

	NORMATIVO ATENDIMENTO ÀS SOLICITAÇÕES DE INFORMÁTICA E TELEFONIA	NÚMERO: 025
		DATA APROVAÇÃO INICIAL: 31/10/2012
		REVISÃO: 03
		DATA DA REVISÃO: 21/05/2021
		Página 1 de 6

Índice

Capítulo	Página
1. Objetivo	02
2. Definições	02
3. Responsabilidades	02
3.1. Gerência Administrativa	02
3.2. Área de Tecnologia da Informação (TI)	02
3.3. Usuários	03
4. Procedimentos	03
4.1. Acessos por Telefone	03
4.2. Área de Tecnologia da Informação (TI)	03
4.3. Manutenção Preventiva e Corretiva da Telefonia	04

	NORMATIVO ATENDIMENTO ÀS SOLICITAÇÕES DE INFORMÁTICA E TELEFONIA	NÚMERO: 025
		DATA APROVAÇÃO INICIAL: 31/10/2012
		REVISÃO: 03
		DATA DA REVISÃO: 21/05/2021
		Página 2 de 6

1. Objetivo

Este Normativo tem como objetivo estabelecer, no âmbito da **Previdência Usiminas**, os procedimentos para o atendimento às necessidades dos usuários relativas à TI e Telefonia formuladas através da central de Serviços de TI.

Os Colaboradores da **Previdência Usiminas** devem observar, além das disposições deste Ato, as disposições das Políticas do Programa de Integridade, a Política de Proteção de Dados Pessoais e a legislação vigente.

2. Definições

Central de serviços de TI: Sistema disponível na Intranet da **Previdência Usiminas** e de toda a Rede Usiminas para cadastro e controle das solicitações de serviços de TI e Telefonia;

Central de Atendimento: Serviço de atendimento disponível através do telefone (31) 3829-3533 para Santos, ou ramal 3533 para demais regiões, para registro e formalização de incidentes;

Requisição de Serviços (RDS): Requisição criada pela Central de Serviços de TI com a descrição dos serviços solicitados;

Requisição de Mudança (RDM): Requisição criada pela Central de Serviços de TI com a descrição das mudanças em sistemas da Rede Usiminas;

Incidente: Requisição criada pela Central de Atendimento com a descrição da demanda referente a indisponibilidades de recursos, falhas, mensagens de erro, lentidão de acesso nas estações de trabalho conectadas à rede Usiminas;

Usuários: Colaborador da **Previdência Usiminas** responsável pela solicitação da requisição ou incidente;

Terceiros: Fornecedor de *software* ou *hardware*, contratado (externo) ou da equipe da TI Usiminas para manutenção no hardware, softwares, sistemas e telefonia da **Previdência Usiminas**.

3. Responsabilidades

3.1. Coordenação de TI

Gerir os processos de atendimento às requisições de RDS, RDM e Incidentes criados.

3.2. Área de Tecnologia da Informação (TI)

Executar ou encaminhar o processo para solução do atendimento à demanda.

	NORMATIVO ATENDIMENTO ÀS SOLICITAÇÕES DE INFORMÁTICA E TELEFONIA	NÚMERO: 025
		DATA APROVAÇÃO INICIAL: 31/10/2012
		REVISÃO: 03
		DATA DA REVISÃO: 21/05/2021
		Página 3 de 6

3.3. Usuários

Solicitar os serviços através da ferramenta própria, acompanhar o processo de atendimento às requisições e validar as soluções.

4. Procedimentos

4.1. Acessos pelo telefone

4.1.1. As ações são solucionadas diretamente pela Área de TI da USIMINAS, não envolvendo a Área de TI da **Previdência Usiminas**.

4.2 Usuários

4.2.1. Efetua abertura de requisições (RDS, incidentes);

4.2.2. Acompanha através de e-mails e notificações da Central de Serviços de TI as movimentações das requisições;

4.2.3. Quando solicitado pela TI, efetua as validações, primeiramente no ambiente de homologação e, posteriormente, em ambiente de Produção;

4.2.4. Caso não seja possível validação da demanda em ambiente de Produção devido a impossibilidade técnica, solicita o encerramento da requisição com base nas validações do ambiente de homologação.

4.3. Área de Tecnologia da Informação da Previdência Usiminas

4.3.1. Recebe e-mail com a descrição da requisição, com anexo da RDS gerada através da Central de Serviços de TI, emitido pelo usuário com cópia para o gestor e aguarda o e-mail deste último, com a aprovação do pedido.

Nota: A aprovação gerencial é necessária somente nos casos de novos desenvolvimentos.

4.3.2. Analisa a requisição e identifica se o atendimento será efetuado pela equipe de Tecnologia da Informação da **Previdência Usiminas** ou por terceiros.

4.3.2.1. Em se tratando de serviço a ser executado pela equipe de Tecnologia da Informação da **Previdência Usiminas**, exceto Banco de Dados, o responsável pelo atendimento assim procede:

- a)** Estabelece a prioridade e estima o tempo para execução;
- b)** Providencia o atendimento;

	NORMATIVO ATENDIMENTO ÀS SOLICITAÇÕES DE INFORMÁTICA E TELEFONIA	NÚMERO: 025
		DATA APROVAÇÃO INICIAL: 31/10/2012
		REVISÃO: 03
		DATA DA REVISÃO: 21/05/2021
		Página 4 de 6

- c) Solicita ao usuário a validação do serviço executado, via e-mail. Caso seja aprovado, anexa o e-mail à requisição e encerra a mesma, informando o tempo gasto e ou comentários.

