



**MANUAL DE PROCEDIMENTO**

**MPR/STI-032-R04**

---

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

---

09/2017

**REVISÕES**

<b>Revisão</b>	<b>Aprovação</b>	<b>Aprovado Por</b>	<b>Modificações da Última Versão</b>
R00	13/07/2017	STI	Versão Original
R01	27/07/2017	STI	1) Processo 'Fiscalizar Contrato com Central IT' inserido. 2) Processo 'Validar Execução da OS Específica' inserido. 3) Processo 'Elaborar OS Rotineiras' inserido. 4) Processo 'Elaborar OS Específicas' inserido.
R02	22/08/2017	STI	1) Processo 'Fiscalizar Contrato de Terceiro Nível de Serviço de TI' modificado. 2) Processo 'Fiscalizar Contrato de Outsourcing de Impressão' modificado.
R03	14/09/2017	STI	1) Processo 'Elaborar OS Rotineiras' modificado. 2) Processo 'Elaborar OS Específicas' modificado.
R04	14/09/2017	STI	

## 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. 7.
- 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) Validar Execução da OS Específica, pág. 12.
  - 5.2) Fiscalizar Contrato de Terceiro Nível de Serviço de TI, pág. 15.
  - 5.3) Fiscalizar Contrato de Outsourcing de Impressão, pág. 19.
  - 5.4) Elaborar OS Específicas, pág. 24.
  - 5.5) Elaborar OS Rotineiras, pág. 28.
  - 5.6) Fiscalizar Prestação de Serviços de 1º Nível, pág. 32.
- 6) Disposições Finais, pág. 36.

## **PARTICIPAÇÃO NA EXECUÇÃO DOS PROCESSOS**

### **ÁREAS ORGANIZACIONAIS**

#### **1) Gerência de Infraestrutura Tecnológica**

- a) Fiscalizar Contrato de Terceiro Nível de Serviço de TI

#### **2) Gerência Técnica de Planejamento e Projetos**

- a) Fiscalizar Contrato de Outsourcing de Impressão

### **GRUPOS ORGANIZACIONAIS**

#### **a) GEIT - 2 NIVEL**

- 1) Fiscalizar Contrato de Outsourcing de Impressão

#### **b) GEIT - 3 NIVEL**

- 1) Elaborar OS Específicas
- 2) Elaborar OS Rotineiras
- 3) Validar Execução da OS Específica

#### **c) GEIT - Analistas**

- 1) Elaborar OS Específicas
- 2) Elaborar OS Rotineiras
- 3) Fiscalizar Contrato de Outsourcing de Impressão
- 4) Validar Execução da OS Específica

#### **d) GTPP - Fiscal Técnico**

- 1) Fiscalizar Prestação de Serviços de 1º Nível

#### **e) Solicitante da STI**

- 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) Validar Execução da OS Específica.
- b) Fiscalizar Contrato de Terceiro Nível de Serviço de TI.
- c) Fiscalizar Contrato de Outsourcing de Impressão.
- d) Elaborar OS Específicas.
- e) Elaborar OS Rotineiras.
- f) Fiscalizar Prestação de Serviços de 1º Nível.

### 1.2 REVOGAÇÃO

MPR/STI-032-R02, aprovado na data de 22 de agosto de 2017.

### 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 de Infraestrutura Tecnológica - GEIT	A Gerência de Infraestrutura Tecnológica é responsável por estabelecer e formular estratégias e padrões relacionados com a administração dos recursos de tecnologia da informação para a sistematização e disponibilização de informações gerenciais, visando dar suporte ao processo decisório

	da ANAC e suprir e dar suporte às áreas da Agência na execução e gerenciamento dos projetos de tecnologia da informação necessários ao provimento de infraestrutura de tecnologia da informação das atividades finalísticas e de gestão interna, além de organizar, dirigir, controlar e avaliar os serviços de segurança da informação e inovação tecnológica da Superintendência de Tecnologia da Informação.
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.

