

	EXECUTAR SERVIÇOS DE APOIO ADMINISTRATIVO		
	Proposto por: <u>Equipe da Divisão de Gerenciamento de Estações de Trabalho (DIEST)</u>	Analisado por: <u>Departamento de Produção (DEPRO)</u>	Aprovado por: <u>Diretor-Geral da Diretoria Geral de Tecnologia da Informação (DGTEC)</u>

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

1 OBJETIVO

Estabelecer critérios e procedimentos para executar serviços de apoio administrativo.

2 CAMPO DE APLICAÇÃO E VIGÊNCIA

Esta Rotina Administrativa (RAD) se aplica à Divisão de Gerenciamento de Estações de Trabalho, da Diretoria Geral de Tecnologia da Informação (DGTEC/DIEST), passando a vigorar a partir de 01 de junho de 2010

3 DEFINIÇÕES

TERMO	OBJETO
<u>Sistema de Controle de Equipamentos e Contratos (EQUIPAMENTOS)</u>	<u>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.</u>
Sistema de Acompanhamento de Solicitações (EQUIPA)	Sistema onde são feitas as solicitações de viagens, termos de transferência, impressão de etiquetas, controle dos equipamentos diversos (especificações dos equipamentos, locais onde se encontram, data de transferência, descrição e motivo de transferência dos itens - instalações ou trocas), histórico dos referidos itens, contratos de garantia.
<u>Solicitação de Serviço (SS)</u>	<u>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.</u>
Sistema de Protocolo Eletrônico (ePROT)	Sistema informatizado de protocolo, que registra o andamento de expedientes e de processos administrativos do PJERJ.
<u>Termo de Transferência</u>	<u>Documento emitido pelo Sistema de Controle de Equipamentos e Contratos sempre que é efetuada operação de transferência de equipamentos, em que se apõe assinatura do Agente Patrimonial da Unidade de destino.</u>
<u>Sistema Integrado de</u>	<u>Sistema informatizado cuja finalidade é o registro de solicitações</u>

Base Normativa: Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-DGTEC-033	Revisão: 04	Página: 1 de 19
---	---------------------------------	-----------------------	---------------------------



EXECUTAR SERVIÇOS DE APOIO ADMINISTRATIVO

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

TERMO	OBJETO
<u>Controle de Solicitações (SICS)</u>	<u>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>
<u>Ordem de Serviço (OS) - SICS</u>	<u>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.</u>

4 REFERÊNCIAS

- Ato Normativo TJ 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
DIEST	<ul style="list-style-type: none">• Autorizar fornecimento de equipamento para entrega ou substituição;• prestar as informações e/ou serviços solicitados através de processos administrativos;• autorizar programa de viagens agendadas;• autorizar saída de material para manutenção externa.

6 CONDIÇÕES GERAIS

- 6.1** Existência de solicitações de serviço abertas através do Sistema Integrado de Controle de Solicitações (SICS).
- 6.2** Existência solicitações a serem atendidas em UO situadas fora do Foro Central da Comarca da Capital.
- 6.3** Movimentação de equipamentos cujo controle seja de responsabilidade da DIEST.

7 AGENDAR VIAGENS PARA ATENDIMENTO

Base Normativa: Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-DGTEC-033	Revisão: 04	Página: 2 de 19
---	---------------------------------	-----------------------	---------------------------



EXECUTAR SERVIÇOS DE APOIO ADMINISTRATIVO

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

- 7.1 Recebe, por meio do SICS, as solicitações destinadas a atendimento fora do Foro Central da Comarca da Capital.
- 7.2 Recebe das empresas de manutenção contratadas, solicitações de agendamento de viagem para atendimento de solicitações de sua responsabilidade, juntamente com os nomes dos técnicos que viajarão.
- 7.3 Agrupa as solicitações conforme a localização das UO solicitantes, definindo dia e hora para a realização da viagem, priorizando o atendimento dos casos urgentes.
- 7.4 Designa os técnicos da DIEST que participarão das viagens agendadas.
- 7.5 Providencia o material necessário ao atendimento, disponibilizando-o aos técnicos que participarão das viagens.
- 7.6 Acessa o Sistema EQUIPA para registrar a viagem, informando destino, data, horário e identificação dos técnicos que dela participarão.
- 7.7 Escreve em quadro de avisos acessível a todos os funcionários, a programação das viagens, informando data e horário, além das Divisões, empresas e funcionários envolvidos nas mesmas.

