



Plano de Gerenciamento da Manutenção Patrimonial de TI - UNISM-



UNISM

FACULDADE DE CIÊNCIAS
JURÍDICAS DE SANTA MARIA

Plano de Gerenciamento da Manutenção Patrimonial de TI

1. Introdução

O Plano de Gerenciamento da Manutenção Patrimonial de TI da UNISM tem como objetivo assegurar a conservação, o controle e a eficiência operacional dos ativos de Tecnologia da Informação. Este documento define os processos, responsabilidades e diretrizes para a manutenção preventiva, corretiva e evolutiva dos equipamentos e sistemas de TI.

2. Objetivos

- Garantir a disponibilidade e integridade dos ativos de TI, evitando interrupções em processos críticos.
- Estabelecer um ciclo de vida adequado para os equipamentos, desde a aquisição até o descarte.
- Reduzir falhas, minimizar o tempo de inatividade e aumentar a eficiência operacional.
- Documentar todas as atividades de manutenção, gerando um histórico detalhado dos equipamentos para auditoria e análise futura.
- Implementar melhores práticas para prolongar a vida útil dos equipamentos e otimizar os recursos de TI.

3. Classificação da Manutenção

3.1 Manutenção Preventiva

A manutenção preventiva consiste em ações planejadas para reduzir a ocorrência de falhas e aumentar a vida útil dos ativos. Essas atividades são realizadas em intervalos regulares para garantir a operação contínua. Exemplos:

- Limpeza periódica de hardware (desktops, servidores, notebooks), incluindo remoção de poeira e verificação de conexões.
- Atualização de software, firmware e sistemas operacionais, assegurando a aplicação de patches de segurança.
- Revisão e substituição de componentes críticos antes de sua falha (ex.: discos rígidos, fontes de alimentação).
- Backup regular de dados críticos e validação da integridade desses backups.

- Verificação do desempenho dos equipamentos e realização de testes de stress em servidores.

3.2 Manutenção Corretiva

Envolve a correção de falhas identificadas em ativos de TI. Deve ser realizada com agilidade para minimizar o impacto nas operações e restaurar o funcionamento adequado do sistema. Exemplos:

- Reparo ou substituição imediata de equipamentos com defeito, seguindo os prazos estabelecidos em contratos de suporte.
- Correção de falhas lógicas em sistemas, como erros de software, travamentos ou falhas em bases de dados.
- Análise da causa raiz dos problemas para prevenir recorrências e propor melhorias.
- Atendimento de chamados emergenciais para restabelecer os serviços de TI de forma eficaz.

3.3 Manutenção Evolutiva

Refere-se à implementação de melhorias em hardware e software visando a evolução tecnológica. Essas ações são planejadas para acompanhar a inovação e garantir que a infraestrutura de TI esteja sempre atualizada. Exemplos:

- Migração para novas plataformas, como servidores em nuvem, para aumentar a escalabilidade e a segurança.
- Modernização de equipamentos desatualizados com tecnologia de ponta.
- Implementação de novas funcionalidades em sistemas internos para aumentar a produtividade.
- Revisão periódica da arquitetura de TI para garantir alinhamento com as estratégias de negócios.

4. Ciclo de Vida dos Ativos de TI

1. **Aquisição:** Registro detalhado de novo ativo no inventário de TI, incluindo especificações técnicas, data de compra, garantia e fornecedor.

2. **Uso:** Monitoramento contínuo do desempenho, realização de manutenções preventivas e corretivas, e acompanhamento do desgaste dos ativos.

3. **Descarte:** Procedimento seguro e ambientalmente correto para a retirada de ativos obsoletos, respeitando as normas ambientais (ex.: Política Nacional de Resíduos Sólidos).

5. Procedimentos de Manutenção

1. Registro de Chamados: Todo incidente ou solicitação de manutenção deverá ser registrado em sistema de atendimento, incluindo detalhes do problema e a data de abertura.
2. Execução e Documentação: As intervenções devem ser documentadas em detalhes, incluindo diagnóstico, ações tomadas, peças substituídas e data de conclusão.
3. Auditoria: Revisões periódicas no histórico de manutenção para validar a eficácia dos processos e identificar áreas de melhoria.



Plano de Avaliação Periódica dos Espaços de TI

1. Objetivo

Garantir que os ambientes físicos de TI estejam em condições ideais para o funcionamento seguro e eficiente dos equipamentos, prevenindo riscos e garantindo a continuidade das operações.

2. Frequências de Avaliação

- **Mensal:** Inspeção de rotina em ambientes críticos para identificar problemas emergenciais.
- **Semestral:** Avaliação detalhada dos espaços e infraestrutura, incluindo checagem de segurança e desempenho.
- **Anual:** Revisão completa com relatório técnico detalhado, incluindo recomendações de melhorias.

4. Critérios de Avaliação

- **Infraestrutura Física:**
 - Condições elétricas: estabilidade, aterramento adequado e disponibilidade de nobreaks e geradores.
 - Climatização: monitoramento de temperatura e umidade para preservar equipamentos sensíveis.
 - Cabeamento estruturado: organização e integridade do cabeamento de rede, seguindo normas TIA/EIA-568.
- **Segurança:**
 - Controle de acesso físico aos ambientes de TI (ex.: biometria, cartões de acesso).
 - Sistemas de alarme e monitoramento 24/7.
 - Proteção contra incêndio: sistemas de detecção de fumaça e extintores adequados.
- **Organização:**
 - Identificação clara de todos os equipamentos e servidores.

- Organização de cabos e etiquetagem adequada.
- Manutenção de áreas livres de obstruções para facilitar a circulação.

5. Procedimentos de Avaliação

1. **Checklist Padronizado:** Utilizar uma lista de verificação detalhada para uniformizar as inspeções, abordando todos os critérios de avaliação.
2. **Registro de Não-Conformidades:** Identificar e documentar irregularidades, classificando-as por criticidade (baixa, média ou alta).
3. **Acompanhamento de Ações:** Monitorar a execução das correções e validar a implementação das melhorias propostas.

5. Responsabilidades

- **Equipe de TI:** Realizar as inspeções, documentar as avaliações e implementar ações corretivas.
- **Gestor de TI:** Analisar os relatórios de avaliação, definir prioridades de intervenção e garantir o cumprimento do plano.
- **Auditoria Interna:** Validar periodicamente a eficácia do plano de avaliação.

6. Registro e Documentação

- **Relatórios Periódicos:** Documentação detalhada das inspeções realizadas, incluindo fotos e descrição de achados.
- **Histórico de Ações Corretivas:** Registro completo das não-conformidades e medidas adotadas para correção.
- **Arquivo Digital:** Manter um repositório digital organizado para acesso rápido aos registros de avaliação.

7. Conclusão

Este plano visa assegurar a integridade dos espaços de TI, prevenindo falhas, garantindo a segurança física e operacional, e assegurando a continuidade das operações tecnológicas de forma eficaz e organizada.

Santa Maria - RS., 10 de Setembro de 2021.