

Descritivo de Processo

DP 26.00

GERIR SISTEMAS

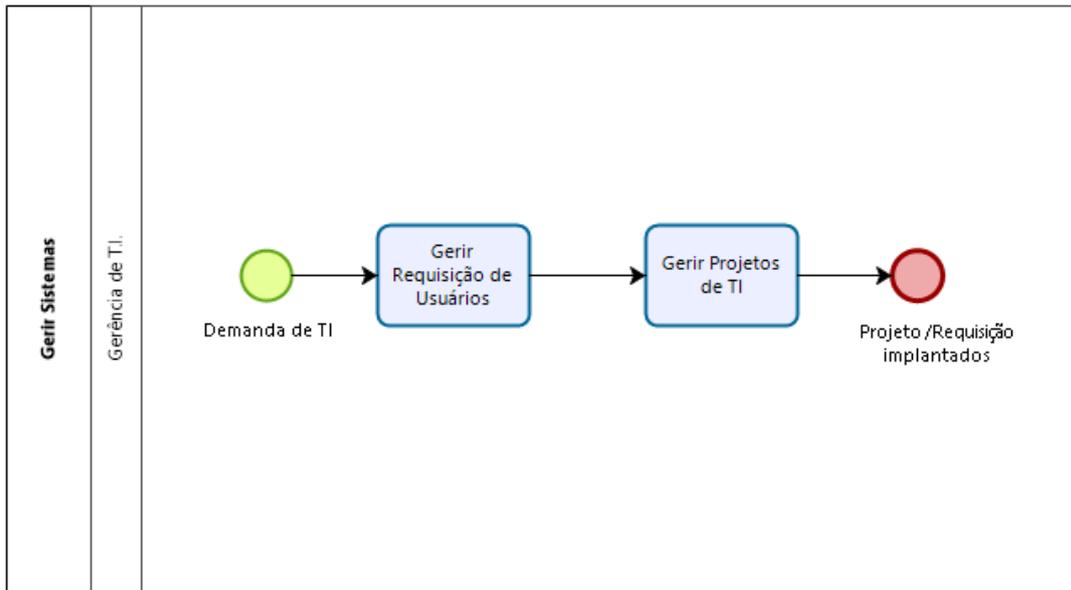
<p style="text-align: center;">Previdência USIMINAS</p>	<p>GERIR SISTEMAS</p>	<p>DESCRIPTIVO 26</p>
		<p>DATA APROVAÇÃO INICIAL: 02/09/2024</p>
		<p>REVISÃO: 00</p>
		<p>DATA DA REVISÃO:</p>

Sumário

- 1. Fluxograma do Processo – Gerir Sistemas 3**
- 2. Subprocessos 4**
- 2.1. GERIR REQUISIÇÃO DE USUÁRIO 4**
- 2.1.1. Descritivo 4**
- 2.1.2. Fluxograma 12**
- 2.2. GERIR FORNECEDORES DE SISTEMA 14**
- 2.2.1. Descritivo 14**
- 2.2.2. Fluxograma 17**

Previdência USIMINAS	GERIR SISTEMAS	DESCRIPTIVO 26
		DATA APROVAÇÃO INICIAL: 02/09/2024
		REVISÃO: 00
		DATA DA REVISÃO:

1. Fluxograma do Processo – Gerir Sistemas



	GERIR SISTEMAS	DESCRIPTIVO 26
		DATA APROVAÇÃO INICIAL: 02/09/2024
		REVISÃO: 00
		DATA DA REVISÃO:

2. Subprocessos

2.1. GERIR REQUISIÇÃO DE USUÁRIO

2.1.1. Descritivo

Objetivo

Consiste em estabelecer, no âmbito da Previdência Usiminas, os procedimentos para atendimento e implantação de novos produtos de Sistemas Informatizados em atendimento às necessidades das áreas usuárias, formuladas através da central de Serviços de TI.

Área Responsável

Gerência de T.I.