8 MOVIMENTAR EQUIPAMENTOS NO SISTEMA EQUIPA

- 8.1 Recebe, via SICS, solicitação de serviço para movimentação de equipamentos.
- 8.2 Acessa o sistema EQUIPAMENTOS para efetuar as transferências de localização necessárias.
- 8.3 Caso se trate de mudança de local de um computador, acessa o sistema EQUIPAMENTOS para atualizar o nome do mesmo.
- 8.4 Imprime os respectivos termos de transferência, dos quais constará o número da Solicitação de Serviço correspondente.

Base Normativa: Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-DGTEC-033	Revisão: 04	Página: 3 de 19
---	---------------------------------	-----------------------	---------------------------



EXECUTAR SERVIÇOS DE APOIO ADMINISTRATIVO

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

- 8.5** Imprime novas etiquetas de identificação para os equipamentos que serão movimentados, com as informações atualizadas.
- 8.6** Entrega os termos de transferência e as etiquetas ao funcionário que solicitou a transferência, juntamente com a Solicitação de Serviço correspondente.
- 8.7** Ao retornarem os termos de transferência, após a conclusão da mesma, acessa o sistema EQUIPAMENTOS para confirmar a transferência, informando o número do termo correspondente.

9 CONTROLAR MANUTENÇÃO DE EQUIPAMENTO DA DIEST OU TRAZIDO PELO USUÁRIO

- 9.1** Recebe do funcionário da DIEST ou do usuário o equipamento que necessita de manutenção.
- 9.2** Acessa o sistema SICS para abrir solicitação de serviço solicitando a manutenção, direcionando-a à empresa contratada responsável.
- 9.3** Imprime a solicitação de serviço aberta.
- 9.4** Entrega o equipamento à empresa responsável, juntamente com a 1ª. via da Solicitação de Serviço impressa, colhendo recibo do responsável pela empresa na 2ª. via.
- 9.5** Entrega a 3ª via ao usuário, como recibo, caso o equipamento tenha sido trazido para manutenção pelo próprio usuário.
- 9.6** Acessa o sistema EQUIPAMENTOS para registrar a entrada do equipamento em manutenção.
- 9.7** Mantém a 2ª. via da Solicitação de Serviço em pasta própria, para controle da manutenção.
- 9.8** Recebe da empresa o equipamento consertado, conferindo-o com os dados da Solicitação de Serviço.

Base Normativa: Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-DGTEC-033	Revisão: 04	Página: 4 de 19
---	---------------------------------	-----------------------	---------------------------



EXECUTAR SERVIÇOS DE APOIO ADMINISTRATIVO

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

9.9 Devolve a 2ª. via da Solicitação de Serviço ao técnico da empresa.

9.10 Acessa o sistema EQUIPAMENTOS para registrar a saída do equipamento de manutenção.

9.11 Entrega o equipamento consertado ao funcionário da DIEST ou ao usuário que solicitou a manutenção.

9.12 Acessa o Sistema SICS para registrar a conclusão da Solicitação de Serviço.

10 CONTROLAR MANUTENÇÃO DE EQUIPAMENTO RETIRADO DE UO POR TÉCNICO

10.1 Recebe do técnico da empresa a 2ª. via da solicitação de serviço em que se solicitou a manutenção do equipamento, devidamente preenchida.

10.2 Confere o equipamento com os dados constantes da solicitação de serviço.

10.3 Acessa o sistema EQUIPAMENTOS para registrar a entrada do equipamento em manutenção.

10.4 Mantém a 2ª. via da Solicitação de Serviço em pasta própria, para controle da manutenção.

10.5 Quando da devolução do equipamento ao usuário, confere-o com os dados da Solicitação de Serviço.

10.6 Entrega a 2ª. via da Solicitação de Serviço ao técnico da empresa contratada que devolverá o equipamento ao usuário.

10.7 Acessa o sistema EQUIPAMENTOS para registrar a saída do equipamento de manutenção.

11 FORNECER MATERIAL DO ESTOQUE

11.1 Recebe a Solicitação de Serviço com a competente autorização para fornecimento de equipamento ou material.

Base Normativa: Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-DGTEC-033	Revisão: 04	Página: 5 de 19
---	---------------------------------	-----------------------	---------------------------



EXECUTAR SERVIÇOS DE APOIO ADMINISTRATIVO

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

11.2 Acessa o sistema EQUIPAMENTOS para registrar a saída do material.

11.3 Imprime os termos de saída do material.

11.4 Colhe assinatura do funcionário que retirou o equipamento.

11.5 Entrega o material ao funcionário.

11.6 Arquiva em pasta própria os termos de saída.

12 RECEBER MATERIAL PARA O ESTOQUE

12.1 Recebe o equipamento a ser armazenado no estoque, juntamente com as solicitações de serviço e termos de transferência correspondentes.

