



MANUAL DE PROCEDIMENTO

MPR/STI-032-R07

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

02/2018

REVISÕES

Revisão	Aprovação	Aprovado Por	Modificações da Última Versão
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	06/11/2017	STI	
R05	30/11/2017	STI	1) Processo 'Elaborar OS Rotineiras' modificado. 2) Processo 'Elaborar OS Específicas' modificado.
R06	01/02/2018	STI	1) Processo 'Fiscalizar Prestação de Serviços de 1º e 2º Nível' modificado. 2) Processo 'Fiscalizar Contrato de Outsourcing de Impressão' modificado. 3) Processo 'Fiscalizar Contrato de Terceiro Nível de Serviço de TI' modificado.
R07	01/02/2018	STI	1) Processo 'Fiscalizar Prestação de Serviços de 1º e 2º Nível' removido. 2) Processo 'Fiscalizar Contrato de Terceiro Nível de Serviço de TI' removido. 3) Processo 'Fiscalizar Contrato de Serviços de TI' inserido. 4) Processo 'Fiscalizar as Ordens de Serviço' inserido. 5) Processo 'Consolidar Fiscalização do Contrato de Serviços de TI' inserido.

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) Validar Execução da OS Específica, pág. 12.
 - 5.2) Elaborar OS Específicas, pág. 15.
 - 5.3) Elaborar OS Rotineiras, pág. 19.
 - 5.4) Fiscalizar Contrato de Outsourcing de Impressão, pág. 23.
 - 5.5) Consolidar Fiscalização do Contrato de Serviços de TI, pág. 28.
 - 5.6) Fiscalizar as Ordens de Serviço, pág. 31.
 - 5.7) Fiscalizar Contrato de Serviços de TI, pág. 34.
- 6) Disposições Finais, pág. 38.

PARTICIPAÇÃO NA EXECUÇÃO DOS PROCESSOS

ÁREAS ORGANIZACIONAIS

1) Gerência Técnica de Planejamento e Projetos

- a) Consolidar Fiscalização do Contrato de Serviços de TI
- b) Fiscalizar Contrato de Outsourcing de Impressão

GRUPOS ORGANIZACIONAIS

a) GEIT- Empresa Prestadora de Serviço

- 1) Consolidar Fiscalização do Contrato de Serviços de TI
- 2) Fiscalizar Contrato de Serviços de TI

b) GEIT - 2 NIVEL

- 1) Fiscalizar Contrato de Outsourcing de Impressão

c) GEIT - 3 NIVEL

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

d) GEIT - Fiscal Técnico

- 1) Consolidar Fiscalização do Contrato de Serviços de TI
- 2) Fiscalizar as Ordens de Serviço
- 3) Fiscalizar Contrato de Serviços de TI

e) GEIT - Servidores

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

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) Elaborar OS Específicas.
- c) Elaborar OS Rotineiras.
- d) Fiscalizar Contrato de Outsourcing de Impressão.
- e) Consolidar Fiscalização do Contrato de Serviços de TI.
- f) Fiscalizar as Ordens de Serviço.
- g) Fiscalizar Contrato de Serviços de TI.

1.2 REVOGAÇÃO

MPR/STI-032-R06, aprovado na data de 01 de fevereiro de 2018.

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- Empresa Prestadora de Serviço	Empresa contratada de serviços
GEIT - 2 NIVEL	Empresa terceirizada contratada (G&P) de 2º nível.
GEIT - 3 NIVEL	Empresa terceirizada contratada (Central IT) de 1º nível.
GEIT - Fiscal Técnico	Servidor representante da Área de Tecnologia da Informação, indicado pela autoridade competente dessa área para fiscalizar tecnicamente o contrato.
GEIT - Servidores	Analistas do GEIT

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 referenciados neste MPR. Estes processos são publicados em outros manuais que não este, mas cuja leitura é essencial para o entendimento dos processos publicados neste manual. O capítulo 4 expõe em quais manuais são localizados cada um dos processos de trabalho referenciados.