Áreas Intervenientes

Demais Áreas

Entradas:

Entrada 1: Demais Áreas: requisição no sistema interno;

Entrada 2: Processo "Prover Infraestrutura de T.I." Atividade "Gestão da Segurança da Informação": sistema avaliado quanto à segurança da informação.

Sistemas Utilizados

Central de Serviços de TI

	GERIR SISTEMAS	DESCRIPTIVO 26
		DATA APROVAÇÃO INICIAL: 02/09/2024
		REVISÃO: 00
		DATA DA REVISÃO:

Regras/Critérios Relevantes

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, no Teams através da Suzi(atendimento virtual), 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.

Para os acessos pelo telefone, as ações devem ser solucionadas diretamente pela Área de TI da USIMINAS, não envolvendo a Área de TI da Previdência Usiminas.

 Previdência USIMINAS	GERIR SISTEMAS	DESCRIPTIVO 26
		DATA APROVAÇÃO INICIAL: 02/09/2024
		REVISÃO: 00
		DATA DA REVISÃO:

O acompanhamento e a movimentação das requisições deverão ser realizados através de e-mails e notificações da Central de Serviços de TI.

Havendo necessidade de treinamento de usuários no produto implantado, o fornecedor deverá proceder o mesmo no ambiente da Previdência Usiminas com acompanhamento da área da TI, e deverá prover a documentação básica e necessária para a respectiva atividade.

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

Somente poderão ser executados diretamente no ambiente de produção, a geração de relatórios e consultas para apoio do usuário ou fornecedor do Sistema Cardeal.

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

Caso o terceiro apresente portal de serviços de informática, a requisição deverá ser registrada e acompanhado o andamento das atividades na ferramenta.

Normatização Interna

Contrato de Manutenção

 Previdência USIMINAS	GERIR SISTEMAS	DESCRIPTIVO 26
		DATA APROVAÇÃO INICIAL: 02/09/2024
		REVISÃO: 00
		DATA DA REVISÃO:

Política de Segurança da Informação Usiminas

Periodicidade de Execução

Sob Demanda

Responsabilidades

Cabe à Gerência de Tecnologia da Informação gerir os processos de atendimento às requisições de RDS, RDM e Incidentes criados.

Cabe à Gerência de Tecnologia da Informação executar ou encaminhar o processo para solução do atendimento à demanda.

Cabe à Gerência de Tecnologia da Informação acompanhar o treinamento de usuários no produto implantado, quando houver necessidade.

Cabe aos usuários solicitarem os serviços através da ferramenta própria, acompanhar o processo de atendimento às requisições e validar as soluções.

Cabe à Diretoria Executiva.

Procedimentos

Gerência de Tecnologia da Informação

- Recebe a requisição do usuário por e-mail com a descrição, anexo da RDS/RDM gerada através da Central de Serviços de TI, no caso

	GERIR SISTEMAS	DESCRIPTIVO 26
		DATA APROVAÇÃO INICIAL: 02/09/2024
		REVISÃO: 00
		DATA DA REVISÃO:

de novos desenvolvimentos com cópia para o gestor e, aguarda o e-mail deste último, com a aprovação do pedido;

- Analisa a requisição emitida pelo usuário e identifica se o atendimento será efetuado pela equipe de TI da Previdência Usiminas ou por fornecedor externo;

Desenvolvimento Externo:

- Interage com o fornecedor para obter informações relativas à requisição;
- Recebe retorno com a aprovação de um dos membros da Diretoria Executiva da Previdência Usiminas, quando há custo para desenvolvimento;
- 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;
- Abre RDS, RDM ou Incidente, conforme a demanda, e anexa o e-mail, caso houver, com o pedido/aprovação por parte do usuário ou da própria TI da Previdência Usiminas, no caso de serviços a serem realizados pela TI Usiminas;
- Recebe do executor 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;
- Conduz a resolução acionando o fornecedor no caso de erros do produto para a devida correção e posterior revalidação, caso não haja aprovação pelo solicitante no ambiente teste;
- Aplica os procedimentos no ambiente de produção, comunicando ao usuário solicitante, e obtém a aprovação, para esse ambiente, estando os testes aprovados;