12.2 Verifica se o equipamento que está sendo recebido, está de acordo com a quantidade, tipo e identificação que foram determinados na Solicitação de Serviço;

12.3 Verifica, no ato do recebimento, se o equipamento está acompanhado de todos os seus acessórios, certificando-se de que eventuais divergências tenham sido devidamente anotadas pelo técnico na solicitação de serviço e no termo de retirada com o “ciente” do usuário.

12.4 Acessa o sistema EQUIPAMENTOS para registrar a entrada do equipamento ou, se for o caso, confirmar o termo de transferência.

12.5 Armazena o equipamento recebido.

13 CONTROLAR REMESSA DE EQUIPAMENTOS PARA LABORATÓRIO EXTERNO DE EMPRESA TERCEIRIZADA

13.1 Recebe da empresa contratada relação de equipamentos que estão saindo para manutenção externa, com a devida autorização.

13.2 Verifica o equipamento para conferir a exatidão dos dados informados pela empresa.

Base Normativa: Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-DGTEC-033	Revisão: 04	Página: 6 de 19
---	---------------------------------	-----------------------	---------------------------



EXECUTAR SERVIÇOS DE APOIO ADMINISTRATIVO

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

13.3 Acessa o sistema EQUIPAMENTOS para registrar a saída dos equipamentos para manutenção externa.

13.4 Imprime os documentos correspondentes.

13.5 Colhe assinatura do responsável pela empresa nos termos.

13.6 Efetua conferência física dos mesmos quando do retorno dos equipamentos.

13.7 Acessa o sistema EQUIPAMENTOS para registrar o retorno dos equipamentos.

14 RECEBER E DIRECIONAR SOLICITAÇÕES DE SERVIÇO

14.1 Acessa o Sistema SICS para verificar novas solicitações de serviço.

14.2 Caso o atendimento seja em unidade instalada no Foro Central da Comarca da Capital imprime a solicitação e remete ao Serviço de Atendimento a Hardware e Fiscalização (DGTEC/SEAFI) ou ao Serviço de Suporte a Hardware (DGTEC/SESUP).

14.3 Caso seja em outra localidade imprime a solicitação e remete para o agendamento de viagens.

15 REGISTRAR CONCLUSÃO DE ATENDIMENTO

15.1 Recebe a solicitação de serviço impressa ou os respectivos dados por telefone quando os serviços forem executados por técnico em viagem.

15.2 Acessa o Sistema SICS para registrar a conclusão do atendimento.

15.3 Caso não haja serviços pendentes, arquiva a solicitação de serviço em pasta própria.

15.4 Caso haja pendências, acessa o Sistema SICS para reiniciar o atendimento, abrindo nova Ordem de Serviço (OS) para a Solicitação, direcionando-a para o setor competente.

16 INSTRUIR PROCESSOS ADMINISTRATIVOS

Base Normativa: Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-DGTEC-033	Revisão: 04	Página: 7 de 19
---	---------------------------------	-----------------------	---------------------------



EXECUTAR SERVIÇOS DE APOIO ADMINISTRATIVO

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

- 16.1** Recebe os autos do processo, juntamente com uma via da guia de remessa emitida pela unidade remetente.
- 16.2** Encaminha os autos ao Diretor da DIEST para que providencie as informações e/ou serviços solicitados.
- 16.3** Recebe do Diretor da DIEST os autos, após as providências.
- 16.4** Acessa o Sistema ePROT para registrar a saída dos autos da DIEST, informando a UO de destino.
- 16.5** Imprime guia de remessa em duas vias.
- 16.6** Remete os autos à UO de destino.
- 16.7** Colhe recibo do destinatário na 2ª. via da guia de remessa.
- 16.8** Arquiva as 2as. vias das guias de remessa referentes ao recebimento e à expedição do processo.

17 GESTÃO DE REGISTROS

17.1 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
Solicitação de atendimento e apoio ao usuário	0-6-8-4-a	DIEST	Pasta	Data	Condições apropriadas	2 anos	Eliminação na UO
Termos de Transferência de Equipamentos	0-3-4 c	DIEST	Pasta	Data	Condições apropriadas	2 anos	Eliminação na UO
<u>Guia de remessa (processos remetidos)</u>	0-6-2-2-c	DIEST	Pasta	Data	Condições apropriadas	3 anos	Eliminação na UO
<u>Guia de remessa (processos recebidos)</u>	0-6-2-2-c	DIEST	Pasta	Data	Condições apropriadas	2 anos	Eliminação na UO

Legenda:

*CCD = Código de Classificação de Documentos.

