



FARMAC, S.A

DIRECÇÃO DE ADMINISTRAÇÃO E FINANÇAS

DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA

PROCEDIMENTOS

1. Introdução

O Departamento de Informática assume um papel crucial na sustentação e operação da infraestrutura tecnológica de nossa organização. Este manual estabelece os procedimentos padrão a serem seguidos por seus membros, visando garantir a excelência, segurança e integridade dos sistemas de informação.

2. Objetivo

Este manual tem como propósito principal fornecer diretrizes claras e abrangentes para os membros do Departamento de Informática, assegurando uma execução consistente e eficaz de suas responsabilidades.

3. Procedimentos Gerais

3.1. Suporte Técnico

- Fornecimento de suporte técnico para funcionários da farmácia em relação a questões de TI, como resolução de problemas de hardware e software, configuração de dispositivos, treinamento de usuários e assistência na solução de problemas relacionados à rede.
- É imprescindível manter uma comunicação proativa e transparente com o solicitante ao longo de todo o processo de resolução, garantindo sua plena satisfação.

3.2. Instalação e Configuração de Software

- Antes de proceder com a instalação de qualquer software, é necessário realizar uma análise minuciosa dos requisitos do sistema, bem como de sua compatibilidade com o ambiente existente.
- Todas as etapas referentes à instalação e configuração devem ser cuidadosamente documentadas, proporcionando um guia preciso para futuras referências.

3.3. Manutenção Preventiva e Corretiva

- A execução de manutenções preventivas de forma regular é vital para mitigar potenciais falhas e garantir a otimização contínua do desempenho dos sistemas.

Bairro da Coop, Rua 1335, nº 255

Tel.: (+258) 21 41 88 17 / 18

Cel.: (+258) 84 32 76 220

www.farmac.co.mz

Maputo – Moçambique

PROCEDIMENTOS DO DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA

Diogo
Maria
Alfonso



FARMAC, S.A

- Qualquer incidente relatado deve ser prontamente investigado, identificando-se suas causas fundamentais e aplicando-se medidas corretivas eficazes.

3.4. Backup e Recuperação de Dados

- A realização periódica de backups para garantir a proteção contra perda de dados devido a falhas de hardware, erro humano, ataques cibernéticos ou desastres naturais é uma salvaguarda essencial para a continuidade operacional, devendo-se assegurar sua integridade e disponibilidade.
- A capacidade de recuperar dados de forma eficaz em situações adversas é de suma importância, tornando-se imprescindível testar regularmente os procedimentos de recuperação.

4. Procedimentos de Segurança

4.1. Segurança da Rede

- A implementação de firewalls, VPNs e outras medidas de segurança é essencial para proteger nossa rede contra ameaças externas e internas.
- Um monitoramento constante da rede é fundamental para identificar atividades suspeitas e responder prontamente a quaisquer incidentes de segurança.

4.2. Política de Senhas

- A adoção de uma política rigorosa de senhas, que inclua requisitos de complexidade e periodicidade de alteração, é essencial para mitigar o risco de acesso não autorizado.
- As senhas nunca devem ser compartilhadas de forma imprópria, sendo essencial promover a conscientização sobre boas práticas de segurança entre os usuários.

4.3. Antivírus e Anti-malware

- A manutenção de soluções antivírus e anti-malware atualizadas é fundamental para proteger nossos sistemas contra ameaças cibernéticas em constante evolução.
- Varreduras regulares devem ser realizadas em todos os dispositivos da rede para identificar e mitigar potenciais ameaças à segurança.

5. Procedimentos de Atualização

5.1. Atualização de Software

- Manter todos os softwares atualizados com as versões mais recentes é uma prática fundamental para garantir a segurança e o desempenho ideais dos sistemas.
- As atualizações devem ser agendadas de forma a minimizar o impacto nas operações do negócio, preferencialmente fora do horário comercial.

5.2. Atualização de Hardware

- O monitoramento contínuo do desempenho do hardware é necessário para identificar a necessidade de atualizações e garantir que nossos sistemas permaneçam resilientes às demandas operacionais.

Bairro da Coop, Rua 1335, nº 255

Tel.: (+258) 21 41 88 17 / 18

Cel.: (+258) 84 32 76 220

www.farmac.co.mz

Maputo – Moçambique

PROCEDIMENTOS DO DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA



FARMAC, S.A

6. Procedimentos de Emergência

6.1. Plano de Contingência

- Um plano de contingência abrangente deve ser desenvolvido e mantido para orientar nossas ações em emergências, como falhas críticas de sistemas ou eventos de segurança.

6.2. Recuperação de Desastres

- Procedimentos claros e bem definidos para a recuperação de desastres são essenciais para minimizar o tempo de inatividade e restaurar rapidamente as operações normais após eventos adversos.

7. Gestao de Projectos de TI

- Planeamento e implementação de projetos de TI para melhorias de infraestrutura. O planeamento envolve as seguintes fases: Identificação da Necessidade; Planeamento do Projecto; Execução do Projecto; Monitoramento e controle; Encerramento e avaliação.

8. Conclusão

Este manual estabelece um conjunto de diretrizes fundamentais para o Departamento de Informática, visando garantir a excelência operacional, a segurança dos dados e a continuidade dos negócios.

É essencial que todos os membros do departamento estejam plenamente familiarizados com estes procedimentos e os sigam rigorosamente em suas atividades diárias.

O Chefe do Departamento

Illgner Mucavel