<p style="text-align: center;">Previdência USIMINAS</p>	<p>GERIR SISTEMAS</p>	<p>DESCRIPTIVO 26</p>
		<p>DATA APROVAÇÃO INICIAL: 02/09/2024</p>
		<p>REVISÃO: 00</p>
		<p>DATA DA REVISÃO:</p>

- Conduz a resolução acionando o fornecedor no caso de erros do produto para a devida correção e posterior revalidação, caso não haja aprovação pelo solicitante no ambiente de produção;
- Volta a versão anterior no ambiente de produção, caso a alteração gere impacto;
- Encerra a requisição na Central de Serviços de TI, após validação do usuário no ambiente de produção.

Serviço a ser executado pela equipe de Tecnologia da Informação da Previdência Usiminas, exceto Banco de Dados:

- Estima o tempo para execução, em se tratando de serviço a ser executado pela equipe de TI da Previdência Usiminas;
- Executa os procedimentos;
- Disponibiliza em ambiente de teste e solicita ao usuário a validação do serviço executado, via e-mail, copiando o Gestor;
- Conduz a resolução no caso de erros do produto para a devida correção e posterior revalidação, caso não haja aprovação pelo solicitante no ambiente teste;
- Aplica os procedimentos no ambiente de produção, quando aprovado pelo solicitante, comunicando ao mesmo;
- Conduz a resolução no caso de erros para a devida correção e posterior revalidação, caso não haja aprovação pelo solicitante no ambiente de produção;
- Volta a versão anterior no ambiente de produção, caso a alteração gere impacto;
- Anexa o e-mail à requisição e encerra a mesma, informando o tempo gasto e ou comentários, caso seja aprovado.

	GERIR SISTEMAS	DESCRIPTIVO 26
		DATA APROVAÇÃO INICIAL: 02/09/2024
		REVISÃO: 00
		DATA DA REVISÃO:

Serviço a ser executado pela equipe de Tecnologia da Informação da Previdência Usiminas, no Banco de Dados (Relatórios, ajustes, informações etc.):

- 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;
- Conduz a resolução no caso de erros para a devida correção e posterior revalidação, caso não haja aprovação pelo solicitante no ambiente teste;
- Aplica os procedimentos no ambiente de produção, quando aprovado pelo solicitante, comunicando ao mesmo;
- Conduz a resolução no caso de erros para a devida correção e posterior revalidação, caso não haja aprovação pelo solicitante no ambiente de produção;
- Encerra a RDS na Central de Serviços de TI, após validação do usuário no ambiente de produção.

Demais Áreas

- Identifica serviço/mudança necessário ou incidente;
- Obtém prévia autorização do Gestor, quando pedido de desenvolvimento ou criação de novos produtos;
- Obtém aprovação do Diretor caso não tenha verba designada à requisição;
- Efetua abertura da requisição via RDM ou RDS através da Central de Serviços de TI, disponível na Rede Usiminas e na Intranet da Previdência Usiminas;
- Efetua as validações, primeiramente no ambiente de homologação e, posteriormente, em ambiente de Produção

<p>Previdência USIMINAS</p>	<p>GERIR SISTEMAS</p>	<p>DESCRIPTIVO 26</p>
		<p>DATA APROVAÇÃO INICIAL: 02/09/2024</p>
		<p>REVISÃO: 00</p>
		<p>DATA DA REVISÃO:</p>

- Reporta à TI, caso não haja aprovação no ambiente teste ou no ambiente de produção, informando detalhes sobre o ocorrido.

