MANUALIZAÇÃO DO PROCESSO

TI-001 — Processos de Tecnologia da Informação

ÁREA	Tecnologia da Informação	**SERVIDOR RESPONSÁVEL**	Sandra Cristina dos Santos
DATA DA ATUALIZAÇÃO	31/08/2026	**CÓDIGO / REVISÃO**	**MAN-TI-001 / Rev. 01**

HISTÓRICO DE EMISSÃO, REVISÃO E APROVAÇÃO

Revisão	Data	Descrição	Emissão / revisão	Aprovação
00	27/09/2023	Emissão inicial	Adriano José Toledo Bueno	Claudia Leoncio Martins
01	31/08/2026	Revisão e adequação ao padrão institucional	Robson Adão Martins Ribeiro	Claudia Leoncio Martins

OBJETIVO DO DOCUMENTO

Sistematizar os controles de acesso, a gestão de cópias de segurança, o tratamento de falhas e os registros essenciais de tecnologia da informação do PIRAPREV, assegurando continuidade, rastreabilidade e proteção dos dados institucionais.

DOCUMENTOS APLICÁVEIS

Política de Segurança da Informação do PIRAPREV; contratos e termos com prestadores de tecnologia; regras de autorização de acesso; registros de usuários e permissões; rotinas e relatórios de backup; chamados e registros de incidentes; inventários e demais controles de TI aplicáveis.

RESPONSABILIDADES

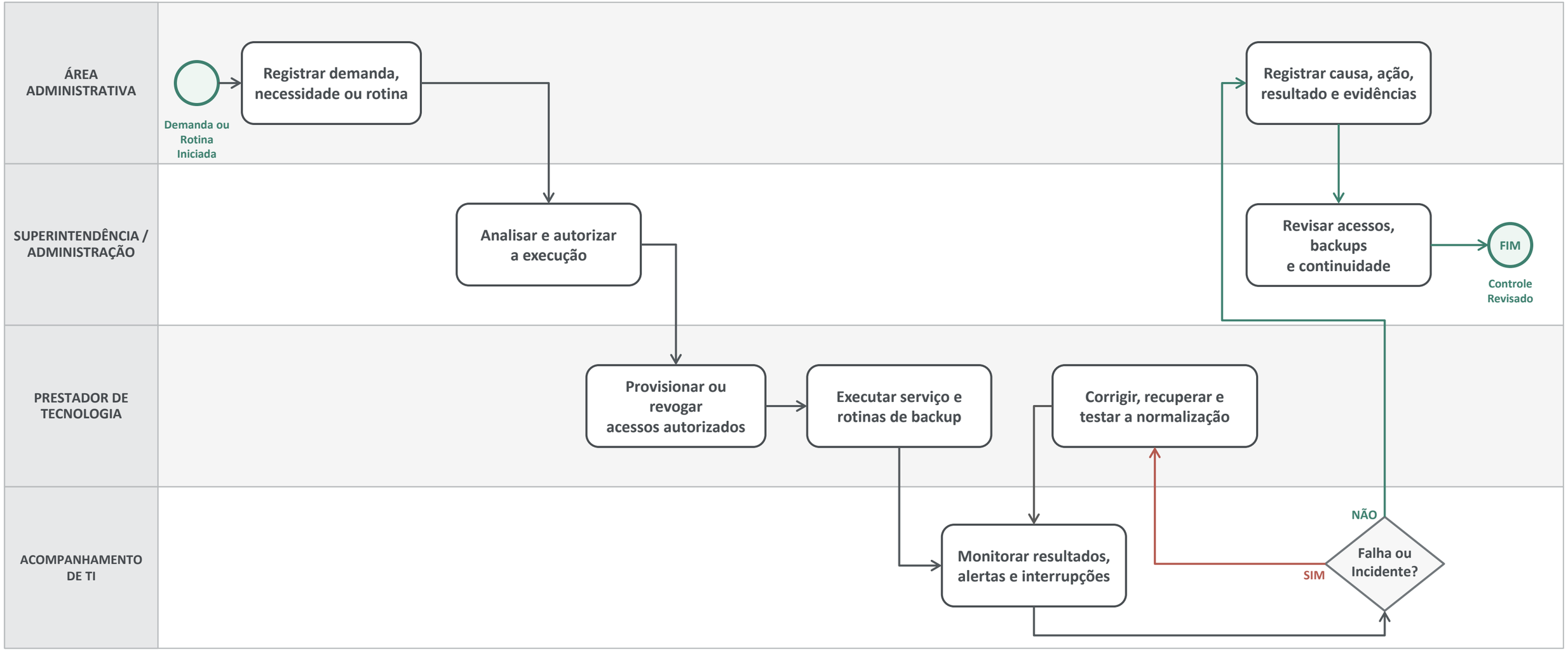
Participante	Responsabilidade
Coordenadoria Administrativa / Superintendência	Autorizar acessos e serviços, definir responsáveis e acompanhar a execução dos controles de TI e dos contratos relacionados.
Usuários internos	Utilizar os recursos conforme as autorizações e políticas vigentes e comunicar falhas, incidentes ou necessidades de alteração de acesso.
Prestadores de Tecnologia	Provisionar acessos autorizados, manter sistemas e infraestrutura, executar backups, atender chamados e registrar as intervenções.
Responsável pelo acompanhamento de TI	Manter evidências, revisar acessos, verificar relatórios de backup e acompanhar a resolução de falhas e incidentes.

DETALHAMENTO DO PROCESSO

Etapa	Atividade	Responsável	Detalhamento
1	Receber a demanda de TI	Área Administrativa	Registrar solicitação de acesso, suporte, alteração, revogação ou outra necessidade relacionada aos recursos de tecnologia.
2	Analisar e autorizar	Superintendência / Administração	Verificar a necessidade, a função do usuário e o nível mínimo de acesso adequado antes de autorizar a execução.
3	Provisionar ou revogar acesso	Prestador de Tecnologia	Criar, alterar, bloquear ou excluir credenciais e permissões conforme a autorização, mantendo registro da alteração efetuada.
4	Executar rotinas de backup	Prestador de Tecnologia	Realizar as cópias de segurança automatizadas de sistemas e bancos de dados conforme os parâmetros contratuais e a política institucional.
5	Monitorar resultados	Responsável pelo acompanhamento de TI	Verificar relatórios de sucesso ou falha, registrar ocorrências e abrir chamado quando houver anomalia ou interrupção.
6	Corrigir falhas e recuperar dados	Prestador de Tecnologia	Tratar a causa da falha, recuperar dados ou serviços quando necessário e testar a normalização antes do encerramento.
7	Registrar a resolução	Prestador / Administração	Documentar causa, ação corretiva, resultado e evidências do atendimento, preservando o histórico do incidente ou chamado.
8	Revisar controles periodicamente	Administração / Superintendência	Revisar usuários, permissões, contratos, retenções, rotinas de backup e necessidades de continuidade, promovendo ajustes quando cabíveis.

REGISTROS RESULTANTES

Solicitações e autorizações de acesso; relação de usuários e permissões; registros de criação, alteração e revogação; relatórios de backup; alertas de falha; chamados; evidências de recuperação e testes; registros de incidentes; revisões periódicas; documentação contratual e de segurança.



ÁREA: TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO · SERVIDOR RESPONSÁVEL: SANDRA CRISTINA DOS SANTOS

Evento Atividade Decisão