



MANUAL DE PROCEDIMENTO

MPR/STI-032-R00

FISCALIZAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC EM 1º, 2º E 3º NÍVEL

07/2017

REVISÕES

Revisão	Aprovação	Aprovado Por	Modificações da Última Versão
R00	13/07/2017	STI	Versão Original

ÍNDICE

- 1) Disposições Preliminares, pág. 5.
 - 1.1) Introdução, pág. 5.
 - 1.2) Revogação, pág. 5.
 - 1.3) Fundamentação, pág. 5.
 - 1.4) Executores dos Processos, pág. 5.
 - 1.5) Elaboração e Revisão, pág. 6.
 - 1.6) Organização do Documento, pág. 6.
- 2) Definições, pág. 8.
- 3) Artefatos, Competências, Sistemas e Documentos Administrativos, pág. 9.
 - 3.1) Artefatos, pág. 9.
 - 3.2) Competências, pág. 9.
 - 3.3) Sistemas, pág. 10.
 - 3.4) Documentos e Processos Administrativos, pág. 10.
- 4) Procedimentos Referenciados, pág. 11.
- 5) Procedimentos, pág. 12.
 - 5.1) Fiscalizar SIMPRES, pág. 12.
 - 5.2) Fiscalizar Prestação de Serviços de 1º Nível, pág. 17.
- 6) Disposições Finais, pág. 21.

PARTICIPAÇÃO NA EXECUÇÃO DOS PROCESSOS

ÁREAS ORGANIZACIONAIS

1) Gerência Técnica de Planejamento e Projetos

- a) Fiscalizar Prestação de Serviços de 1º Nível
- b) Fiscalizar SIMPRES

GRUPOS ORGANIZACIONAIS

a) GEIT - 2 NIVEL

- 1) Fiscalizar SIMPRES

b) GEIT - Analistas

- 1) Fiscalizar SIMPRES

c) GTPP - Fiscal Técnico

- 1) Fiscalizar Prestação de Serviços de 1º Nível

d) Solicitante

- 1) Fiscalizar Prestação de Serviços de 1º Nível

1. DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

1.1 INTRODUÇÃO

Atividades referentes a fiscalização de serviços de TIC em 1º, 2º e 3º nível prestados por empresas terceirizadas

O MPR estabelece, no âmbito da Superintendência de Tecnologia da Informação - STI, os seguintes processos de trabalho:

- a) Fiscalizar SIMPRES.
- b) Fiscalizar Prestação de Serviços de 1º Nível.

1.2 REVOGAÇÃO

Item não aplicável.

1.3 FUNDAMENTAÇÃO

Resolução nº 381, de 14 de junho de 2016, art. 31 e alterações posteriores

1.4 EXECUTORES DOS PROCESSOS

Os procedimentos contidos neste documento aplicam-se aos servidores integrantes das seguintes áreas organizacionais:

Área Organizacional	Descrição
Gerência Técnica de Planejamento e Projetos - GTPP	A Gerência Técnica de Planejamento e Projetos é responsável por formular estratégias e padrões relacionados com a governança de tecnologia da informação para a sistematização e disponibilização de informações gerenciais, visando dar suporte ao processo decisório da Agência, e coordenar, supervisionar, acompanhar, controlar e avaliar a execução das atividades relacionadas com a governança de tecnologia da informação no âmbito da Superintendência de Tecnologia da Informação, além de manter o Plano Diretor de Tecnologia da Informação.

Grupo Organizacional	Descrição
GEIT - 2 NIVEL	Empresa terceirizada contratada (G&P) de 2º nível.
GEIT - Analistas	Analistas do GEIT
GTPP - Fiscal Técnico	Fiscais técnicos no âmbito da GTPP.
Solicitante	Este grupo representa o solicitante do processo de trabalho em questão.

1.5 ELABORAÇÃO E REVISÃO

O processo que resulta na aprovação ou alteração deste MPR é de responsabilidade da Superintendência de Tecnologia da Informação - STI. Em caso de sugestões de revisão, deve-se procurá-la para que sejam iniciadas as providências cabíveis.

Compete ao Superintendente de Tecnologia da Informação aprovar todas as revisões deste MPR.

1.6 ORGANIZAÇÃO DO DOCUMENTO

O capítulo 2 apresenta as principais definições utilizadas no âmbito deste MPR, e deve ser visto integralmente antes da leitura de capítulos posteriores.

O capítulo 3 apresenta as competências, os artefatos e os sistemas envolvidos na execução dos processos deste manual, em ordem relativamente cronológica.

