

<b>Unidade da AGTIC:</b> Unidade de Segurança. Riscos e Governança de TIC - GOVTIC	
<b>Elaborado por:</b> VALMIR ANTUNES PEREIRA	<b>Data:</b> 24/09/2014
<b>Aprovado por:</b> AMARÍLIO MOTTA FLORIANO	<b>Data:</b> 01/10/2014
<b>Responsável(is) pela Execução do POP:</b> DAU, DOF, DRD, DMEI, EGTIC, DSS, DSI, DWEB, DIREÇÃO, SECRETARIA	

REVISÃO	Data	Responsável	Alterações Realizadas
1ª	06/10/2014	Amarílio Motta Floriano	Alterado o prazo anual de revisão para permitir ações posteriores ainda no ano de exercício. Incluída formatação para data de revisão.
2ª	15/10/2014	Valmir Antunes Pereira	Melhorada a descrição relativa ao preenchimento do campo "O que é Necessário Ter/Saber para Executar o Procedimento?" no item 2.6.
3ª	14/04/2015	Amarílio Motta Floriano	Invertida a ordem dos passos 2.7 e 2.8 (antes era recomendação, tornou-se orientação). Incluído passo 2.9.
4ª	11/05/2015	Amarílio Motta Floriano	Atualização do Objetivo do Procedimento. Passo 6.2 incorporado como orientação no passo 6.1.
5ª	06/09/2019	Denise Cristiane dos Santos	Alteração da logomarca (de CCE para AGTIC) e substituição da referência da marca em todo o documento. Alteração de EGTIC para GOVTIC

## **Qual o Objetivo do Procedimento?**

---

Gerenciar o ciclo de vida de um Procedimento Operacional Padrão – POP, conforme as normas e padronizações definidas pela Unidade de Segurança. Riscos e Governança de TIC – GOVTIC, incluindo a escolha do procedimento a ser descrito, a elaboração da documentação, a aprovação pela chefia, o mapeamento do processo, as revisões do procedimento e sua oportuna descontinuação.

## **O que é Necessário Ter/Saber para Executar o Procedimento?**

---

- Computador com Editor de Textos (Writer) e navegador web (Firefox, Chrome, IE);
- Acesso ao diretório [\\docs.ufpr.br\cce\Documentos\POPs](https://docs.ufpr.br/cce/Documentos/POPs);
- Escolha do procedimento a ser descrito de acordo com os critérios a seguir:

- a) consome excesso de recursos;
  - b) apresenta histórico de falhas;
  - c) geralmente é complexo, com muitas etapas e muitos executantes;
  - d) não satisfaz, na íntegra, o cliente;
  - e) compromete a eficácia da unidade gerencial ou serviço;
  - f) prejudica o atingimento da missão da unidade gerencial ou serviço e da própria UFPR;
  - g) sua ineficiência impacta no resultado de outros processos;
  - h) apresenta riscos: para os executantes, aos clientes, ao ambiente e à própria organização.
- Conhecimento apurado do procedimento que se pretende descrever.

## **Quais são os Riscos Envolvidos Caso o POP NÃO Seja Executado Corretamente?**

---

**Impacto:** Não existe impacto significativo, porém pode haver necessidade de retrabalho na correção dos POPs que foram baseados neste.

**Pontos Críticos que Devem ser Destacados:** Nomenclaturas do arquivo e do POP; correto preenchimento e manutenção dos campos/seções conforme modelo.

## **Descrição do Procedimento**

---

1. Obtenha o arquivo modelo para elaborar o POP
  - 1.1. Acesse o link <<http://www.cce.ufpr.br/portal/wp-content/uploads/2015/03/POP-modelo.odt>> no seu navegador de Internet;
  - 1.2. Salve o arquivo “POP modelo.odt” na pasta de sua unidade/divisão. Ex: \ Documentos\POPs\DAU;
  - 1.3. Renomeie o arquivo (clique com botão direito do mouse sobre o arquivo e escolha a opção “Renomear”), conforme o padrão a seguir:
    - a) “POP [SIGLA-UNIDADE]xxx – [Nome do POP]”. Ex: “POP DSS001 – Como mapear o DOCS no computador.odt”;
    - b) O nome do arquivo deve ser o mesmo – ou passar a mesma informação – do nome a ser dado ao Procedimento, pois os profissionais devem ser capazes de identificar o POP correto pelo nome do arquivo;

1.4. Abra o arquivo no Writer.

2. Preencha o POP

2.1. No cabeçalho do documento, digite o nome do Procedimento no formato:

a) “POP [SIGLA-UNIDADE]xxx – [NOME DO POP]” em letras MAIÚSCULAS. Ex:  
“POP DSS001 – COMO MAPEAR O DOCS NO COMPUTADOR”;

2.2. No campo “Unidade da AGTIC:”, digite o nome de sua unidade/divisão acompanhado da sigla, em letras MAIÚSCULAS. Ex: “DIVISÃO DE APOIO AO USUÁRIO - DAU”;

2.3. No campo “Elaborado por:” informe o nome do responsável pela elaboração original do POP, em letras MAIÚSCULAS. Ex: “GILCELLY FERNANDA BAHL” e no campo “Data:” informe a data do término da elaboração no formato dd/mm/aaaa;

2.4. No campo “Responsável(is) pela Execução do POP:” descreva o nome completo do responsável direto – ou responsáveis – pela execução do POP, em letras MAIÚSCULAS. Ex: “IVANETE PAULINO XAVIER, JEFFERSON DAMINELLI GARCIA”;

a) Quando o POP for destinado a todos os servidores de uma unidade/divisão, então pode ser informada a sigla da unidade/divisão. Ex: “DSI, DRD”;

b) É possível ainda especificar um papel responsável pela execução do POP dentro da unidade/divisão. Ex.: “Equipe de Análise, Equipe de Desenvolvimento, Chefia da Divisão, Estagiários, Fornecedor de serviço Tecnoset”;