<b>Grupo Organizacional</b>	<b>Descrição</b>
GEIT - 2 NIVEL	Empresa terceirizada contratada (G&P) de 2º nível.
GEIT - 3 NIVEL	Empresa terceirizada contratada (Central IT) de 1º nível.
GEIT - Analistas	Analistas do GEIT
GTPP - Fiscal Técnico	Fiscais técnicos no âmbito da GTPP.
Solicitante da STI	O solicitante da STI é o servidor que está solicitando a capacitação

### 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 5, 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:

<b>Competência</b>	<b>Áreas e Grupos</b>
Analisa atentamente se justificativa da contratada está de acordo com respectivos contratos e/ou documentos.	GEIT - Analistas
Confere atentamente chamados finalizados no mês, na respectiva planilha, de acordo com informações contidas no portal de serviço.	GTPP - Fiscal Técnico
Elabora documento descrevendo os assuntos relevantes.	GEIT - 3 NIVEL
Elabora nota técnica, de forma imparcial e técnica, acerca da solução apresentada, levando em consideração os requisitos pré-estabelecidos.	GTPP - Fiscal Técnico

Valida documentos produzidos, com atenção aos detalhes, às formas e aos aspectos técnicos necessários.	GEIT - Analistas
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.	GTPP - Fiscal Técnico
Verifica fatura de forma precisa de acordo com as cláusulas contratuais do contrato do SERPRO.	GTPP - Fiscal Técnico

### 3.3 SISTEMAS

<b>Nome</b>	<b>Descrição</b>	<b>Acesso</b>
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.	<a href="https://sistemas.anac.gov.br/sei">https://sistemas.anac.gov.br/sei</a>

### 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 Validar Execução da OS Específica

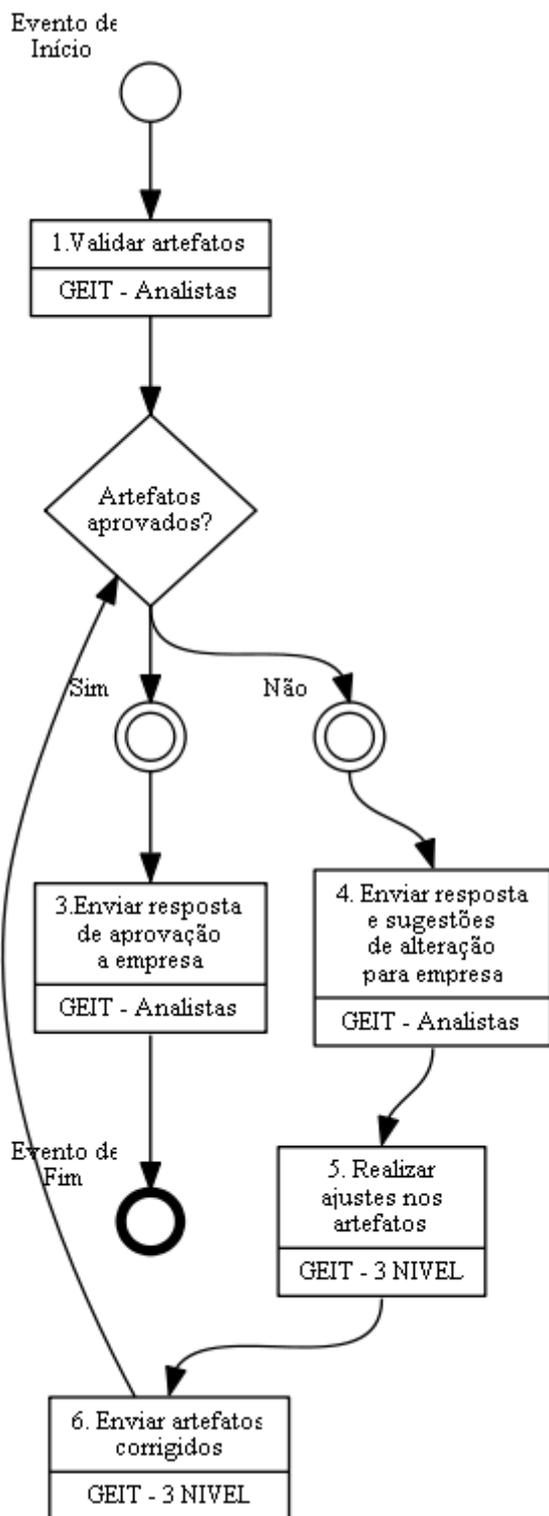
Validação das execução das ordens de serviços específicos.

