

	NORMATIVO IMPLANTAÇÃO DE NOVOS PRODUTOS	NÚMERO: 139
		DATA APROVAÇÃO INICIAL: 15/09/2015
		REVISÃO: 2
		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	02
3.3. Usuários	03
4. Procedimentos	03
4.1. Usuários das Diversas Áreas	03
4.2. Área de Tecnologia de Informação da Previdência Usiminas	03
5. Fluxo da Implantação de novos Produtos	05

	NORMATIVO IMPLANTAÇÃO DE NOVOS PRODUTOS	NÚMERO: 139
		DATA APROVAÇÃO INICIAL: 15/09/2015
		REVISÃO: 2
		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 a implantação de novos produtos de Sistemas Informatizados em atendimento às necessidades das áreas usuárias, 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 Atendimento: Serviço de atendimento disponível pelos do telefone (31) 3829-3533 para Santos, ou ramal 3533 para demais regiões, para registro e formalização de incidentes;

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

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

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;

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

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)

Realizar pesquisas de mercado, análise, execução ou encaminhamento do processo para solução do atendimento à demanda em fornecedor externo.

Disponibilizar em ambiente de teste e acompanhar toda e qualquer solução apresentada para validação do usuário antes de ser colocada em ambiente de produção.

	NORMATIVO IMPLANTAÇÃO DE NOVOS PRODUTOS	NÚMERO: 139
		DATA APROVAÇÃO INICIAL: 15/09/2015
		REVISÃO: 2
		DATA DA REVISÃO: 21/05/2021
		Página 3 de 6

3.3. Usuários

Acompanhar e compartilhar com seu Gestor o processo de atendimento às suas respectivas requisições, validar as soluções apresentadas, e emitir parecer final sobre produto, contendo aprovação ou justificativa em caso de reprovação

4. Procedimentos

4.1. Usuários das Diversas Áreas

4.1.1. Obtém prévia autorização do Gestor e emite pedido de desenvolvimento ou criação de novos produtos via **RDM** ou **RDS** através da Central de Serviços de TI, disponível na Rede Usiminas e na Intranet da **Previdência Usiminas**. Para descrição dos procedimentos, referencia-se o normativo 25 - Atendimento às Solicitações de Serviços de Informática e Telefonia, especificamente no item 4.2.

4.2. Área de Tecnologia da Informação (TI) da Previdência Usiminas

4.2.1. Analisa a requisição emitida pelo usuário com cópia ao seu Gestor e identifica se o atendimento será efetuado pela equipe de TI da **Previdência Usiminas** ou por fornecedor externo.

4.2.2. Sendo necessário o desenvolvimento externo, interage com o fornecedor para obter informações relativas à requisição.

4.2.2.1. Havendo custo para desenvolvimento, retorna ao Gestor da Área sobre o valor orçado para que o mesmo obtenha junto à Diretoria Executiva da **Previdência Usiminas** a aprovação para execução.

4.2.2.2. Após retorno com a aprovação de um dos membros da Diretoria Executiva da **Previdência Usiminas**, ou tratando-se de solução que não envolva custos, encaminha para o seu desenvolvimento e assim procede:

- a)** Envia a requisição, por e-mail, para o responsável pela execução do serviço e o anexa à requisição via Central de Serviços de TI;
- b)** Recebe do fornecedor os procedimentos a serem realizados e os aplica no sistema específico, no ambiente de testes. Comunica ao usuário solicitante copiando o Gestor por e-mail, da disponibilização dos procedimentos no ambiente de testes;
- c)** Havendo necessidade de treinamento de usuários no produto implantado, o fornecedor procederá no ambiente da **Previdência Usiminas** com

	NORMATIVO IMPLANTAÇÃO DE NOVOS PRODUTOS	NÚMERO: 139
		DATA APROVAÇÃO INICIAL: 15/09/2015
		REVISÃO: 2
		DATA DA REVISÃO: 21/05/2021
		Página 4 de 6