Base Normativa: Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-DGTEC-033	Revisão: 04	Página: 8 de 19
---	---------------------------------	-----------------------	---------------------------



EXECUTAR SERVIÇOS DE APOIO ADMINISTRATIVO

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

**UO = Unidade Organizacional.

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

Notas:

- a) Eliminação na UO - procedimentos da RAD-DGCON-020 - Eliminar Documentos nas Unidades Organizacionais.
- b) 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.
- 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 do Banco de Dados e Servidores de Aplicação.

18 ANEXOS

- Anexo 1 – Fluxograma do processo de trabalho Agendar Viagens para Atendimento.
- Anexo 2 – Fluxograma do processo de trabalho Movimentar Equipamentos no Sistema EQUIPAMENTOS.
- Anexo 3 – Fluxograma do processo de trabalho Controlar Manutenção de Equipamento da Diest ou Trazido pelo Usuário.
- Anexo 4 – Fluxograma do processo de trabalho Controlar Manutenção de Equipamento Retirado de UO Por Técnico.
- Anexo 5 – Fluxograma do processo de trabalho Fornecer Material do Estoque.
- Anexo 6 – Fluxograma do processo de trabalho Receber Material para Estoque.
- Anexo 7 – Fluxograma do processo de trabalho Controlar Remessa de Equipamentos para Laboratório Externo de Empresa Terceirizada.
- Anexo 8 – Fluxograma do processo de trabalho Receber e Direcionar Solicitações de Serviço.
- Anexo 9 – Fluxograma do processo de trabalho Registrar Conclusão de Atendimento.
- Anexo 10 – Fluxograma do processo de trabalho Instruir Processos Administrativos.

=====

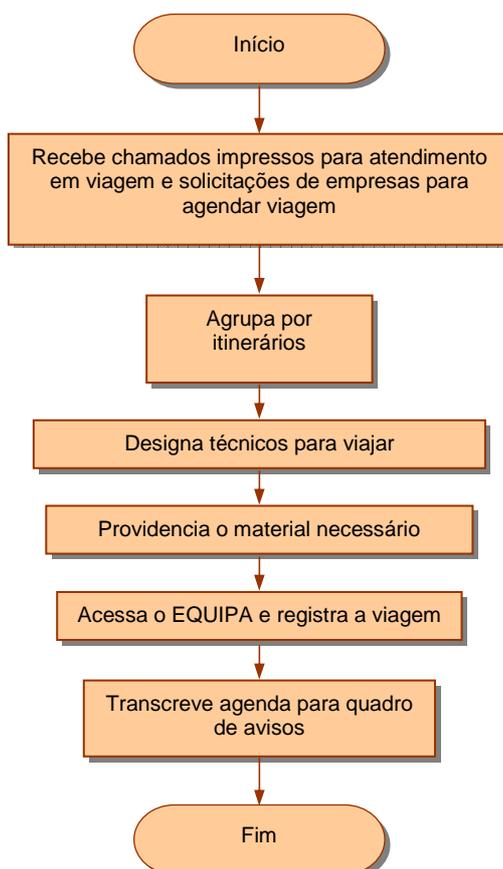
Base Normativa: Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-DGTEC-033	Revisão: 04	Página: 9 de 19
---	---------------------------------	-----------------------	---------------------------