O processo contém, ao todo, 5 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Evento de Início", 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: "Evento de Fim".

Os grupos envolvidos na execução deste processo são: GEIT - 3 NIVEL, GEIT - Analistas.

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possua(m) as seguintes competências: (1) Elabora documento descrevendo os assuntos relevantes; (2) Valida documentos produzidos, com atenção aos detalhes, às formas e aos aspectos técnicos necessários.

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



### 1. Validar artefatos

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GEIT - Analistas.

DETALHAMENTO: É analisado a necessidade de requerer um esclarecimento da execução da OS pela empresa. Caso seja, a mesma esclarece o requerido por email. Então é validada a execução e pode ser aprovada ou sugerida alterações e melhorias nos artefatos.

**COMPETÊNCIAS:**

- Valida documentos produzidos, com atenção aos detalhes, às formas e aos aspectos técnicos necessários.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Artefatos aprovados?" seja "não", deve-se seguir para a etapa "4. Enviar resposta e sugestões de alteração para empresa". Caso a resposta seja "sim", deve-se seguir para a etapa "3. Enviar resposta de aprovação a empresa".

### **3. Enviar resposta de aprovação a empresa**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GEIT - Analistas.

DETALHAMENTO: É enviado uma resposta dizendo que os analistas estão de acordo, juntamente com considerações finais e sugestões de melhoria na execução.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

### **4. Enviar resposta e sugestões de alteração para empresa**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GEIT - Analistas.

DETALHAMENTO: É enviada uma resposta para empresa juntamente alterações e correções nos artefatos que devem ser realizados.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "5. Realizar ajustes nos artefatos".

### **5. Realizar ajustes nos artefatos**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GEIT - 3 NIVEL.

DETALHAMENTO: São feitas alterações de acordo com o solicitado.

**COMPETÊNCIAS:**

- Elabora documento descrevendo os assuntos relevantes.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "6. Enviar artefatos corrigidos".

### **6. Enviar artefatos corrigidos**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GEIT - 3 NIVEL.

DETALHAMENTO: É enviada uma proposta alterada de acordo com o que foi acordado. São feitas reuniões até que o acordo seja firmado.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Artefatos aprovados?" seja "não", deve-se seguir para a etapa "4. Enviar resposta e sugestões de alteração para empresa". Caso a resposta seja "sim", deve-se seguir para a etapa "3. Enviar resposta de aprovação a empresa".

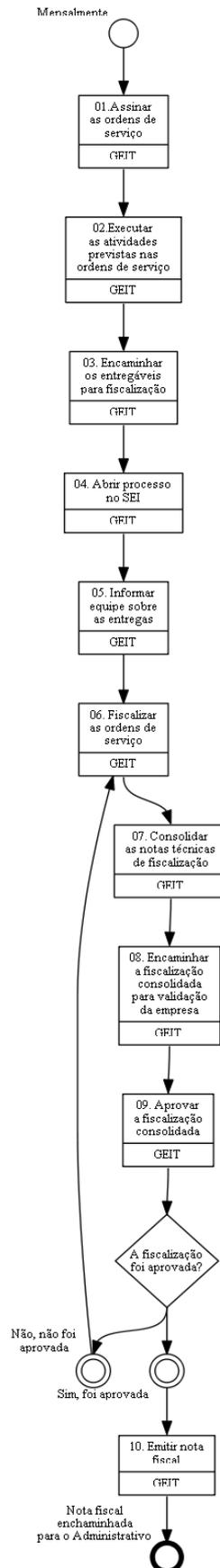
## 5.2 Fiscalizar Contrato de Terceiro Nível de Serviço de TI

Fiscalizar Contrato com Central IT

O processo contém, ao todo, 10 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Mensalmente", 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: "Nota fiscal encaminhada para o Administrativo".

A área envolvida na execução deste processo é a GEIT.

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



**01. Assinar as ordens de serviço**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GEIT.

DETALHAMENTO: A empresa realiza a entrega das ordens de serviço rotineiras e sistêmicas.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "02. Executar as atividades previstas nas ordens de serviço".