O capítulo 5 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 6 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:

Competência	Áreas e Grupos
Analisa atentamente se justificativa da contratada está de acordo com respectivos contratos e/ou documentos.	GEIT - Servidores
Analisa relatórios da STI, de forma imparcial e objetiva.	GEIT - Servidores
Analisa, de maneira criteriosa e imparcial, a proposta de criação da nova OS.	GEIT - Servidores
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.	GEIT - Servidores

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

3.3 SISTEMAS

Nome	Descrição	Acesso
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 Validar Execução da OS Específica

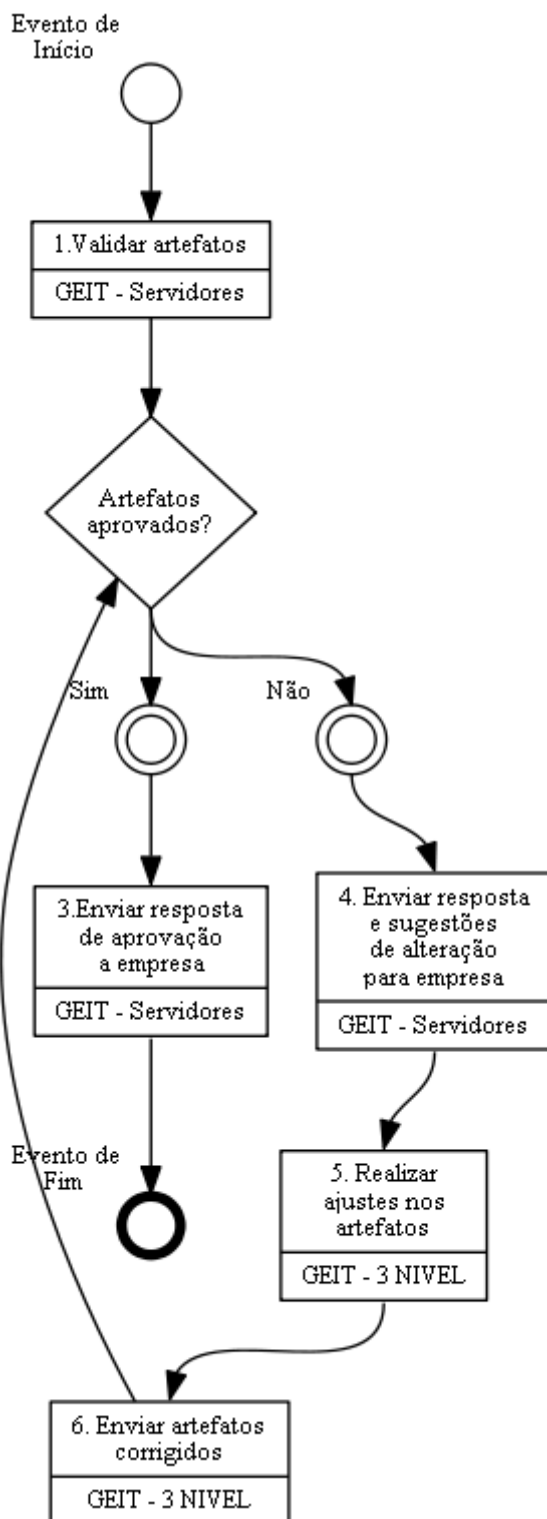
Validação das execução das ordens de serviços específicos.

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 - Servidores.

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 - Servidores.

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 "sim", deve-se seguir para a etapa "3. Enviar resposta de aprovação a empresa". Caso a resposta seja "não", deve-se seguir para a etapa "4. Enviar resposta e sugestões de alteração para empresa".

3. Enviar resposta de aprovação a empresa

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GEIT - Servidores.

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 - Servidores.

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 "sim", deve-se seguir para a etapa "3. Enviar resposta de aprovação a empresa". Caso a resposta seja "não", deve-se seguir para a etapa "4. Enviar resposta e sugestões de alteração para empresa".