O capítulo 4 apresenta os processos de trabalho. Para encontrar um processo específico, deve-se procurar sua respectiva página no índice contido no início do documento. Os processos estão ordenados em etapas. Cada etapa é contida em uma tabela, que possui em si todas as informações necessárias para sua realização. São elas, respectivamente:

- a) o título da etapa;
- b) a descrição da forma de execução da etapa;
- c) as competências necessárias para a execução da etapa;
- d) os artefatos necessários para a execução da etapa;
- e) os sistemas necessários para a execução da etapa (incluindo, bases de dados em forma de arquivo, se existente);
- f) os documentos e processos administrativos que precisam ser elaborados durante a execução da etapa;
- g) instruções para as próximas etapas; e

h) as áreas ou grupos organizacionais responsáveis por executar a etapa.

O capítulo 5 apresenta as disposições finais do documento, que trata das ações a serem realizadas em casos não previstos.

Por último, é importante comunicar que este documento foi gerado automaticamente. São recuperados dados sobre as etapas e sua sequência, as definições, os grupos, as áreas organizacionais, os artefatos, as competências, os sistemas, entre outros, para os processos de trabalho aqui apresentados, de forma que alguma mecanicidade na apresentação das informações pode ser percebida. O documento sempre apresenta as informações mais atualizadas de nomes e siglas de grupos, áreas, artefatos, termos, sistemas e suas definições, conforme informação disponível na base de dados, independente da data de assinatura do documento. Informações sobre etapas, seu detalhamento, a sequência entre etapas, responsáveis pelas etapas, artefatos, competências e sistemas associados a etapas, assim como seus nomes e os nomes de seus processos têm suas definições idênticas à da data de assinatura do documento.

2. DEFINIÇÕES

Este MPR não possui definições.

3. ARTEFATOS, COMPETÊNCIAS, SISTEMAS E DOCUMENTOS ADMINISTRATIVOS

Abaixo se encontram as listas dos artefatos, competências, sistemas e documentos administrativos que o executor necessita consultar, preencher, analisar ou elaborar para executar os processos deste MPR. As etapas descritas no capítulo seguinte indicam onde usar cada um deles.

As competências devem ser adquiridas por meio de capacitação ou outros instrumentos e os artefatos se encontram no módulo "Artefatos" do sistema GFT - Gerenciador de Fluxos de Trabalho.

3.1 ARTEFATOS

Não há artefatos descritos para a realização deste MPR.

3.2 COMPETÊNCIAS

Para que os processos de trabalho contidos neste MPR possam ser realizados com qualidade e efetividade, é importante que as pessoas que venham a executá-los possuam um determinado conjunto de competências. No capítulo 4, as competências específicas que o executor de cada etapa de cada processo de trabalho deve possuir são apresentadas. A seguir, encontra-se uma lista geral das competências contidas em todos os processos de trabalho deste MPR e a indicação de qual área ou grupo organizacional as necessitam:

Competência	Áreas e Grupos
Analisa documentação referente a contrato por meio de relatório de execução e de acordo com o Manual de Fiscalização de Contratos da ANAC e legislação vigente.	GTPP - Fiscal Técnico
Analisa os documentos dos processos de pagamento para liquidação e pagamento conforme respectivos contratos.	GEIT - Analistas
Elabora nota técnica, de forma imparcial e técnica, acerca da solução apresentada, levando em consideração os requisitos pré-estabelecidos.	GTPP - Fiscal Técnico
Verifica a pertinência da documentação ou da demanda, de forma atenta e diligente, em relação à competência da área	GTPP - Fiscal Técnico

envolvida, ao requerido pelo processo em questão e à legislação aplicável.	
Verifica fatura de forma precisa de acordo com as cláusulas contratuais do contrato do SERPRO.	GTPP - Fiscal Técnico

3.3 SISTEMAS

Nome	Descrição	Acesso
Planilha de Gestão de Contratos	Planilha de registro e acompanhamento das informações relativas aos contratos formalizados pela Gerência Técnica de Licitações e Contratos – GTLC.	\\svcdf1001\anac\SAF\GADM\CONTRATO S\Gerenciamento de Contratos GTLC.xlsx
SEI	Sistema Eletrônico de Informação.	https://sistemas.anac.gov.br/sei

3.4 DOCUMENTOS E PROCESSOS ADMINISTRATIVOS ELABORADOS NESTE MANUAL

Não há documentos ou processos administrativos a serem elaborados neste MPR.