**02. Executar as atividades previstas nas ordens de serviço**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GEIT.

DETALHAMENTO: Executar as atividades previstas, no período de um mês, nas ordens de serviço rotineiras. Já as atividades sistêmicas específicas são abertas sob demanda.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "03. Encaminhar os entregáveis para fiscalização".

**03. Encaminhar os entregáveis para fiscalização**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GEIT.

DETALHAMENTO: A empresa disponibiliza os arquivos com os entregáveis previstos nas Ordens de Serviço.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "04. Abrir processo no SEI".

**04. Abrir processo no SEI**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GEIT.

DETALHAMENTO: É aberto um processo no SEI

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "05. Informar equipe sobre as entregas".

**05. Informar equipe sobre as entregas**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GEIT.

DETALHAMENTO: esta etapa não possui detalhamento.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "06. Fiscalizar as ordens de serviço".

**06. Fiscalizar as ordens de serviço**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GEIT.

DETALHAMENTO: Cada membro da equipe fiscaliza a respectiva Ordem de Serviço, e então, redige uma Nota Técnica e a insere no processo do SEI.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "07. Consolidar as notas técnicas de fiscalização".

**07. Consolidar as notas técnicas de fiscalização**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GEIT.

DETALHAMENTO: O fiscal técnico consolida as Notas Técnicas de fiscalização

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "08. Encaminhar a fiscalização consolidada para validação da empresa".

### **08. Encaminhar a fiscalização consolidada para validação da empresa**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GEIT.

DETALHAMENTO: Encaminhar a fiscalização consolidada para validação da empresa

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "09. Aprovar a fiscalização consolidada".

### **09. Aprovar a fiscalização consolidada**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GEIT.

DETALHAMENTO: A empresa é responsável pela aprovação da fiscalização consolidada.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "A fiscalização foi aprovada?" seja "sim, foi aprovada", deve-se seguir para a etapa "10. Emitir nota fiscal". Caso a resposta seja "não, não foi aprovada", deve-se seguir para a etapa "06. Fiscalizar as ordens de serviço".

### **10. Emitir nota fiscal**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GEIT.

DETALHAMENTO: Emitir nota fiscal e encaminhar para o Administrativo.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

### **5.3 Fiscalizar Contrato de Outsourcing de Impressão**

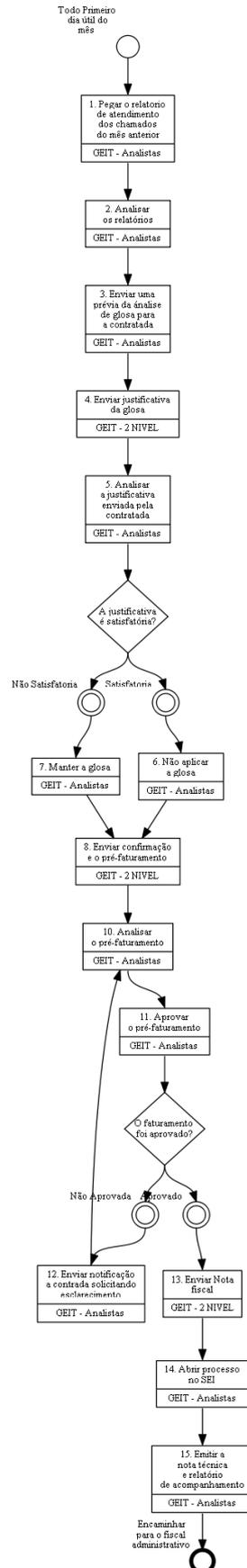
Processo de fiscalização do SIMPRES.

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 atentamente se justificativa da contratada está de acordo com respectivos contratos e/ou documentos.

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 atentamente se justificativa da contratada está de acordo com respectivos contratos e/ou documentos.

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 "aprovado", deve-se seguir para a etapa "13. Enviar Nota fiscal". Caso a resposta seja "não Aprovada", deve-se seguir para a etapa "12. Enviar notificação a contrada solicitando esclarecimento".

## **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 atentamente se justificativa da contratada está de acordo com respectivos contratos e/ou documentos.