4.3.2.2. Em se tratando de serviço a ser executado por terceiros, o responsável da equipe de TI da **Previdência Usiminas**, assim procede:

- a) Envia a requisição, por e-mail, para o responsável pela execução do serviço e o anexa à RDS via Central de Serviços de Tecnologia da Informação;

Nota (1): No caso do terceiro possuir portal de serviços de Informática, a TI da **Previdência Usiminas** registra e acompanha o andamento das atividades na ferramenta do terceiro.

Nota (2): No caso de serviços a serem realizados pela **TI Usiminas**, deverá ser aberto RDS, RDM ou Incidente, conforme a demanda, e anexado o e-mail, caso houver, com o pedido/aprovação por parte do usuário ou da própria **TI da Previdência Usiminas**.

- b) Recebe do executante (terceiros) os procedimentos a serem realizados e os aplica no sistema específico, no ambiente de testes. Comunica ao usuário solicitante, por e-mail, da disponibilização dos procedimentos no ambiente de testes;
- c) Quando aprovado pelo solicitante, aplica no ambiente de produção, comunicando ao usuário solicitante;
- d) Após validação do usuário no ambiente de produção, a TI da **Previdência Usiminas** encerra a RDS na Central de Serviços de TI.

4.3.2.3. Em se tratando de serviço a ser executado pela TI da **Previdência Usiminas** no Banco de Dados (Relatórios, ajustes, informações, etc.), o responsável da equipe de TI da **Previdência Usiminas**, assim procede:

- a) recebe a requisição do usuário por e-mail, gerada através da Central de Serviços de Tecnologia da Informação (Requisição de Serviços de TI – RDS);
- b) executa os procedimentos a serem realizados no ambiente de testes, comunica ao usuário solicitante, por e-mail, da disponibilização dos procedimentos no ambiente de testes;
- c) Quando aprovado pelo solicitante, aplica os procedimentos no ambiente de produção, comunicando ao usuário solicitante;

	NORMATIVO ATENDIMENTO ÀS SOLICITAÇÕES DE INFORMÁTICA E TELEFONIA	NÚMERO: 025
		DATA APROVAÇÃO INICIAL: 31/10/2012
		REVISÃO: 03
		DATA DA REVISÃO: 21/05/2021
		Página 5 de 6

- d)** Após validação do usuário no ambiente de produção, encerra a RDS na Central de Serviços de TI.

Nota: somente são executados diretamente no ambiente de produção, a geração de relatórios e consultas para apoio do usuário ou fornecedor do Sistema Cardeal.

4.4. Manutenção Preventiva e Corretiva da Telefonia

4.4.1. Os procedimentos de manutenção preventiva e corretiva da central telefônica da **Previdência Usiminas** estão previstos no contrato de manutenção da contratada.

	NORMATIVO ATENDIMENTO ÀS SOLICITAÇÕES DE INFORMÁTICA E TELEFONIA	NÚMERO: 025
		DATA APROVAÇÃO INICIAL: 31/10/2012
		REVISÃO: 03
		DATA DA REVISÃO: 21/05/2021
		Página 6 de 6

Este Normativo entra em vigor na data de sua aprovação inicial, devendo ser observada a data da revisão, quando da ocorrência de futuras atualizações processadas no mesmo.

RESPONSÁVEIS		ASSINATURA
ELABORAÇÃO	Rodrigo Picciuti Rodrigues	DocuSigned by: RODRIGO PICCIUTI RODRIGUES
	João Carlos da Silva Cruz	DocuSigned by: João Carlos da Silva Cruz
CONFERÊNCIA	Renato Luiz de Abreu	DocuSigned by: RENATO LUIZ DE ABREU
	Max Flavio Francisco Dutra	DocuSigned by: MAX FLAVIO FRANCISCO DUTRA
	Celmo de Oliveira	DocuSigned by: CELMO DE OLIVEIRA
APROVAÇÃO	Alessander Luis Brito e Silva	DocuSigned by: [Assinatura]
	Arleto Faleiro Viegas Greco	DocuSigned by: [Assinatura]
	Juliana de Castro Prudente	DocuSigned by: juliana de castro prudente
	Lúcio de Lima Pires	DocuSigned by: Lúcio de Lima Pires
	Marco Túlio Freire Cardoso	DocuSigned by: [Assinatura]
	Wagner Ferreira de Moura	DocuSigned by: Wagner Ferreira de Moura
ANUÊNCIA	Rita Rebelo Horta de Assis Fonseca	DocuSigned by: [Assinatura]
	Leonardo Magalhaes Vecchi	DocuSigned by: Leonardo Magalhaes Vecchi
	Sérgio Carvalho Campos	DocuSigned by: [Assinatura]

CONTROLE DE REVISÕES		
REVISÃO	DATA	DESCRIÇÃO DAS PRINCIPAIS ALTERAÇÕES
02	23/05/2019	Revisão geral do Normativo buscando, principalmente, adequação de sua formatação ao Normativo 001 e às Políticas de Integridade.
03	21/05/2021	Revisão geral dos procedimentos, principalmente com adequação dos responsáveis atuais do normativo.