

Fadesp
Fundação de Amparo e Desenvolvimento da Pesquisa

MANUAL DE PROCEDIMENTOS DA COORDENAÇÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO (CTE) DA FADESP

Janeiro/2013



DIRETOR EXECUTIVO

Prof. Dr. Sinfronio Brito Moraes

COLABORADORES GESTORES

Leonardo Ruffeil	ASSESSORIA DE COMUNICAÇÃO - ASCOM
Diana Rodrigues	ASSESSORIA DE PLANEJAMENTO - ASPLAN
Eliana Fernandes	GERENCIA ADMINISTRATIVA - GA
Claudia Coelho	COORDENAÇÃO DE GESTÃO DE PESSOAS - CGP
Cleidy Aparecida Lopes	COORDENAÇÃO DE LICITAÇÃO - CLI
Edson José Gomes	COORDENAÇÃO DE ACOMPANHAMENTO DE OBRAS - CAO
Gleudson Carvalho	COORDENAÇÃO DE COMPRAS E SERVIÇOS - CCS
Maria de Fátima Vieira	COORDENAÇÃO DE CONTABILIDADE - CCO
Marina Matta	COORDENAÇÃO JURÍDICA – CJU
Marlene Gilda Fonseca	COORDENAÇÃO FINANCEIRA – CFI
Marlene Perotes	COORDENAÇÃO DE PRESTAÇÃO DE CONTAS - CPC
Elayne Barbosa	COORDENAÇÃO DO CENTRO DE DOCUMENTAÇÃO E INFORMAÇÃO - CDI
Walter dos Santos	COORDENAÇÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO - CTE
Marcella Soranso	COORDENAÇÃO DE IMPORTAÇÃO – CIM
Maria do Socorro Souza	GERENCIA DE NEGÓCIOS E PARCERIAS - GN
Leila Figueiredo	COORDENAÇÃO DE CURSOS E CONCURSOS - CCC
Luciane Figueiredo	COORDENAÇÃO DE APOIO A UFPA E PARCEIROS - CAU
Ricardo José de S. Paulo	COORDENAÇÃO DE CONSULT. E DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL - CCD

APRESENTAÇÃO

A Fundação de Amparo e Desenvolvimento da Pesquisa – FADESP, visando a transparência em suas ações e ao mesmo tempo, dar acesso aos seus colaboradores sobre sua política interna, na busca incessante da excelência na prestação de seus serviços elabora este Manual de Procedimentos, cujo objetivo principal é orientar sobre os procedimentos adotados na execução dos projetos por ela gerenciados.

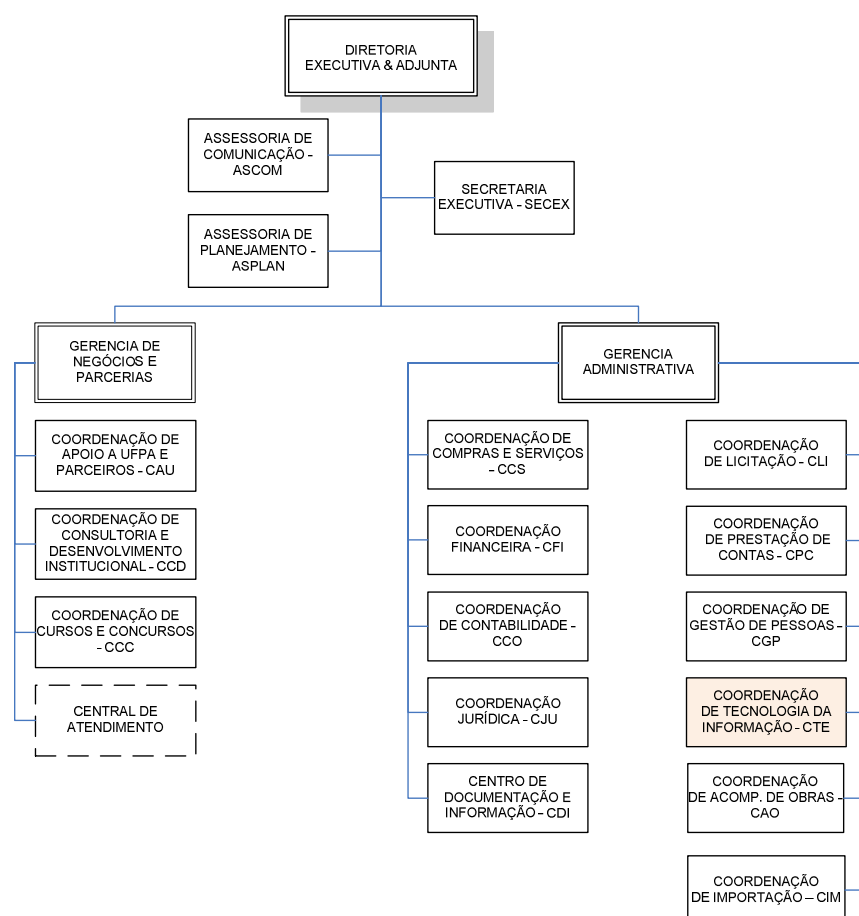
As orientações aqui descritas servirão de apoio aos funcionários, Coordenadores, Gestores ou Ordenadores de Despesas da Fundação, no estabelecimento de critérios e procedimentos necessários a padronização das atividades desenvolvidas. Este manual poderá sofrer ajustes e adequações, sempre que necessário, na intenção de cada vez mais fortalecer procedimentos que profissionalizem a Fundação, sem perder suas características de celeridade e eficácia na prestação de serviços.

CARACTERIZAÇÃO DA FUNDAÇÃO

MISSÃO DA FADESP

Promover a gestão de ações de pesquisa, ensino e extensão, de forma dinâmica, contribuindo para o fortalecimento da UFPA e o desenvolvimento da região Amazônica.

ESTRUTURA ORGANIZACIONAL



PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS POR UNIDADE GESTORA

COORDENAÇÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO - CTE

MISSÃO DA UNIDADE GESTORA

Implementar inovações tecnológicas, gerenciando com qualidade os sistemas de informação da FADESP.

PROCESSOS ORGANIZACIONAIS

POP Nº 01 – CTE	Processo de Gerenciamento das solicitações de suporte-GS1
POP Nº 02 – CTE	Processo de Execução de Solicitações-GS2
POP Nº 03 – CTE	Processo de Monitoramento de sistemas e serviços-GS3
POP Nº 04 – CTE	Processo de Execução de atividades preventivas-SG4
POP Nº 05 – CTE	Processo de Manutenção de equipamentos-GS5
POP Nº 06 – CTE	Processo de Execução das rotinas de backups dos dados-GS6
POP Nº 07 – CTE	Processo de Manutenção da infraestrutura de redes-GS7
POP Nº 08 – CTE	Processo de Implantação e expansão de infraestrutura de redes-GS8
POP Nº 09 – CTE	Processo de Gerenciamento de segurança de acesso-GS9
POP Nº 10 – CTE	Processo de Gestão dos serviços realizados pela terceirizada-GS10
POP Nº 11 – CTE	Processo de Gerenciamento das solicitações de Sistemas e Banco-GSB1
POP Nº 12 – CTE	Processo de Desenvolvimento de novas aplicações-GSB2
POP Nº 13 – CTE	Processo de Gerenciamento das aplicações-GSB3
POP Nº 14 – CTE	Processo de Gerenciamento dos bancos de dados-GSB4
POP Nº 15 – CTE	Processo de Manutenção do processo de importação e exportação de dados-GSB5

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO - POP Nº 01 - CTE

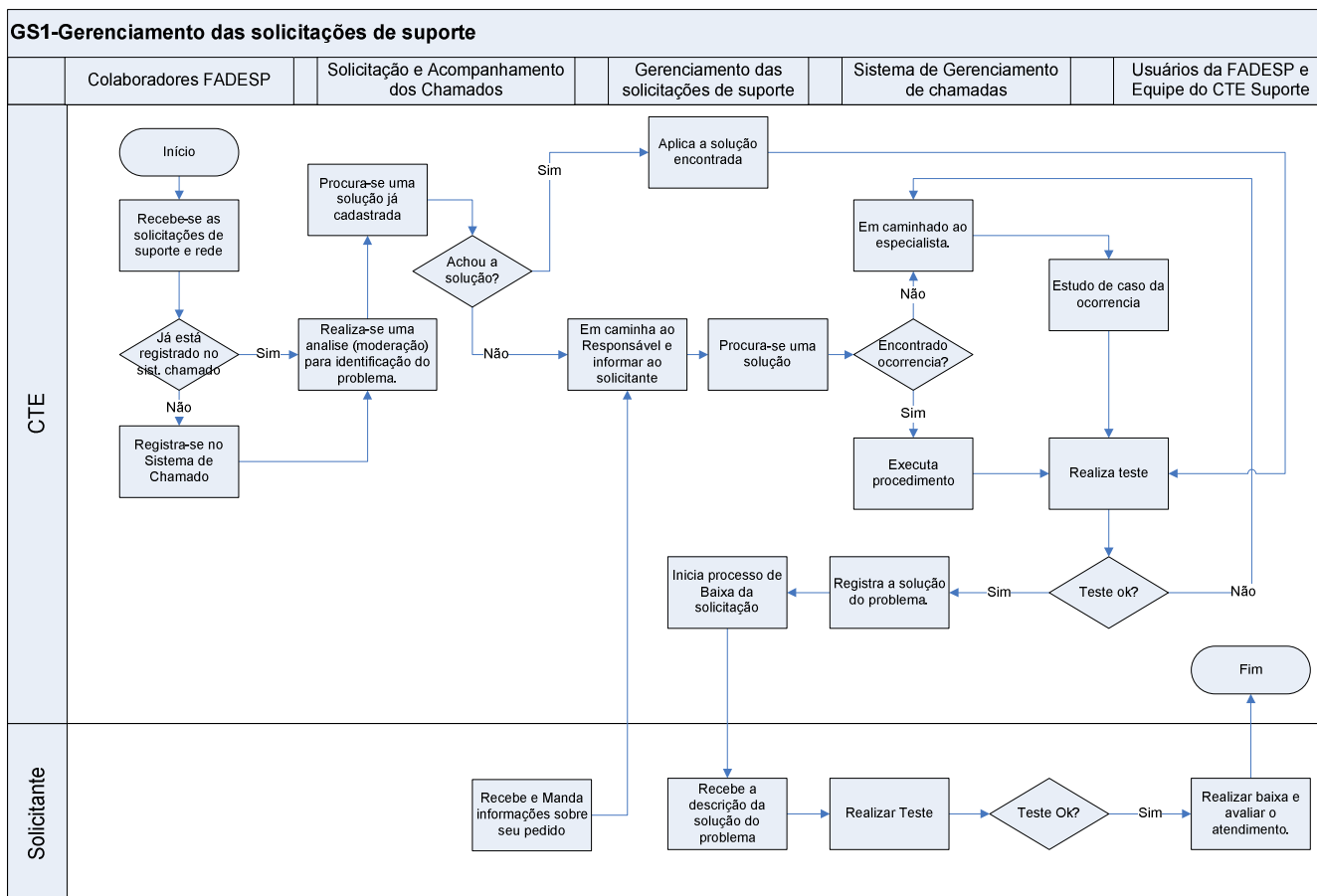
PROCESSO	ÁREA DE ATUAÇÃO	POP Nº
GERENCIAMENTO DAS SOLICITAÇÕES DE SUPORTE-GS1	TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	01 - CTE
UNIDADE GESTORA	DATA DA ELABORAÇÃO	REVISÃO / DATA
Coordenação de Tecnologia da Informação - CTE	Dezembro /2011	Nº 00 /

OBJETIVO				
Organizar e controlar a entrada das demandas de suporte, para proporcionar uma ordem de atividades a serem executadas, observando as prioridades; criando assim uma base de conhecimento de soluções aplicadas, o que contribui para acelerar o atendimento e melhor o relacionamento com os usuários da FADESP.				
FLUXO BÁSICO				
FORNECEDOR	INSUMO	PROCESSO	PRODUTO	CLIENTE
Colaboradores FADESP	Solicitação e Acompanhamento dos Chamados.	Gerenciamento das solicitações de suporte-GS1	Sistema de Gerenciamento de chamadas	Usuários da FADESP e Equipe do CTE Suporte.
DOCUMENTOS NECESSÁRIOS/BASE LEGAL				
Solicitação registrada no sistema de Chamado (http://chamado.fadesp.org.br): É necessário que colaborador utilize sua credencial para acessar o sistema e registrar sua demanda. Salvo exceção o CTE registra esta demanda internamente.				

ATIVIDADES DO PROCESSO
<ul style="list-style-type: none"> – RECEBEM-SE AS SOLICITAÇÕES DE SUPORTE E REDE; – REGISTRA-SE NO SISTEMA DE CHAMADO; – REALIZA-SE UMA ANÁLISE (MODERAÇÃO) PARA IDENTIFICAÇÃO DO PROBLEMA; – PROCURA-SE UMA SOLUÇÃO JÁ CADASTRADA; – ENCAMINHA AO RESPONSÁVEL E INFORMAR AO SOLICITANTE; – RECEBE E MANDA INFORMAÇÕES SOBRE SEU PEDIDO; – EXECUTA PROCEDIMENTO; – REALIZA TESTE; – REGISTRA A SOLUÇÃO DO PROBLEMA; – INICIA PROCESSO DE BAIXA DA SOLICITAÇÃO; – RECEBE A DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DO PROBLEMA; – REALIZAR TESTE; – REALIZAR BAIXA E AVALIAR O ATENDIMENTO.

CUIDADOS ESPECIAIS
Ao registrar uma demanda o gerenciador solicita uma classificação do Tipo problema, atentar para o problema descrito tenha uma relação como o grupo, pois eles foram mapeados de acordo com a especialidade de nossa equipe.
AÇÕES DE NÃO CONFORMIDADE
-

FLUXOGRAMA DO PROCESSO



DETALHAMENTO DO PROCESSO – GERENCIAMENTO DAS SOLICITAÇÕES DE SUPORTE GS1

– RECEBEM-SE AS SOLICITAÇÕES DE SUPORTE E REDE;

Estas solicitações são realizadas através do sistema de gerenciamento de chamados ou através do telefone ou pessoalmente.

– REGISTRA-SE NO SISTEMA DE CHAMADO;

Quando existe uma demanda prioritária ou por algum motivo não é possível realizar um registro no sistema de chamado, é necessário que antes ou depois do atendimento seja realizado o cadastro desta demanda no sistema de chamado.

– REALIZA-SE UMA ANÁLISE (MODERAÇÃO) PARA IDENTIFICAÇÃO DO PROBLEMA;

Um colaborador preparado para tratar as solicitações, tenta solucioná-las em primeira instância, caso não seja possível, classifica o problema de acordo com o perfil das equipes buscando a forma mais eficaz para solução futuramente.

– PROCURA-SE UMA SOLUÇÃO JÁ CADASTRADA;

O moderador de acordo com a análise realizada, busca no sistema de chamado uma solução posteriores aplicada a um problema com características parecidas.

– ENCAMINHA AO RESPONSÁVEL E INFORMAR AO SOLICITANTE;

O sistema depois de registrado o responsável pelo chamado envia um e-mail ao solicitante e ao analista.

– RECEBE E MANDA INFORMAÇÕES SOBRE SEU PEDIDO;

Todas as ações realizadas nos pedidos solicitados são enviadas em tempo real através de e-mail aos envolvidos naquele pedido.

– EXECUTA PROCEDIMENTO;

São realizados diversos procedimentos técnicos em busca de solucionar da melhor forma possível o pedido solicitado.

– **REALIZA TESTE;**

Após ter encontrado a solução do problema é necessário realizar diversos procedimento de teste para certificar a solução e tentar encontrar a causa do problema.

– **REGISTRA A SOLUÇÃO DO PROBLEMA;**

Todas as soluções encontradas são registradas no sistema para compor o banco de soluções.

– **INICIA PROCESSO DE BAIXA DA SOLICITAÇÃO;**

Nesta existe uma interface entre os analistas e o solicitante.

– **RECEBE A DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DO PROBLEMA;**

A descrição da solução dada é enviada ao solicitante para servir de base conhecimento, onde e quais elementos foram alterados ou ajustados.