5.2 Elaborar OS Específicas

Elaboração de ordens de serviço específicas

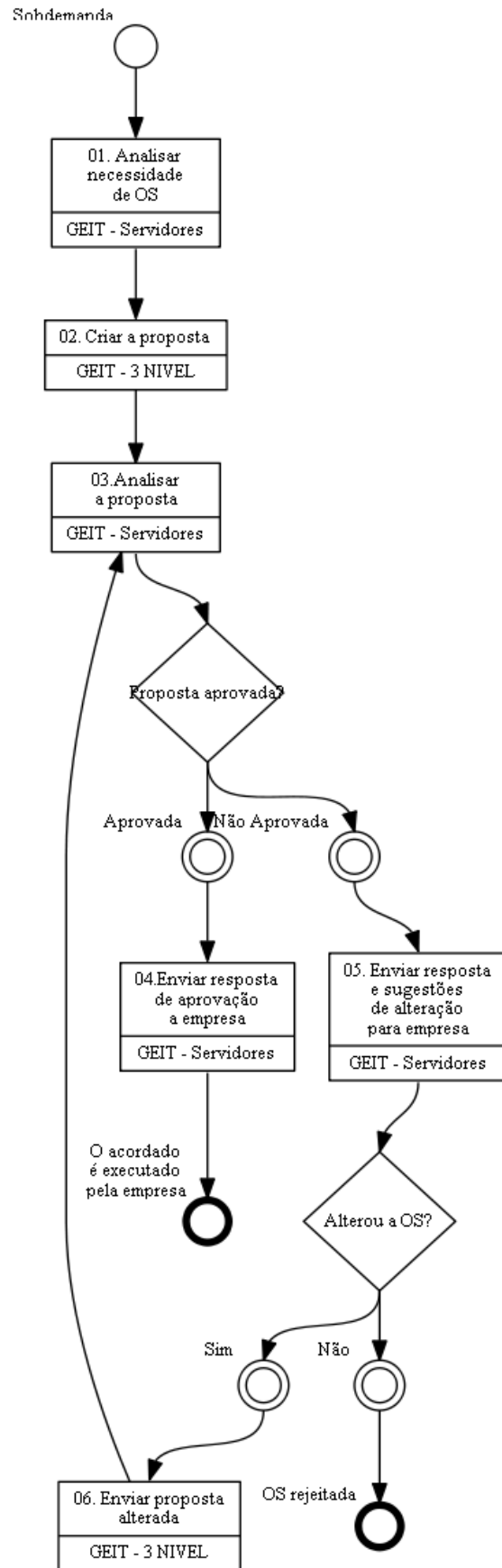
O processo contém, ao todo, 6 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Sobdemanda", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. Da mesma forma, o processo é considerado concluído quando alcança algum de seus eventos de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

- a) O acordado é executado pela empresa.
- b) OS rejeitada.

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

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possua(m) as seguintes competências: (1) Analisa, de maneira criteriosa e imparcial, a proposta de criação da nova OS; (2) 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 - Servidores.

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 - Servidores.

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

COMPETÊNCIAS:

- Analisa, de maneira criteriosa e imparcial, a proposta de criação da nova OS.

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 - Servidores.

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 - Servidores.

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 "não", esta etapa finaliza o procedimento. Caso a resposta seja "sim", deve-se seguir para a etapa "06. Enviar proposta alterada".

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.
PROCESSOS DISPARADOS AO FINAL DESTA ATIVIDADE: 'Validar Execução da OS Específica', publicado no MPR/STI-032-R06, obrigatoriamente.
CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "03.Analisar a proposta".

