



MAPEAMENTO DE PROCESSO ORGANIZACIONAL

FL.(S) 1/1

Processo:

BACKUP

Responsável pelo Processo:

GETEC TI

Objetivo do Processo:

Salvar na integridade os arquivos de dados da Amazonprev

Critérios e Métodos

(possíveis controles, medições e indicadores que asseguram a eficácia do processo)

CONTROLE INTERNO DIÁRIOS,
EMIÇÃO DE RELATÓRIOS

Processo Anterior

Dados inseridos na Rede

Processo Seguinte:

Servidores de Dados



Saídas

(materiais, informação, recursos, requisições)

Entradas

(Materiais, informações, recursos e requisições)

Atividades

(Atividades chaves do processos)

Saídas

Requisitos de saída

(conformidade da saída)

Dados novos ou alterados pelos usuários na rede, que gera o Banco de dados de documentos da Amazonprev

Backup dos dados de 60 dias retroativos corridos, e guarda dos 12 ultimas cópias mensais a cada 20 dias

Cópias dos Backup nos servidores de nuvens e externos

Atendimento aos requisitos de segurança da informação da Norma ISO 27.000

Conhecimento Organizacional

(conhecimento específico, necessário para o processo)

Legislação aplicável e informação documentada

(norma, lei, regulamento que impactam o processo e procedimentos de rotinas)

Tecnologia e Recursos

(software,sites, programas e recursos necessários)

Riscos Inerentes

(riscos associados ao processo)

Oportunidades do Processo

(oportunidade deste processo)