4. PROCEDIMENTOS REFERENCIADOS

Procedimentos referenciados são processos de trabalho publicados em outro MPR que têm relação com os processos de trabalho publicados por este manual. Este MPR não possui nenhum processo de trabalho referenciado.

5. PROCEDIMENTOS

Este capítulo apresenta todos os processos de trabalho deste MPR. Para encontrar um processo específico, utilize o índice nas páginas iniciais deste documento. Ao final de cada etapa encontram-se descritas as orientações necessárias à continuidade da execução do processo. O presente MPR também está disponível de forma mais conveniente em versão eletrônica, onde pode(m) ser obtido(s) o(s) artefato(s) e outras informações sobre o processo.

5.1 Fiscalizar SIMPRES

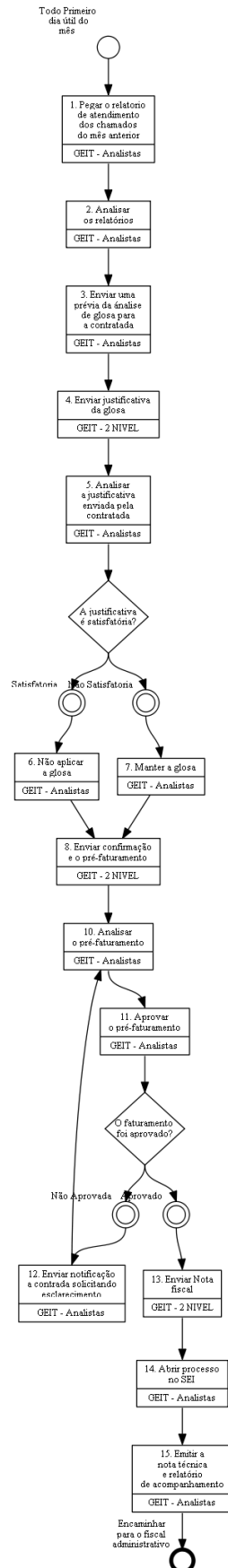
Processo de fiscalização do SIMPRES.

O processo contém, ao todo, 14 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Todo Primeiro dia útil do mês", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. Da mesma forma, o processo é considerado concluído quando alcança seu evento de fim. O evento de fim descrito para esse processo é: "Encaminhar para o fiscal administrativo".

A área envolvida na execução deste processo é a GTPP. Já os grupos envolvidos na execução deste processo são: GEIT - 2 NIVEL, GEIT - Analistas.

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possuam a seguinte competência: (1) Analisa os documentos dos processos de pagamento para liquidação e pagamento conforme respectivos contratos.

Abaixo se encontra(m) a(s) etapa(s) a ser(em) realizada(s) na execução deste processo e o diagrama do fluxo.



1. Pegar o relatório de atendimento dos chamados do mês anterior

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GEIT - Analistas.

DETALHAMENTO: Pegar o relatório gerado com todos os chamados de atendimentos.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "2. Analisar os relatórios".

10. Analisar o pré-faturamento

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GEIT - Analistas.

DETALHAMENTO: É feito uma análise do pré-faturamento enviado pela contratada.

COMPETÊNCIAS:

- Analisa os documentos dos processos de pagamento para liquidação e pagamento conforme respectivos contratos.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "11. Aprovar o pré-faturamento".

11. Aprovar o pré-faturamento

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GEIT - Analistas.

DETALHAMENTO: Decidir se o pré-faturamento foi aprovado ou não.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "O faturamento foi aprovado?" seja "não Aprovada", deve-se seguir para a etapa "12. Enviar notificação a contrada solicitando esclarecimento". Caso a resposta seja "aprovado", deve-se seguir para a etapa "13. Enviar Nota fiscal".

12. Enviar notificação a contrada solicitando esclarecimento

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GEIT - Analistas.

DETALHAMENTO: Envia uma mensagem a contratada pedindo que seja feita um esclarecimento dos fatores que levaram a não aprovação do faturamento.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "10. Analisar o pré-faturamento".

13. Enviar Nota fiscal

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GEIT - 2 NIVEL.

DETALHAMENTO: A empresa contratada é avisada que o pré-faturamento foi aprovado e envia a nota fiscal.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "14. Abrir processo no SEI".

14. Abrir processo no SEI

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GEIT - Analistas.

DETALHAMENTO: É aberto um processo no SEI para o pagamento.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "15. Emitir a nota técnica e relatório de acompanhamento".

15. Emitir a nota técnica e relatório de acompanhamento

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GEIT - Analistas.