5.3 Elaborar OS Rotineiras

Elaboração de ordens de serviços rotineiras

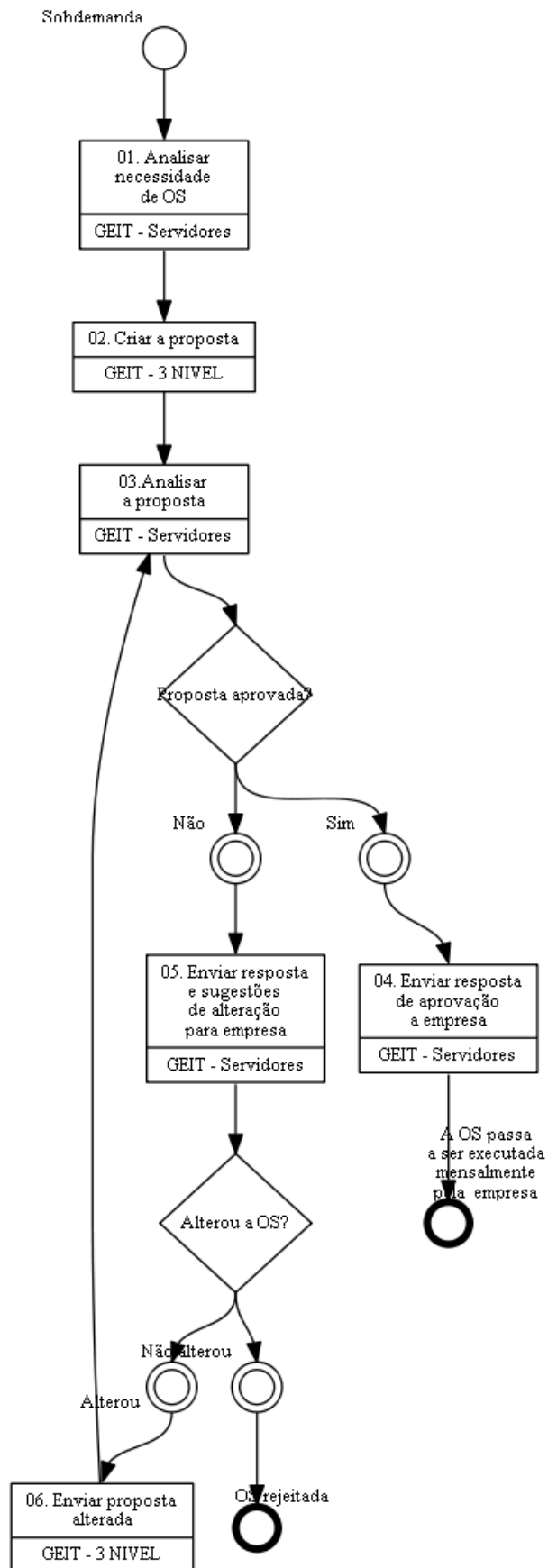
O processo contém, ao todo, 6 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Sobdemanda", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. Da mesma forma, o processo é considerado concluído quando alcança algum de seus eventos de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

- a) OS rejeitada.
- b) A OS passa a ser executada mensalmente pela empresa.

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

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possua(m) as seguintes competências: (1) Analisa, de maneira criteriosa e imparcial, a proposta de criação da nova OS; (2) 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 - Servidores.

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 - Servidores.

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

COMPETÊNCIAS:

- Analisa, de maneira criteriosa e imparcial, a proposta de criação da nova OS.

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 - Servidores.

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 - Servidores.

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 "06. Enviar proposta alterada". Caso a resposta seja "não alterou", 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 até que o acordo seja firmado.
COMPETÊNCIAS: - Elabora documento descrevendo os assuntos relevantes.
PROCESSOS DISPARADOS AO FINAL DESTA ATIVIDADE: 'Elaborar OS Específicas', publicado no MPR/STI-032-R06, obrigatoriamente.
CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "03.Analisar a proposta".

5.4 Fiscalizar Contrato de Outsourcing de Impressão

Processo de fiscalização do SIMPRES.

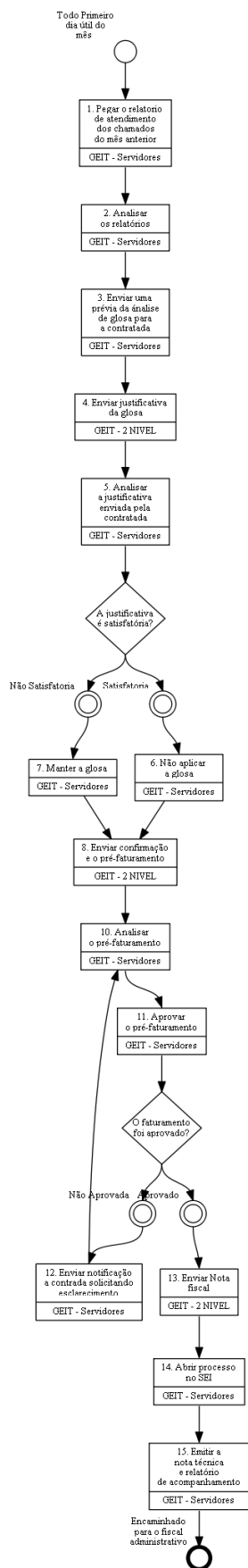
O processo contém, ao todo, 14 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Todo Primeiro dia útil do mês", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. O solicitante deve seguir a seguinte instrução: 'Coloque aqui as instruções que devem ser seguidas pelo solicitante para pedir esta demanda'.

