

	PRESTAR MANUTENÇÃO EM EQUIPAMENTOS COM CONTRATO DE MANUTENÇÃO		
	Proposto por: <u>Equipe da Divisão de Gerenciamento das 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 atender o usuário e prestar manutenção de equipamentos sob contrato de manutenção.

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 09 de abril de 2009.

3 DEFINIÇÕES

TERMO	OBJETO
Sistema de Acompanhamento de Solicitações (Sistema EQUIPA)	Sistema informatizado em uso pela Diretoria Geral de Tecnologia da Informação (DGTEC), para gerenciar o parque de equipamentos de Informática do PJERJ, administrar serviços solicitados pelos usuários assim como administrar os contratos de fornecimento de produtos e prestações de serviços por terceiros.
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.
<u>Solicitação de Serviço (SS)</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 Integrado de Controle de Solicitações (SICS)</u>	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.- OS por esses órgãos, para controle interno dos atendimentos técnicos prestados.

Base Normativa: Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-DGTEC-034	Revisão: 03	Página: 1 de 11
---	---------------------------------	-----------------------	---------------------------



PRESTAR MANUTENÇÃO EM EQUIPAMENTOS COM CONTRATO DE MANUTENÇÃO

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

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

4 REFERÊNCIAS

- a) Ato Normativo 03/2005

5 RESPONSABILIDADES GERAIS

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
Diretoria da DIEST	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 de serviço de manutenção de equipamento sob contrato de manutenção.
- 6.2** Necessidade de efetuar manutenção de equipamento em laboratório de empresa terceirizada.
- 6.3** Vencimento do período previsto em contrato para realização de manutenção preventiva em equipamentos.

7 ATENDER EM VIAGEM SOLICITAÇÃO DE MANUTENÇÃO DE EQUIPAMENTOS

- 7.1** Recebe a solicitação de serviço impressa.
- 7.2** Acessa o sistema SICS para registrar a saída para atendimento.
- 7.3** Recolhe e embarca o material separado para a viagem.
- 7.4** Identifica-se no local de atendimento, localiza o solicitante e o equipamento defeituoso.

Base Normativa: Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-DGTEC-034	Revisão: 03	Página: 2 de 11
---	---------------------------------	-----------------------	---------------------------



PRESTAR MANUTENÇÃO EM EQUIPAMENTOS COM CONTRATO DE MANUTENÇÃO

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

- 7.5** Efetua, caso possível, a manutenção do equipamento no local do atendimento.
- 7.6** Caso seja necessária a manutenção em laboratório, retira o equipamento e instala o backup.
- 7.7** Caso tenha executado manutenção no local, efetua, após a mesma, testes de funcionamento do equipamento na presença do usuário.
- 7.8** Caso exista devolução de equipamento, efetua a instalação e retira o backup.
- 7.9** Preenche a solicitação de serviço, descrevendo os serviços executados, peças trocadas e eventuais pendências.
- 7.10** Colhe a assinatura do usuário na solicitação de serviço.
- 7.11** Recolhe e embarca o material necessário.
- 7.12** Acessa o sistema SICS para registrar a conclusão da solicitação de serviço.
- 7.13** 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.
- 7.14** Entrega a solicitação fechada ao controle de solicitações.

8 REALIZAR MANUTENÇÃO EM LABORATÓRIO

- 8.1** Apresenta o equipamento retirado na Recepção, deixando ali a 2ª via da solicitação de serviço.
- 8.2** Realiza diagnóstico baseado na descrição da solicitação e sintomas detectados.
- 8.3** Salva os dados do usuário.
- 8.4** Realiza a manutenção do equipamento.

