

Auditoria de Controle de Suporte Técnico

Matheus Cruz MARTINS¹
Mario Augusto Andreta CARVALHO²

A área de suporte técnico envolve aqueles que serão responsáveis pela implantação da tecnologia, e também menos importantes os usuários, que farão o uso dessa tecnologia. Aborda também a manutenção supervisão e treinamento dessa tecnologia. Existem muitas funções abrangendo a área de suporte técnico, as mais comuns são as funções rotineiras (rotinas diárias) como Atendimento help desk, socorro aos problemas de instalação de redes, monitoramento das ocorrências de problemas, treinamentos dos usuários dos softwares, revisão preventiva dos equipamentos e substituições dos equipamentos antigos. Existem também as funções esporádicas (funções atípicas) como segurança de informações, manutenções de sistemas operacionais, avaliação de software para fins de compra, dimensionamento de banco de dados (base ou local onde armazenara os dados da empresa), padronização dos recursos de tecnologia da informação, ativação de redes e instalação de softwares utilitários. A auditoria do controle de suporte técnico consiste em avaliar se as ferramentas tecnológicas estão sendo bem utilizadas ou destruindo o valor da empresa, ou seja, se esses recursos estão contribuindo para uma melhora ou piora no desempenho da mesma. A importância dessa auditoria é verificar se os resultados dos gastos em equipamentos de alta geração, softwares com versões atuais e equipes adequadamente treinadas se esses recursos não estiverem disponíveis quando necessário, cabe ao suporte manter esses recursos em perfeito funcionamento com o usuário. Geralmente, apresenta inúmeras dificuldades com a documentação de procedimentos no processo de auditoria de sistemas de informação, por serem fabricados por diversos fornecedores com inúmeros propósitos diferentes, por isso o técnico precisa estar atualizado e informado de atualizações constante. O processo de auditoria consiste em documentações técnicas, altos investimentos e recomenda-se que as avaliações sejam de maneira rotativa, de maneira que cada recurso tenha um período a ser avaliado em relação a complexidade das avaliações. Cabe ao auditor estar à frente das tendências do mercado para sugerir melhorias e apontar futuras falhas ao seu cliente. Se as funções de comunicações de dados, banco de dados e sistemas operacionais não estiverem em perfeita harmonia, programas e dados podem ser alterados ou perdidos, controle de segurança podem apresentar falhas com mais frequências, fazendo assim que o sistema não processe as informações de forma confiável, gerando baixa produção ou mesmo a ruína da empresa.

Palavras-chave: Auditoria. Controle de Suporte Técnico. Sistemas de Informação.

¹ Discente do 4º ano do curso de Sistemas de Informação do Centro Universitário “Antônio Eufrásio de Toledo” de Presidente Prudente. matheuscruzl@toledoprudente.edu.br

² Docente do curso de Sistemas de Informação do Centro Universitário “Antônio Eufrásio de Toledo” de Presidente Prudente. coord.sistemas@toledoprudente.edu.br