

	<u>PRESTAR ATENDIMENTO E SUPORTE A HARDWARE</u>		
	Proposto por: Equipe da Divisão de Gerenciamento das Estações de Trabalho (DIEST)	Analisado por: Departamento de Produção (DEPRO)	Aprovado por: Diretor-Geral da Diretoria Geral de Tecnologia da Informação (DGTEC)

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

1 OBJETIVO

Estabelecer critérios e procedimentos para atender o usuário e prestar manutenção de equipamentos.

2 CAMPO DE APLICAÇÃO E VIGÊNCIA

Esta Rotina Administrativa (RAD) se aplica à Divisão de Gerenciamento das Estações de Trabalho, da Diretoria Geral de Tecnologia da Informação (DGTEC/DIEST), passando a vigorar a partir de 03 / 06 / 2011.

3 DEFINIÇÕES

TERMO	OBJETO
Sistema de Controle de Equipamentos e Contratos (EQUIPAMENTOS)	Sistema informatizado, usado pela DGTEC para o cadastramento individual dos recursos computacionais utilizados pelo PJERJ, permitindo classificá-los e acompanhar sua vida útil até a baixa definitiva, além de registrar movimentações físicas e os contratos de aquisição e manutenção a eles referentes.
Equipamento de Backup	Equipamento do PJERJ ou de uma empresa contratada que permanece no usuário, em substituição ao equipamento original retirado para manutenção em laboratório.
Backup	Cópia de segurança de caráter preventivo, preferencialmente feita por meio de armazenamento externo.
Solicitação de serviço (SS)	Documento criado no Sistema Integrado de Controle de Solicitações (SICS), numerado automaticamente, que pode ser impresso e que contém todas as informações referente a cada pedido ou demanda dos usuários internos e externos do TJERJ.

Base Normativa: Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-DGTEC-034	Revisão: 05	Página: 1 de 10
-------------------------------------------------------	---------------------------------	-----------------------	---------------------------



PRESTAR ATENDIMENTO E SUPORTE A HARDWARE

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

TERMO	OBJETO
Sistema Integrado de Controle de Solicitações (SICS)	Sistema informatizado cuja finalidade é o registro de solicitações de Serviços (SS) demandadas por usuários internos e externos do TJERJ, bem como encaminhamento dessas solicitações para os devidos órgãos solucionadores, distribuídos entre as diversas Diretorias Gerais do TJERJ, que mediante a abertura de uma Ordem de Serviço (OS) no sistema atenderão as mesmas
Ordem de Serviço (OS) - SICS	Documento gerado por um Técnico de Informática, a partir de uma SS do Sistema Integrado de Controle de Solicitações (SICS) para a realização do serviço solicitado pelo usuário.

4 REFERÊNCIAS

- Ato Normativo 09/2010 - Normas para uso dos recursos computacionais no âmbito da rede corporativa do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro.

5 RESPONSABILIDADES GERAIS

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
Diretoria da DIEST	<ul style="list-style-type: none">• Autorizar entrega ou substituição de equipamento;• Autorizar movimentação de equipamentos, inclusive para correção de inventário;• Autorizar remessa de equipamentos para manutenção em laboratório de empresa contratada situado fora do Foro Central da Comarca da Capital.

6 CONDIÇÕES GERAIS

6.1 Existência de solicitação para atendimentos a equipamentos de informática.

6.2 Necessidade de efetuar manutenção de equipamento em laboratório de empresa terceirizada.

Base Normativa: Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-DGTEC-034	Revisão: 05	Página: 2 de 10
-------------------------------------------------------	---------------------------------	-----------------------	---------------------------



PRESTAR ATENDIMENTO E SUPORTE A HARDWARE

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

- 6.3** Vencimento do período previsto em contrato para realização de manutenção preventiva em equipamentos.

7 ATENDER SOLICITAÇÕES DE SERVIÇO

- 7.1** Recebe Ordem de Serviço impressa, para atendimento.
- 7.2** Identifica-se ao chegar à Unidade Organizacional (UO) solicitante, portando a Ordem de Serviço.
- 7.3** Executa os serviços solicitados, seguindo, se for o caso, os passos dos processos de trabalho específicos correspondentes.
- 7.4** Colhe assinatura do solicitante na Ordem de Serviço.
- 7.5** Acessa o sistema SICS para registrar as informações referentes aos serviços executados, inclusive eventuais pendências.
- 7.6** Entrega a Ordem de Serviço à Direção da DIEST.

8 MOVIMENTAR EQUIPAMENTOS DE INFORMÁTICA

- 8.1** Obtém os equipamentos a serem entregues ou devolvidos à UO após manutenção, se for o caso.
- 8.2** Solicita os Termos de Transferência correspondentes à Direção da DIEST.
- 8.3** Movimenta os equipamentos, efetuando as instalações, configurações e testes necessários.
- 8.4** Verifica o hardware do equipamento eventualmente retirado, anotando na Ordem de Serviço caso haja divergências em relação ao cadastro.
- 8.5** Colhe assinaturas do Agente Patrimonial da UO nos Termos de Transferência.

Base Normativa: Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-DGTEC-034	Revisão: 05	Página: 3 de 10
-------------------------------------------------------	---------------------------------	-----------------------	---------------------------



PRESTAR ATENDIMENTO E SUPORTE A HARDWARE

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

8.6 Entrega os Termos de Transferência assinados ao Administrativo da DIEST, juntamente com os equipamentos retirados, se houver.

9 CONFERIR INVENTÁRIO DE EQUIPAMENTOS DE INFORMÁTICA

9.1 Acessa o sistema Equipamentos para imprimir o inventário da UO a ser conferido.

9.2 Verifica fisicamente os dados de identificação dos equipamentos e sua localização, registrando na Solicitação de Serviço eventuais dados que estejam divergentes aos listados no inventário.