EXECUTAR SERVIÇOS DE APOIO ADMINISTRATIVO

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

ANEXO 1 – FLUXOGRAMA DO PROCESSO DE TRABALHO AGENDAR VIAGENS PARA ATENDIMENTO

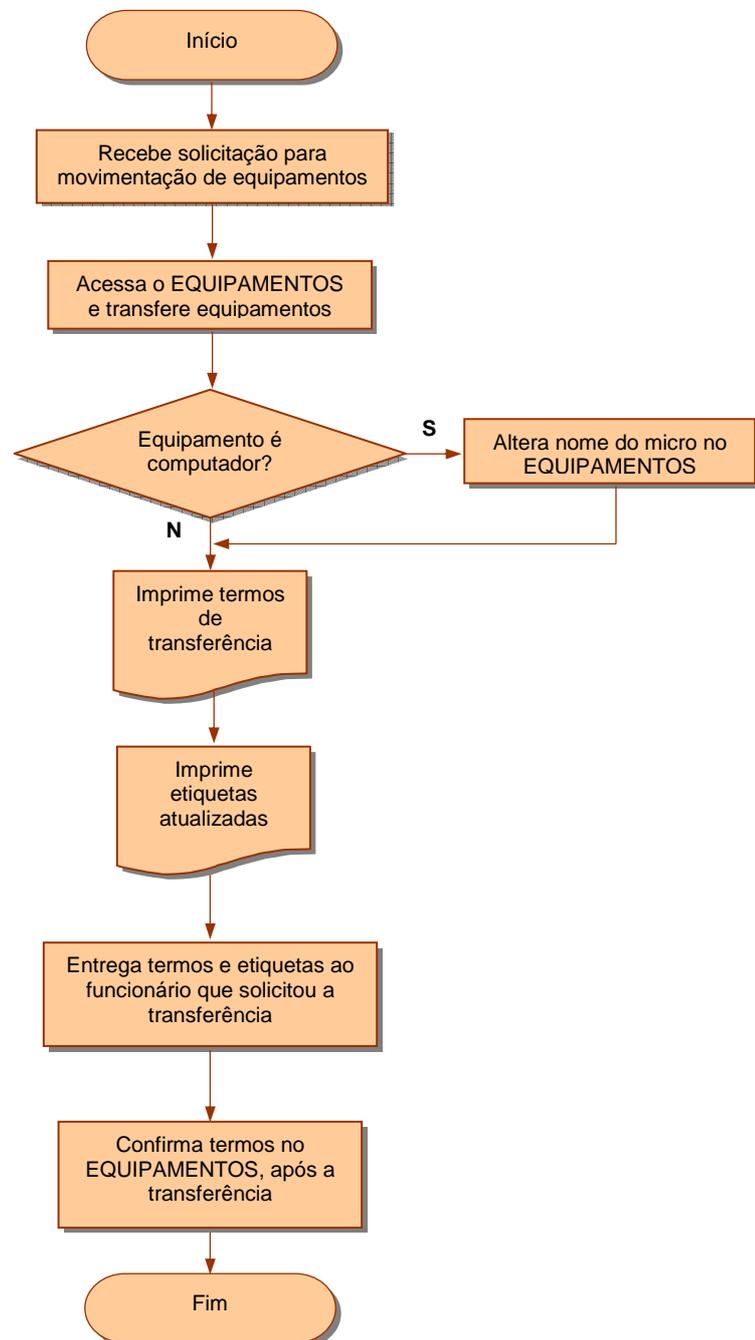




EXECUTAR SERVIÇOS DE APOIO ADMINISTRATIVO

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

ANEXO 2 – FLUXOGRAMA DO PROCESSO DE TRABALHO MOVIMENTAR EQUIPAMENTOS NO EQUIPA

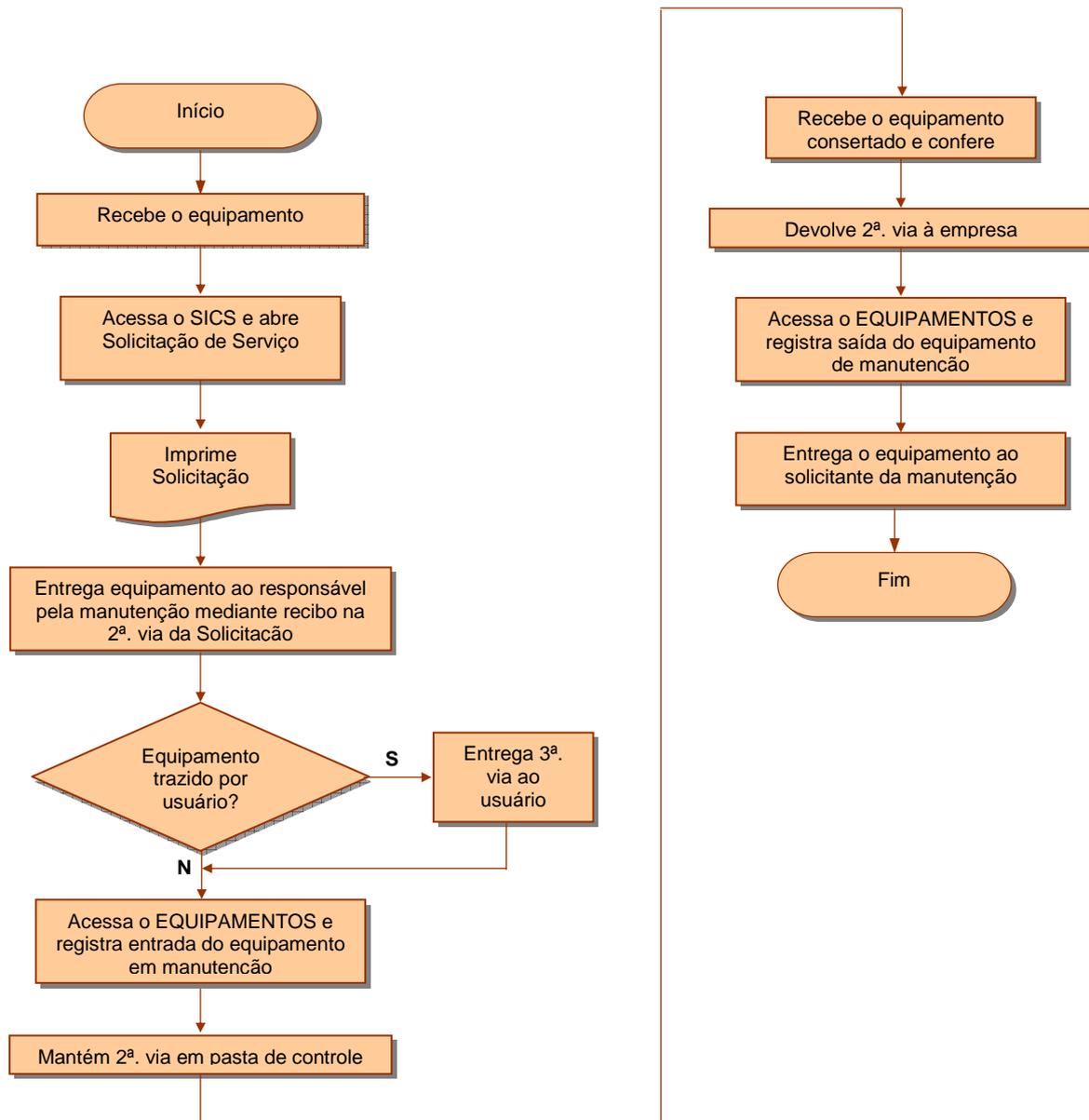




EXECUTAR SERVIÇOS DE APOIO ADMINISTRATIVO

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

