A3.	O Técnico demandante AVALIA solução realizada pelo prestador de serviço, tendo com referência os requisitos da ACT e prazo de atendimento pactuado. E verifica o resultado da demanda considerando as opções citadas abaixo:
A4.	O Técnico demandante RELATA que a demanda foi resolvida de acordo com os dados da ACT e questiona sobre a necessidade de realização de treinamento estruturado.
A5.	O Técnico demandante PLANEJA e REALIZA o treinamento, preparando conteúdo estruturado com as alterações e/ou implementações nos módulos do sistema para os usuários.
A6.	O Técnico demandante ARQUIVA o registro do atendimento e ATUALIZA o relatório de acompanhamento de serviços de TIC.
A7.	Caso a demanda não seja resolvida o Técnico EMITE e ENVIA novo ACT para o prestador de serviços no site correspondente, relatando o não atendimento da solicitação encaminhada e citando os registros do ACT original.
A8.	O Técnico demandante EFETUA a comunicação por e-mail e ACOMPANHA a resolução da demanda e a cobrança ao atendimento do ACT no site do prestador de serviço, atualizando a planilha de controle de atendimento.

	SEBRAE PREVIDÊNCIA	CÓDIGO MO.PROC.017
	Macro processo: SUPORTE ORGANIZACIONAL	Emissão: 30/11/2011
	Processo: GESTÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO	Versão: 01




FIM DO PROCESSO – Acompanhamento e encerramento das demandas de manutenção e implementação do ambiente Trust Prev.

Gestão do Site SEBRAE PREVIDÊNCIA

- A1.** O Técnico demandante **IDENTIFICA** e **REGISTRA** ocorrências internas e externas, tendo como referência a Política de Segurança da Informação, o formulário de ACT e os prazos de atendimento o problema relacionado ao site do SEBRAE PREVIDÊNCIA, assinalando os seguintes dados da demanda gerada por e-mail ou contato telefônico:
- Tipo do problema relatado;
 - Área;
 - Data e hora; e
 - Solicitante;
 - Exemplo: Dificuldade ao acesso restrito de participante; Extrato, saldo, empréstimos e simulador de benefícios e ocorrências e problemas relacionado ao Servidor, atualização da base de dados.
- A2.** O Técnico demandante **AVALIA** solução realizada pelo prestador de serviço, tendo com referência os requisitos da **ACT** e prazo de atendimento pactuado. Caso tenha sido resolvido segue para **A3**, caso contrário segue para **A4**.
- A3.** O Técnico demandante **RELATA** que a demanda foi resolvida de acordo com os dados da **ACT** e **EFETUA** o arquivamento da demanda atualizado o relatório de acompanhamento de serviços.
- A4.** Caso a demanda não seja resolvida o Técnico demandante **EMITE** e **ENVIA** novo ACT para o prestador de serviços no site correspondente, relatando o não atendimento da solicitação encaminhada e citando os registros do ACT original.
- FIM DO PROCESSO** – Acompanhamento e encerramento das demandas de manutenção e implementação do Site do SEBRAE PREVIDÊNCIA.

Gestão de Ocorrências da Base de Dados

- A1.** O Técnico demandante tendo como referência o PSI e PDITC **REGISTRA** a ACT de demanda de ocorrência relacionada à Base de Dados do SEBRAE PREVIDÊNCIA assinalando os seguintes dados:
- Tipo do problema relatado;
 - Área;
 - Data e hora; e
 - Solicitante.
- A2.** O Técnico demandante **AVALIA** a solução realizada pelo prestador de serviço, tendo com referência os requisitos da **ACT** e prazo de atendimento pactuado. Caso tenha sido resolvido segue para **A3**, caso contrário segue para **A4**.
- A3.** O Técnico demandante **RELATA** que a demanda foi resolvida de acordo com os dados da **ACT** e **EFETUA** o arquivamento da demanda atualizado o relatório de acompanhamento de serviços.
- A4.** Caso a demanda não seja resolvida o Técnico demandante **EMITE** e **ENVIA** novo ACT para o prestador de serviços no site correspondente, relatando o não atendimento da solicitação encaminhada e citando os registros do ACT original.

	SEBRAE PREVIDÊNCIA	CÓDIGO MO.PROC.017
	Macro processo: SUPORTE ORGANIZACIONAL	Emissão: 30/11/2011
	Processo: GESTÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO	Versão: 01



FIM DO PROCESSO – Acompanhamento e encerramento das demandas de manutenção e implementação da Base de Dados do SEBRAE PREVIDÊNCIA.

Gestão de Solicitação de Serviços de Informática

O Técnico demandante tendo como referência o PSI e PDITC **REGISTRA** a ACT de demanda de ocorrência relacionada a Serviços de Informática do SEBRAE PREVIDÊNCIA assinalando os seguintes dados:

- A1.**
- Tipo do problema relatado;
 - Área;
 - Data e hora; e
 - Solicitante.

- A2.** Com base na demanda solicitada o fornecedor **REALIZA** os serviços com base na ACT e prazo estabelecido.

- A3.** O Técnico demandante **AVALIA** a solução realizada pelo prestador de serviço, tendo como referência os requisitos da **ACT** e prazo de atendimento pactuado. Caso tenha sido resolvido segue para **A4**, caso contrário segue para **A5**.

- A4.** O Técnico demandante **RELATA** que a demanda foi resolvida de acordo com os dados da **ACT** e **EFETUA** o arquivamento da demanda atualizado o relatório de acompanhamento de serviços.

- A5.** Caso a demanda não seja resolvida o Técnico demandante **EMITE** e **ENVIA** novo ACT para o prestador de serviços no site correspondente, relatando o não atendimento da solicitação encaminhada e citando os registros do ACT original.




FIM DO PROCESSO – Acompanhamento e encerramento das demandas de serviços de informática do SEBRAE PREVIDÊNCIA.

6. OBSERVAÇÕES

Este manual do processo de gestão de tecnologia da informação e comunicação serve como instrumento gerencial para apoiar a execução de atividades a serem monitoradas para o desempenho da Tecnologia da Informação e Comunicação para apoiar os negócios do SEBRAE PREVIDÊNCIA.

7. INDICADORES DO PROCESSO

NOME	FORMA DE CÁLCULO	UNIDADE	PERIODICIDADE	META	FONTE	GESTOR

	SEBRAE PREVIDÊNCIA	CÓDIGO MO.PROC.017
	Macro processo: SUPORTE ORGANIZACIONAL	Emissão: 30/11/2011
	Processo: GESTÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO	Versão: 01

8. REVISÃO DO GUIA DE OPERACIONAL DO PROCESSO

Periodicidade: Anual, ou na ocorrência de eventos que demandem realização de revisão.

Eventos que podem demandar a revisão do manual:


- Alterações decorrentes de apontamentos da área de Risco.
- Alterações decorrentes de apontamentos da área de Auditoria e Controles Internos.
- Alterações decorrentes de apontamentos da área de Processos.
- Alterações do processo de Adesão de Participantes.

9. ANEXOS

Modelo de ACT

Relatório de acompanhamento de serviços de TIC

Padrão e prazos de atendimento

	SEBRAE PREVIDÊNCIA	CÓDIGO MO.PROC.017
	Macro processo: SUPORTE ORGANIZACIONAL	Emissão: 30/11/2011
	Processo: GESTÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO	Versão: 01

10. FLUXOGRAMA

FOLHA EM
BRANCO