2.5. Na seção “Qual o Objetivo do Procedimento?” descreva de maneira clara e objetiva qual a finalidade do POP. Ex: Orientar a criação de contas de e-mail institucionais (@UFPR.BR) por profissionais da DSS;

2.6. Na seção “O que é Necessário Ter/Saber para Executar o Procedimento?”, cite quais recursos ou informações relevantes são necessários para que o profissional possa executar o POP, incluindo aquelas que devem ser fornecidas pelo usuário na abertura do chamado, quando aplicável. Ex: Possuir credencial (usuário e senha) com perfil de Administrador no sistema SIE; Ter um chamado registrado no Oráculo informando matrícula e lotação do usuário requerente; Código da disciplina, etc;

2.7. Na seção “Descrição do Procedimento” descreva detalhadamente o passo-a-passo

## PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO POP GOVTIC001 – COMO ELABORAR UM POP

que um profissional deve seguir para executar o POP da maneira mais adequada. Ex: este POP.

- a) Não se deve informar senhas no corpo do POP, com exceção apenas para aquelas temporárias e padronizadas pelo Setor, cuja divulgação não comprometa a segurança do(s) sistema(s);
- b) Descreva o passo-a-passo tendo em mente que o POP poderá ser executado por um profissional novo na unidade.



Fique à vontade para incluir imagens ou telas que facilitem a compreensão do procedimento.

2.8. Na seção “**Quais são os Riscos Envolvidos Caso o POP NÃO Seja Executado Corretamente?**” preencha os subcampos:

- a) “**Impacto**”: Descreva textualmente qual seria o impacto previsto – danos, efeitos colaterais, perdas, retrabalhos – que poderiam ocorrer caso haja erros na execução do POP. Ex: “Poderia ocasionar parada por tempo indeterminado do serviço de e-mail institucional”;
- b) “**Pontos Críticos que Devem ser Destacados**”: Ressalte, caso existam, pontos críticos do procedimento onde não pode haver erros na execução. Ex: “Antes de apagar os arquivos do diretório home do usuário, é necessário realizar o backup dos dados e se certificar de que o backup está íntegro”.

2.9. Revise o POP, certificando-se que o Cabeçalho, Objetivos, Recursos e Riscos informados estão em conformidade com a Descrição do Procedimento.



**Boa Prática:** Ao término da elaboração, é importante que o elaborador repasse o POP aos colegas que utilizam o procedimento, para complementação e validação.

3. Aprove o POP

3.1. Submeta o POP à aprovação da chefia da Unidade/Divisão. Para Unidades que se encontrarem sem chefia, a Direção Executiva da AGTIC designará responsável pela Aprovação;

3.2. No campo “**Aprovado por:**” registre o nome do responsável pela aprovação do POP, em letras MAIÚSCULAS. Ex: “EDSON FLÁVIO DE SOUZA” e no campo “**Data:**” informe

a data do término da aprovação no formato dd/mm/aaaa.

#### 4. Represente graficamente o procedimento

4.1. Cada POP deverá ter seu fluxo representado por meio de diagrama, em notação BPMN – Notação de Modelagem de Processos de Negócio, utilizando software BizAgi (<http://www.bizagi.com/bpm-suite/bpm-products/modeler>). Sendo necessário, esta atividade poderá contar com apoio/suporte/treinamento do EGTIC.

4.2. O mapa do procedimento deve ser salvo em arquivo separado do POP, em formato BPM, porém com o mesmo nome do POP. Ex: “POP EGTIC001 – Como elaborar um POP.bpm”.

#### 5. Revise o POP

##### 5.1. REGRAS

- a) Revisões são obrigatórias pelo menos **UMA vez por ano**;
- b) Revisões também são obrigatórias quando o procedimento registrado tiver alterações no dia-a-dia, **a qualquer tempo**;
- c) Os prazos de revisão serão determinados e monitorados pelo EGTIC. Salvo determinação contrária, fica estipulado o prazo para revisão anual para o **último dia útil de outubro** de cada ano.



Correções ortográficas e/ou gramaticais no texto podem ser realizadas a qualquer tempo e não precisam ser tratadas como revisão.

##### 5.2. Para preencher o quadro de REVISÃO, proceda assim:

- a) No campo “**Data**”, preencha a data relativa ao término da revisão, no formato dd/mm/aaaa;
- b) No campo “**Responsável**”, preencha o nome completo do responsável pela revisão, em letras minúsculas;
- c) No campo “**Alterações Realizadas**”, descreva as alterações efetivadas no documento, de maneira resumida e clara.
  - i. Ex1: *“realizadas correções no procedimento no item 2.3 para refletir alterações implementadas no serviço”*;

## PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO POP GOVTIC001 – COMO ELABORAR UM POP

- ii. Ex2: *“foram acrescentadas novas tarefas relativas a perfis de acesso para os executantes do POP na página 2”*;
- iii. Ex3: *“não foram necessárias alterações nesta revisão”*.

### 6. Descontinue o POP

6.1. Quando um POP não tiver mais função, motivo para existir, deve ser renomeado e mantido na mesma pasta e nunca deve ser excluído do servidor, para fins de histórico. Renomeie segundo o padrão: **“POP [SIGLA-UNIDADE]xxx (DESC) – [Nome do POP]”**. Ex: **“POP DSS001 (DESC) – Como mapear o DOCS no computador.odt”**. A numeração dos POPs descontinuados (Ex: DRD012) não deve ser reutilizada.