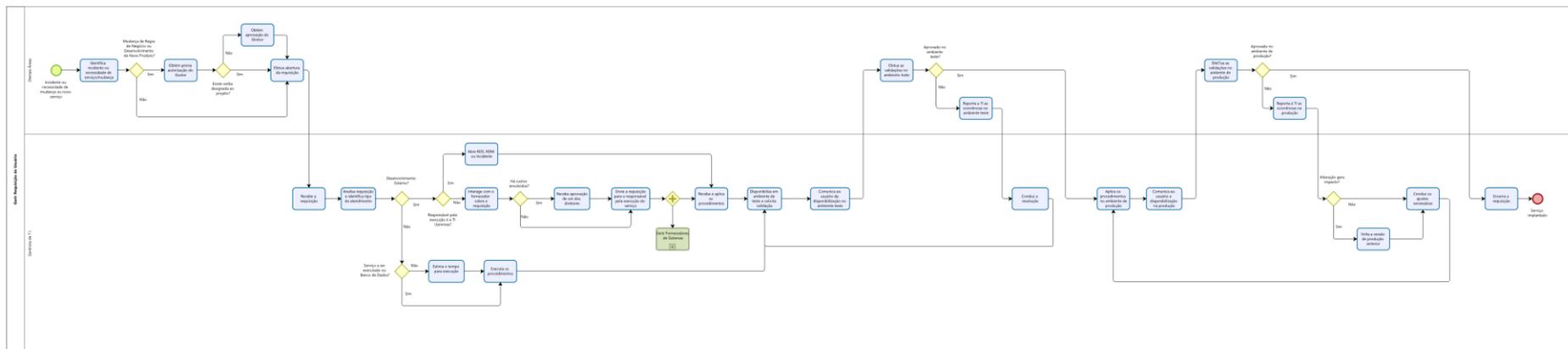
Saídas:

Saída 1: Sistemas Previdência Usiminas: requisição implantada;

Saída 2: Atividade "Gerir Fornecedores de Sistemas": requisição para o fornecedor.

	<h2>GERIR SISTEMAS</h2>	DESCRITIVO 26
		DATA APROVAÇÃO INICIAL: 02/09/2024
		REVISÃO: 00
		DATA DA REVISÃO:

2.1.2. Fluxograma



<p>Previdência USIMINAS</p>	<p>GERIR SISTEMAS</p>	<p>DESCRIPTIVO 26</p>
		<p>DATA APROVAÇÃO INICIAL: 02/09/2024</p>
		<p>REVISÃO: 00</p>
		<p>DATA DA REVISÃO:</p>

RESPONSÁVEIS		ASSINATURA
ELABORAÇÃO	Celmo de Oliveira	DocuSigned by: CELMO DE OLIVEIRA 45775C1A0E98497...
CONFERÊNCIA	Celmo de Oliveira	DocuSigned by: CELMO DE OLIVEIRA 45775C1A0E98497...
APROVAÇÃO	Celmo de Oliveira	DocuSigned by: CELMO DE OLIVEIRA 45775C1A0E98497...
ANUÊNCIA	Leonardo Magalhaes Vecchi	DocuSigned by: Leonardo Magalhaes Vecchi C03A977AE9E14A4...
	Sergio Carvalho Campos	DocuSigned by: Sergio Carvalho Campos 5A0FFC38E0104B1...
	Rita Rebelo Horta De Assis Fonseca	DocuSigned by: Rita Rebelo Horta De Assis Fonseca 572632892E28901...
CIÊNCIA	Arleto Faleiro Viegas Greco	DocuSigned by: Arleto Faleiro Viegas Greco F3818F239290907...
	Hubner Nazario Braga	DocuSigned by: HUBNER NAZARIO BRAGA 30FA678E8E644F1...
	Juliana de Castro Prudente	DocuSigned by: Juliana de Castro Prudente D718E3E0D0C91807...
	Lucio de Lima Pires	DocuSigned by: Lucio de Lima Pires 96C06F18F3364B5...
	Marco Túlio Freire Cardoso	DocuSigned by: Marco Túlio Freire Cardoso 48298E6E72443E...
	Sandra Rodrigues Queiroz Cabral da Silva	DocuSigned by: Sandra Rodrigues Queiroz Cabral da Silva 8720776B05F81C3...
	Alessander Luis Brito e Silva	DocuSigned by: Alessander Luis Brito e Silva 4ECA324C00314D8...
	Wagner Ferreira de Moura	DocuSigned by: Wagner Ferreira de Moura 232084067994FC...

