



Código FORMULÁRIO	Código FOR MCG QSMS 036	Revisão A	Área ADMINISTRATIVA	Página Página 1 de 6
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 A	Área ADMINISTRATIVA	Página Página 2 de 6
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: 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.	•Realização de Backup com geração de log de sucesso.	•Todos os setores.
---	---------------	-------------------------	--	--	--------------------

	Código FORMULÁRIO	Código FOR MCG QSMS 036	Revisão A	Área ADMINISTRATIVA	Página Página 3 de 6
	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 • https://192.168.10.10:9666/portal • https://mcgengenharia.sytes.net:9666/portal • informatica@mcgengenharia.com.	• PR-MCG-ADM-001 TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	• Suporte técnico atendendo ao procedimento e ao solicitado.

	Código FORMULÁRIO	Código FOR MCG QSMS 036	Revisão A	Área ADMINISTRATIVA	Página Página 4 de 6
	Título MAPEAMENTO DE PROCESSO				

Início do Processo: Solicitação de Serviços de TI		Término do processo: Entrega do serviço solicitado concluído	
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 ENVOLVIDAS):	INFRA - ESTRUTURA BÁSICA:	CONDIÇÕES DO AMBIENTE DE TRABALHO:
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-001 Relatório de chamado técnico

	Código FORMULÁRIO	Código FOR MCG QSMS 036	Revisão A	Área ADMINISTRATIVA	Página Página 5 de 6
	Título MAPEAMENTO DE PROCESSO				

Início do Processo: Solicitação de Serviços de TI		Término do processo: Entrega do serviço solicitado concluído
• NA		• 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

RISCOS	CONSEQUÊNCIAS	AÇÕES MITIGADORAS
• Falta de apoio técnico aos sistemas de TI	• Perda na produtividade • Danificar o equipamento • Retrabalho	• Divulgar meios de comunicação
• 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. •	• Realização e monitoramento dos backups, com acompanhamento das programações.
• Não realizar manutenções preventivas	• Perda na produtividade • Insatisfação dos colaboradores • Diminuição de vida útil dos equipamentos	• Realização e monitoramento das manutenções, com acompanhamento das programações.



Código FORMULÁRIO	Código FOR MCG QSMS 036	Revisão A	Área ADMINISTRATIVA	Página Página 6 de 6
Título MAPEAMENTO DE PROCESSO				
Início do Processo: Solicitação de Serviços de TI		Término do processo: Entrega do serviço solicitado concluído		
• Vírus, Sistema travar e ou parar, Equipamento danificar.	• Perda na produtividade • Prejuízo financeiro	• Atualização de antivírus. • Monitoramento pelo programa ZABBIX.		