DETALHAMENTO: O analista emite um parecer técnico a cerca do faturamento e um relatório de acompanhamento.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

2. Analisar os relatórios

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GEIT - Analistas.

DETALHAMENTO: Analisa no relatório o que atendeu ou não a SLA.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "3. Enviar uma prévia da análise de glosa para a contratada".

3. Enviar uma prévia da análise de glosa para a contratada

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GEIT - Analistas.

DETALHAMENTO: Envia uma análise prévia para que a contratada possa responder ou justificar os fatos apontados na glosa.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "4. Enviar justificativa da glosa".

4. Enviar justificativa da glosa

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GEIT - 2 NIVEL.

DETALHAMENTO: A contratada envia uma justificativa das glosas notificadas na análise feita pelo analista.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "5. Analisar a justificativa enviada pela contratada".

5. Analisar a justificativa enviada pela contratada

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GEIT - Analistas.

DETALHAMENTO: É analisada a justificativa da contratada para saber ela será aceita ou não.

COMPETÊNCIAS:

- Analisa os documentos dos processos de pagamento para liquidação e pagamento conforme respectivos contratos.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "A justificativa é satisfatória?" seja "satisfatória", deve-se seguir para a etapa "6. Não aplicar a glosa". Caso a resposta seja "não Satisfatória", deve-se seguir para a etapa "7. Manter a glosa".

6. Não aplicar a glosa

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GEIT - Analistas.

DETALHAMENTO: Quando a justificativa é satisfatória, o analista não aplica a glosa na empresa contratada.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "8. Enviar confirmação e o pré-faturamento".

7. Manter a glosa

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GEIT - Analistas.

DETALHAMENTO: Quando os analistas decidem que a justificativa não foi satisfatória, opta-se por manter a glosa.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "8. Enviar confirmação e o pré-faturamento".

8. Enviar confirmação e o pré-faturamento

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GEIT - 2 NÍVEL.

DETALHAMENTO: A empresa contratada envia uma confirmação sobre a decisão de aplicação ou não da glosa junto com o pré-faturamento para os analistas.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "10. Analisar o pré-faturamento".

5.2 Fiscalizar Prestação de Serviços de 1º Nível

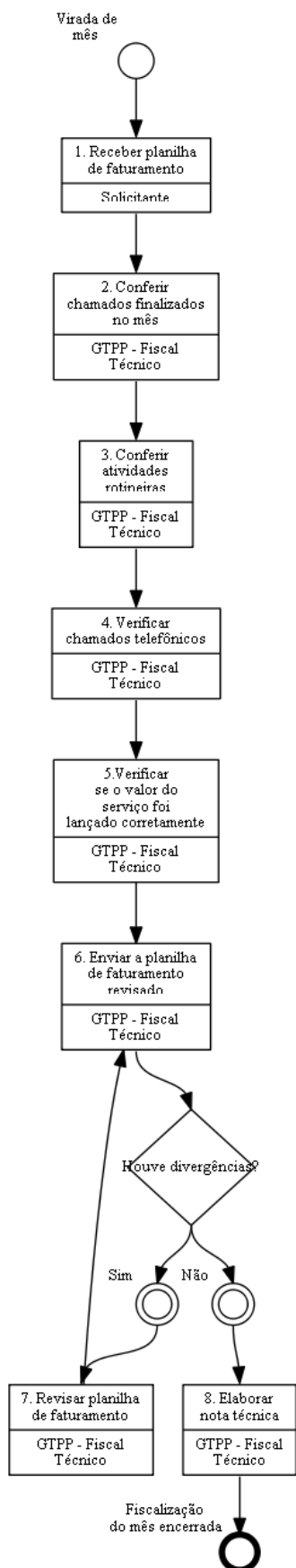
É realizada a verificação no portal de serviço para que seja feita o acompanhamento dos chamdos efetuados.

O processo contém, ao todo, 8 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Virada de mês", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. Da mesma forma, o processo é considerado concluído quando alcança seu evento de fim. O evento de fim descrito para esse processo é: "Fiscalização do mês encerrada".

A área envolvida na execução deste processo é a GTPP. Já os grupos envolvidos na execução deste processo são: GTPP - Fiscal Técnico, Solicitante.

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possua(m) as seguintes competências: (1) Analisa documentação referente a contrato por meio de relatório de execução e de acordo com o Manual de Fiscalização de Contratos da ANAC e legislação vigente; (2) Elabora nota técnica, de forma imparcial e técnica, acerca da solução apresentada, levando em consideração os requisitos pré-estabelecidos; (3) Verifica a pertinência da documentação ou da demanda, de forma atenta e diligente, em relação à competência da área envolvida, ao requerido pelo processo em questão e à legislação aplicável; (4) Verifica fatura de forma precisa de acordo com as cláusulas contratuais do contrato do SERPRO.