– **REALIZAR TESTE;**

Realizam-se todos os testes baseado na solicitação realizada e na solução aplicada.

– **REALIZAR BAIXA E AVALIAR O ATENDIMENTO;**

O solicitante após testar, avalia se a solução dada é satisfatória e em seguida dar baixa na solicitação.

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO - POP Nº 02 - CTE

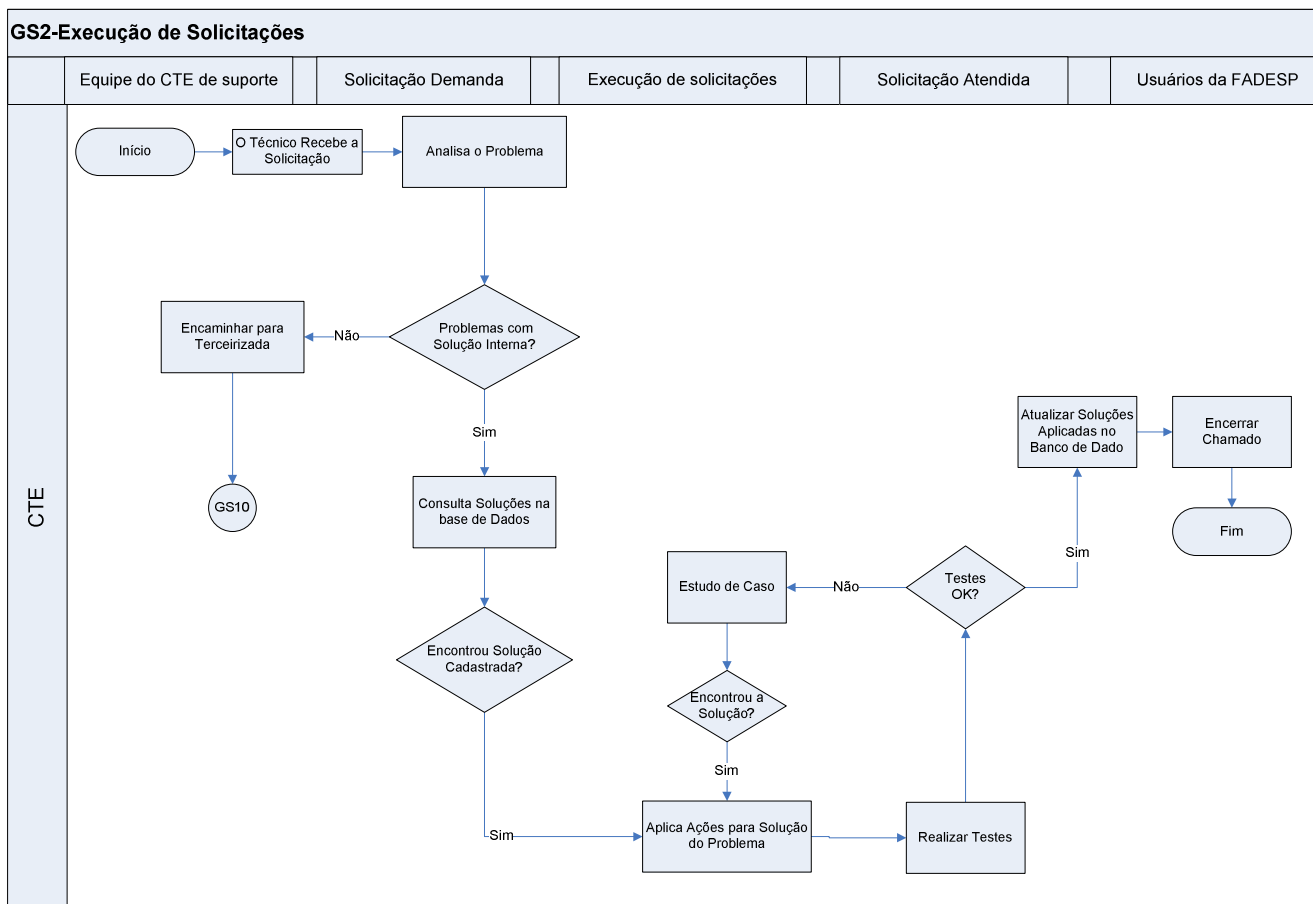
PROCESSO	ÁREA DE ATUAÇÃO	POP Nº
EXECUÇÃO DE SOLICITAÇÕES-GS2	TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	02 - CTE
UNIDADE GESTORA	DATA DA ELABORAÇÃO	REVISÃO / DATA
Coordenação de Tecnologia da Informação - CTE	Dezembro /2011	Nº 00 /

OBJETIVO				
Aplicar ou desenvolver uma solução a demanda solicitada de forma mais rápida, eficiente e segura aos usuários da FADESP.				
FLUXO BÁSICO				
FORNECEDOR	INSUMO	PROCESSO	PRODUTO	CLIENTE
Equipe do CTE de suporte	Solicitação Demanda.	Execução de solicitações-GS2	Solicitação Atendida	Usuários da FADESP.
DOCUMENTOS NECESSÁRIOS/BASE LEGAL				
Solicitação registrada no sistema de Chamado (http://chamado.fadesp.org.br).				

ATIVIDADES DO PROCESSO
<ul style="list-style-type: none"> – TÉCNICO RECEBE A SOLICITAÇÃO – ANALISE DO PROBLEMA – PROBLEMA COM SOLUÇÃO INTERNA; (SIM ETAPA 4, NÃO ETAPA GS10) – CONSULTA SOLUÇÕES NA BASE – EXISTE O PROBLEMA CADASTRADO – APLICA A SOLUÇÃO – ESTUDAR SOLUÇÃO

CUIDADOS ESPECIAIS
-
AÇÕES DE NÃO CONFORMIDADE
-

FLUXOGRAMA DO PROCESSO



DETALHAMENTO DO PROCESSO – EXECUÇÃO DE SOLICITAÇÕES GS2

– TÉCNICO RECEBE A SOLICITAÇÃO;

A solicitação geralmente é demandada pelo usuário final (colaborador), mais também pode ser realizada pelos próprios técnicos do CTE uma vez que aja algum tipo de falha de envio e recebimento de informação, instabilidade, sem conectividade com rede e alarmes mediante ao sistema de monitoramento.

– ANÁLISE DO PROBLEMA;

Partindo do pressuposto que o problema foi relatado pelo colaborador através do sistema de chamado ou via Telefone, nesta etapa iremos analisa a natureza do problema e identificar uma vez encontrado passa para o próximo passo.

– PROBLEMA COM SOLUÇÃO INTERNA; (SIM ETAPA 4, NÃO ETAPA GS10)

Verifica-se se o problema encontrado pode ser resolvido internamente ou terá que encaminha o problema para a terceirizada.

– CONSULTA SOLUÇÕES NA BASE;

A base de soluções é uma ferramenta importante, pois nela encontraremos soluções para diversos problemas uma vez que os mesmos já estejam cadastrados. Ao logo do tempo podem surgir novas ocorrências as quais deveram ser cadastre na base de soluções com o objetivo de otimizar o tempo de solução do problema.

– **EXISTE O PROBLEMA CADASTRADO**

Nessa etapa teremos uma condição que depende da etapa anterior, se o problema já está cadastrado ou não na base de solução, uma vez identificado passa para o próximo passo (*Etapa 6 ou 6.2*).

– **APLICA A SOLUÇÃO;**

Uma vez que o problema é identificado e encontrado iremos agora aplicar conforme o descrito na base de soluções.

Realiza teste;

Após aplicar a solução iremos analisar os resultados obtidos, se a solução aplicada resolver o problema então dará por encerrado e finalizaremos o processo, caso contrária passa para próxima etapa.

Estudo de caso;

Se solução existente na base de solução não resolver o problema, iremos reavaliar os procedimentos já feitos e reaplicar novamente se for o caso com o objetivo de identificar algum tipo de falha no meio do processo e corrigir.

Encontrou a solução?

Se na *etapa 6.2* for encontrados erros na execução do processo ou outra solução, o mesmo volta para *etapa 6*.

– **ESTUDAR SOLUÇÃO;**

Nessa etapa iremos usar outras ferramentas para solucionar os problemas já identificados na *etapa 2*, podendo ser eles através de livros, artigos, fóruns, internet, profissionais da área etc.

Encontrou a Solução?

Se a solução não for encontra ela volta para etapa 7, caso contrária seguiremos para o próximo passo.

Aplicar solução;

Uma vez que a solução do problema é encontrada vamos implementar e passar para a próxima etapa.

Realiza teste;

Após aplicar a solução iremos analisar os resultados obtidos, se a solução aplicada resolver o problema, a mesma será cadastrada na base de conhecimentos e finalizar o processo, caso contrária volta para o estudo de caso.

POP Nº 03 - CTE

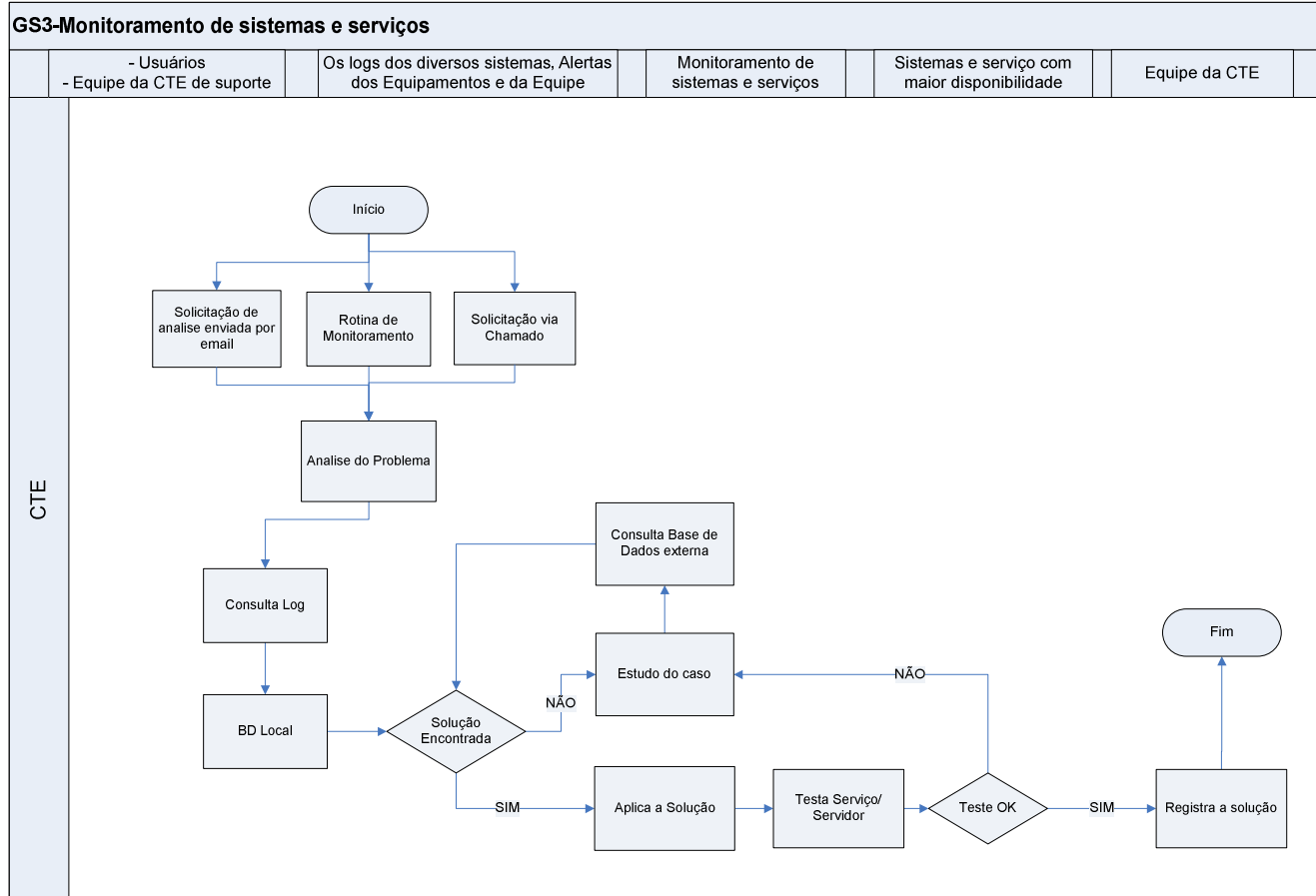
PROCESSO	ÁREA DE ATUAÇÃO	POP Nº
MONITORAMENTO DE SISTEMAS E SERVIÇOS- GS3	TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	03 - CTE
UNIDADE GESTORA	DATA DA ELABORAÇÃO	REVISÃO / DATA
Coordenação de Tecnologia da Informação - CTE	Dezembro /2011	Nº 00 /

OBJETIVO				
Manter os sistemas e serviços em um nível de funcionamento mais alto possível e contribuir com atividades preventivas.				
FLUXO BÁSICO				
FORNECEDOR	INSUMO	PROCESSO	PRODUTO	CLIENTE
Equipe do CTE de suporte	Os logs dos diversos sistemas, Alertas dos Equipamentos e da Equipe.	Monitoramento de sistemas e serviços- GS3	Sistemas e serviço com maior disponibilidade.	Equipe do CTE.
DOCUMENTOS NECESSÁRIOS/BASE LEGAL				
Rotina definida: Deve ser seguida de acordo com o planejado.				

ATIVIDADES DO PROCESSO
<ul style="list-style-type: none"> – SOLICITAÇÃO DE ANÁLISE ENVIADA POR EMAIL – ROTINA DE MONITORAMENTO – SOLICITAÇÃO VIA CHAMADO – ANÁLISE DO PROBLEMA – CONSULTA LOG – CONSULTA BASE DE DADOS – SOLUÇÃO ENCONTRADA – ESTUDO DO CASO – APLICAR A SOLUÇÃO – TESTA SERVIÇO/SERVIDOR – CADASTRA A SOLUÇÃO NA BASE

CUIDADOS ESPECIAIS
Todos os logs e alertas devem estudados e tratados.
AÇÕES DE NÃO CONFORMIDADE
-

FLUXOGRAMA DO PROCESSO



DETALHAMENTO DO PROCESSO – MONITORAMENTO DE SISTEMAS E SERVIÇOS GS3

– **SOLICITAÇÃO DE ANÁLISE ENVIADA POR EMAIL;**

A partir de um sistema de monitoramento, quando ocorre erro ou mudança de estado para WARNING/CRITICAL de um serviço ou host ele automaticamente envia um alerta para o email do Administrador para que seja realizada uma análise em cima da demanda. Esta solicitação também pode ser realizada diretamente de Colaborador para Técnico por email.

– **ROTINA DE MONITORAMENTO;**

Políticas diárias de análise que são realizadas diariamente nos servidores para que sejam analisados logs, gerenciamento de espaço em disco, erros de sistema entre outros.

– **SOLICITAÇÃO VIA CHAMADO;**

Quando a demanda é realizada pelo colaborador utilizando o Morpheus (Sistema de chamados) e o sistema envia a solicitação para o técnico responsável para o atendimento.

– **ANÁLISE DO PROBLEMA;**

Após o recebimento da demanda o técnico vai executar o procedimento, realizar o teste para que seja verificada a real situação do problema e buscar soluções para que o mesmo seja resolvido.

– **CONSULTA LOG;**

O procedimento de consulta de log é realizado após definido a data da ocorrência e o tipo de serviço ou aplicação para que seja realizada a consulta no servidor onde o serviço ou aplicação está operando.

– **CONSULTA BASE DE DADOS;**

Uma ferramenta onde as soluções encontradas são cadastradas (sistema de chamados), onde posteriormente serão consultadas para resolução de futuros problemas para que a solução aplicada

seja mais rápida e eficiente.

- **SOLUÇÃO ENCONTRADA;**

Quando ocorre mais de uma demanda e já existe uma solução cadastrada a base de dados do sistema.

- **ESTUDO DO CASO;**

Ocorre quando a solicitação não teve demanda anterior e para isso é preciso um estudo para que seja encontrada a melhor solução para o problema.

- **APLICAR A SOLUÇÃO;**

Após encontrar a melhor solução, são realizados os procedimentos ideais para a resolução do problema.

