

Nome do processo

Operacionalizar serviço de tecnologia da informação

Código

5.1.2

Área responsável
NTI



Objetivo

Prover assistência aos usuários dos sistemas de TI, hardware, software e redes, a fim de assegurar plena atividade das rotinas internas e usabilidade de produtos tecnológicos.

Indicadores

- Tempo Médio de Atendimento (Abertura ao encerramento)
- Taxa de satisfação do usuário

Riscos

- Interrupções de Serviço Não Planejadas
- Tempo de Inatividade devido a Atualizações e Manutenções
- Falta de Capacidade de Escala
- Problemas de Desempenho
- Falha na Resposta a Incidentes Críticos
- Problemas de Segurança
- Falta de Treinamento da Equipe
- Má Gestão de Mudanças
- Falta de Monitoramento Eficiente
- Falta de Documentação Adequada
- Falta de Testes Adequados
- Comunicação Ineficaz com os Usuários
- Não Cumprimento de SLAs
- Falta de Plano de Continuidade de Serviço e Recuperação de Desastres
- Falha na Melhoria Contínua

Sistemas de apoio

- Agidesk

Doc. de Apoio e Reguladores

- Política de LGPD

Selos

IMP

Interfaces de entrada

- 5.1.1 Desenvolver Soluções de Tecnologia
- Áreas CNC
- Federações e Sindicatos
- Sesc e Senac

Entradas

- Solução tecnológica implantada/melhorada
- Solicitação de assistência em tecnologia

Etapas

1. Resolver incidentes de usuários
2. Resolver problemas sistêmicos
3. Gerenciar acessos de usuários
4. Realizar manutenção preventiva e melhoria Contínua (Monitorar, Atualizar, Otimizar e Realizar Backup)
5. Gerenciar continuidade dos serviços
6. Monitorar serviços

Saídas

- Demanda de assistência atendida
- Chamado Concluído ou Cancelado
- Notificação de monitoramento
- Necessidade de desenvolvimento /melhoria de sistema

Interface de saída

- Áreas CNC
- Federações e Sindicatos
- Sesc e Senac
- 5.1.1 Desenvolver Soluções de Tecnologia