O processo é considerado concluído quando alcança seu evento de fim. O evento de fim descrito para esse processo é: "Encaminhado 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 - Servidores.

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possua(m) as seguintes competências: (1) Analisa atentamente se justificativa da contratada está de acordo com respectivos contratos e/ou documentos; (2) Analisa relatórios da STI, de forma imparcial e objetiva; (3) Elabora nota técnica, de forma imparcial e técnica, acerca da solução apresentada, levando em consideração os requisitos pré-estabelecidos.

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 - Servidores.

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 - Servidores.

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 - Servidores.

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 - Servidores.

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 - Servidores.

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 - Servidores.

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

COMPETÊNCIAS:

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

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

2. Analisar os relatórios

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GEIT - Servidores.

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

COMPETÊNCIAS:

- Analisa relatórios da STI, de forma imparcial e objetiva.

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 - Servidores.

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 - Servidores.

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 - Servidores.

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 - Servidores.

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 NIVEL.

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

PROCESSOS DISPARADOS AO FINAL DESTA ATIVIDADE: 'Elaborar OS Rotineiras', publicado no MPR/STI-032-R06, obrigatoriamente.

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

5.5 Consolidar Fiscalização do Contrato de Serviços de TI

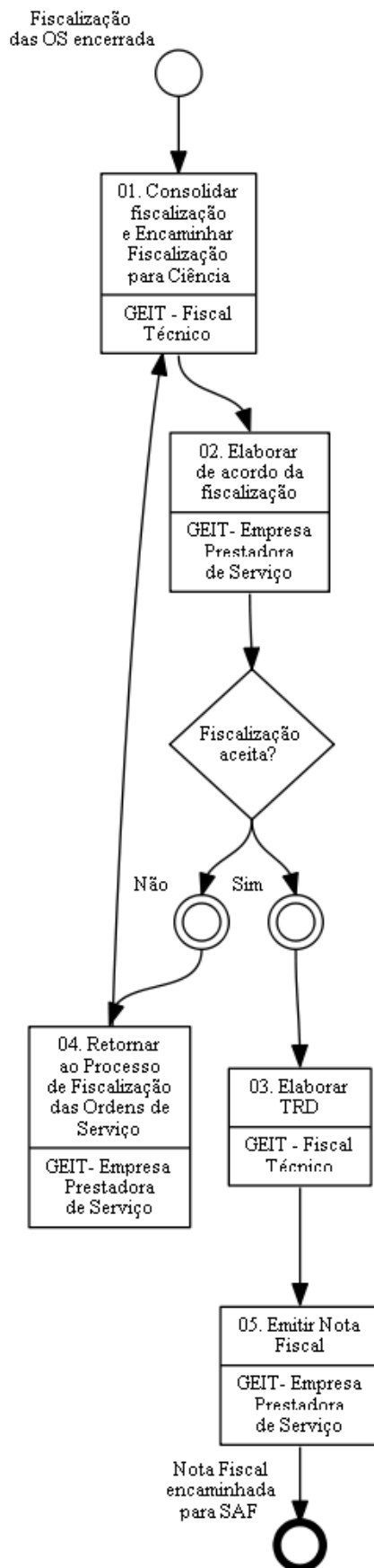
Segunda etapa do processo de fiscalização de contrato de TI

O processo contém, ao todo, 5 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Fiscalização das OS encerrada", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. O solicitante deve seguir a seguinte instrução: 'Esse evento deve ser editado para representar a situação que inicia o processo Cada processo possui somente um evento de início Coloque aqui as instruções que devem ser seguidas pelo solicitante para pedir esta demanda'.