- **TESTA SERVIÇO/SERVIDOR;**

Procedimento realizado para verificar se a solução aplicada realmente não irá apresentar falhar quando for disponibilizada para produção.

- **CADASTRA A SOLUÇÃO NA BASE;**

Após a realização de testes e verificado que a solução é a ideal para o procedimento a mesma é cadastrada no banco de dados para que seja posteriormente utilizada.

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO - POP Nº 04 - CTE

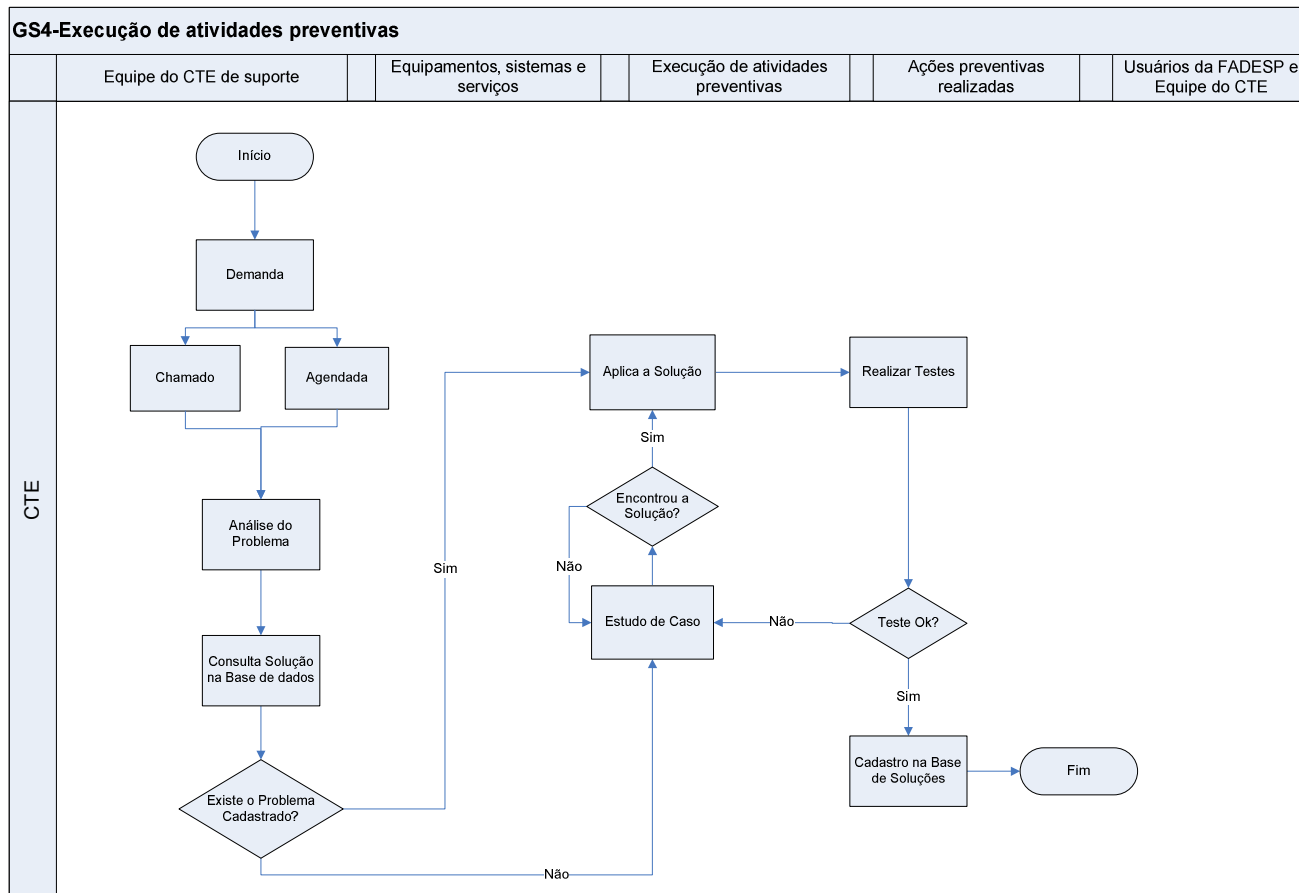
PROCESSO	ÁREA DE ATUAÇÃO	POP Nº
EXECUÇÃO DE ATIVIDADES PREVENTIVAS-SG4	TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	04 - CTE
UNIDADE GESTORA	DATA DA ELABORAÇÃO	REVISÃO / DATA
Coordenação de Tecnologia da Informação - CTE	Dezembro /2011	Nº 00 /

OBJETIVO				
Desenvolver atividades preventivas de análise e correção de vulnerabilidades para evitar a ocorrência de novos problemas ou problemas recorrentes nos equipamentos, sistemas e serviços da FADESP.				
FLUXO BÁSICO				
FORNECEDOR	INSUMO	PROCESSO	PRODUTO	CLIENTE
Equipe do CTE de suporte	Equipamentos, sistemas e serviços.	Execução de atividades preventivas-SG4	Ações preventivas realizadas	Usuários da FADESP e Equipe do CTE.
DOCUMENTOS NECESSÁRIOS/BASE LEGAL				

ATIVIDADES DO PROCESSO
<ul style="list-style-type: none"> – DEMANDA – ANALISE DO PROBLEMA – CONSULTA SOLUÇÕES NA BASE – EXISTE O PROBLEMA CADASTRADO – APLICA A SOLUÇÃO – ESTUDAR SOLUÇÃO

CUIDADOS ESPECIAIS
-
AÇÕES DE NÃO CONFORMIDADE
-

FLUXOGRAMA DO PROCESSO



DETALHAMENTO DO PROCESSO – EXECUÇÃO DE ATIVIDADES PREVENTIVAS GS4

– DEMANDA

As ocorrências geralmente são demandadas pelo usuário final (colaborador), existem dois tipos de demanda via chamado e Demanda via Agendamento, mas também pode ser realizada pelos próprios técnicos do CTE uma vez que haja algum tipo de falha de envio e recebimento de informação, instabilidade, sem conectividade com rede e alarmes mediante ao sistema de monitoramento.

Demanda via chamado

Partindo do pressuposto que o problema foi relatado pelo colaborador através do sistema de chamado ou via Telefone, nesta etapa iremos analisa a natureza do problema e identificar uma vez encontrado passa para o próximo passo.

Demanda via Agendamento

É uma demanda que é realizada quando a necessidade de definir uma data para a execução de atividade preventiva

– ANALISE DO PROBLEMA;

Nesta etapa iremos analisa a natureza do problema e identificá-lo, uma vez encontrado passa para o próximo passo.

– CONSULTA SOLUÇÕES NA BASE;

A base de soluções é uma ferramenta importante, pois nela encontraremos soluções para diversos problemas uma vez que os mesmos já estejam cadastrados. Ao logo do tempo podem surgir novas ocorrências as quais deveram ser cadastre na base de soluções com o objetivo de otimizar o tempo de solução do problema.

– **EXISTE O PROBLEMA CADASTRADO**

Nessa etapa teremos uma condição que depende da etapa anterior, se o problema já estiver cadastrado ou não na base de solução, uma vez identificado passa para o próximo passo.
(*Etapa 5 ou 6*).

– **APLICA A SOLUÇÃO**

Uma vez que o problema é identificado e encontrado iremos agora aplicar conforme o descrito na base de soluções e passa para o próximo passo.

Realiza teste;

Após aplicar a solução iremos analisar os resultados obtidos, se a solução aplicada resolver o problema então dará por encerrado e finalizaremos o processo, caso aja algum problema passamos para o próximo passo.

Estudo de caso;

Se solução existente na base de solução não resolver o problema, iremos reavaliar os procedimentos já feitos e reaplicar novamente se for o caso com o objetivo de identificar algum tipo de falha no meio do processo e corrigir.

Encontro à solução?

Se na *etapa 5.2* for encontrado erros na execução do processo ou outra solução o mesmo volta para *etapa 5*.

– **ESTUDAR SOLUÇÃO**

Nessa etapa iremos usar outras ferramentas para solucionar os problemas já identificados na *etapa 2*, podendo ser eles através de livros, artigos, fóruns, internet, profissionais da área etc.

Encontro a Solução?

Se a solução não for encontra ela volta para etapa 6, caso contraria seguiremos para o próximo passo.

Aplicar solução;

Uma vez que a solução do problema é encontrada vamos programar e passar para próxima etapa.

Realiza teste;

Após aplicar a solução iremos analisar os resultados obtidos, se a solução aplicada resolver o problema, a mesma será cadastrada na base de conhecimentos e finalizar o processo, caso contraria volta para o estudo de caso.

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO - POP Nº 05 - CTE

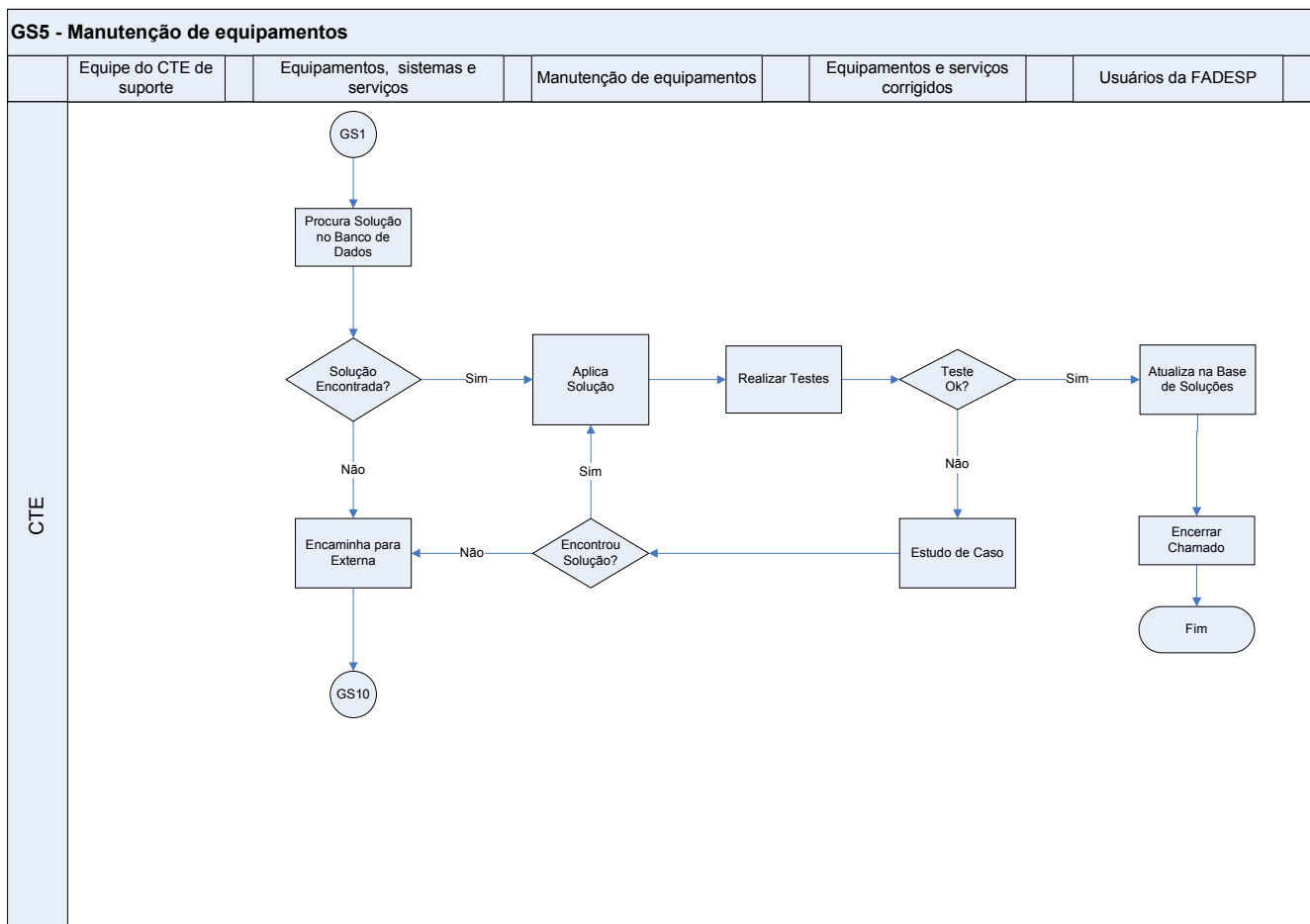
PROCESSO	ÁREA DE ATUAÇÃO	POP Nº
MANUTENÇÃO DE EQUIPAMENTOS-GS5	TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	05 - CTE
UNIDADE GESTORA	DATA DA ELABORAÇÃO	REVISÃO / DATA
Coordenação de Tecnologia da Informação - CTE	Dezembro /2011	Nº 00 /

OBJETIVO				
Manter o parque de equipamento em funcionamento e mantendo-os atualizados.				
FLUXO BÁSICO				
FORNECEDOR	INSUMO	PROCESSO	PRODUTO	CLIENTE
Equipe do CTE de suporte	Equipamentos, sistemas e serviços.	Manutenção de equipamentos-GS5	Equipamentos e serviços corrigidos.	Usuários da FADESP.
DOCUMENTOS NECESSÁRIOS/BASE LEGAL				
Solicitação registrada no sistema de Chamado (http://chamado.fapesp.org.br).				

ATIVIDADES DO PROCESSO
<ul style="list-style-type: none"> – CONSULTA NA BASE DE SOLUÇÕES – EXISTE O PROBLEMA CADASTRADO (SIM ETAPA 3, NÃO ETAPA 4)? – APLICA A SOLUÇÃO – ENCAMINHA PARA EXTERNA-GS10

CUIDADOS ESPECIAIS
-
AÇÕES DE NÃO CONFORMIDADE
-

FLUXOGRAMA DO PROCESSO



DETALHAMENTO DO PROCESSO – MANUTENÇÃO DE EQUIPAMENTOS GS5

– CONSULTA NA BASE DE SOLUÇÕES

A base de soluções é uma ferramenta importante, pois nela encontraremos soluções para diversos problemas uma vez que os mesmos já estejam cadastrados. Ao logo do tempo podem surgir novas ocorrências as quais deveram ser cadastre na base de soluções com o objetivo de otimizar o tempo de solução do problema.

– EXISTE O PROBLEMA CADASTRADO (SIM ETAPA 3, NÃO ETAPA 4)?

Nessa etapa teremos uma condição que depende da etapa anterior, se o problema já estiver cadastrado ou não na base de solução, uma vez identificado passa para o próximo passo.
(*Etapa 3 ou 4*).

– APLICA A SOLUÇÃO

Uma vez que o problema é identificado e encontrado iremos agora aplicar conforme o descrito na base de soluções.

Realiza teste;

Após aplicar a solução iremos analisar os resultados obtidos, se a solução aplicada resolver o problema então dará por encerrado e finalizaremos o processo, caso contraria passa para próxima etapa.

Estudo de caso;

Se solução existente na base de solução e não resolver o problema, iremos reavaliar os

procedimentos já feitos e reaplicar novamente se for o caso com o objetivo de identificar algum tipo de falha no meio do processo e corrigir.

Encontro solução?

Se na *etapa 3.2* for encontrados erros na execução do processo ou outra solução, o mesmo volta para *etapa 3*.

— **ENCAMINHA PARA EXTERNA-GS10**

Se solução existente na base de solução não resolver o problema, e não for encontra outra solução interna a mesma é encaminhada para externa GS10.