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

## 5.4 Elaborar OS Específicas

Elaboração de ordens de serviço específicas

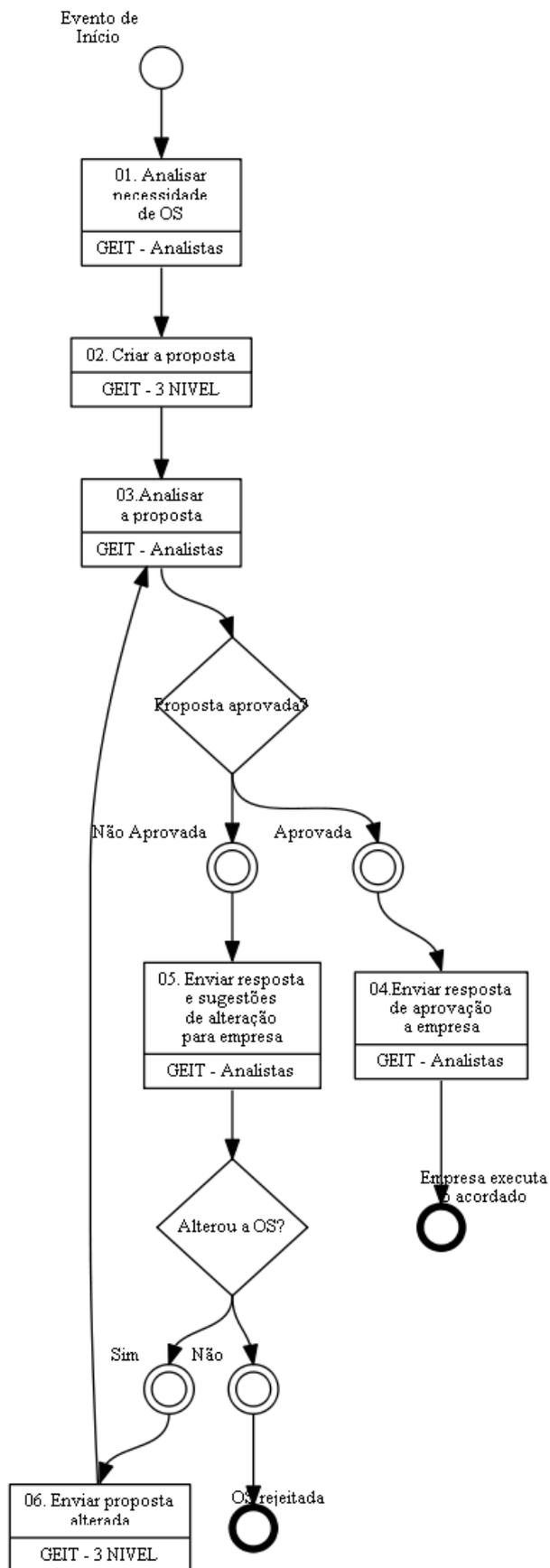
O processo contém, ao todo, 6 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Evento de Início", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. Da mesma forma, o processo é considerado concluído quando alcança algum de seus eventos de fim. Os eventos de fim descritos para esse processo são:

- a) Empresa executa o acordado.
- b) OS rejeitada.

Os grupos envolvidos na execução deste processo são: GEIT - 3 NIVEL, GEIT - Analistas.

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possuam a seguinte competência: (1) Elabora documento descrevendo os assuntos relevantes.

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



**01. Analisar necessidade de OS**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GEIT - Analistas.

DETALHAMENTO: É realizado uma análise, podendo incluir reuniões, acerca da OS. Depois de ser definido o que será solicitado da empresa, é enviada uma solicitação de criação de proposta para a mesma.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "02. Criar a proposta".

**02. Criar a proposta**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GEIT - 3 NIVEL.

DETALHAMENTO: A empresa de apoio cria uma proposta de OS e envia para os analistas da GEIT.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "03. Analisar a proposta".

**03. Analisar a proposta**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GEIT - Analistas.

DETALHAMENTO: É realizado uma análise pelo analista da área para qual o serviço foi solicitado.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Proposta aprovada?" seja "não Aprovada", deve-se seguir para a etapa "05. Enviar resposta e sugestões de alteração para empresa". Caso a resposta seja "aprovada", deve-se seguir para a etapa "04. Enviar resposta de aprovação a empresa".