O processo é considerado concluído quando alcança seu evento de fim. O evento de fim descrito para esse processo é: "Nota Fiscal encaminhada para SAF.

A área envolvida na execução deste processo é a GTPP. Já os grupos envolvidos na execução deste processo são: GEIT- Empresa Prestadora de Serviço, GEIT - Fiscal Técnico.

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



01. Consolidar fiscalização e Encaminhar Fiscalização para Ciência

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GEIT - Fiscal Técnico.

DETALHAMENTO: Uma planilha contendo todas as Ordens de Serviço e os valores atestados pelos fiscais é enviada para a análise e manifestação da contratada.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "02. Elaborar de acordo da fiscalização".

02. Elaborar de acordo da fiscalização

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GEIT- Empresa Prestadora de Serviço.

DETALHAMENTO: A empresa recebe a fiscalização, a analisa e pode ou não contestar a mesma. Caso ela aceite, emite um termo "De acordo", aprovando a fiscalização. Caso não aceite, ela devolve para a GEIT que irá analisar as reclamações da empresa.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Fiscalização aceita?" seja "sim", deve-se seguir para a etapa "03. Elaborar TRD". Caso a resposta seja "não", deve-se seguir para a etapa "04. Retornar ao Processo de Fiscalização das Ordens de Serviço".

03. Elaborar TRD

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GEIT - Fiscal Técnico.

DETALHAMENTO: É elaborado o Termo de recebimento definitivo que autoriza a emissão da fatura. O valor da fatura é o mesmo que foi atestado pela fiscalização

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "05. Emitir Nota Fiscal".

04. Retornar ao Processo de Fiscalização das Ordens de Serviço

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GEIT- Empresa Prestadora de Serviço.

DETALHAMENTO: Não sendo aprovado, deve-se retornar ao processo de fiscalização das OS para que os fiscais possam avaliar as contestações da empresa.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "01. Consolidar fiscalização e Encaminhar Fiscalização para Ciência".

05. Emitir Nota Fiscal

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GEIT- Empresa Prestadora de Serviço.

DETALHAMENTO: A empresa emite a Nota Fiscal que será anexada ao processo no SEI!. A partir disso o processo será encaminhado para o administrativo.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

5.6 Fiscalizar as Ordens de Serviço

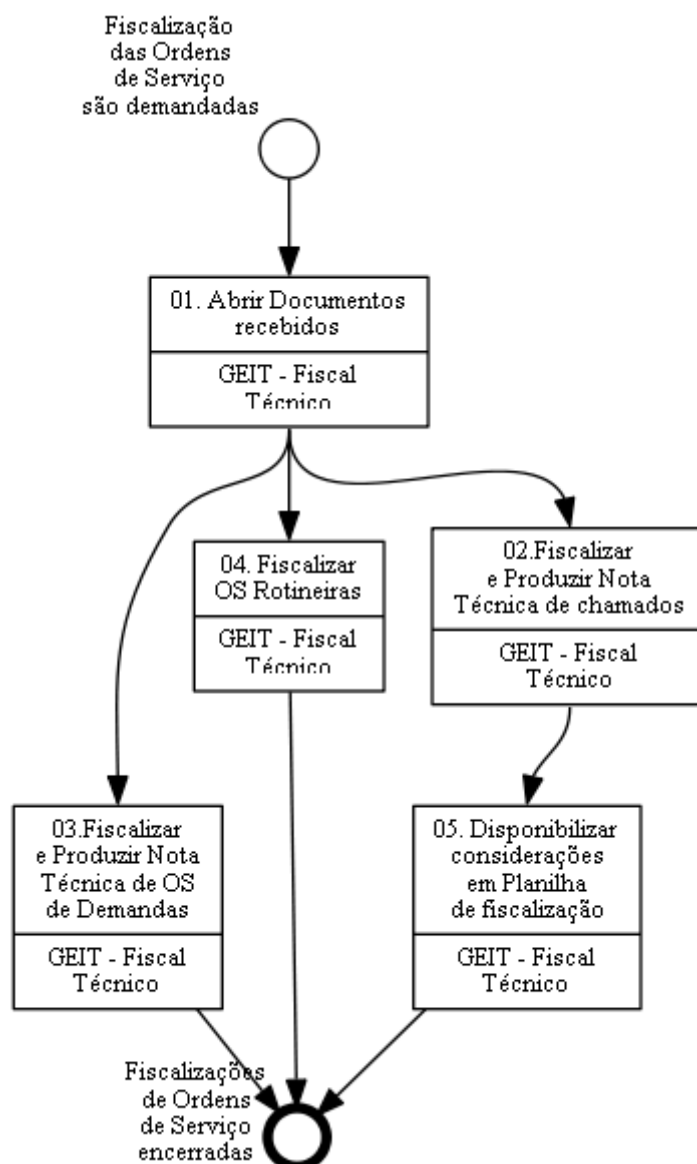
Processo de Fiscalização das Ordens de Serviço de acordo com o contrato vigente.

