

	Código	Código	Revisão	Data da revisão	Área	Página
	FORMULÁRIO	FOR MCG QSMS 036	C	18/07/2024	ADMINISTRATIVA	Página 1 de 5
Título MAPEAMENTO DE PROCESSO						
Início do Processo: Solicitação de Serviços de TI				Término do processo: Entrega do serviço solicitado concluído		

FORNECEDORES	PRINCIPAIS ENTRADAS	PRINCIPAIS ATIVIDADES DO PROCESSO	PRODUTO	CLIENTES
1. - Todos os usuários de sistemas de TI. - Setor de TI.	- Solicitação de suporte técnico. - Solicitação de serviços de TI.	- Recebimento da solicitação. - Aceite da solicitação. - Análise da solicitação. - Realizar suporte conforme a situação.	Fechamento da solicitação de suporte técnico ou serviço de TI.	Todos os setores.

	Código	FORMULÁRIO	Código	FOR MCG QSMS 036	Revisão	C	Data da revisão	18/07/2024	Área	ADMINISTRATIVA	Página	Página 2 de 5
	Título MAPEAMENTO DE PROCESSO											
Início do Processo: Solicitação de Serviços de TI						Término do processo: Entrega do serviço solicitado concluído						
	Setor de TI.	Programação de Backup.	Após a realização dos backups o sistema gera um registro que é enviado para o e-mail do TI informando se foi realizado com sucesso, ao contrário indica qual parte não foi concluído para que o mesmo seja regularizado. Todas essas anomalias são registradas no formulário FOR-MCG-ADM-008 Relatório Falha de Backup. Nota 01: Os registros do backup realizados diariamente deverão ter a sua evidência armazenada durante três meses. Nota 02: A recuperação de dados pode ser feita das seguintes formas: Arquivos no servidor físico: Abrindo o Windows Explorer, na pasta onde deseja recuperar o documento, clica com o botão da direita do mouse, propriedade, versões anteriores. Através do acesso ao HD externo, de Backup localizar o arquivo, copiar/colar na pasta destino. No Microsoft Teams, seleciono o canal, depois aba arquivos, abrir no Sharepoint, selecionar o arquivo, histórico de versão.				Realização de Backup com geração de log de sucesso.		Todos os setores.			

	Código	FORMULÁRIO	Código	FOR MCG QSMS 036	Revisão	C	Data da revisão	18/07/2024	Área	ADMINISTRATIVA	Página	Página 3 de 5
	Título											
MAPEAMENTO DE PROCESSO												
Início do Processo: Solicitação de Serviços de TI						Término do processo: Entrega do serviço solicitado concluído						

3.	Setor de TI.	Programação de Manutenção Preventiva	- Verificação de atualizações. - Retirada de poeira e limpeza de contatos dos componentes, cabos, etc. - Verificar funcionamento dos sistemas.	Formulário de Controle de Manutenção Preventiva de Equipamentos (FOR-MCG-ADM-009).	Todos os setores
4.	- Setor de TI. - Fornecedor de software.	Monitoramento da rede	Acompanhamento do monitoramento online e dos alertas de anomalias existem em tempo real da rede MCG.	Rede disponível para uso.	Todos os setores

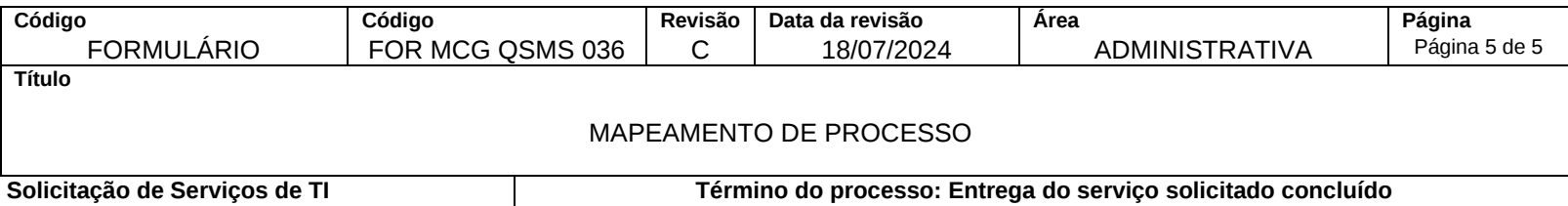
REQUISITOS DO PROCESSO PARA AS ENTRADAS		REQUISITOS PARA O PROCESSO	REQUISITOS DOS CLIENTES PARA O PRODUTO
1.	- O suporte técnico solicitado por qualquer colaborador via portal (preferencialmente), e-mail ou telefone. - Endereços - informatica@mcgengeharia.com.	PR-MCG-ADM-001 TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	Suporte técnico atendendo ao procedimento e ao solicitado.
2.	Programação de Backup	PR-MCG-ADM-001 Tecnologia da Informação	Backup realizado conforme programação.
3.	FOR-MCG-ADM-009 Controle de Manutenções Preventivas de Equipamentos.	PR-MCG-ADM-001 Tecnologia Da Informação	Equipamentos em funcionamento.
4	Recebimento de alertas pelo programa ZABBIX	PR-MCG-ADM-001 Tecnologia Da Informação	Equipamentos e sistemas em funcionamento.