Abaixo se encontra(m) a(s) etapa(s) a ser(em) realizada(s) na execução deste processo e o diagrama do fluxo.



1. Receber planilha de faturamento

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Solicitante.

DETALHAMENTO: No início de cada mês, é recebido a planilha de faturamento com informações referente aos chamados finalizados e recebidos no mês, assim como a quantidade de ligações recebidas pelo PUC e informações a cerca do SLA.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "2. Conferir chamados finalizados no mês".

2. Conferir chamados finalizados no mês

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTPP - Fiscal Técnico.

DETALHAMENTO: Nessa atividade confere-se os chamados finalizados na planilha comparando com as informações contidas no portal de serviço (nas opções: na auditoria ou pesquisa avançada)

COMPETÊNCIAS:

- Analisa documentação referente a contrato por meio de relatório de execução e de acordo com o Manual de Fiscalização de Contratos da ANAC e legislação vigente.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: Planilha de Gestão de Contratos.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "3. Conferir atividades rotineiras".

3. Conferir atividades rotineiras

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTPP - Fiscal Técnico.

DETALHAMENTO: Nessa atividade é acessado a pasta de rede \\svcrj1201\Empresa GeP e lá é localizada a pasta referente ao mês e o ano da fiscalização reletiva a atividades rotineiras. Então é verificado se as horas de serviço prestadas em cada um dos aeroportos batem com as horas declaradas na planilha recebida. É conferido também se o horário de almoço foi respeitado.

COMPETÊNCIAS:

- Verifica a pertinência da documentação ou da demanda, de forma atenta e diligente, em relação à competência da área envolvida, ao requerido pelo processo em questão e à legislação aplicável.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "4. Verificar chamados telefônicos".

4. Verificar chamados telefônicos

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTPP - Fiscal Técnico.

DETALHAMENTO: É acessado novamente a pasta de rede e é procurado a pasta referente aos chamados telefônicos do mês. É verificado quantos chamados foram recebidos, quantas ligações foram efetivamente atendidas e quantas ligações foram abandonadas com mais ou menos de 10s de chamada.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "5. Verificar se o valor do serviço foi lançado corretamente".

5. Verificar se o valor do serviço foi lançado corretamente

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTPP - Fiscal Técnico.

DETALHAMENTO: Realizar a extração de dados da planilha referente aos chamados atendidos no mês com o intuito de verificar se cada atividade foi precificada da forma correta conforme o contrato.

COMPETÊNCIAS:

- Verifica fatura de forma precisa de acordo com as cláusulas contratuais do contrato do SERPRO.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "6. Enviar a planilha de faturamento revisado".

6. Enviar a planilha de faturamento revisado

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTPP - Fiscal Técnico.

DETALHAMENTO: É feito o envio da planilha de faturamento revisada e com considerações ao gestor do contrato e ao preposto da empresa prestadora de serviços de primeiro nível, para que eles façam suas observações ou questionem a fiscalização efetuada.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Houve divergências?" seja "sim", deve-se seguir para a etapa "7. Revisar planilha de faturamento". Caso a resposta seja "não", deve-se seguir para a etapa "8. Elaborar nota técnica".

7. Revisar planilha de faturamento

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTPP - Fiscal Técnico.

DETALHAMENTO: A planilha é revisada observando os pontos levantados pelo preposto da empresa avaliando se eles são pertinente ou não.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "6. Enviar a planilha de faturamento revisado".

8. Elaborar nota técnica

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTPP - Fiscal Técnico.

DETALHAMENTO: É aberto o processo de pagamento no SEI e é iniciado a elaboração da nota técnica com base nas informações finais da planilha. Ao final da nota é emitido um parecer a cerca do valor total a ser pago e caso haja alguma glosa a ser aplicada o valor é calculado e explicitado na nota técnica com a devida justificativa.

COMPETÊNCIAS:

- Elabora nota técnica, de forma imparcial e técnica, acerca da solução apresentada, levando em consideração os requisitos pré-estabelecidos.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

6. DISPOSIÇÕES FINAIS

Em caso de identificação de erros e omissões neste manual pelo executor do processo, a STI deve ser contatada. Cópias eletrônicas deste manual, do fluxo e dos artefatos usados podem ser encontradas em sistema.