



<b>Processo:</b>	Monitorar Serviços e Aplicações
<b>Escopo do Processo:</b>	<u>De:</u> Analisar aplicações e serviços
	<u>Até:</u> Demanda encerrada
<b>Dono do Processo:</b>	Gerência de Tecnologia
<b>Atores envolvidos:</b>	Internos: ✓ Gerência de Tecnologia
<b>Público Atendido:</b>	GOIASPREV
<b>Data da revisão:</b>	29/09/25

## 1. REGULAMENTAÇÃO E FUNDAMENTAÇÃO UTILIZADA:

- ✓ Decreto nº 9.546/2019
- ✓ Portaria nº 1730/21 – GOIASPREV

## 2. OBJETIVO:

Este manual tem por objetivo descrever como deve ser executado o processo de monitoramento de serviços e aplicações, determinando as responsabilidades dos requerentes e dos agentes administrativos envolvidos em cada etapa do processo, assegurando, desta forma, a padronização de execução e qualidade deste processo

## 3. TERMOS UTILIZADOS:

**Rotina de monitoramento:** Ação recorrente de monitorar, sendo executada pelo menos a cada período específico de tempo

**ZABBIX:** Plataforma de monitoramento para acompanhar o desempenho e a disponibilidade de servidores, redes, aplicações e outros componentes de TI

**4/BIZ:** Sistema para gerenciamento de chamados e central de serviços

## 4. SIGLAS UTILIZADAS:

**GOIASPREV:** Goiás Previdência

**GTEC:** Gerência de Tecnologia

**T.I.:** Tecnologia da Informação



## 5. DISPOSIÇÕES GERAIS

A execução deste processo deverá seguir as orientações descritas neste manual. Para melhor entendimento e execução ele deve ser lido juntamente com o seu respectivo fluxograma

## 6. ATIVIDADES DO PROCESSO

### 6.1 ANALISAR APLICAÇÕES E SERVIÇOS (Sistema ZABBIX)

O sistema ZABBIX monitora 24 horas por dia as aplicações e serviços de tecnologia da informação da GOIASPREV.

a) realizar monitoramento contínuo

Inconformidade:

b) iniciar atividade “Emitir alerta”

Sem inconformidade:

b) continuar o monitoramento

### 6.2 EMITIR ALERTA (Sistema ZABBIX)

a) exibir inconformidade no painel de monitoramento

b) disparar e-mail à equipe técnica

### 6.3 ANALISAR INCONFORMIDADES (Equipe técnica da GTEC)

a) abrir e-mail

b) analisar inconformidades do alerta

Necessidade de intervenção ou tratativa:

b) iniciar atividade "Abrir demanda"

Sem necessidade de intervenção ou tratativa:

b) processo concluído



**6.4 ABRIR DEMANDA (Equipe técnica da GTEC)**

- a) acessar o 4/BIZ
- b) registrar demanda

**6.5 REALIZAR AÇÕES CORRETIVAS (Equipe técnica da GTEC)**

- a) acessar o 4/BIZ
- b) verificar demanda
- c) acessar o sistema da inconformidade
- d) realizar as correções necessárias

**6.6 ENCERRAR DEMANDA (Equipe técnica da GTEC)**

- a) concluir atendimento da demanda