



ATENDER SOLICITAÇÕES DE SERVIÇOS DE MICROINFORMÁTICA

Proposto por:

Equipe da Divisão de Aplicativos de Apoio (DIAPA)

Analisado por:

Departamento de Atendimento e Suporte (DEATE)

Aprovado por:

Diretor-Geral Diretoria Geral de Tecnologia da Informação (DGTEC)

IMPORTANTE: Sempre verifique no site do TJRJ se a versão impressa do documento está atualizada.

1 OBJETIVO

Estabelecer critérios e procedimentos para os atendimentos às solicitações de serviços de informática.

2 CAMPO DE APLICAÇÃO E VIGÊNCIA

Esta Rotina Administrativa (RAD) se aplica à Divisão de Aplicativos de Apoio, pertencente à Diretoria-Geral de Tecnologia da Informação (DGTEC/DIAPA) passando a vigorar a partir de 03/12/2015.

3 DEFINIÇÕES

TERMO	DEFINIÇÃO
<u>HP Service Manager (HPSM)</u>	<u>Sistema informatizado cuja finalidade é o registro de solicitações 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 realizam os atendimentos.</u>
Atendimento Remoto	Atendimento com acesso remoto e/ou telefônico, tendo por objetivo verificar e, se possível, solucionar o problema ou realizar instalações sem a necessidade de deslocamento de técnico.
Operadores de Informática	Funcionários da <u>DIAPA</u> possuidores de conhecimento técnico suficiente e formação adequada para prestar atendimento técnico e orientação aos usuários.
Incidente	Interrupção não planejada de um serviço de TI ou redução na qualidade de um serviço de TI.
Requisição	Termo genérico para variados tipos de demandas ou requisições realizadas por usuários.

ATENDER SOLICITAÇÕES DE SERVIÇOS DE MICROINFORMÁTICA

IMPORTANTE: Sempre verifique no site do TJRJ se a versão impressa do documento está atualizada.

4 REFERÊNCIAS

- Ato Normativo da Presidência nº 09/2010 - Estabelece 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
<u>Divisão de Aplicativos de Apoio (DIAPA)</u>	<ul style="list-style-type: none">• Gerenciar os atendimentos a usuários autorizados em serviços de tecnologia da informação e em situações não cobertas pelo Ato Normativo nº <u>09/2010</u>.
<u>DIAPA/SEIAP – Serviço de Instalação de Aplicativos</u>	<ul style="list-style-type: none">• Atender às solicitações de serviço através do Atendimento Local ou Atendimento Remoto.
Responsável pelo Expediente	<ul style="list-style-type: none">• Coordenar equipes, delegando tarefas e incentivando o desenvolvimento de competências profissionais;• realizar os processos de trabalho, buscando a melhoria contínua, de acordo com o Sistema Normativo e o Sistema Integrado de Gestão;• gerenciar os processos de trabalho, buscando a melhoria contínua, mantendo o foco nos objetivos estratégicos do PJERJ e no usuário;• interagir com as diversas Unidades do PJERJ, buscando integrar e otimizar processos de trabalho afins.
Supervisores	<ul style="list-style-type: none">• Verificar, regularmente, através da Tela de Monitoramento do <u>HPSM</u>, as <u>solicitações</u> direcionadas para o atendimento, analisando o pedido do usuário;• designar responsabilidade aos Operadores de Informática para atendimento das <u>solicitações</u>, com base no Critério de Prioridade de Atendimento, ou solicitados pelos seus superiores hierárquicos;• orientar os operadores de informática sobre normas e procedimentos estabelecidos.

ATENDER SOLICITAÇÕES DE SERVIÇOS DE MICROINFORMÁTICA

IMPORTANTE: Sempre verifique no site do TJRJ se a versão impressa do documento está atualizada.

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
Operadores de informática	<ul style="list-style-type: none">• Verificar, no início do expediente, e periodicamente, no decorrer do mesmo, através da Tela de Monitoramento do <u>HPSM</u>, as Solicitações de Serviço que estão sob sua responsabilidade;• atender às <u>solicitações</u> sob sua responsabilidade, com base no Critério de Prioridade no Atendimento;• na falta de <u>solicitações</u> sob sua responsabilidade passíveis de serem atendidas, designar a si mesmo o atendimento da <u>solicitação</u> de nível de prioridade mais alto segundo o Critério de Prioridade no Atendimento;• manter o <u>HPSM</u> atualizado com relação às informações dos serviços prestados, das tentativas de contato, dentre outras que se fazem necessárias ao acompanhamento do atendimento das Solicitações de Serviço;• fechar a respectiva <u>solicitação imediatamente após o atendimento.</u>

6 ATENDER SOLICITAÇÕES DE SERVIÇOS DE MICROINFORMÁTICA

6.1 O operador de informática recebe as solicitações de serviço pelo Sistema HPSM e prioriza a de maior grau de urgência sob sua responsabilidade, conforme o seguinte critério:

- Os incidentes têm prioridade sobre as requisições;
- Solicitações oriundas de Gabinetes de Magistrados, Salas de Audiências ou Salas de Sessão possuem nível de urgência superior às demais;
- O atendimento é realizado na ordem cronológica de criação das solicitações, dentro de cada categoria elencada, observando sempre data e hora.