9.3 Entrega os resultados da conferência à Direção da DIEST, para analisar e, se for o caso, determinar correção de localizações.

9.4 Efetua os acertos determinados pela Direção da DIEST, segundo os passos do processo MOVIMENTAR EQUIPAMENTOS DE INFORMÁTICA, se necessário.

10 EXECUTAR MANUTENÇÃO DE EQUIPAMENTOS EM LABORATÓRIO

10.1 Prepara equipamento de backup, para substituir provisoriamente o que será retirado.

10.2 Copia os dados do usuário para o equipamento de backup, se for o caso.

10.3 Instala o equipamento de backup e retira o defeituoso para o laboratório, seguindo a rotina MOVIMENTAR EQUIPAMENTOS DE INFORMÁTICA.

10.4 Executa em laboratório a manutenção do equipamento.

10.4.1 Caso a manutenção não seja possível (equipamento sem recuperação), comunica o fato ao Administrativo da DIEST, para autorizar troca definitiva.

10.5 Restaura os dados do usuário para o equipamento que retornará ao usuário (consertado ou substituído), se for o caso.

Base Normativa: Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-DGTEC-034	Revisão: 05	Página: 4 de 10
-------------------------------------------------------	---------------------------------	-----------------------	---------------------------



PRESTAR ATENDIMENTO E SUPORTE A HARDWARE

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

10.6 Solicita ao SEAFI que verifique a eficácia da manutenção executada, liberando o equipamento para devolução ao usuário.

10.6.1 Caso o SEAFI encontre problema, reinicia a manutenção a fim de corrigir a não-conformidade detectada.

10.7 Instala o equipamento a entregar ou devolver reparado no local e retira o equipamento de backup, seguindo a rotina MOVIMENTAR EQUIPAMENTOS DE INFORMÁTICA.

11 GESTÃO DE REGISTROS

11.1 Os registros deste processo de trabalho são geridos pela UO e mantidos em seu arquivo corrente, de acordo com a tabela de gestão de registros apresentada a seguir:

IDENTIFICAÇÃO	CÓDIGO CCD*	RESPONSÁVEL	ARMAZENAMENTO	RECUPE-RAÇÃO	PROTEÇÃO	RETENÇÃO (ARQUIVO CORRENTE - PRAZO DE GUARDA NA UO**)	DISPOSIÇÃO
Ordem de Serviço	0-6-8-4-a	DIEST	Pasta	Data	Condições apropriadas	2 anos	Eliminação na UO
Termo de Transferência	0-3-4 c	DIEST	Pasta	Data	Condições apropriadas	2 anos	Eliminação na UO

Legenda:

*CCD = Código de Classificação de Documentos.

**UO = Unidade Organizacional.

***DGCON/DEGEA = Departamento de Gestão de Acervos Arquivísticos, da Diretoria Geral de Gestão do Conhecimento.

Notas:

- Eliminação na UO - procedimentos da RAD-DGCON-020 - Eliminar Documentos nas Unidades Organizacionais.
- DGCON/DEGEA – procedimentos da RAD-DGCON-002 – Arquivar e Desarquivar Documentos no DEGEA; procedimentos da RAD-DGCON-017 - Avaliar, Selecionar e Eliminar Documentos do Arquivo Intermediário e procedimentos da RAD-DGCON -021 – Gerir Arquivo Permanente.
- Os registros lançados no Sistema Corporativo são realizados por pessoas autorizadas e recuperados na UO. O armazenamento, a proteção e o descarte desses registros cabem à DGTEC, conforme RAD-DGTEC-021 – Elaborar e Manter Rotinas de Armazenamento de Segurança dos Bancos de Dados e Servidores de Aplicação.

12 ANEXOS

- Anexo 1 – Fluxograma do processo de trabalho Atender Solicitações de Serviço;

Base Normativa: Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-DGTEC-034	Revisão: 05	Página: 5 de 10
-------------------------------------------------------	---------------------------------	-----------------------	---------------------------



PRESTAR ATENDIMENTO E SUPORTE A HARDWARE

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

- Anexo 2 – Fluxograma do processo de trabalho Movimentar Equipamentos de Informática;
- Anexo 3 - Fluxograma do processo de trabalho Conferir Inventário de Equipamentos de Informática;
- Anexo 4 – Fluxograma do processo de trabalho Executar Manutenção de Equipamentos em Laboratório.

=====

Base Normativa: Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-DGTEC-034	Revisão: 05	Página: 6 de 10
-------------------------------------------------------	---------------------------------	-----------------------	---------------------------



PRESTAR ATENDIMENTO E SUPORTE A HARDWARE

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

ANEXO 1 – FLUXOGRAMA DO PROCESSO DE TRABALHO ATENDER SOLICITAÇÕES DE SERVIÇO





PRESTAR ATENDIMENTO E SUPORTE A HARDWARE

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

ANEXO 2 – FLUXOGRAMA DO PROCESSO DE TRABALHO MOVIMENTAR EQUIPAMENTOS DE INFORMÁTICA





PRESTAR ATENDIMENTO E SUPORTE A HARDWARE

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

ANEXO 3 - FLUXOGRAMA DO PROCESSO DE TRABALHO CONFERIR INVENTÁRIO DE EQUIPAMENTOS DE INFORMÁTICA





PRESTAR ATENDIMENTO E SUPORTE A HARDWARE

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

ANEXO 4 – FLUXOGRAMA DO PROCESSO DE TRABALHO EXECUTAR MANUTENÇÃO DE EQUIPAMENTOS EM LABORATÓRIO