ANEXO 3 - FLUXOGRAMA DO PROCESSO DE TRABALHAR CONTROLAR MANUTENÇÃO DE EQUIPAMENTO DA DIEST OU TRAZIDO PELO USUÁRIO

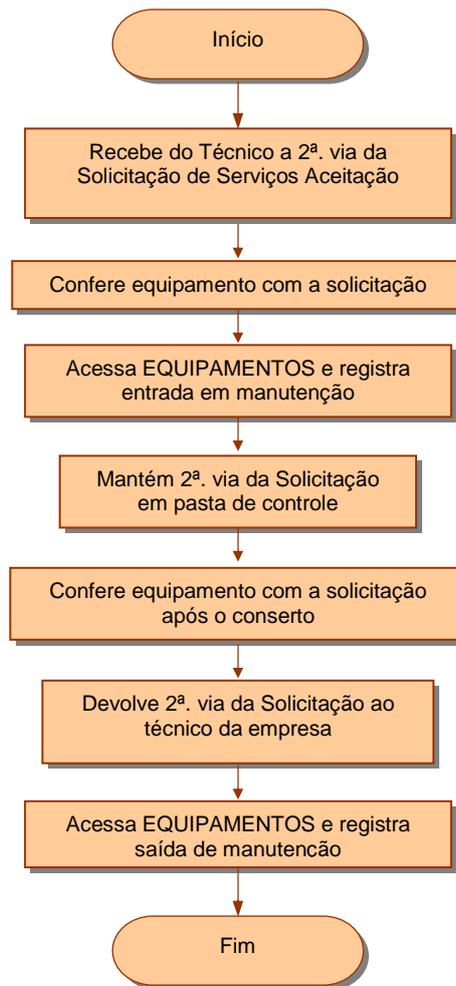




EXECUTAR SERVIÇOS DE APOIO ADMINISTRATIVO

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

ANEXO 4 - FLUXOGRAMA DO PROCESSO DE TRABALHO CONTROLAR MANUTENÇÃO DE EQUIPAMENTO RETIRADO DE UO POR TÉCNICO

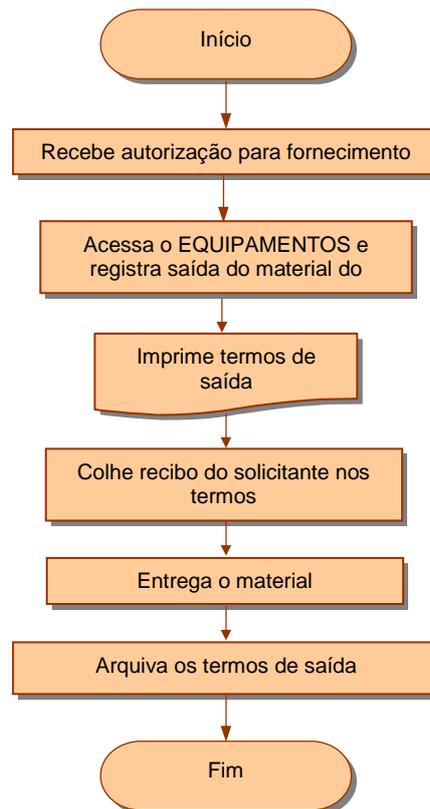




EXECUTAR SERVIÇOS DE APOIO ADMINISTRATIVO

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