6.2 O operador de informática confere as informações contidas na solicitação.

6.3 Entra em contato com o usuário via telefone.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGTEC-038	Revisão: 02	Página: 3 de 6
---	--------------------------	----------------	-------------------

ATENDER SOLICITAÇÕES DE SERVIÇOS DE MICROINFORMÁTICA

IMPORTANTE: Sempre verifique no site do TJRJ se a versão impressa do documento está atualizada.

- 6.4 Acessa o equipamento através de ferramentas de acesso remoto, com a autorização do usuário.
- 6.5 Obtido êxito no atendimento remoto, registra o término do serviço no HPSM. Caso contrário, prossegue para atendimento local ou encaminha para o órgão solucionador responsável.
- 6.6 O operador de informática designado para o serviço de atendimento local imprime a solicitação.
- 6.7 Separa o material para o atendimento e se dirige ao local de trabalho do usuário.
- 6.8 O operador de informática, após apresentar-se ao usuário, inicia o atendimento.
- 6.9 Executa e registra na solicitação todos os serviços realizados, assim como os serviços extras, se houver.
- 6.10 Solicita a assinatura do usuário, entrega-lhe uma das vias, encaminhando a outra à DIAPA.
- 6.11 O operador de informática registra as informações do atendimento no HPSM.
- 6.12 Se houver pendências, direciona a solicitação no HPSM para a unidade da DGTEC responsável e informa o usuário sobre o andamento da solicitação.
- 6.13 Concluído o serviço, o operador de informática registra no HPSM e encaminha o registro impresso para o arquivamento.

7 INDICADORES

NOME	FÓRMULA	PERIODICIDADE
Produtividade do Serviço	Quantidade de <u>solicitações</u> atendidas pelo Serviço	Mensal

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGTEC-038	Revisão: 02	Página: 4 de 6
---	--------------------------	----------------	-------------------

ATENDER SOLICITAÇÕES DE SERVIÇOS DE MICROINFORMÁTICA

IMPORTANTE: Sempre verifique no site do TJRJ se a versão impressa do documento está atualizada.

NOME	FÓRMULA	PERIODICIDADE
Produtividade dos Técnicos	Quantidade de <u>solicitações</u> atendidas pelos técnicos	Mensal

8 GESTÃO DE REGISTROS

8.1 Os registros lançados nos sistemas corporativos são realizados por funcionários autorizados e recuperados na UO. O armazenamento, a proteção e o descarte cabem à DGTEC.

IDENTIFICAÇÃO	CÓDIGO CCD*	REPO N SÁVEL	ARMAZENA MENTO	RECUPERA ÇÃO	PROTEÇÃO	RETENÇÃO (ARQUIVO CORRENTE – PRAZO DE GUARDA NA UO**)	DISPOSIÇÃO
Ordem de serviço	0-6-8-4 a	SEALO SEIAP	Pasta	Pasta Número	Condições apropriadas	2 anos	Eliminação na UO
<u>Incidente</u>	<u>0-6-8-4 a</u>	<u>SEIAP</u>	<u>Pasta</u>	<u>Pasta</u> <u>Número</u>	<u>Condições</u> <u>apropriadas</u>	<u>2 anos</u>	<u>Eliminação</u> <u>na UO</u>
<u>Requisição</u>	<u>0-6-8-4 a</u>	<u>SEIAP</u>	<u>Pasta</u>	<u>Pasta</u> <u>Número</u>	<u>Condições</u> <u>apropriadas</u>	<u>2 anos</u>	<u>Eliminação</u> <u>na UO</u>

Legenda:

*CCD = Código de Classificação de Documentos.

**UO = Unidade Organizacional.

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

Notas:

- a) Eliminação na UO - procedimentos da RAD-DGCOM-020 - Organizar os Arquivos Correntes das Unidades Organizacionais.
- b) DGCOM/DEGEA – procedimentos da RAD-DGCOM-002 – Arquivar e Desarquivar Documentos no DEGEA; procedimentos da RAD-DGCOM-017 - Avaliar, Selecionar e Eliminar Documentos do Arquivo Intermediário e procedimentos da RAD-DGCOM-021 – Gerir Arquivo Permanente.
- c) 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.

9 ANEXO

- Anexo - Fluxograma do processo de trabalho Atender Solicitações de Serviços de Microinformática.

=====

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGTEC-038	Revisão: 02	Página: 5 de 6
---	--------------------------	----------------	-------------------

ATENDER SOLICITAÇÕES DE SERVIÇOS DE MICROINFORMÁTICA

IMPORTANTE: Sempre verifique no site do TJRJ se a versão impressa do documento está atualizada.

ANEXO - FLUXOGRAMA DO PROCESSO DE TRABALHO ATENDER SOLICITAÇÕES DE SERVIÇOS DE MICROINFORMÁTICA