POP Nº 06 - CTE

PROCESSO	ÁREA DE ATUAÇÃO	POP Nº
EXECUÇÃO DAS ROTINAS DE BACKUP'S DOS DADOS-GS6	TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	06 - CTE
UNIDADE GESTORA	DATA DA ELABORAÇÃO	REVISÃO / DATA
Coordenação de Tecnologia da Informação - CTE	Dezembro /2011	Nº 00 /

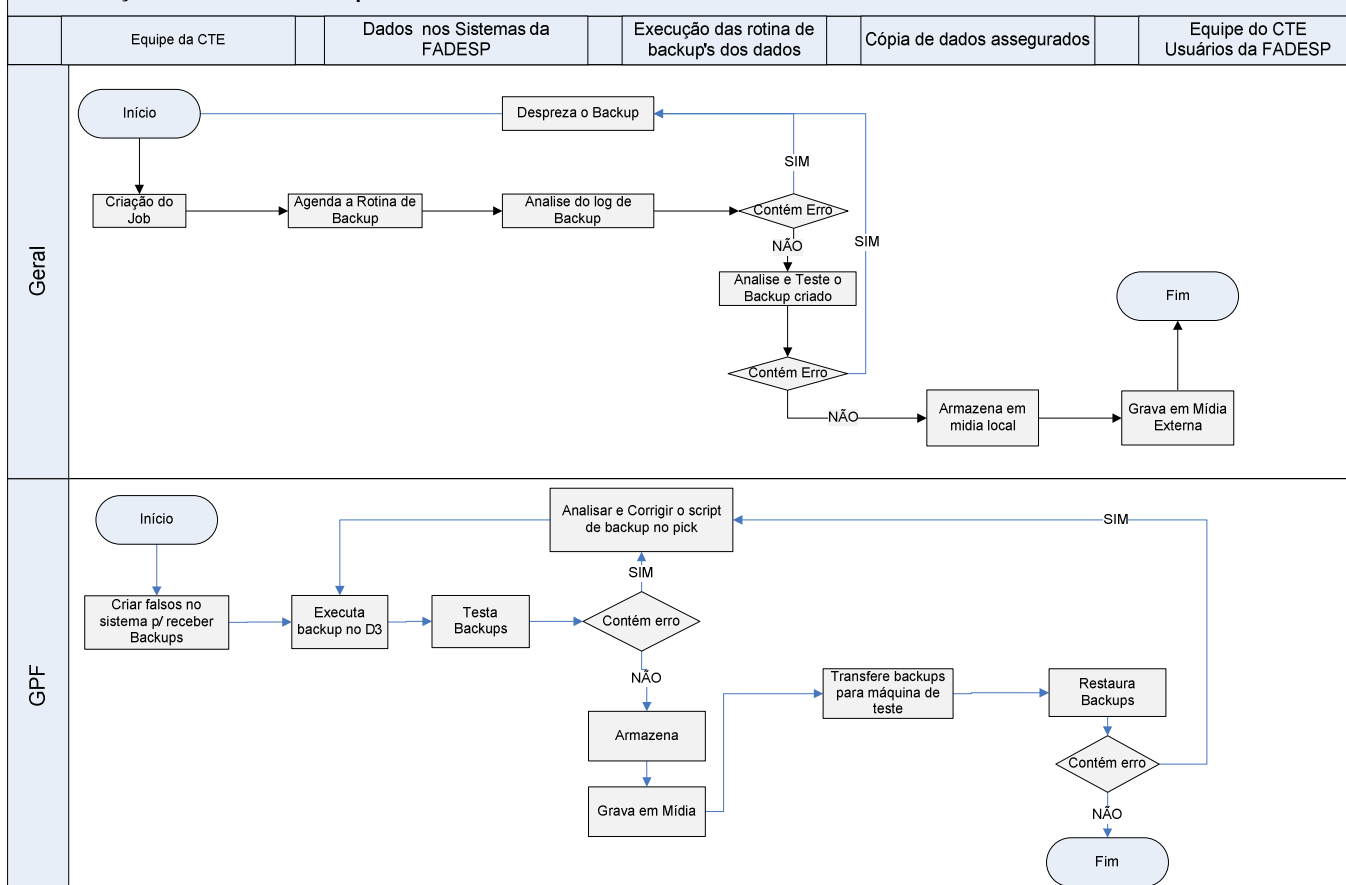
OBJETIVO				
Procurar garantir a integridade de todos os dados da FADESP para que quando necessário os mesmo estejam disponíveis e prontos para serem restaurados.				
FLUXO BÁSICO				
FORNECEDOR	INSUMO	PROCESSO	PRODUTO	CLIENTE
Sistemas	Dados da FADESP	Execução das rotinas de backups dos dados-GS6	Cópia de dados assegurados.	Equipe do CTE. Usuários da FADESP.
DOCUMENTOS NECESSÁRIOS/BASE LEGAL				
-				

ATIVIDADES DO PROCESSO
<ul style="list-style-type: none"> - GERAL - CRIAÇÃO DO JOB - AGENDA A ROTINA DE BACKUP - ANALISE DO LOG DE BACKUP - DESPREZA O BACKUP - ANALISE E TESTE DO BACKUP CRIADO - ARMAZENA EM MIDIA LOCAL - GRAVA EM MIDIA EXTERNA - GPF - CRIAR FALSOS NO SISTEMA PARA RECEBER BACKUPS - EXECUTA BACKUP NO D3 - TESTA BACKUPS - ANALISAR E CORRIGIR O SCRIPT DE BACKUP NO PICK - GRAVA EM MIDIA - RESTAURA BACKUPS

CUIDADOS ESPECIAIS
-
AÇÕES DE NÃO CONFORMIDADE
-

FLUXOGRAMA DO PROCESSO

GS6-Execução das rotina de backup's dos dados



DETALHAMENTO DO PROCESSO – EXECUÇÃO DAS ROTINAS DE BACKUPS DOS DADOS GS6

– GERAL

CRIAÇÃO DO JOB; Utilizando a ferramenta de backup (NTBACKUP) cria-se o job.

AGENDA A ROTINA DE BACKUP; Usando a tarefa agenda do Windows defini-se os dias e os horários que o job será executado.

ANÁLISE DO LOG DE BACKUP; O log gerado pelo Backup é analisado para verificação de inconsistências (arquivos não copiados, arquivos corrompidos etc.).

DESPREZA O BACKUP; Caso haja inconsistências o backup é descartado e volta para o início, caso não avança para a próxima etapa.

ANÁLISE E TESTE DO BACKUP CRIADO; O backup é restaurado verificando se os arquivos estão íntegros.

ARMAZENA EM MÍDIA LOCAL; Se os arquivos não estiverem íntegros, repete-se a etapa 1.4, caso estejam serão armazenados em disco rígido.

GRAVA EM MÍDIA EXTERNA; Periodicamente o backup é gravado em mídia externa (CD, DVD e FITA DAT).

– GPF

CRIAR FALSOS NO SISTEMA PARA RECEBER BACKUPS; Criam-se os falsos dentro do /backup no servidor GPF com as permissões necessárias.

EXECUTA BACKUP NO D3; No account salva realiza-se o salvamento integral.

TESTA BACKUPS; Após do termino do backup no SET-DEVICE usando o comando T-SPACE é verificado o conteúdo dos falsos.

ANALISAR E CORRIGIR O SCRIPT DE BACKUP NO PICK; Não sendo possível verificar o conteúdo dos

falsos, o script do backup será analisado e se encontrado algum erro será corrigido e o backup refeito, caso não tenha erros nos falsos passa para a próxima etapa.

ARMAZENA; Os falsos são transferidos para servidor de backup.

GRAVA EM MIDIA; Os backups mensalmente são gravados em mídias.

RESTAURA BACKUPS; Os backups são transferidos e restaurados em servidor de teste, caso tenha algum problema repete-se a etapa 2.4.

POP Nº 07 - CTE

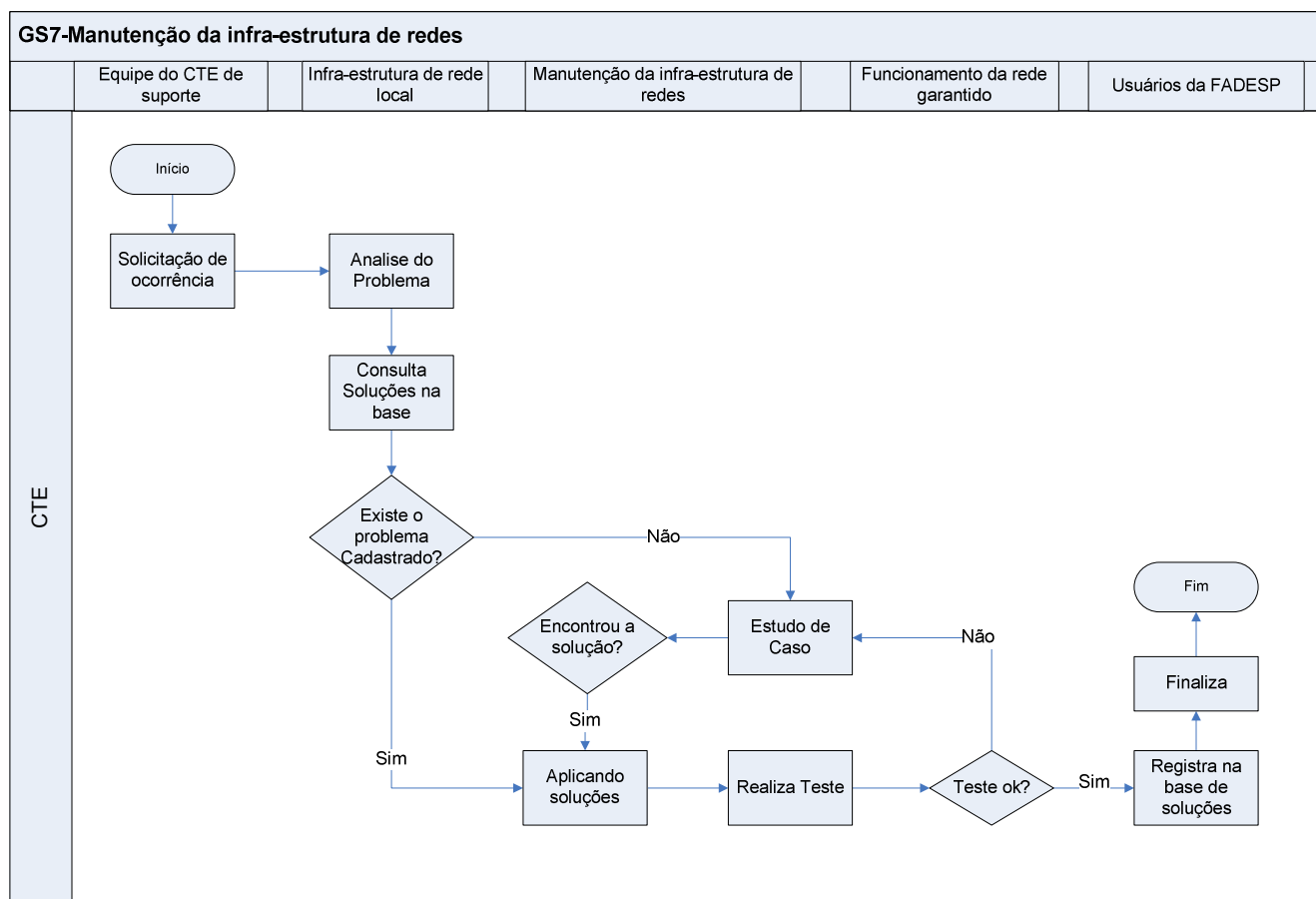
PROCESSO	ÁREA DE ATUAÇÃO	POP Nº
MANUTENÇÃO DA INFRAESTRUTURA DE REDES-GS7	TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	07 - CTE
UNIDADE GESTORA	DATA DA ELABORAÇÃO	REVISÃO / DATA
Coordenação de Tecnologia da Informação - CTE	Dezembro /2011	Nº 00 /

OBJETIVO				
Manter a infraestrutura em funcionamento e mantê-la atualizada.				
FLUXO BÁSICO				
FORNECEDOR	INSUMO	PROCESSO	PRODUTO	CLIENTE
Equipe do CTE de suporte	Infraestrutura de rede local.	Manutenção da infraestrutura de redes-GS7	Funcionamento da rede garantido	Usuários da FADESP
DOCUMENTOS NECESSÁRIOS/BASE LEGAL				
Registrar a solicitação no sistema de Chamado (http://chamado.fapesp.org.br).				

ATIVIDADES DO PROCESSO
<ul style="list-style-type: none"> – SOLICITAÇÃO DE OCORRÊNCIAS – ANÁLISE DO PROBLEMA – CONSULTA SOLUÇÕES NA BASE – EXISTE O PROBLEMA CADASTRADO (SIM ETAPA 5, NÃO ETAPA 6)? – APLICA A SOLUÇÃO – ESTUDAR SOLUÇÃO

CUIDADOS ESPECIAIS
-
AÇÕES DE NÃO CONFORMIDADE
-

FLUXOGRAMA DO PROCESSO



DETALHAMENTO DO PROCESSO – MANUTENÇÃO DA INFRA - ESTRUTURA DE REDES GS7

– SOLICITAÇÃO DE OCORRÊNCIAS;

As ocorrências geralmente são demandadas pelo usuário final (colaborador), mais também pode ser realizada pelos próprios técnicos do CTE uma vez que aja algum tipo de falha de envio e recebimento de informação, instabilidade, sem conectividade com rede e alarmes mediante ao sistema de monitoramento.

– ANÁLISE DO PROBLEMA;

Partindo do pressuposto que o problema foi relatado pelo colaborador através do sistema de chamado ou via Telefone, nesta etapa iremos analisa a natureza do problema e identificar uma vez encontrado passa para o próximo passo.

– CONSULTA SOLUÇÕES NA BASE;

A base de soluções é uma ferramenta importante, pois nela encontraremos soluções para diversos problemas uma vez que os mesmos já estejam cadastrados, ao longo do tempo podem surgir novas ocorrências as quais deveram ser cadastre na base de soluções com o objetivo de otimizar o tempo de solução do problema.

– EXISTE O PROBLEMA CADASTRADO (SIM ETAPA 5, NÃO ETAPA 6)?

Nessa etapa teremos uma condição que depende da etapa anterior, se o problema já esta cadastrado ou não na base de solução, uma vez identificado passa para o próxima passo (Etapa 5 ou 6).

– APLICA A SOLUÇÃO;

Uma vez que o problema é identificado e encontrado iremos agora aplicar conforme o descrito na base de soluções.

Realiza teste;

Apos aplicar a solução irão analisar os resultados obtidos, se a solução aplicada resolver o problema então dará por encerrado e finalizaremos o processo, caso contraria passa para próxima etapa.

Estudo de caso;

Se solução existente na base de solução não resolver o problema, iremos reavaliar os procedimentos já feitos e reaplicar novamente se for o caso com o objetivo de identificar algum tipo de falha no meio do processo e corrigir.

Encontro à solução?

Se na *etapa 5.2* for encontrado erros na execução do processo ou outra solução o mesmo volta para *etapa*

– **ESTUDAR SOLUÇÃO;**

Nessa etapa iremos usar outras ferramentas para solucionar os problemas já identificados na *etapa 2*, podendo ser eles através de livros, artigos, fóruns, internet, profissionais da área etc.

Encontro a Solução?

Se a solução não for encontra ela volta para etapa 6, caso contraria seguiremos para o próximo passo.

Aplicar solução;

Uma vez que a solução do problema é encontrada vamos implementar e passar para próxima etapa.

Realiza teste;

Apos aplicar a solução irão analisar os resultados obtidos, se a solução aplicada resolver o problema, a mesma será cadastrada na base de conhecimentos e o processo é finalizado, caso contraria volta para o estudo de caso.