O processo contém, ao todo, 5 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Fiscalização das Ordens de Serviço são demandadas", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. O solicitante deve seguir a seguinte instrução: 'Serão analisados documentos diversos para realizar a apuração dos indicadores estabelecidos para cada OS no contrato'.

O processo é considerado concluído quando alcança seu evento de fim. O evento de fim descrito para esse processo é: "Fiscalizações de Ordens de Serviço encerradas.

O grupo envolvido na execução deste processo é: GEIT - Fiscal Técnico.

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



01. Abrir Documentos recebidos

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GEIT - Fiscal Técnico.

DETALHAMENTO: Os fiscais conferem se todos os documentos necessários para iniciar a fiscalização estão disponíveis no diretório SVN.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para as etapas: "02.Fiscalizar e Produzir Nota Técnica de chamados", "03.Fiscalizar e Produzir Nota Técnica de OS de Demandas", "04. Fiscalizar OS Rotineiras".

02.Fiscalizar e Produzir Nota Técnica de chamados

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GEIT - Fiscal Técnico.

DETALHAMENTO: São fiscalizados, por cada coordenação, as planilhas com os chamados de terceiro nível. As coordenação possuem autonomia para realizar a fiscalização seguindo as suas diretrizes. É produzida e assinada no SEI uma nota técnica consolidada.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "05. Disponibilizar considerações em Planilha de fiscalização".

03. Fiscalizar e Produzir Nota Técnica de OS de Demandas

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GEIT - Fiscal Técnico.

DETALHAMENTO: As Ordens de Serviço de demanda podem ser encerradas a qualquer momento do mês, podendo ultrapassar o período mensal (durarem mais de um mês), dependendo da sua complexidade. A fiscalização é realizada, após o encerramento da mesma. Cada coordenação fiscaliza a sua área de competência, de maneira autônoma. O Lead Time varia de acordo a quantidade de demandas encerradas naquele mês e a complexidade das mesmas. O Lead Time apresentado aqui é uma estimativa média. Ao final da fiscalização é elaborada e assinada no SEI uma Nota Técnica consolidada.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

04. Fiscalizar OS Rotineiras

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GEIT - Fiscal Técnico.

DETALHAMENTO: São produzidas as Notas Técnicas para as Ordens de Serviço previstas em contrato. Elas são produzidas e assinadas para cada área de atuação .

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

05. Disponibilizar considerações em Planilha de fiscalização

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GEIT - Fiscal Técnico.