**04. Enviar resposta de aprovação a empresa**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GEIT - Analistas.

DETALHAMENTO: A proposta é enviada, nela são postas algumas considerações finais à empresa.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

**05. Enviar resposta e sugestões de alteração para empresa**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GEIT - Analistas.

DETALHAMENTO: É enviada a empresa uma resposta juntamente a sugestões de alterações na proposta.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Alterou a OS?" seja "sim", deve-se seguir para a etapa "06. Enviar proposta alterada". Caso a resposta seja "não", esta etapa finaliza o procedimento.

**06. Enviar proposta alterada**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GEIT - 3 NIVEL.

DETALHAMENTO: É enviada uma proposta alterada de acordo com o que foi acordado. São feitas reuniões entre a empresa e os analistas da GEIT até que o acordo seja firmado.

**COMPETÊNCIAS:**

- Elabora documento descrevendo os assuntos relevantes.

**CONTINUIDADE:** deve-se seguir para a etapa "03.Analisar a proposta".

## 5.5 Elaborar OS Rotineiras

Elaboração de ordens de serviços rotineiras

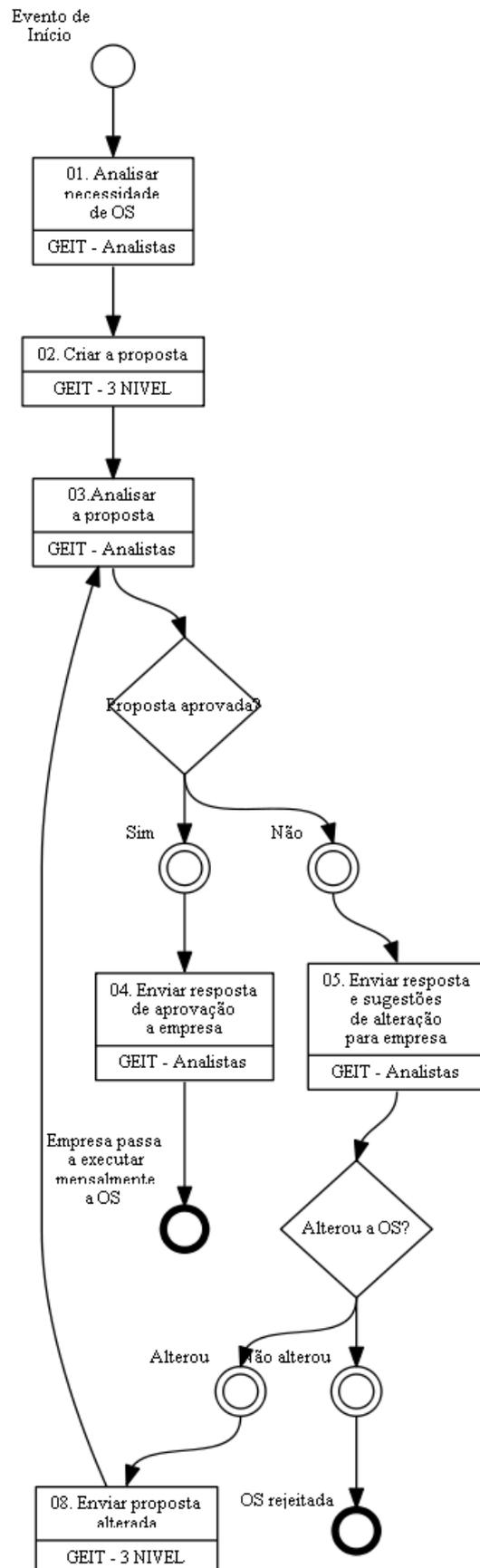
O processo contém, ao todo, 6 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Evento de Início", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. Da mesma forma, o processo é considerado concluído quando alcança algum de seus eventos de fim. Os eventos de fim descritos para esse processo são:

- a) OS rejeitada.
- b) Empresa passa a executar mensalmente a OS.

Os grupos envolvidos na execução deste processo são: GEIT - 3 NIVEL, GEIT - Analistas.

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possuam a seguinte competência: (1) Elabora documento descrevendo os assuntos relevantes.