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO - POP Nº 08 - CTE

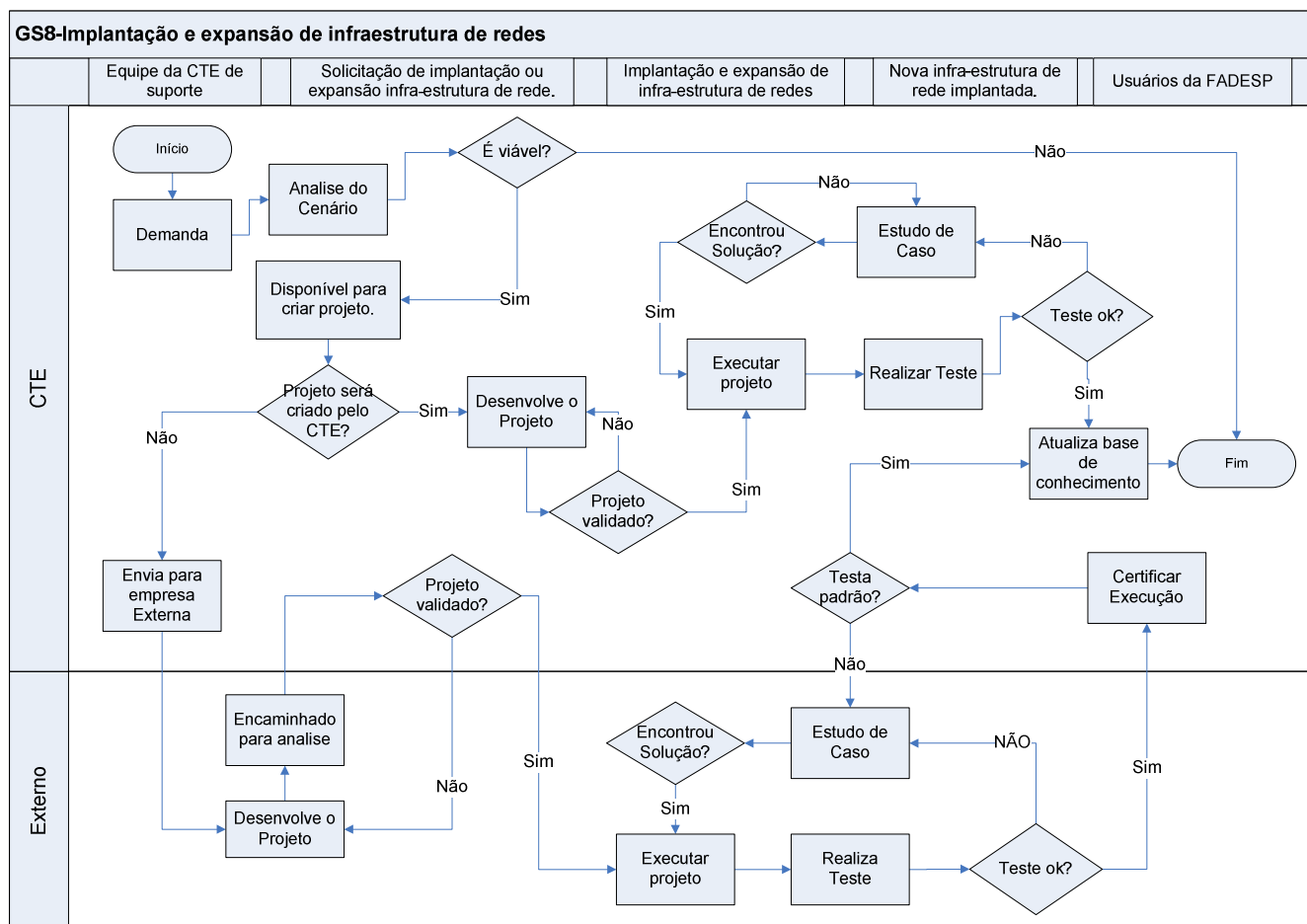
PROCESSO	ÁREA DE ATUAÇÃO	POP Nº
IMPLANTAÇÃO E EXPANSÃO DE INFRAESTRUTURA DE REDES- GS8	TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	08 - CTE
UNIDADE GESTORA	DATA DA ELABORAÇÃO	REVISÃO / DATA
Coordenação de Tecnologia da Informação - CTE	Dezembro /2011	Nº 00 /

OBJETIVO				
Promover um estudo de viabilidade técnica e financeira e assegurar a adequada implementação do projeto de expansão.				
FLUXO BÁSICO				
FORNECEDOR	INSUMO	PROCESSO	PRODUTO	CLIENTE
Equipe do CTE de suporte	Solicitação de implantação ou expansão infraestrutura de rede.	Implantação e expansão de infraestrutura de redes- GS8	Nova infraestrutura de rede implantada.	Usuários da FADESP.
DOCUMENTOS NECESSÁRIOS/BASE LEGAL				
Projeto desenvolvido e aprovado pelo CTE.				

ATIVIDADES DO PROCESSO
<ul style="list-style-type: none"> – DEMANDA – ANALISE DO CENÁRIO – É VIÁVEL – DISPONÍVEL PARA ANALISE E CRIAÇÃO DO PROJETO – PROJETO SERÁ CRIADO PELA CTE? – DESENVOLVE O PROJETO – VALIDADO PELAS DIVISÕES INTERNAS? – EXECUTAR PROJETO (CTE) – REALIZAÇÃO DE TESTE – ESTUDO DE CASO – ENCONTRO À SOLUÇÃO – PROJETO É ENVIADO PARA EMPRESA EXTERNA – DESENVOLVE O PROJETO – ENCAMINHA PARA ANALISE – PROJETO VALIDADO – EXECUTA O PROJETO – REALIZA TESTE – ESTUDO DE CASO – ENCONTROU A SOLUÇÃO – CERTIFICA EXECUÇÃO CTE

CUIDADOS ESPECIAIS
-
AÇÕES DE NÃO CONFORMIDADE
-

FLUXOGRAMA DO PROCESSO



DETALHAMENTO DO PROCESSO – IMPLANTAÇÃO E EXPANSÃO DE INFRAESTRUTURA DE REDES GS8

- **DEMANDA;**
A demanda de expansão da infraestrutura de redes se dá por uma necessidade de ampliação dos negócios da fundação, ela é identificada pela área de negócio junto com CTE.
- **ANÁLISE DO CENÁRIO**
A CTE é responsável por analisar a estrutura atual e acompanhar todo o processo como análise, criação, implantação e entrega do serviço como veremos nas próximas etapas.
- **É VIÁVEL**
A análise do cenário nos mostra as mudanças e a complexibilidades do novo projeto, nessa etapa veremos se realmente será viável continua com processo, pois ele nos leva a uma serie de requisitos como espaço físico, orçamento, contratação de terceiros etc. Se for identificado que não é viável o processo será finalizado caso contrario passa para o próximo passo.
- **DISPONÍVEL PARA ANÁLISE E CRIAÇÃO DO PROJETO**
Nessa etapa o processo é liberado para análise e criação do projeto podendo ser feito pela CTE ou por empresas externas, conforme deliberação em conjunto com a Gerência Administrativa.
- **PROJETO SERÁ CRIADO PELA CTE?**
Se o projeto for criado pela CTE veremos a Etapa 6 caso contrario Etapa 7
- **DESENVOLVE O PROJETO**
Na criação do projeto CTE analisa a infraestrutura atual da rede, prover as mudanças atuais e flexibilidade para futuras tecnologias e expansão.

– **VALIDADO PELAS DIVISÕES INTERNAS?**

Após a criação do projeto o mesmo é apresentado às divisões internas para que seja analisado e validado, se o projeto não for viável ele volta para etapa 6, caso contrario ele vai para próxima etapa.

– **EXECUTAR PROJETO (CTE)**

Apos ter sido a validado o projeto passa por um filtro onde será definida a executora do projeto, se o executor for o próprio CTE passaremos para etapa seguinte caso contrario etapa 7.

– **REALIZAÇÃO DE TESTE**

Apos a execução do projeto iremos avaliar e realizar os testes necessários para medir o funcionamento e a qualidade do serviço executado, se o teste for satisfatório o processo é encerrado e atualizado a base de conhecimento caso contrario passa para próxima etapa.

– **ESTUDO DE CASO**

Nessa etapa faremos uma busca minuciosa em todo o processo, acaso aja alguma falha na execução voltaremos para etapa 6.2. Se o problema for causado por uma nova incidência iremos reavaliar o processo e estudar uma nova solução.

– **ENCONTRO À SOLUÇÃO**

Se a solução for encontrada passaremos para etapa 6.2, caso contrario volta para etapa 6.6.

– **PROJETO É ENVIADO PARA EMPRESA EXTERNA**

Nessa etapa será encaminhado o processo para empresas externas fazerem analise e criar o projeto.

– **DESENVOLVE O PROJETO**

Na criação do projeto CTE analisa a infraestrutura atual da rede, prover as mudanças atuais e flexibilidade para futuras tecnologias e expansão.

– **ENCAMINHA PARA ANALISE**

Apos o projeto ter sido criado pela empresa externa o mesmo será encaminhado para analise, a fundação recebe o projeto analisa.

– **PROJETO VALIDADO**

Se o projeto não for validado ele volta para Etapa 7.2, caso seja validado passaremos para próxima etapa.

– **EXECUTA O PROJETO**

Nessa fase a empresa contratada executa o serviço conforme a proposta apresentada para fundação.

– **REALIZA TESTE.**

Apos o serviço ter sido executado iremos avaliar e realizar os testes necessários para medir o funcionamento e a qualidade do serviço executado, se o teste for satisfatório passaremos para etapa 8, caso contrario o processo passa para próxima etapa.

– **ESTUDO DE CASO**

Nessa etapa o processo é analisado, caso aja alguma falha na execução do projeto o mesmo devera ser refeito conforme etapa 7.5. Se o problema for causado por uma nova incidência iremos reavaliar o processo e estudar uma nova solução.

– **ENCONTROU A SOLUÇÃO**

Se uma nova solução for encontrada voltaremos para etapa 7.5.

– **CERTIFICA EXECUÇÃO CTE**

Nessa etapa o CTE analisa o projeto executado, se o teste for satisfatório será atualizada a base de soluções e finalizado o processo, caso contrario volta para Etapa 7.6.1.

POP Nº 09 - CTE

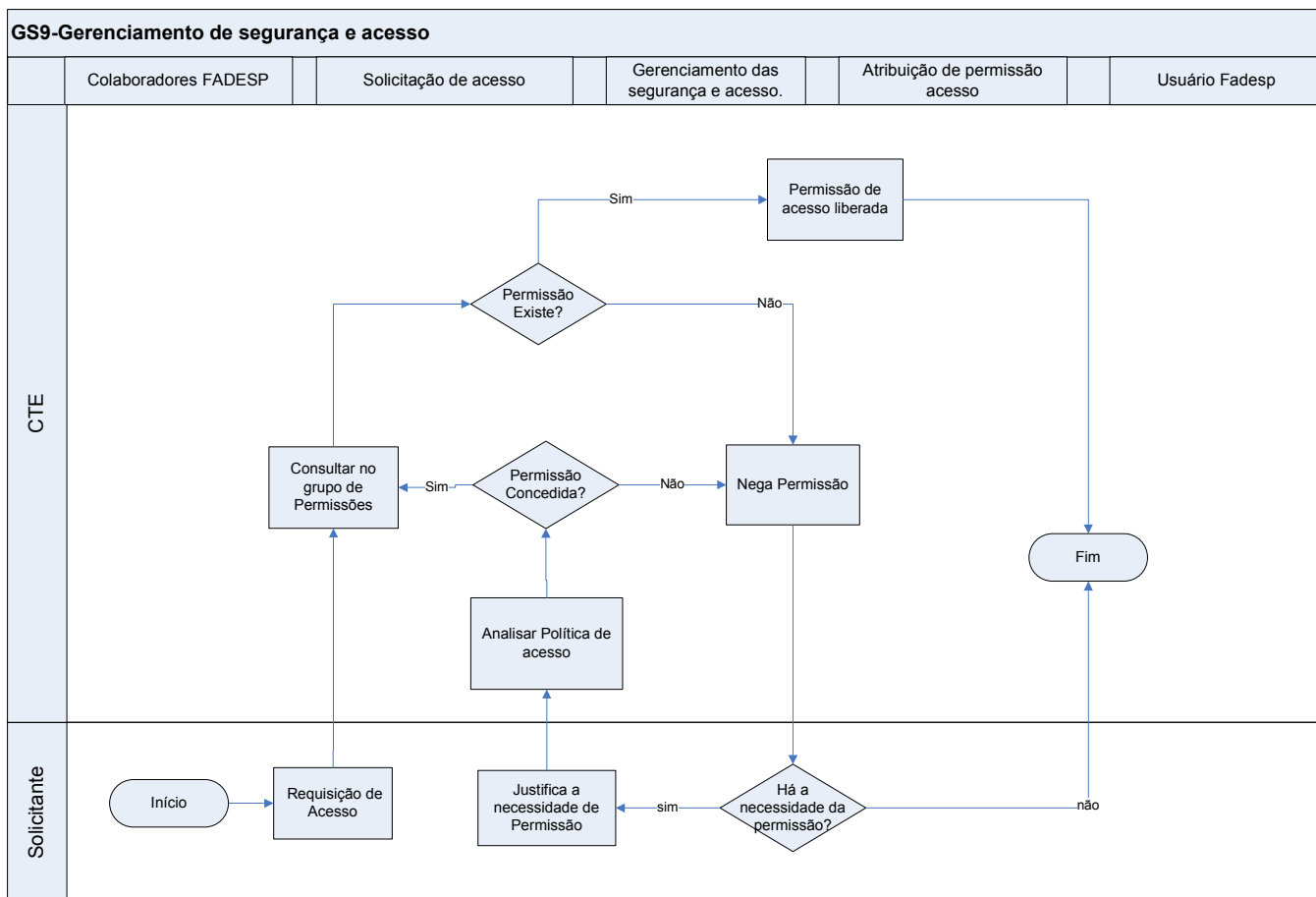
PROCESSO	ÁREA DE ATUAÇÃO	POP Nº
GERENCIAMENTO DE SEGURANÇA DE ACESSO-GS9	TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	09 - CTE
UNIDADE GESTORA	DATA DA ELABORAÇÃO	REVISÃO / DATA
Coordenação de Tecnologia da Informação - CTE	Dezembro /2011	Nº 00 /

OBJETIVO				
Controlar todos os acessos, inserção e permissão de informações nos sistemas e repositórios existentes na FADESP.				
FLUXO BÁSICO				
FORNECEDOR	INSUMO	PROCESSO	PRODUTO	CLIENTE
Sistemas	Acesso às informações	Gerenciamento de segurança de acesso-GS9	Segurança da informação garantida	Equipe do CTE.
DOCUMENTOS NECESSÁRIOS/BASE LEGAL				
-				

ATIVIDADES DO PROCESSO
<ul style="list-style-type: none"> - REQUISIÇÃO DE ACESSO - CONSULTAR/CADASTRAR NO GRUPO DE PERMISSÕES - PERMISSÃO DE ACESSO LIBERADA - NEGA PERMISSÃO - ACESSA O CONTEÚDO

CUIDADOS ESPECIAIS
-
AÇÕES DE NÃO CONFORMIDADE
-

FLUXOGRAMA DO PROCESSO



DETALHAMENTO DO PROCESSO – GERENCIAMENTO DE SEGURANÇA DE ACESSO GS9

- **REQUISIÇÃO DE ACESSO;** Onde o usuário solicita acesso a um conteúdo ou a um dos sistemas. Essa solicitação gera um log com registro do caminho da solicitação.
- **CONSULTAR/CADASTRAR NO GRUPO DE PERMISSÕES;** O próprio sistema verifica o perfil do usuário onde na mesma existem atribuições de acesso, que são definidas de acordo com o perfil do Setor do Colaborador. O técnico pode também acessar o grupo de permissões para que seja consultada ou cadastrada permissão de acesso.
- **PERMISSÃO DE ACESSO LIBERADA;** Após a consulta ao grupo de permissões o sistema verifica o perfil para liberar o acesso ao usuário.
- **NEGA PERMISSÃO;** Após a consulta ao grupo de permissões o sistema verifica o perfil para negar o acesso ao sistema.
- **ACESSA O CONTEÚDO;** Após a consulta do perfil de acesso do usuário, o conteúdo é mostrado exibido ao usuário e o mesmo pode ter permissão para ler e gravar ou somente de leitura.