DETALHAMENTO: A Nota Técnica é disponibilizada para análise e considerações da empresa contratada, para que a mesma possa se manifestar a respeito.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

5.7 Fiscalizar Contrato de Serviços de TI

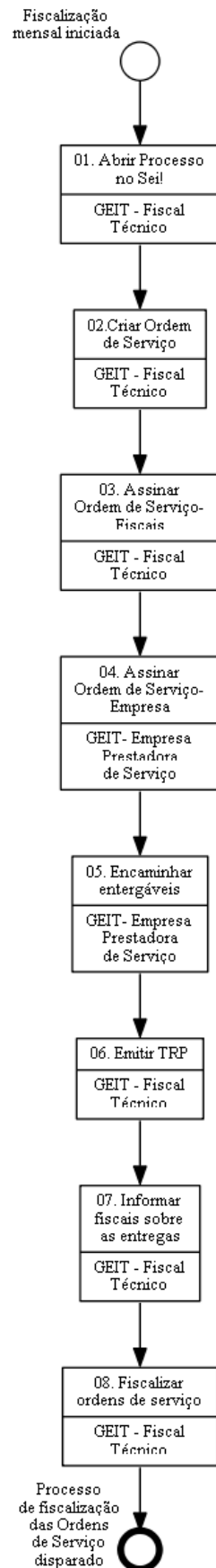
Processo de fiscalização do contrato da empresa de prestação de serviços de TI ligados a Infraestrutura

O processo contém, ao todo, 8 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Fiscalização mensal iniciada", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. O solicitante deve seguir a seguinte instrução: 'Esse evento deve ser editado para representar a situação que inicia o processo Cada processo possui somente um evento de início Coloque aqui as instruções que devem ser seguidas pelo solicitante para pedir esta demanda'.

O processo é considerado concluído quando alcança seu evento de fim. O evento de fim descrito para esse processo é: "Processo de fiscalização das Ordens de Serviço disparado.

Os grupos envolvidos na execução deste processo são: GEIT- Empresa Prestadora de Serviço, GEIT - Fiscal Técnico.

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



01. Abrir Processo no Sei!

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GEIT - Fiscal Técnico.

DETALHAMENTO: É aberto um processo de pagamento no SEI! e é informada a o mês da fiscalização e as informações básicas. É feito uma verificação do saldo contratual, para controle de gastos de pagamento.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "02.Criar Ordem de Serviço".

02.Criar Ordem de Serviço

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GEIT - Fiscal Técnico.

DETALHAMENTO: São criadas 24 Ordens de serviços Rotineiras (Elas devem ser assinadas até o último dia útil do mês para a fiscalização no mês seguinte). E dentro do mês, podem ser criadas, a qualquer momento, ordens de serviço do tipo demanda, as quais possuem processos próprios no Sei. Quando as mesmas são encerradas, são anexadas no processo principal.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "03. Assinar Ordem de Serviço- Fiscais".

03. Assinar Ordem de Serviço- Fiscais

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GEIT - Fiscal Técnico.

DETALHAMENTO: As ordens de serviço são colocadas em bloco de assinatura no SEI e são assinadas

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "04. Assinar Ordem de Serviço- Empresa".

04. Assinar Ordem de Serviço- Empresa

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GEIT- Empresa Prestadora de Serviço.

DETALHAMENTO: A empresa assina todas as ordens de serviço

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "05. Encaminhar entregáveis".

05. Encaminhar entregáveis

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GEIT- Empresa Prestadora de Serviço.

DETALHAMENTO: A empresa executa as Ordens de Serviço. As Rotineiras são mensais, enquanto as de demanda podem variar de acordo com a natureza e complexidade das mesmas. Após finalizado o mês, a empresa disponibiliza no repositório SVN todos os arquivos referentes aos serviços prestados no mês anterior.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "06. Emitir TRP".

06. Emitir TRP

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GEIT - Fiscal Técnico.

DETALHAMENTO: É emitido um termo formal de recebimento, informando a data do recebimento e que a fiscalização pode ser iniciada.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "07. Informar fiscais sobre as entregas".

07. Informar fiscais sobre as entregas

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GEIT - Fiscal Técnico.

DETALHAMENTO: É informado para cada coordenação sobre a entrega do TRP e o prazo (15 dias) para executar a fiscalização, juntamente com os dados necessários: número do processo no SEI, caminho do repositório.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "08. Fiscalizar ordens de serviço".

08. Fiscalizar ordens de serviço

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GEIT - Fiscal Técnico.

DETALHAMENTO: Serão analisados documentos diversos para realizar a apuração dos indicadores estabelecidos para cada OS no contrato.

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.