ANEXO 5 - FLUXOGRAMA DO PROCESSO DE TRABALHO FORNECER EQUIPAMENTOS DO ESTOQUE

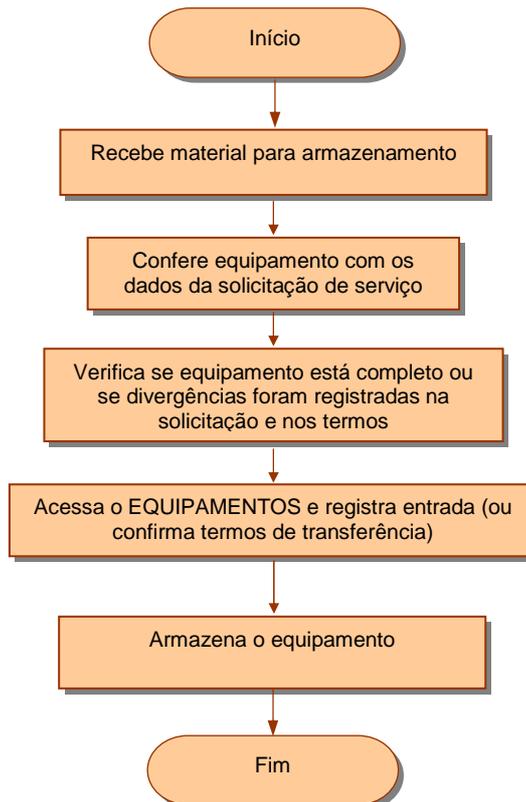




EXECUTAR SERVIÇOS DE APOIO ADMINISTRATIVO

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

ANEXO 6 - FLUXOGRAMA DO PROCESSO DE TRABALHO RECEBER MATERIAL PARA ESTOQUE

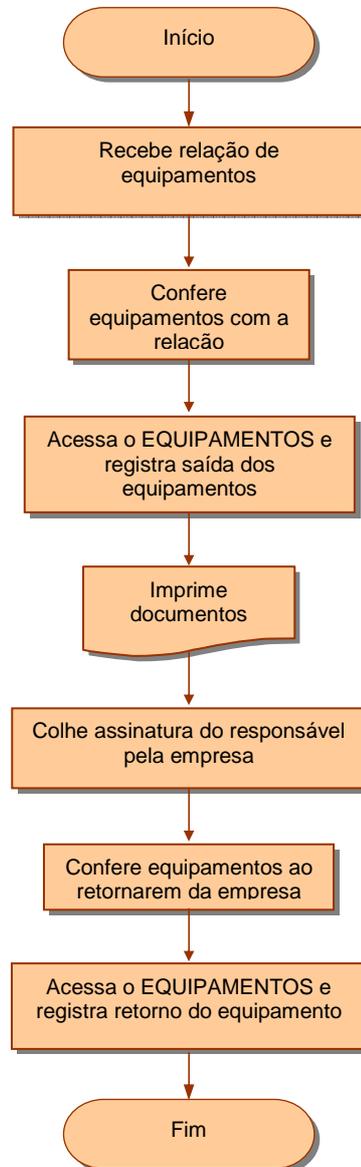




EXECUTAR SERVIÇOS DE APOIO ADMINISTRATIVO

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

ANEXO 7 - FLUXOGRAMA DO PROCESSO DE TRABALHO CONTROLAR REMESSA DE EQUIPAMENTOS PARA LABORATÓRIO EXTERNO DE EMPRESA TERCEIRIZADA