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO - POP Nº 10 - CTE

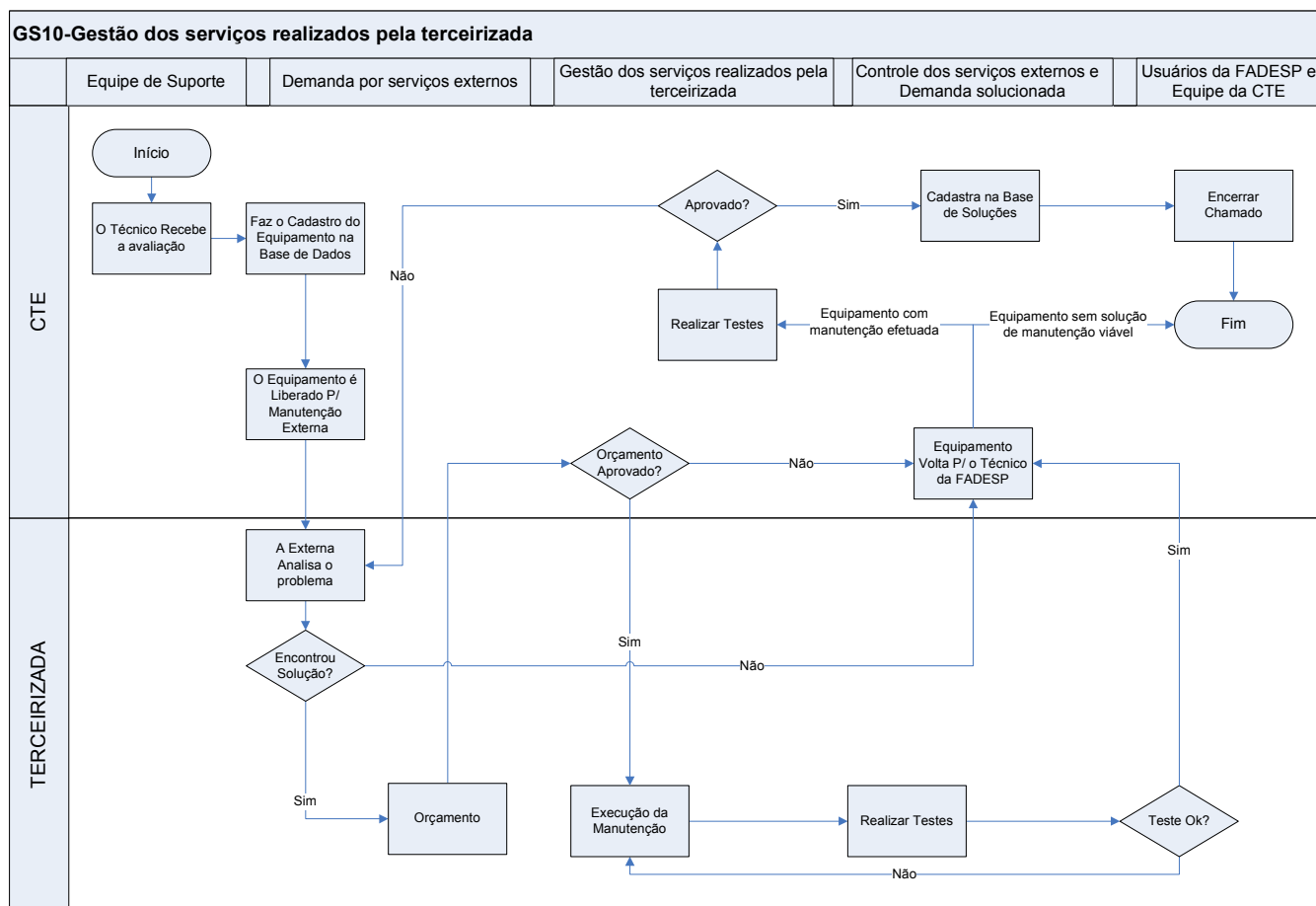
PROCESSO	ÁREA DE ATUAÇÃO	POP Nº
GESTÃO DOS SERVIÇOS REALIZADOS PELA TERCEIRIZADA-GS10	TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	10 - CTE
UNIDADE GESTORA	DATA DA ELABORAÇÃO	REVISÃO / DATA
Coordenação de Tecnologia da Informação - CTE	Dezembro /2011	Nº 00 /

OBJETIVO				
Controlar todas as demandas encaminhadas às empresas terceirizadas, visando proporcionar a sincronização do problema de nosso usuário com a nossa equipe.				
FLUXO BÁSICO				
FORNECEDOR	INSUMO	PROCESSO	PRODUTO	CLIENTE
Usuários da FADESP.	Demanda por serviços externos	Gestão dos serviços realizados pela terceirizada-GS10	Controle dos serviços externos e Demanda solucionada	Usuários da FADESP e Equipe do CTE.
DOCUMENTOS NECESSÁRIOS/BASE LEGAL				
Solicitação registrada no sistema de Chamado (http://chamado.fapesp.org.br).				

ATIVIDADES DO PROCESSO
<ul style="list-style-type: none"> – TÉCNICO RECEBE A AVALIAÇÃO – FAZ O CADASTRO DO EQUIPAMENTO NA BASE DE DADOS; – A MANUTENÇÃO EXTERNA ANALISA O PROBLEMA; – ENCONTROU A SOLUÇÃO?;(SIM ETAPA 5, NÃO ETAPA 7) – ORÇAMENTO; – EXECUÇÃO DA MANUTENÇÃO; – O EQUIPAMENTO VOLTARÁ PARA O TÉCNICO DA FADESP

CUIDADOS ESPECIAIS
-
AÇÕES DE NÃO CONFORMIDADE
-

FLUXOGRAMA DO PROCESSO



DETALHAMENTO DO PROCESSO – GESTÃO DOS SERVIÇOS REALIZADOS PELA TERCEIRIZADA GS10

– TÉCNICO RECEBE A AVALIAÇÃO

Partindo do pressuposto que o problema foi relatado pelo colaborador através do sistema de chamado ou via Telefone, nesta etapa iremos analisa a natureza do problema e identificar uma vez encontrado passa para o próximo passo.

– FAZ O CADASTRO DO EQUIPAMENTO NA BASE DE DADOS

Onde será realizado o cadastro do equipamento como setor; nome do colaborador; patrimônio; número de série e problema relatado. Após ter cadastrado o equipamento é liberado para a Manutenção Externa.

– A MANUTENÇÃO EXTERNA ANALISA O PROBLEMA

A empresa externa irá verificar o problema ocorrido no equipamento.

– ENCONTROU A SOLUÇÃO?;(SIM ETAPA 5, NÃO ETAPA 7)

A empresa Externa irá verificar se o equipamento tem concerto. Caso não tenha o equipamento irá retornar para a FADESP etapa 7.

– ORÇAMENTO

A Empresa externa irá encaminhar o orçamento para a CTE para possível aprovação. Se o orçamento for aprovado passa para o próximo passo. Caso o orçamento seja negado o equipamento volta para a FADESP etapa 7.

– EXECUÇÃO DA MANUTENÇÃO

Onde a empresa externa irá realizar o concerto do equipamento; será realizada a limpeza e substituição de peças caso necessário.

Realiza teste;

Após aplicar à solução a empresa irá analisar os resultados obtidos, se a solução aplicada resolver o problema passará para próxima etapa, caso contrária voltará para a etapa 6.

– **O EQUIPAMENTO VOLTA PARA O TÉCNICO DA FADESP**

Onde o técnico do CTE irá dar baixa no equipamento que voltou da assistência. Caso o equipamento não tenha solução daremos por encerrado e finalizaremos o processo.

Realiza teste;

O técnico da FADFESP irá analisar o equipamento, se a solução aplicada resolver o problema então dará por encerrado e finalizaremos o processo, caso contrária voltará para a etapa 3.

POP Nº 11 - CTE

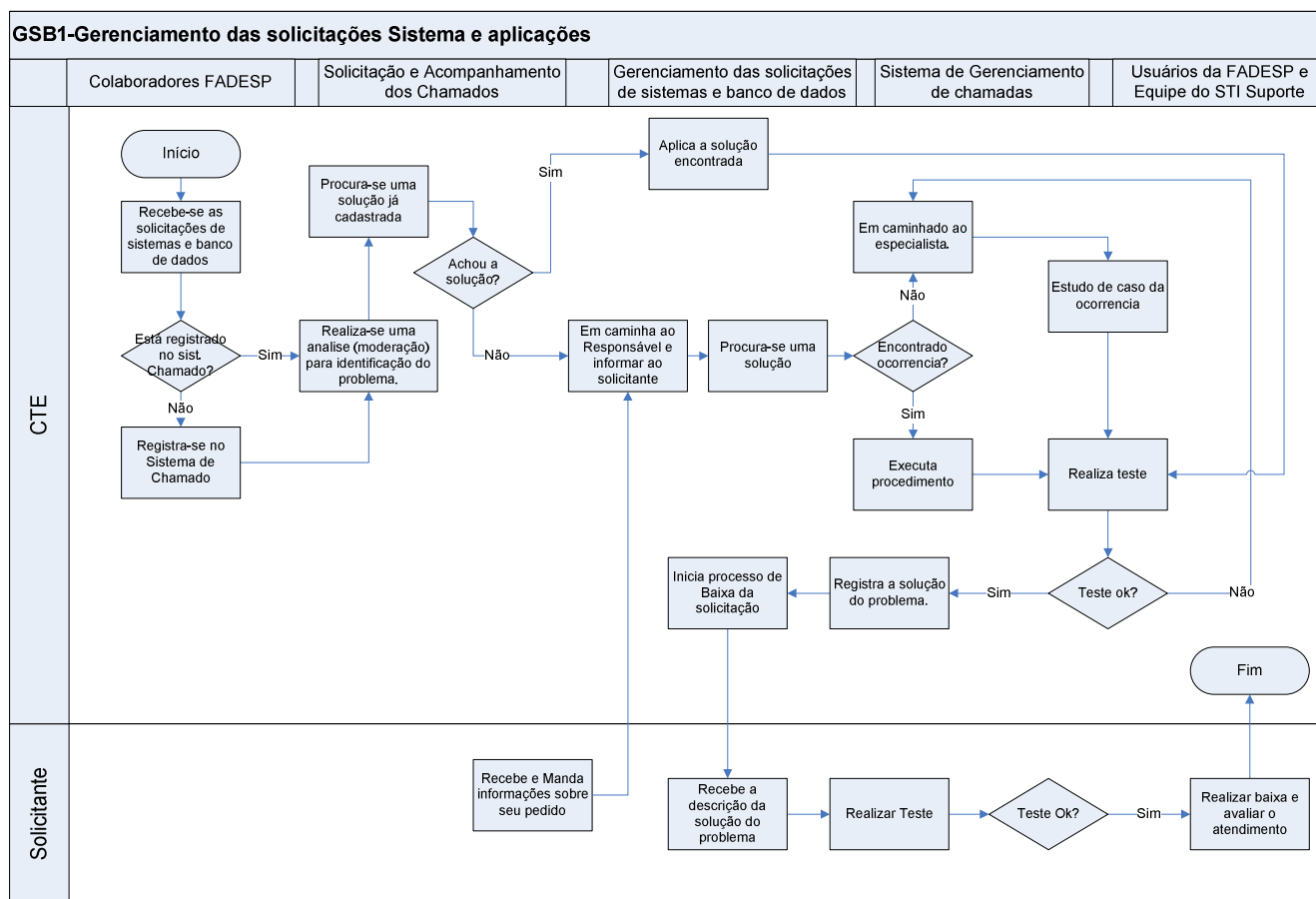
PROCESSO	ÁREA DE ATUAÇÃO	POP Nº
GERENCIAMENTO DAS SOLICITAÇÕES DE SISTEMAS E BANCO- GSB1	TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	11 - CTE
UNIDADE GESTORA	DATA DA ELABORAÇÃO	REVISÃO / DATA
Coordenação de Tecnologia da Informação - CTE	Dezembro /2011	Nº 00 /

OBJETIVO				
Organizar e controlar a entrada das demandas de sistema e banco de dados, para proporcionar uma ordem de atividades a serem executadas, observando as prioridades; criando assim uma base de conhecimento de soluções aplicadas, o que contribui para acelerar o atendimento e melhor o relacionamento com os usuários da FADESP.				
FLUXO BÁSICO				
FORNECEDOR	INSUMO	PROCESSO	PRODUTO	CLIENTE
Colaboradores FADESP	Solicitação e Acompanhamento dos Chamados.	Gerenciamento das solicitações de Sistemas e Banco- GSB1	Sistema de Gerenciamento de chamadas	Usuários da FADESP e Equipe do CTE de desenvolvimento.
DOCUMENTOS NECESSÁRIOS/BASE LEGAL				
Solicitação registrada no sistema de Chamado (http://chamado.fapesp.org.br): É necessário que colaborador utilize sua credencial para acessar o sistema e registrar sua demanda. Salvo exceção o CTE registra esta demanda internamente.				

ATIVIDADES DO PROCESSO
<ul style="list-style-type: none"> – RECEBEM-SE AS SOLICITAÇÕES DE SISTEMA E BANCO DE DADOS – REGISTRA-SE NO SISTEMA DE CHAMADO – REALIZA-SE UMA ANÁLISE (MODERAÇÃO) PARA IDENTIFICAÇÃO DO PROBLEMA – PROCURA-SE UMA SOLUÇÃO JÁ CADASTRADA – ENCAMINHA AO RESPONSÁVEL E INFORMAR AO SOLICITANTE – RECEBE E MANDA INFORMAÇÕES SOBRE SEU PEDIDO – EXECUTA PROCEDIMENTO – REALIZA TESTE – REGISTRA A SOLUÇÃO DO PROBLEMA – INICIA PROCESSO DE BAIXA DA SOLICITAÇÃO – RECEBE A DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DO PROBLEMA – REALIZAR TESTE; – REALIZAR BAIXA E AVALIAR O ATENDIMENTO

CUIDADOS ESPECIAIS
Ao registra uma demanda o gerenciador solicita uma classificação do Tipo problema, atentar para o problema descrito tenha uma relação como o grupo, pois eles foram mapeados de acordo com a especialidade de nossa equipe.
AÇÕES DE NÃO CONFORMIDADE
-

FLUXOGRAMA DO PROCESSO



DETALHAMENTO DO PROCESSO – GERENCIAMENTO DAS SOLICITAÇÕES DE SISTEMAS E BANCO GSB1

- **RECEBEM-SE AS SOLICITAÇÕES DE SISTEMA E BANCO DE DADOS**
Estas solicitações são realizadas através do sistema de gerenciamento de chamados ou através do telefone ou pessoalmente.
- **REGISTRA-SE NO SISTEMA DE CHAMADO**
Quando existe uma demanda prioritária ou por algum motivo não é possível realizar um registro no sistema de chamado, é necessário que antes ou depois do atendimento seja realizado o cadastro desta demanda no sistema de chamado.
- **REALIZA-SE UMA ANÁLISE (MODERAÇÃO) PARA IDENTIFICAÇÃO DO PROBLEMA**
Um colaborador preparado para tratar as solicitações, tenta solucioná-las em primeira instância, caso não seja possível, classifica o problema de acordo com o perfil das equipes buscando a forma mais eficaz para solução futuramente.
- **PROCURA-SE UMA SOLUÇÃO JÁ CADASTRADA**
O moderador de acordo com a análise realizada, busca no sistema de chamado uma solução posteriores aplicada a um problema com características parecidas.
- **ENCAMINHA AO RESPONSÁVEL E INFORMAR AO SOLICITANTE**
O sistema depois de registrado o responsável pelo chamado envia um e-mail ao solicitante e ao analista.
- **RECEBE E MANDA INFORMAÇÕES SOBRE SEU PEDIDO**
Todas as ações realizadas nos pedidos solicitados são enviadas em tempo real através de e-mail aos envolvidos naquele pedido.

- **EXECUTA PROCEDIMENTO**
São realizados diversos procedimentos técnicos em busca de solucionar da melhor forma possível o pedido solicitado.
- **REALIZA TESTE**
Após ter encontrado a solução do problema é necessário realizar diversos procedimento de teste para certificar a solução e tentar encontrar a causa do problema.
- **REGISTRA A SOLUÇÃO DO PROBLEMA**
Todas as soluções encontradas são registradas no sistema para compor o banco de soluções.
- **INICIA PROCESSO DE BAIXA DA SOLICITAÇÃO**
Nesta existe uma interface entre os analistas e o solicitante.
- **RECEBE A DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DO PROBLEMA**
A descrição da solução dada é enviada ao solicitante para servir de base conhecimento, onde e quais elementos foram alterados ou ajustados.
- **REALIZAR TESTE**
Realiza os testes baseado na solicitação realizada e na solução aplicada.
- **REALIZAR BAIXA E AVALIAR O ATENDIMENTO**
O solicitante após testar, avalia se a solução dada é satisfatória e em seguida dar baixa na solicitação.

