

	ATENDER USUÁRIO NO LOCAL DE TRABALHO		
	Proposto por: Equipe do Serviço de Atendimento Local (SEALO)	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 os atendimentos às solicitações de serviços de informática.

2 CAMPO DE APLICAÇÃO

Esta Rotina Administrativa (RAD) se aplica ao Serviço de Atendimento Local, da Diretoria Geral de Tecnologia da Informação (DGTEC/SEALO) e passa a vigorar a partir de 23 de Setembro de 2010.

3 DEFINIÇÕES

TERMO	OBJETO
Atendimento On Site	Atendimento prestado no local de trabalho do usuário.
Hardware	Componente físico dos equipamentos de informática.
Operadores de informática	Funcionários do Departamento de Produção, da Diretoria Geral de Tecnologia da Informação (DGTEC/DEPRO), com conhecimento técnico suficiente e formação necessária, que prestam atendimento técnico e orientação aos usuários.
Ordem de Serviço (OS) - SICS	Documento gerado a partir de uma Solicitação de Serviço do Sistema Integrado de Controle de Solicitações (SICS) para a realização de serviço por um órgão solucionador.
Sistema Integrado de Controle de Solicitações (SICS)	<u>Sistema informatizado cuja finalidade é o registro de Solitações 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.</u>
Software	Qualquer programa (sistema operacional ou aplicativos) utilizado nos equipamentos de informática do PJERJ.
Solicitação de Serviço (SS) - SICS	Documento criado no Sistema Integrado de Controle de Solicitações (SICS), numerado automaticamente, que pode ser impresso e que contém todas as informações para que possa realizar o serviço.

Base Normativa: Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-DGTEC-028	Revisão: 05	Página: 1 de 5
---	---------------------------------	-----------------------	--------------------------



ATENDER USUÁRIO NO LOCAL DE TRABALHO

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

4 REFERÊNCIAS

- Ato Normativo da Presidência nº 3/2005.

5 RESPONSABILIDADES GERAIS

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
Divisão de Instalação e Segurança de Sistemas, da Diretoria Geral de Tecnologia da Informação (DGTEC/DISEG)	Autorizar atendimentos em situações não cobertas pelo Ato Normativo nº 03/2005 ou pelos roteiros de instalação.
Serviço de Atendimento Local (SEALO)	Prestar atendimento ao usuário em seu local de trabalho.

6 ATENDER SOLICITAÇÃO DE SERVIÇO

- 6.1** Recebe, dos demais serviços da DGTEC, através do SICS, as solicitações de serviço registradas pelos usuários dos serviços de informática, para prestar os serviços de instalação e manutenção de sistemas.
- 6.2** Confere as informações contidas na solicitação, tais como identificação e localização do usuário, e dados dos equipamentos que receberão o atendimento.
- 6.3** Gera a ordem de serviço que será levada ao local do atendimento e onde serão registradas as informações referentes ao serviço executado.
- 6.4** Separa, de acordo com a solicitação, o material necessário para atendimento da mesma.
- 6.5** Dirige-se ao local de trabalho do usuário, apresenta documento de identificação funcional e a solicitação registrada, conferindo com o solicitante se o que está relatado é fiel ao que foi solicitado.
- 6.6** Verifica se o que foi solicitado esta de acordo com a necessidade do usuário.

Base Normativa: Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-DGTEC-028	Revisão: 05	Página: 2 de 5
---	---------------------------------	-----------------------	--------------------------



ATENDER USUÁRIO NO LOCAL DE TRABALHO

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

- 6.7** Não estando de acordo com a necessidade do usuário, registra ressalva na ordem de serviço e faz o atendimento conforme a necessidade encontrada.
- 6.8** Estando de acordo o solicitado, executa o serviço.
- 6.9** Solicita ao usuário que faça os testes de funcionamento do equipamento, conferindo se os problemas foram sanados e está funcionando corretamente.
- 6.10** Preenche todos os campos da ordem de serviço, com relato dos procedimentos adotados e testes realizados, data e a hora de conclusão do procedimento, o nome, sigla e matrícula do operador de informática, bem como nome, matrícula e assinatura do funcionário da serventia que acompanhou o atendimento.
- 6.11** Entrega uma via da ordem de serviço ao usuário.
- 6.12** Verifica, junto aos usuários do local do atendimento se há mais alguma necessidade de serviço a ser prestado.
- 6.13** Havendo outra ocorrência a ser atendida no local, contata a UO, informa a necessidade para registro e presta o atendimento.
- 6.14** Retorna à UO, acessa o SICS e registra as informações incluídas na ordem de serviço.
- 6.15** Aciona, através de direcionamento da solicitação de serviço no SICS, caso seja necessário para a solução do problema, outros serviços da DGTEC.
- 6.15.1** Informa ao solicitante sobre o andamento de sua solicitação.
- 6.15.2** Verifica se a UO acionada para auxiliar na solução do problema identificado já concluiu suas atividades e, neste caso, retorna ao usuário para encerramento da solicitação.
- 6.16** Retorna à UO e registra a conclusão do serviço no SICS.
- 6.17** Entrega a via impressa da ordem de serviço, devidamente preenchida e assinada, para que seja arquivada.

Base Normativa: Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-DGTEC-028	Revisão: 05	Página: 3 de 5
---	---------------------------------	-----------------------	--------------------------



ATENDER USUÁRIO NO LOCAL DE TRABALHO

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

7 INDICADOR

NOME	FÓRMULA	FREQUÊNCIA
<u>PRODUTIVIDADE DOS TÉCNICOS</u>	<u>Quantidade de OS's atendidas pelos técnicos</u>	<u>Mensal</u>
<u>PRODUTIVIDADE DO SERVIÇO SEALO</u>	<u>Quantidade de OS's atendidas pelo serviço SEALO</u>	<u>Mensal</u>
<u>PERCENTUAL DE ATENDIMENTO DO SERVIÇO SEALO</u>	<u>(Quantidade de OS's atendidas pelo Serviço SEALO / Total de OS's atendidas na DISEG) X 100</u>	<u>Mensal</u>

8 GESTÃO DE REGISTROS

8.1 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	RECUPERAÇÃO	PROTEÇÃO	RETENÇÃO (ARQUIVO CORRENTE - PRAZO DE GUARDA NA UO**)	DISPOSIÇÃO
Solicitação de atendimento ao usuário	0-6-8-4 a	SEALO	Pasta	Número	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 do Banco de Dados e Servidores de Aplicação.

9 ANEXO

- Anexo – Fluxograma do processo de trabalho Atender Usuário no Local de Trabalho.

=====

Base Normativa: Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-DGTEC-028	Revisão: 05	Página: 4 de 5
---	---------------------------------	-----------------------	--------------------------



ATENDER USUÁRIO NO LOCAL DE TRABALHO

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

ANEXO – FLUXOGRAMA DO PROCESSO DE TRABALHO ATENDER USUÁRIO NO LOCAL DE TRABALHO