INF. AVANÇADA

SISTEMA HARDWARE

SISTEMA SOFTWARE

CABEAMENTO ESTRUTURADO

ISO 27001

PDI

SGSI

SERVIDORES WIN, LIX

Office 2013, Corel draw

windows 10

incendio

queima de equipamento

perda de arquivos

Elaboração

09/06/2017 - SGQ

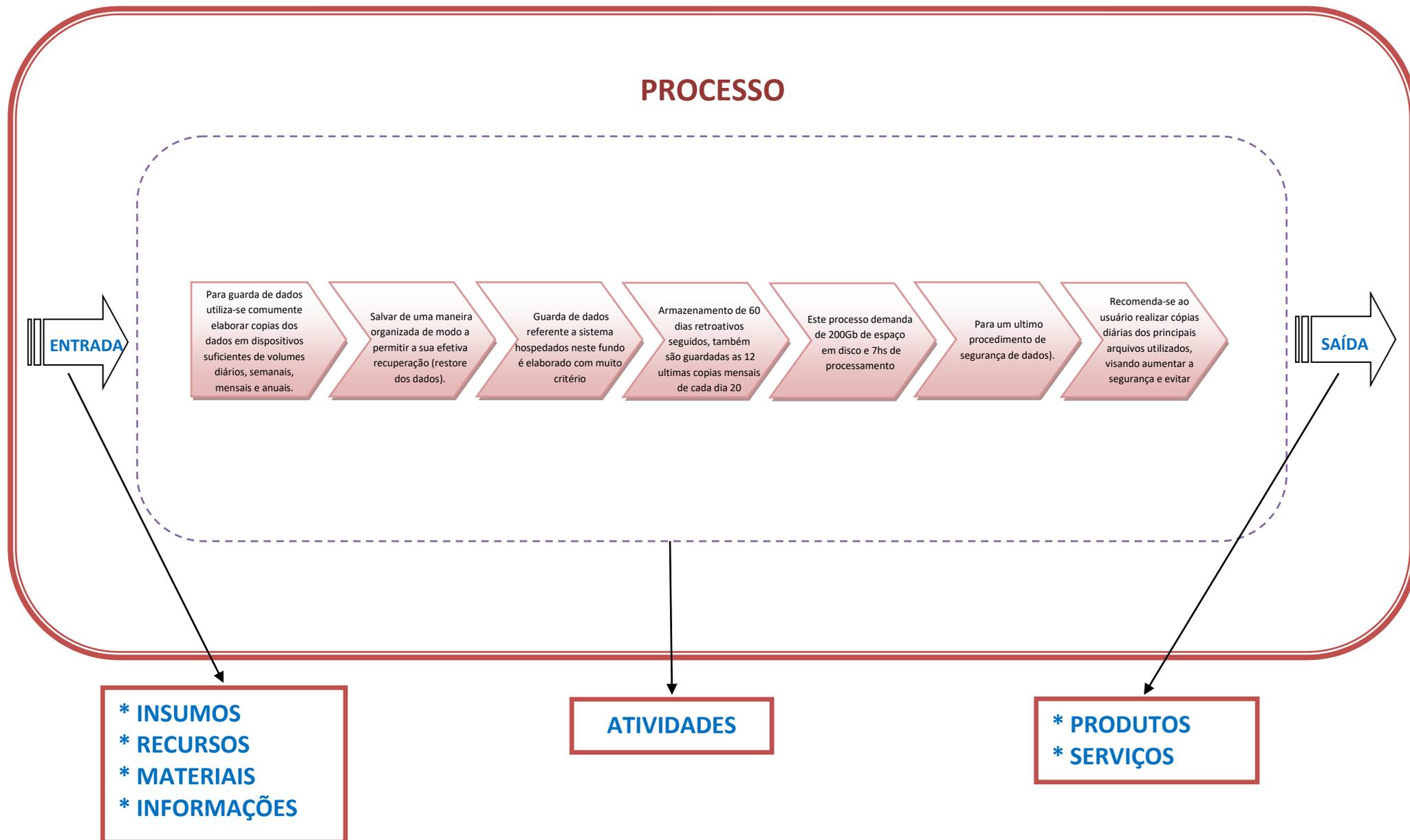
Aprovação

CODIR DE 14/06/2017

Revisão

0

FLUXOGRAMA DE BACKUP



MAPEAMENTO DE PROCESSO ORGANIZACIONAL

FL.(S) 1/1

Processo:

HELP DESCK

Responsável pelo Processo:

GETEC TI

Objetivo do Processo:

Da suporte aos usuários de sistemas e equipamenos de TI

Critérios e Métodos

(possíveis controles, medições e indicadores que asseguram a eficácia do processo)

CONTROLE INTERNO (CI)
SOLCITAÇÃO VIA EMAIL
SOLCITAÇÃO VIA MEMORANDO

Processo Anterior

Area Cliente



Processo Seguinte:

Area Cliente



Saídas

(materiais, informação, recursos, requisições)

Requisitos de saída

(conformidade da saída)

Entradas

(Materiais, informações, recursos e requisições)

Atividades

(Atividades chaves do processos)

Saídas

Chamados

RESOLVER O PROBLEMA
O QUE FOI FEITO E COMO FOI FEITO

SOLUÇÃO

CUMPRIR O PRAZO
REGISTRO/TEMPO

Conhecimento Organizacional

(conhecimento específico, necessário para o processo)

INF. AVANÇADA
SISTEMA HARDWARE
SISTEMA SOFTWARE
CABEAMENTO ESTRUTURADO

Legislação aplicável e informação documentada

(norma, lei, regulamento que impactam o processo e procedimentos de rotinas)

ISO 27001
PDI
SGSI

Tecnologia e Recursos

(software,sites, programas e recursos necessários)

SERVIDORES WIN, LIX
Office 2013, Corel draw
windows 10

Riscos Inerentes

(riscos associados ao processo)

incendio
queima de equipamento
perda de arquivos

Oportunidades do Processo

(oportunidade deste processo)

Elaboração

09/06/2017 - SGQ

Aprovação

CODIR DE 14/06/2017

Revisão

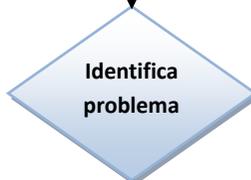
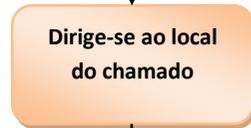
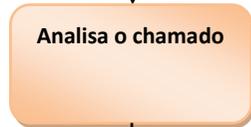
0

FLUXOGRAMA DE ATENDIMENTO DE HELP DESK

USUÁRIO



TÉCNICO



N



S