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO - POP Nº 12 - CTE

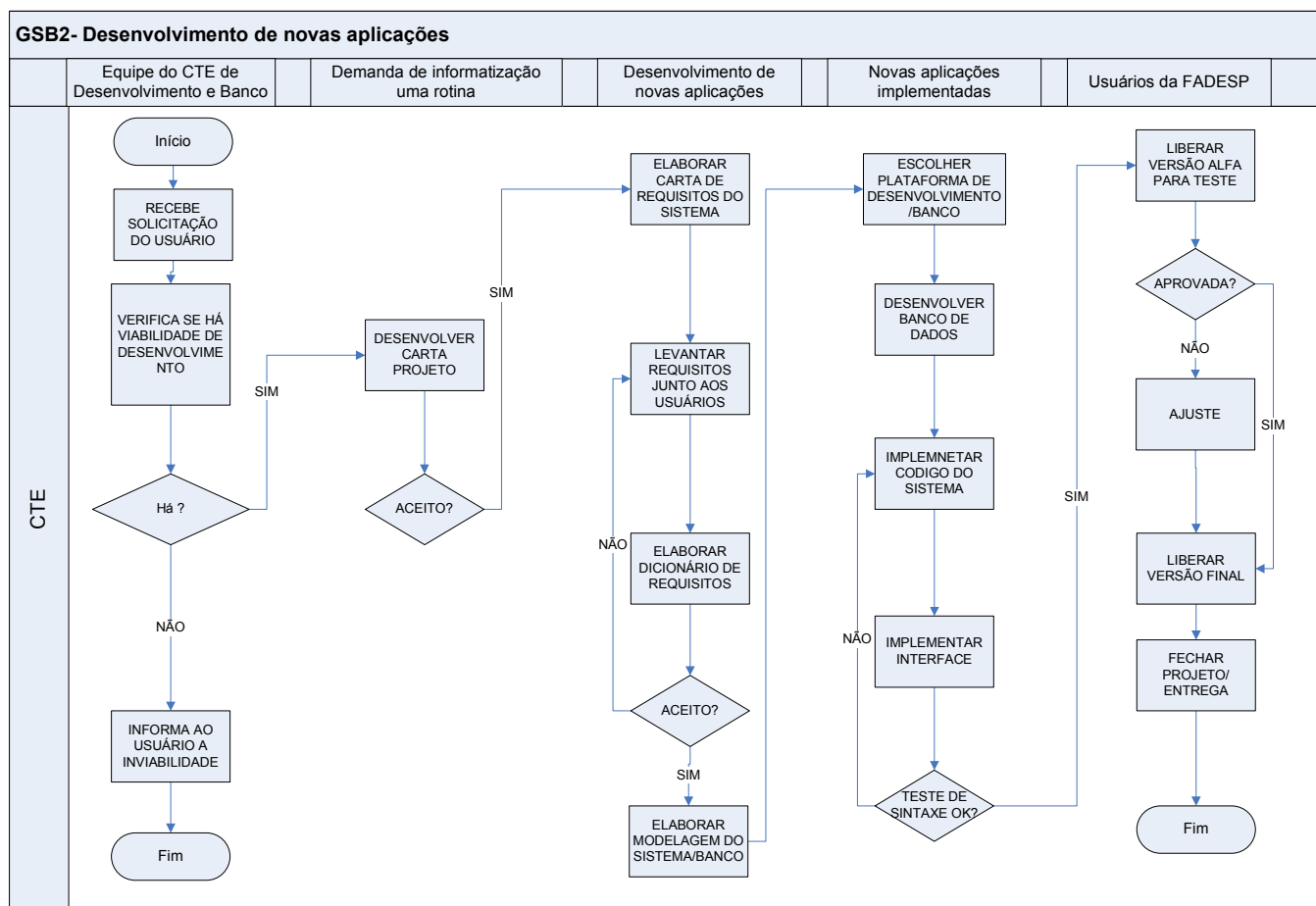
PROCESSO	ÁREA DE ATUAÇÃO	POP Nº
DESENVOLVIMENTO DE NOVAS APLICAÇÕES-GSB2	TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	12 - CTE
UNIDADE GESTORA	DATA DA ELABORAÇÃO	REVISÃO / DATA
Coordenação de Tecnologia da Informação - CTE	Dezembro /2011	Nº 00 /

OBJETIVO				
Facilitar e/ou automatizar processos/etapas da cadeia de gerenciamento de projetos (interna e externa) e outras aplicações que contribuem com desenvolvimento da FADESP junto aos seus clientes.				
FLUXO BÁSICO				
FORNECEDOR	INSUMO	PROCESSO	PRODUTO	CLIENTE
Equipe do CTE de Desenvolvimento e Banco	Demanda de informatização uma rotina.	Desenvolvimento de novas aplicações-GSB2	Novas aplicações implementadas.	Usuários da FADESP.
DOCUMENTOS NECESSÁRIOS/BASE LEGAL				
- Projeto/Estudo desenvolvido e aprovado pelo CTE.				

ATIVIDADES DO PROCESSO
<ul style="list-style-type: none"> - O USUÁRIO ENVIA UMA SOLICITAÇÃO - É VERIFICADA A NECESSIDADE DA DEMANDA - É DESENVOLVIDA A CARTA DO PROJETO - É FEITA A CARTA COM REQUISITOS DO SISTEMA - REQUISITOS LEVANTADOS JUNTO AO USUÁRIO - ELABORAR DICIONÁRIO DE REQUISITOS - O DICIONÁRIO É ENVIADO PARA APROVAÇÃO DO USUÁRIO - ELABORAÇÃO DE MODELAGEM DO SISTEMA E DO BANCO - ESCOLHA DE PLATAFORMA DE DESENVOLVIMENTO DO SISTEMA/BANCO - DESENVOLVIMENTO DE BANCO DE DADOS - IMPLEMENTAÇÃO DE CÓDIGO DE SISTEMA - IMPLEMENTAÇÃO DE INTERFACE - TESTE DA SINTAXE - LIBERAÇÃO DE VERSÃO ALFA PARA TESTE - APROVAÇÃO - CASO APROVAÇÃO SEJA POSITIVA, LIBERAR VERSÃO FINAL - CASO APROVAÇÃO SEJA NEGATIVA, FAZER AJUSTES - FECHAR PROJETO/ENTREGA

CUIDADOS ESPECIAIS
Analisar a necessidade da demanda e seguir padrão de desenvolvimento.
AÇÕES DE NÃO CONFORMIDADE
-

FLUXOGRAMA DO PROCESSO



DETALHAMENTO DO PROCESSO – DESENVOLVIMENTO DE NOVAS APLICAÇÕES GSB2

- **O USUÁRIO ENVIA UMA SOLICITAÇÃO**
É feito um chamado ou uma reunião, onde é definido o pedido de uma nova aplicação/sistema.
- **É VERIFICADA A NECESSIDADE DA DEMANDA**
Os responsáveis pela criação de novos sistemas verificam se a demanda realmente é justificada para a criação de um novo sistema/aplicação.
- **É DESENVOLVIDA A CARTA DO PROJETO**
Nela, o projeto é definido numa meta geral.
- **É FEITA A CARTA COM REQUISITOS DO SISTEMA**
Nesta etapa, os requisitos do sistema (servidor, host) são apontados para o funcionamento do mesmo.
- **REQUISITOS LEVANTADOS JUNTO AO USUÁRIO**
O usuário define as regras do sistema e os atributos que o mesmo usará.
- **ELABORAR DICIONÁRIO DE REQUISITOS**
São propostos termos que definem requisitos do sistema, de forma que os mesmos sejam de comum compreensão do usuário e da equipe de desenvolvimento do software, sejam eles componentes de entrada, processamento ou saída.
- **O DICIONÁRIO É ENVIADO PARA APROVAÇÃO DO USUÁRIO**
O usuário define se o dicionário abrange todo o contexto do sistema e se o mesmo é legível para si.
- **ELABORAÇÃO DE MODELAGEM DO SISTEMA E DO BANCO**
Nesta etapa, o banco de dados é definido, extraindo dos requisitos as possíveis tabelas. O mesmo

ocorre com o sistema, que tem suas primeiras telas desenhadas.

- **ESCOLHA DE PLATAFORMA DE DESENVOLVIMENTO DO SISTEMA/BANCO**

Escolhe-se a plataforma sobre a qual tanto o sistema quanto o banco de dados serão desenvolvidos (ex; ASP.NET com SQL Server).

- **DESENVOLVIMENTO DE BANCO DE DADOS**

É feita a arquitetura do banco de dados, implementando as tabelas e colunas que foram extraídas dos requisitos e das modelagens existentes.

- **IMPLEMENTAÇÃO DE CÓDIGO DE SISTEMA**

O código do sistema é implementado, colocando toda a lógica e regras de negócio em funcionamento.

- **IMPLEMENTAÇÃO DE INTERFACE**

A interface gráfica com o usuário é feita, usando os requisitos de entrada e saída definidos.

- **TESTE DA SINTAXE**

O banco de dados é testado para verificação de erros na saída de dados, assim como o código do sistema, verificando se o aplicativo está funcional.

- **LIBERAÇÃO DE VERSÃO ALFA PARA TESTE**

Uma versão preliminar é liberada para o usuário, a fim de encontrar e corrigir eventuais problemas/bugs.

- **APROVAÇÃO**

O usuário, após uso do sistema, decide se o mesmo se encontra apto a ser usado de maneira regular.

- **CASO APROVAÇÃO SEJA POSITIVA, LIBERAR VERSÃO FINAL.**

Uma versão final é liberada para uso regular do usuário.

- **CASO APROVAÇÃO SEJA NEGATIVA, FAZER AJUSTES.**

Baseado em relatórios do usuário, são feitas todas as correções necessárias e entregue uma nova versão do sistema que vai novamente para aprovação do usuário.

- **FECHAR PROJETO/ENTREGA**

O projeto é entregue e fechado.

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO - POP Nº 13 - CTE

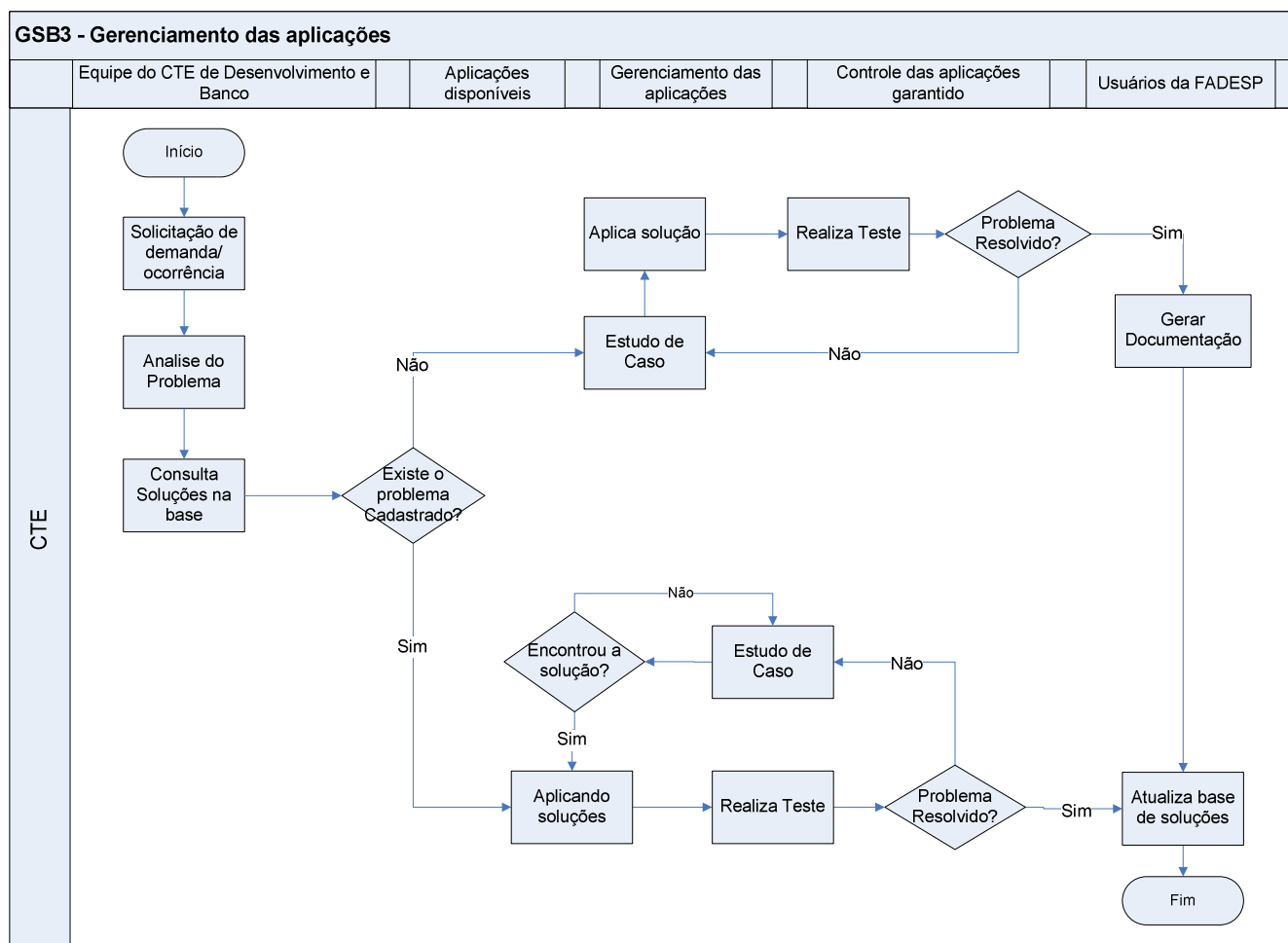
PROCESSO	ÁREA DE ATUAÇÃO	POP Nº
GERENCIAMENTO DAS APLICAÇÕES-GSB3	TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	13 - CTE
UNIDADE GESTORA	DATA DA ELABORAÇÃO	REVISÃO / DATA
Coordenação de Tecnologia da Informação - CTE	Dezembro /2011	Nº 00 /

OBJETIVO				
Promover um estudo de viabilidade técnica e financeira e assegurar que a aplicação seja implementada de acordo com padrões existentes de desenvolvimento.				
FLUXO BÁSICO				
FORNECEDOR	INSUMO	PROCESSO	PRODUTO	CLIENTE
Equipe do CTE de Desenvolvimento e Banco	Aplicações disponíveis.	Gerenciamento das aplicações-GSB3	Controle das aplicações garantido.	Usuários da FADESP.
DOCUMENTOS NECESSÁRIOS/BASE LEGAL				
Estudo desenvolvido e aprovado pelo CTE.				

ATIVIDADES DO PROCESSO
<ul style="list-style-type: none"> – RECEBEM-SE AS SOLICITAÇÕES DE OCORRENCIAS ATRAVÉS DO SISTEMA DE CHAMADO; – PROCURA-SE UMA SOLUÇÃO JÁ CADASTRADA; – APLICAR SOLUÇÃO JÁ CADASTRADA; – REALIZAR TESTES; – ATUALIZAR BASE DE SOLUÇÕES; – SOLUÇÃO NÃO CADASTRADA; – APLICAÇÃO DA SOLUÇÃO ENCONTRADA; – REALIZAÇÃO DE TESTE; – GERAR DOCUMENTAÇÃO SOBRE O PROBLEMA; – ATUALIZAR BASE DE SOLUÇÕES;

CUIDADOS ESPECIAIS
Seguir os padrões definidos.
AÇÕES DE NÃO CONFORMIDADE
-

FLUXOGRAMA DO PROCESSO



DETALHAMENTO DO PROCESSO – GERENCIAMENTO DAS APLICAÇÕES GSB3

- **RECEBEM-SE AS SOLICITAÇÕES DE OCORRENCIAS ATRAVÉS DO SISTEMA DE CHAMADO;**
O moderador faz a análise do problema e repassa o mesmo para a equipe de desenvolvimento responsável pela manutenção do sistema.
- **PROCURA-SE UMA SOLUÇÃO JÁ CADASTRADA;**
Nesta etapa é verificado se o problema já ocorreu antes, e qual foi a solução implementada na ocasião.
- **APLICAR SOLUÇÃO JÁ CADASTRADA;**
A solução encontrada e aplicada anteriormente é implementada.
- **REALIZAR TESTES;**
São feitos testes para verificar se o problema foi resolvido.
- **ATUALIZAR BASE DE SOLUÇÕES;**
Registrar que a mesma solução funcionou para o problema em questão
- **SOLUÇÃO NÃO CADASTRADA;**
Realizado o estudo do caso e procurar uma solução compatível como problema.
- **APLICAÇÃO DA SOLUÇÃO ENCONTRADA;**
Aplica-se a nova solução no problema.
- **REALIZAÇÃO DE TESTE;**
São feitos testes para verificar se o problema foi resolvido.
- **GERAR DOCUMENTAÇÃO SOBRE O PROBLEMA;**
Cadastrar este novo problema, assim como sua solução para futuras consultas.

