

I. OBJETIVO

Este processo descreve a metodologia adaptada pela Lusorede para a área de TI (Apoio Técnico).

II. CAMPO DE APLICAÇÃO

Todos as atividades realizadas pela área Técnica de Suporte por parte da Lusorede – aos colaboradores.

III. INTERLIGAÇÃO ENTRE PROCESSOS

Todos os processos de Negócio (PN01, PN02 e PN03) são responsáveis por criar um fluxo de informação para este processo, essencialmente, através de pedidos de assistência .

O PG01. Planeamento Estratégico deverá fornecer guidelines para todos os processos.

Todos os processos deverão fornecer inputs para o PG02. Processo Gestão de Melhoria Contínua – nomeadamente para a monitorização dos indicadores de desempenho.

DOCUMENTOS RELACIONADOS

ENTRADAS

- PG01. Planeamento Estratégico
- PN 01. Venda de Equipamentos e Serviços
- PN 02. Prestação de Serviços
- PN 03. Manutenção
- PS02. Compras
- PS03. Logística

SAÍDAS

- PN 01. Venda de Equipamentos e Serviços
- PN 02. Prestação de Serviços
- PN 03. Manutenção
- PG02. Processo de Gestão da Melhoria

IV. FUNÇÕES EXISTENTES NO PROCESSO

- **Técnico de Networking**

Assegurar a prestação de serviços técnicos – focados em *networking* – aos colaboradores.

V. DESCRIÇÃO DE ATIVIDADES

APOIO AO PARQUE INFORMÁTICO INTERNO

O Técnico de Networking deverá garantir a montagem e configuração de hardware, testes a redes e instalação de equipamentos aos colaboradores.

A responsabilidade pela gestão do inventário informático é do Técnico de Networking & Informático, e constitui uma ferramenta essencial no:

- Controlo e gestão de acessos (passwords);
- Controlo de vírus;
- Cópias de segurança;
- Licenciamento de software.

As responsabilidades que decorrem para a Lusorede/Lusoinstal/EIE da Lei da Protecção dos Dados Pessoais devem ser comunicadas a todos os colaboradores que tenham acesso a informação sensível, nomeadamente a necessidade de não divulgar e utilizar informação confidencial e/ou pessoal guardada nos sistemas informáticos.

De forma a garantir a integridade e a confidencialidade da informação, é necessário que os utilizadores só tenham acesso aos recursos que necessitam por força do desempenho das suas funções.

O Software de Gestão da Qualidade, está alojado em servidores na sala técnica do Armazém que garante elevados níveis de segurança, quer de acesso (Firewalls), quer de antivírus; muito baixa inoperacionalidade (através de sistemas redundantes e UPS); e um bom sistema de cópias de segurança.

Para além dos níveis de segurança implementados, é da responsabilidade do Técnico de Networking garantir cópias de segurança frequentes.

ANTIVÍRUS

Todos os computadores e servidores devem ter software antivírus licenciado, instalado e sempre ativo, o qual é atualizado pelo Técnico em questão de forma a minimizar o risco de infecção por vírus recentes. Após a atualização deve ser efectuado um varrimento integral de todos os sistemas informáticos a fim de as proteger contra novas variantes.

Para evitar a infiltração de vírus, todo e qualquer software ou informação recebida de uma fonte externa deve ser tratado com precaução e nunca instalado ou utilizado enquanto tenha sido objeto de controlo através do antivírus. Caso seja detetado um vírus, o antivírus é corrido na estação afetada. É, em seguida,

analisada a origem dos ficheiros infectados. Caso se tenham recebido e-mails indesejados, ou de pessoas desconhecidas, é prudente apagar a mensagem.

Todos os utilizadores têm a responsabilidade de transmitir ao Técnico os problemas existentes e suspeita de eventuais questões relacionados com a segurança da rede e integridade informática.

BACK-UPS

A responsabilidade final pela elaboração e verificação das cópias de segurança é do Técnico, embora a sua execução possa ser delegada em determinados utilizadores com a devida formação.

AUDITORIAS DE SEGURANÇA INFORMÁTICA

O Técnico é responsável por realizar auditorias a redes informáticas e de telecomunicações, testes a redes e respetivos relatórios de intervenção.

OUTROS

O Técnico de Networking também deverá ser responsável por atualizações e melhorias identificadas por interlocutores-chave (ex. Direção, Comercial, Coordenadora de Planeamento & Controlo de Gestão) aos sistemas existentes – tais como PHC, Intranet.

VI. INDICADORES DE DESEMPENHO

Este processo de suporte não possui indicadores de desempenho específicos de monitorização:

VII. REGISTO DE ALTERAÇÕES

EDIÇÃO	PONTO ALTERADO	DESCRIÇÃO
1	N/A	CRIAÇÃO DE NOVO PROCESSO DE SUPORTE
2	TODOS	REVISÃO DE CONTEÚDOS
3	TODOS	REVISÃO DE CONTEÚDOS
4	TODOS	REVISÃO DE CONTEÚDOS
5	TODOS	REVISÃO DE CONTEÚDOS
6	TODOS	REVISÃO DE CONTEÚDOS

VIII. VALIDAÇÃO

Elaborado por: Margarida Ramos

Data: Junho 2025

Aprovado por: João Fonseca

Data: Junho 2025