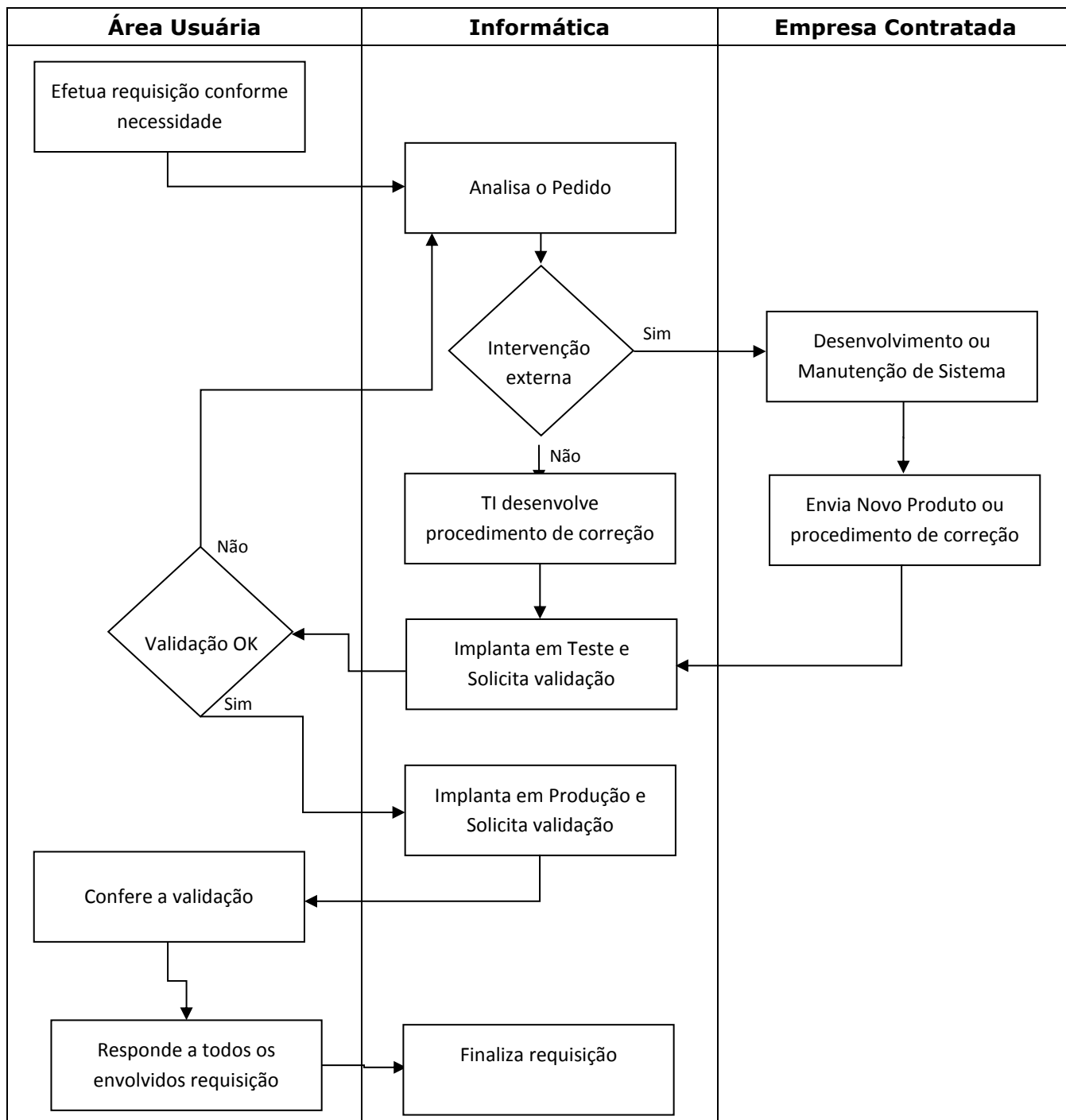
acompanhamento da área da TI, e proverá a documentação básica e necessária para a respectiva atividade.

- d)** Caso não haja aprovação pelo solicitante no ambiente teste, o usuário deverá reportar à TI, informando detalhes sobre o ocorrido. A TI fará análise técnica da(s) ocorrência(s) para direcionar a resolução acionando o fornecedor no caso de erros do produto para a devida correção e posterior revalidação.
- e)** Estando os testes aprovados pelo usuário solicitante, a TI aplica os procedimentos no ambiente de produção e obtém a aprovação do mesmo para esse ambiente, com o acompanhamento do respectivo gestor.

4.2.3.1. Em se tratando de serviço a ser executado pela equipe de TI da **Previdência Usiminas**, o responsável pelo atendimento assim procede:

- a)** Realiza alinhamento com o solicitante quanto à prioridade do atendimento e estima o tempo para execução;
- b)** Providencia o atendimento;
- c)** Disponibiliza em ambiente de teste e solicita ao usuário a validação do serviço executado, via e-mail, copiando o Gestor. Caso seja aprovado, anexa o e-mail à requisição e encerra a mesma, informando o tempo gasto e ou comentários.

5. Fluxo de Implantação de Novos Produtos



	NORMATIVO IMPLANTAÇÃO DE NOVOS PRODUTOS	NÚMERO: 139
		DATA APROVAÇÃO INICIAL: 15/09/2015
		REVISÃO: 2
		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: [Signature]
	Arleto Faleiro Viegas Greco	DocuSigned by: [Signature]
	Juliana de Castro Prudente	DocuSigned by: [Signature]
	Lúcio de Lima Pires	DocuSigned by: Lucio L. Pires
	Marco Túlio Freire Cardoso	DocuSigned by: [Signature]
	Wagner Ferreira de Moura	DocuSigned by: Wagner Ferreira de Moura
ANUÊNCIA	Rita Rebelo Horta de Assis Fonseca	DocuSigned by: [Signature]
	Leonardo Magalhaes Vecchi	DocuSigned by: Leonardo Magalhaes Vecchi
	Sérgio Carvalho Campos	DocuSigned by: [Signature]

CONTROLE DE REVISÕES		
REVISÃO	DATA	DESCRIÇÃO DAS PRINCIPAIS ALTERAÇÕES
01	24/05/2019	Revisão geral do Normativo buscando, principalmente, adequação de sua formatação ao Normativo 001 e às Políticas de Integridade.
02	21/05/2021	Revisão geral dos procedimentos, principalmente, com adequação dos responsáveis atuais do normativo.