- **ATUALIZAR BASE DE SOLUÇÕES;**
Registrar que a solução funcionou para o problema em questão.

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO - POP Nº 14 - CTE

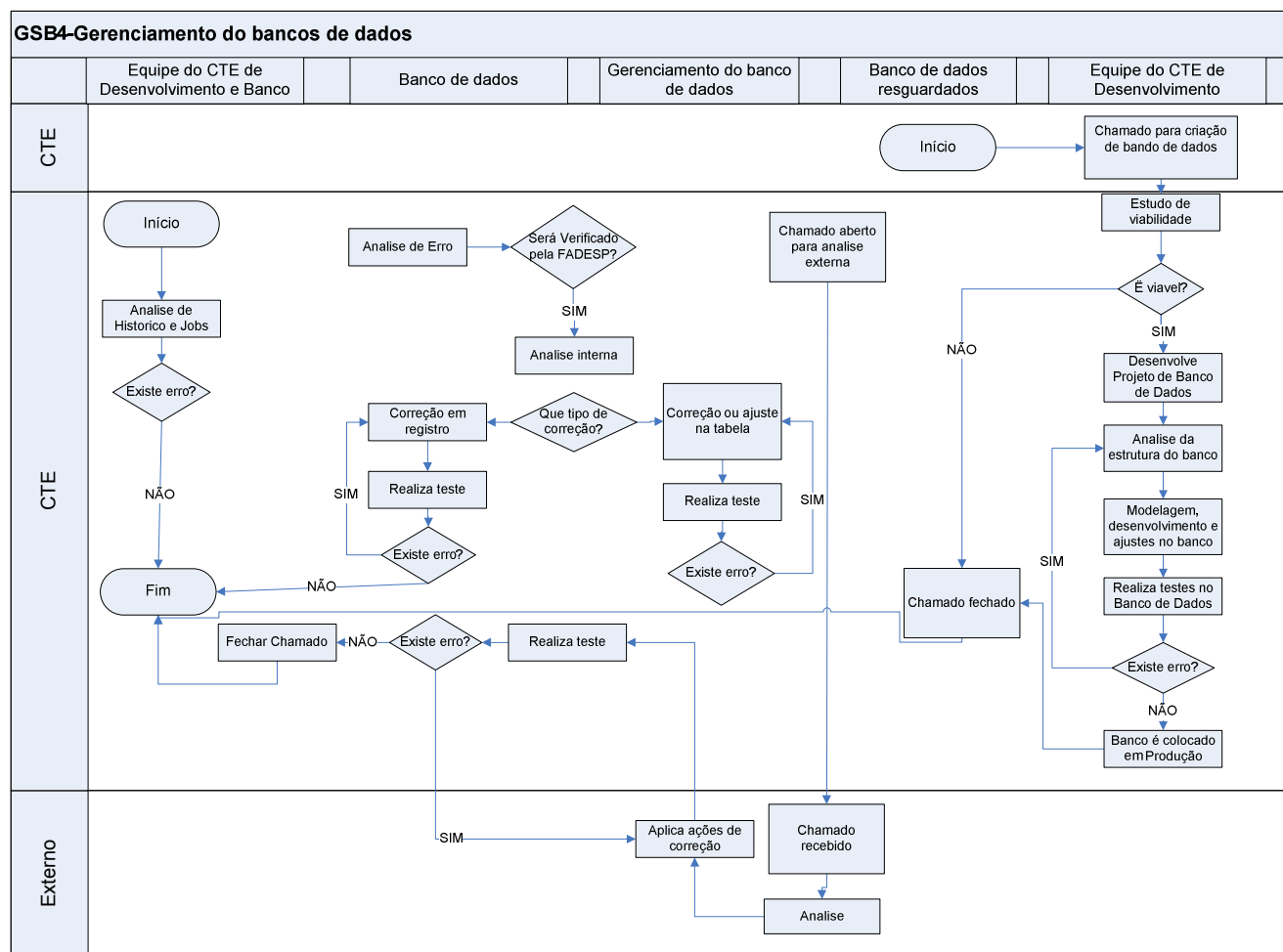
PROCESSO	ÁREA DE ATUAÇÃO	POP Nº
GERENCIAMENTO DO BANCO DE DADOS- GSB4	TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	14 - CTE
UNIDADE GESTORA	DATA DA ELABORAÇÃO	REVISÃO / DATA
Coordenação de Tecnologia da Informação - CTE	Dezembro /2011	Nº 00 /

OBJETIVO				
Gerenciar a estrutura e modelos de armazenamento a serem seguidos, promover estudo de viabilidade técnica e financeira e assegurar a adequada implementação do SGBD.				
FLUXO BÁSICO				
FORNECEDOR	INSUMO	PROCESSO	PRODUTO	CLIENTE
Equipe do CTE de Desenvolvimento e Banco	Banco de dados	Gerenciamento do banco de dados- GSB4	Banco de dados resguardados.	Equipe do CTE de Desenvolvimento.
DOCUMENTOS NECESSÁRIOS/BASE LEGAL				
Modelo desenvolvido e aprovado pelo CTE.				

ATIVIDADES DO PROCESSO
<ul style="list-style-type: none"> – É FEITA A ANÁLISE DO HISTÓRICO DE JOBS – EM CASO DE ERRO – VERIFICA-SE SE O MESMO É DE COMPETÊNCIA DA FADESP – EM CASO NEGATIVO – ANÁLISE E APLICAÇÃO DE CORREÇÃO – REALIZAR TESTES DAS CORREÇÕES – PROCURAR ERROS – CASO APAREÇAM ERROS, REPETIR ETAPAS DE 5 A 7 – FECHAR CHAMADO – EM CASO POSITIVO – APLICA-SE A CORREÇÃO – TESTES DAS CORREÇÕES – EM CASO DE PERSISTÊNCIA DE ERROS – FINALIZAÇÃO

CUIDADOS ESPECIAIS
-
AÇÕES DE NÃO CONFORMIDADE
-

FLUXOGRAMA DO PROCESSO



DETALHAMENTO DO PROCESSO – GERENCIAMENTO DOS BANCOS DE DADOS

- **É FEITA A ANÁLISE DO HISTÓRICO DE JOBS**
Com isso, verifica-se se as rotinas de backup e qualquer outra rotina automatizada pelo banco de dados estão funcionando normalmente.
- **EM CASO DE ERRO**
Faz-se a análise do mesmo, verificando se as rotinas estão sendo executadas normalmente.
- **VERIFICA-SE SE O MESMO É DE COMPETÊNCIA DA FADESP**
Nesta etapa, é definida a competência da solução do problema, se o mesmo deve ser resolvido pela equipe responsável pelo gerenciamento do banco de dados ou não.
- **EM CASO NEGATIVO**
É aberto um chamado externo para o responsável/competente para aplicar a solução.
- **ANÁLISE E APLICAÇÃO DE CORREÇÃO**
Pelo atendimento externo; São feitas análises e posteriormente a implementação da(s) correção(ões) do atendimento externo dentro do problema.
- **REALIZAR TESTES DAS CORREÇÕES**
São feitos testes para definir se as soluções aplicadas resolveram o problema.
- **PROCURAR ERROS**
É feita uma busca por erros que podem aparecer mesmo após a implementação da solução.
- **CASO APAREÇAM ERROS, REPETIR ETAPAS DE 5 A 7**
São repetidas as etapas anteriores para solução dos erros encontrados.

- **FECHAR CHAMADO**
O chamado é finalizado.
- **EM CASO POSITIVO**
É feita uma análise interna do problema e suas possíveis correções.
- **APLICA-SE A CORREÇÃO,**
No registro e/ou nas tabelas necessárias para restabelecer o correto funcionamento do banco de dados.
- **TESTES DAS CORREÇÕES;**
São feitos testes no banco de dados para verificar se os erros/problemas foram corrigidos com a implementação das soluções.
- **EM CASO DE PERSISTÊNCIA DE ERROS,**
Repetir etapas de 10 a 12 até que todos os erros/problemas sejam corrigidos.
- **FINALIZAÇÃO;**
O chamado é finalizado.

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO - POP Nº 15 - CTE

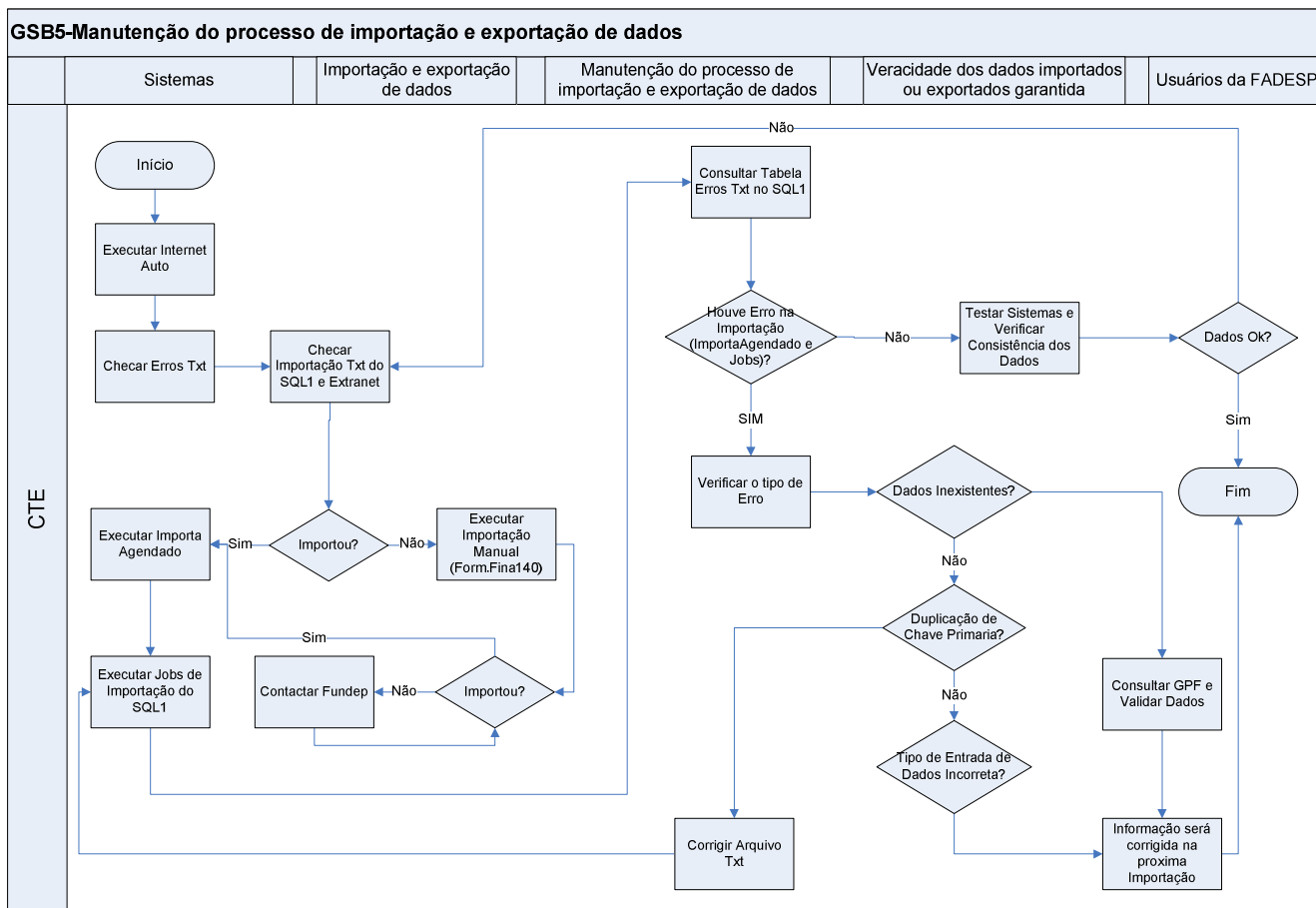
PROCESSO	ÁREA DE ATUAÇÃO	POP Nº
MANUTENÇÃO DO PROCESSO DE IMPORTAÇÃO E EXPORTAÇÃO DE DADOS-GSB5	TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	15 - CTE
UNIDADE GESTORA	DATA DA ELABORAÇÃO	REVISÃO / DATA
Coordenação de Tecnologia da Informação - CTE	Dezembro /2011	Nº 00 /

OBJETIVO				
Manter e corrigir quando necessário às informações entre o PICK e o SQL que são disponibilizadas no espaço do coordenador aos nossos clientes e usuários FADESP.				
FLUXO BÁSICO				
FORNECEDOR	INSUMO	PROCESSO	PRODUTO	CLIENTE
Sistemas	Importação e exportação de dados.	Manutenção do processo de importação e exportação de dados-GSB5	Veracidade dos dados importados ou exportados garantida.	Usuários da FADESP.
DOCUMENTOS NECESSÁRIOS/BASE LEGAL				
-				

ATIVIDADES DO PROCESSO
<ul style="list-style-type: none"> - EXECUTA O INTERNET.AUTO - CHECAR ERROSTXT - CHECAR IMPORTAÇÃO TXT DO SQL1 E EXTRANET - EXECUTAR IMPORTAÇÃO MANUAL - CONTACTAR A FUNDEP - EXECUTA IMPORTA AGENDADO - EXECUTAR JOBS DE IMPORTAÇÃO - CONSULTAR TABELA DE ERROS TXT - VERIFICAR ERRO DO JOBS - CORRIGIR ARQUIVO TXT

CUIDADOS ESPECIAIS
Devem ser verificados diariamente os erros de importação, pois se trata de informações imprescindíveis para o gerenciamento dos projetos.
AÇÕES DE NÃO CONFORMIDADE
-

FLUXOGRAMA DO PROCESSO



DETALHAMENTO DO PROCESSO – MANUTENÇÃO DO PROCESSO DE IMPORTAÇÃO E EXPORTAÇÃO DE DADOS GSB5

- **EXECUTA O INTERNET. AUTO**
Executa o internet.auto no TCL para importar as informações do D3 para arquivos de texto em mapeamento no servidor SQL.
- **CHECAR ERROSTXT**
É verificado dentro da pasta ErrosTxt, arquivo do dia para saber se algo não foi importado.
- **CHECAR IMPORTAÇÃO TXT DO SQL1 E EXTRANET**
São verificados os arquivos txt no SQL1 e EXTRANET para saber se algum deles não foi atualizado pela importação.
- **EXECUTAR IMPORTAÇÃO MANUAL**
Se caso algum arquivo não foi atualizado pela importação é necessário fazer a importação manual (form.fina140).
- **CONTACTAR A FUNDEP;**
Se a importação manual não funcionar, será solicitada a FUNDEP verificação do caso.
- **EXECUTA IMPORTA AGENDADO**
Tarefa agendada no servidor SQL1, e importa os dados dos arquivos txt para as referidas tabelas no banco de dados do SQL1
- **EXECUTAR JOBS DE IMPORTAÇÃO**
Tarefas configuradas dentro do sql1 para consolidar os dados importados dos arquivos txt.
- **CONSULTAR TABELA DE ERROS TXT**

Caso tenha ocorrido algum erro na consolidação dos Jobs, esta tabela armazenará os erros ocorridos.

– **VERIFICAR ERRO DO JOBS**

Caso a tabela apresente alguma mensagem de erro, é verificado o tipo de erro e onde ele foi gerado, existem Três tipos de erros comuns, dados inexistente, onde localizamos os dados e colocamo-los de forma manual nas tabelas, Duplicação de Chave Primária, onde excluímos os dados que estão repetidos e Tipo de Entrada de Dados Incorreto, onde o usuário coloca um tipo de dados que não é compatível com o tipo de dados da tabela no sql1.

– **CORRIGIR ARQUIVO TXT**

Fazemos a correção dos erros localizado na tabela de erros txt, e executamos novamente os Jobs do sql1.