 Previdência USIMINAS	GERIR SISTEMAS	DESCRIPTIVO 26
		DATA APROVAÇÃO INICIAL: 02/09/2024
		REVISÃO: 00
		DATA DA REVISÃO:

2.2. **GERIR FORNECEDORES DE SISTEMA**

2.2.1. **Descritivo**

Objetivo

Consiste em acompanhar a execução das requisições de tecnologia da informação da Previdência Usiminas, a serem desenvolvidas por fornecedores, com o objetivo de atender as necessidades e expectativas das áreas solicitantes e da Entidade.

Área Responsável

Gerência de T.I.

Áreas Intervenientes

Demais Áreas

Entradas:

Entrada 1:Atividade "Gerir Requisição de Usuários": requisição para o fornecedor.

Sistemas Utilizados

Central de Serviços de TI

Sistema Informatizado de Abertura de Chamado

 Previdência USIMINAS	GERIR SISTEMAS	DESCRIPTIVO 26
		DATA APROVAÇÃO INICIAL: 02/09/2024
		REVISÃO: 00
		DATA DA REVISÃO:

Regras/Critérios Relevantes

SLA

Normatização Interna

N.A.

Periodicidade de Execução

Projetos Críticos: semanal

Requisições Convencionais: quinzenal

Responsabilidades

Cabe à Gerência de Tecnologia de Informação realizar a Gestão Ativa dos Projetos de Sistemas.

Cabe à Gerência de Tecnologia de Informação manter as áreas envolvidas atualizadas sobre a evolução do projeto.

Procedimentos

Gerência de Tecnologia da Informação

- Gera relatório com quantidade de chamados por fornecedor;
- Analisa todos os chamados abertos por fornecedor;
- Identifica prazos propostos, demandas próximas de vencimento e atrasadas;
- Realiza reunião com o fornecedor;
- Identifica possíveis mudanças de prazos e situações críticas;

<p>Previdência USIMINAS</p>	<p>GERIR SISTEMAS</p>	<p>DESCRIPTIVO 26</p>
		<p>DATA APROVAÇÃO INICIAL: 02/09/2024</p>
		<p>REVISÃO: 00</p>
		<p>DATA DA REVISÃO:</p>

- Ajusta o cronograma com as alterações propostas;
- Documenta o status do projeto;
- Alimenta os indicadores estabelecidos;
- Reporta a evolução aos envolvidos.

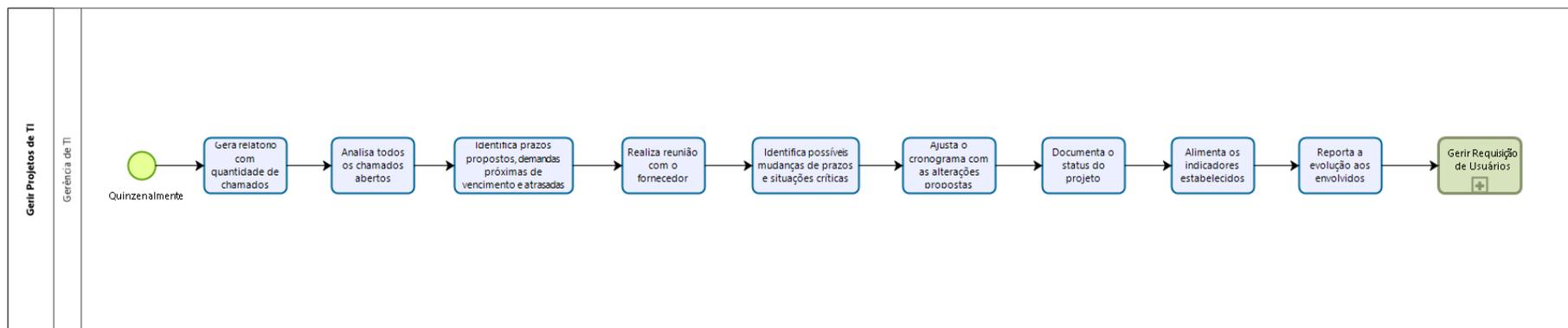
Saídas:

Saída 1: Demais Áreas: reporte do andamento dos projetos;

Saída 2: Atividade "Gerir Requisição de Usuários": acompanhamento das requisições.

Previdência USIMINAS	GERIR SISTEMAS	DESCRITIVO 26
		DATA APROVAÇÃO INICIAL: 02/09/2024
		REVISÃO: 00
		DATA DA REVISÃO:

2.2.2. Fluxograma



<p>Previdência USIMINAS</p>	<p>GERIR SISTEMAS</p>	<p>DESCRITIVO 26</p>
		<p>DATA APROVAÇÃO INICIAL: 02/09/2024</p>
		<p>REVISÃO: 00</p>
		<p>DATA DA REVISÃO:</p>

RESPONSÁVEIS		ASSINATURA
ELABORAÇÃO	Celmo de Oliveira	DocuSigned by: CELMO DE OLIVEIRA 45775C1A0E96497...
CONFERÊNCIA	Celmo de Oliveira	DocuSigned by: CELMO DE OLIVEIRA 45775C1A0E96497...
APROVAÇÃO	Celmo de Oliveira	DocuSigned by: CELMO DE OLIVEIRA 45775C1A0E96497...
ANUÊNCIA	Leonardo Magalhaes Vecchi	DocuSigned by: Leonardo Magalhaes Vecchi 45775C1A0E96497...
	Sergio Carvalho Campos	DocuSigned by: Sergio Carvalho Campos 45775C1A0E96497...
	Rita Rebelo Horta De Assis Fonseca	DocuSigned by: Rita Rebelo Horta De Assis Fonseca 45775C1A0E96497...
CIÊNCIA	Arleto Faleiro Viegas Greco	DocuSigned by: Arleto Faleiro Viegas Greco 45775C1A0E96497...
	Hubner Nazario Braga	DocuSigned by: HUBNER NAZARIO BRAGA 45775C1A0E96497...
	Juliana de Castro Prudente	DocuSigned by: Juliana de Castro Prudente 45775C1A0E96497...
	Lucio de Lima Pires	DocuSigned by: Lucio de Lima Pires 45775C1A0E96497...
	Marco Túlio Freire Cardoso	DocuSigned by: M Cardoso 45775C1A0E96497...
	Sandra Rodrigues Queiroz Cabral da Silva	DocuSigned by: Sandra Rodrigues Queiroz Cabral da Silva 45775C1A0E96497...
	Alessander Luis Brito e Silva	DocuSigned by: Alessander Luis Brito e Silva 45775C1A0E96497...
	Wagner Ferreira de Moura	DocuSigned by: Wagner Ferreira de Moura 45775C1A0E96497...

Previdência USIMINAS	GERIR SISTEMAS	DESCRIPTIVO 26
		DATA APROVAÇÃO INICIAL: 02/09/2024
		REVISÃO: 00
		DATA DA REVISÃO:

Os colaboradores da Previdência Usiminas devem observar, além das disposições deste documento, as disposições da Política de Proteção de Dados Pessoais, das Políticas do Programa de Integridade e a Legislação vigente.

Este descritivo 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.

CONTROLE DE REVISÕES		
REVISÃO	DATA	DESCRIÇÃO DAS PRINCIPAIS ALTERAÇÕES