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



**01. Analisar necessidade de OS**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GEIT - Analistas.

DETALHAMENTO: É realizado uma análise, podendo incluir reuniões, acerca da OS. Depois de ser definido o que será solicitado da empresa, é enviada uma solicitação de criação de proposta para a mesma.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "02. Criar a proposta".

**02. Criar a proposta**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GEIT - 3 NIVEL.

DETALHAMENTO: A empresa de apoio cria e envia uma proposta de ordem de serviço para os analistas da GEIT.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "03. Analisar a proposta".

**03. Analisar a proposta**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GEIT - Analistas.

DETALHAMENTO: É realizado uma análise pelo analista da área para qual o serviço foi solicitado.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Proposta aprovada?" seja "não", deve-se seguir para a etapa "05. Enviar resposta e sugestões de alteração para empresa". Caso a resposta seja "sim", deve-se seguir para a etapa "04. Enviar resposta de aprovação a empresa".

**04. Enviar resposta de aprovação a empresa**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GEIT - Analistas.

DETALHAMENTO: É enviada uma resposta para empresa, com a aprovação e algumas considerações finais, quando necessário.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

**05. Enviar resposta e sugestões de alteração para empresa**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GEIT - Analistas.

DETALHAMENTO: É enviada uma resposta a empresa, com sugestões de alterações na proposta para que ela possa ser aprovada.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Alterou a OS?" seja "alterou", deve-se seguir para a etapa "08. Enviar proposta alterada". Caso a resposta seja "não alterou", esta etapa finaliza o procedimento.

**08. Enviar proposta alterada**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GEIT - 3 NIVEL.

DETALHAMENTO: É enviada uma proposta alterada de acordo com o que foi acordado. São feitas reuniões até que o acordo seja firmado.

**COMPETÊNCIAS:**

- Elabora documento descrevendo os assuntos relevantes.

**CONTINUIDADE:** deve-se seguir para a etapa "03.Analisar a proposta".

## 5.6 Fiscalizar Prestação de Serviços de 1º Nível

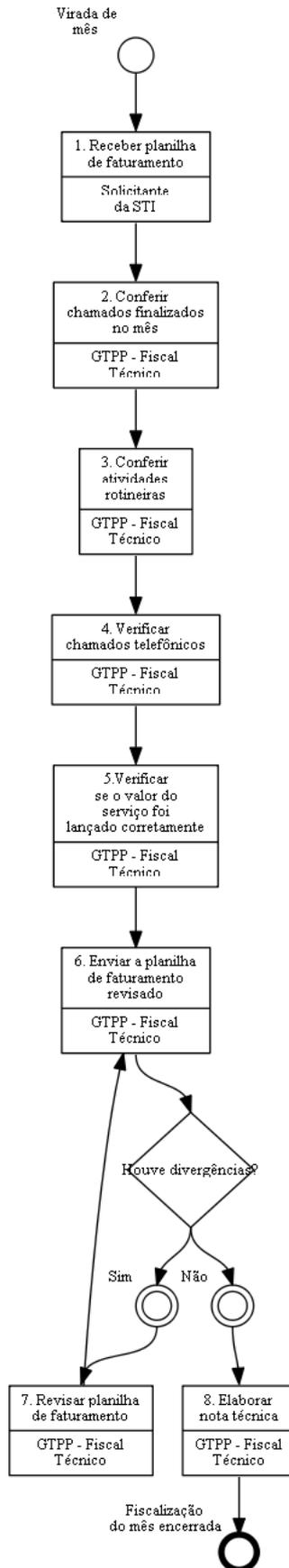
É realizada a verificação no portal de serviço para que seja feita o acompanhamento dos chamdos efetuados.

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".

Os grupos envolvidos na execução deste processo são: GTPP - Fiscal Técnico, Solicitante da STI.

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possua(m) as seguintes competências: (1) Confere atentamente chamados finalizados no mês, na respectiva planilha, de acordo com informações contidas no portal de serviço; (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 da STI.

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:

- Confere atentamente chamados finalizados no mês, na respectiva planilha, de acordo com informações contidas no portal de serviço.

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 "não", deve-se seguir para a etapa "8. Elaborar nota técnica". Caso a resposta seja "sim", deve-se seguir para a etapa "7. Revisar planilha de faturamento".

### **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.