RECURSOS HUMANOS (FUNÇÕES	INFRA - ESTRUTURA BÁSICA:	CONDIÇÕES DO AMBIENTE DE TRABALHO:
---------------------------	---------------------------	------------------------------------

	Código	Código	Revisão	Data da revisão	Área	Página
	FORMULÁRIO	FOR MCG QSMS 036	C	18/07/2024	ADMINISTRATIVA	Página 4 de 5
Título						
MAPEAMENTO DE PROCESSO						
Início do Processo: Solicitação de Serviços de TI			Término do processo: Entrega do serviço solicitado concluído			

ENVOLVIDAS):		
• Analista	• Computador • Internet • Telefone • Material de escritório • Infraestrutura de TI.	• Conforme PGR • Ambiente claro e sem ruídos. • Iluminação ambiente • Sala limpa, organizada e silenciosa.

INDICADORES DE DESEMPENHO DO PROCESSO:	DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA PARA O PROCESSO:	REGISTROS GERADOS PELO PROCESSO:
• NA	• PR-MCG-ADM-001 Tecnologia da Informação	• FOR-MCG-ADM-007 Termo de Responsabilidade
• NA		• FOR-MCG-ADM-008 Relatório falha de Backup
• NA		• FOR-MCG-ADM-009 Controle de Manutenções Preventivas de Equipamentos



ANÁLISE DAS OPORTUNIDADES E RISCOS		CLASSIFICAÇÃO DO RISCO				AÇÕES			
OPORTUNIDADES	RISCOS	CONSEQUÊNCIAS	IMPACTO	PROBABILIDADE	TOTAL	IMPLEMENTAÇÃO DAS AÇÕES MITIGADORAS	EFICAZ	ANÁLISE	REPLANEJAR
Todos os sistemas funcionando de forma satisfatória	Falta de apoio técnico aos sistemas de TI	Perda na produtividade Danificar o equipamento Retrabalho	10	2	20	Divulgar meios de comunicação Monitoramento dos sistemas	S		
Proteção dos dados	Falta de Backup	Impossibilidade de recuperar dados por perdas ou falhas humanas ou sistema. Prejuízo a imagem da MCG Softwares que não atende a expectativa.	10	2	20	Realização e monitoramento dos backups, com acompanhamento das programações.	S		
Equipamentos funcionando sem perda de produtividade	Não realizar manutenções preventivas	Perda na produtividade Insatisfação dos colaboradores Diminuição de vida útil dos equipamentos	10	2	20	Realização e monitoramento das manutenções, com acompanhamento das programações.	S		
Rede com as devidas proteções	Vírus, Sistema travar e ou parar, Equipamento danificar.	Perda na produtividade Prejuízo financeiro	10	2	20	Atualização de antivírus. Monitoramento	S		

* Ação Eficaz: S= Sim /N= Não / C= Cancelar (Replanejar quando não for eficaz)

CLASSIFICAÇÃO DOS RISCOS				
IMPACTO	2 - BAIXO	PROBABILIDADE	2- NUNCA OCORREU	SIGNIFICANTE > 20 PLANO DE AÇÃO PARA MITIGAÇÃO
	5 - MÉDIO		3 - OCORREU NOS ÚLTIMOS 3 ANOS	
	10- ALTO		10 - OCORREU NO ÚLTIMO ANO	