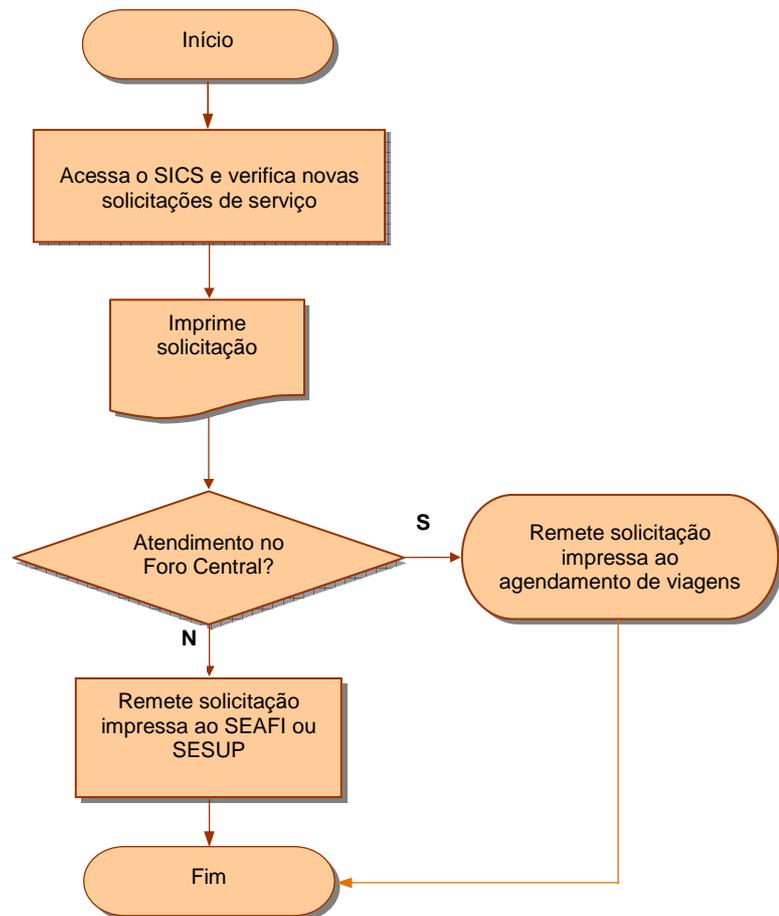




EXECUTAR SERVIÇOS DE APOIO ADMINISTRATIVO

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

ANEXO 8 - FLUXOGRAMA DO PROCESSO DE TRABALHO RECEBER E DIRECIONAR SOLICITAÇÕES DE SERVIÇO

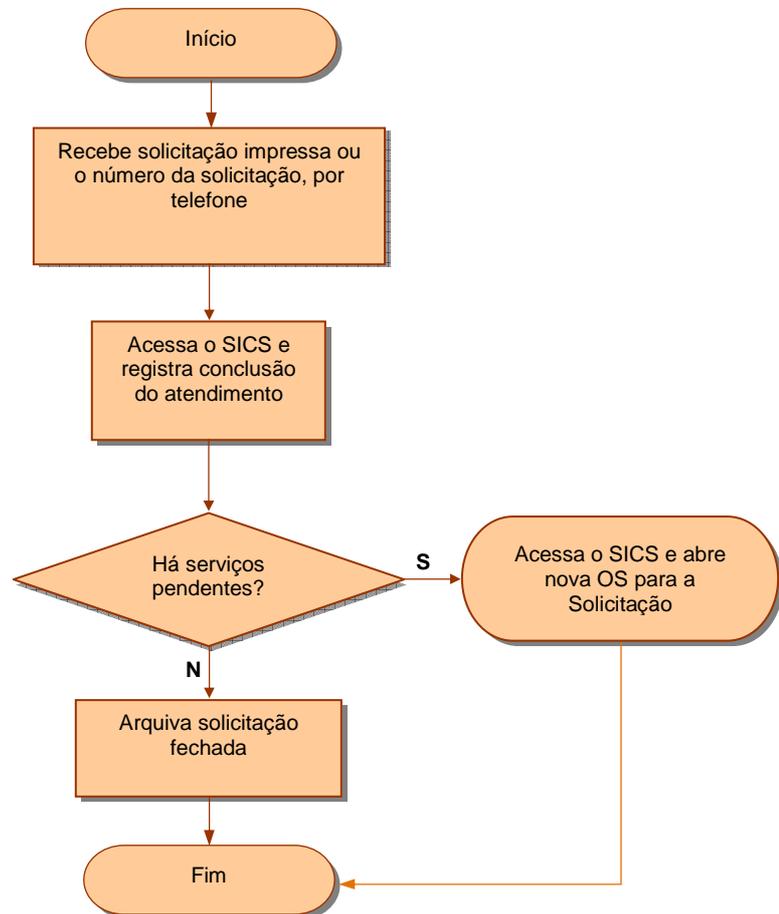




EXECUTAR SERVIÇOS DE APOIO ADMINISTRATIVO

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

ANEXO 9 - FLUXOGRAMA DO PROCESSO DE TRABALHO REGISTRAR CONCLUSÃO DE ATENDIMENTO





EXECUTAR SERVIÇOS DE APOIO ADMINISTRATIVO

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.
ANEXO 10 - FLUXOGRAMA DO PROCESSO DE TRABALHO INSTRUIR PROCESSOS ADMINISTRATIVOS