Base Normativa: Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-DGTEC-034	Revisão: 03	Página: 3 de 11
---	---------------------------------	-----------------------	---------------------------



PRESTAR MANUTENÇÃO EM EQUIPAMENTOS COM CONTRATO DE MANUTENÇÃO

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

- 8.5** Instala os programas padrão para a serventia de onde o equipamento foi retirado, caso necessário.
- 8.6** Atualiza os softwares do equipamento.
- 8.7** Solicita ao Serviço de Atendimento a Hardware e Fiscalização (DGTEC/SEAFI), após a manutenção, a verificação e liberação do equipamento para devolução ao usuário.
- 8.8** Caso o SEAFI encontre problema, reconduz o equipamento ao técnico responsável para solução.
- 8.9** Descreve na solicitação de serviço o defeito encontrado e as medidas adotadas para solução.
- 8.10** Instala lacre numerado no equipamento
- 8.11** Acessa o sistema EQUIPA para registrar o número do lacre instalado.
- 8.12** Disponibiliza o equipamento para devolução ao usuário.

9 ATENDER NA CAPITAL SOLICITAÇÃO DE MANUTENÇÃO DE EQUIPAMENTOS

- 9.1** Recebe a solicitação de serviço impressa.
- 9.2** Acessa o sistema SICS para registrar a saída para atendimento.
- 9.3** Identifica-se no local de atendimento e localiza o solicitante e o equipamento defeituoso.
- 9.4** Efetua, caso possível, a manutenção do equipamento no local do atendimento.
- 9.5** Caso tenha executado manutenção no local, efetua, após a mesma, testes de funcionamento do equipamento na presença do usuário.
- 9.6** Caso seja necessária a manutenção em laboratório, retira o equipamento para laboratório, deixando uma via da solicitação na recepção da DIEST e uma com o usuário, como recibo.

Base Normativa: Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-DGTEC-034	Revisão: 03	Página: 4 de 11
---	---------------------------------	-----------------------	---------------------------



PRESTAR MANUTENÇÃO EM EQUIPAMENTOS COM CONTRATO DE MANUTENÇÃO

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

- 9.7** Providencia equipamento de Backup, igual ou superior ao equipamento retirado.
- 9.8** Copia dados do usuário para o equipamento de Backup, se possível.
- 9.9** Apresenta o equipamento de Backup à Recepção, para registro de saída.
- 9.10** Instala o equipamento de Backup na UO, efetuando as devidas configurações e testes de funcionamento na presença do usuário.
- 9.11** Colhe na solicitação de serviço o recibo do usuário, referente à entrega do equipamento de backup.
- 9.12** Realiza a manutenção do equipamento.
- 9.13** Apresenta o equipamento consertado à Recepção e recolhe a 2ª via da solicitação de serviço, ao devolvê-lo ao usuário.
- 9.14** Instala o equipamento original na UO
- 9.15** Restaura os dados do usuário que estavam no equipamento backup.
- 9.16** Efetua testes de funcionamento em presença do usuário.
- 9.17** Retira o equipamento de Backup.
- 9.18** Preenche a solicitação de serviço, descrevendo os serviços executados e eventuais pendências.
- 9.19** Colhe a assinatura do usuário na solicitação de serviço.
- 9.20** Ao entrar na Divisão com o equipamento de Backup retirado, apresenta-os à Recepção para registro da entrada.
- 9.21** Acessa o sistema SICS para registrar a conclusão da solicitação de serviço.

Base Normativa: Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-DGTEC-034	Revisão: 03	Página: 5 de 11
---	---------------------------------	-----------------------	---------------------------



PRESTAR MANUTENÇÃO EM EQUIPAMENTOS COM CONTRATO DE MANUTENÇÃO

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

9.22 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.

9.23 Entrega a solicitação de serviço ao controle de solicitações de serviço.

10 REMETER EQUIPAMENTOS PARA MANUTENÇÃO EM LABORATÓRIO EXTERNO

10.1 Identifica os equipamentos cuja manutenção tenha que ser efetuada na sede da empresa.

10.2 Elabora relação impressa, a ser assinada pelo responsável da empresa, informando números de item, série, tombo e número da solicitação de serviço que solicitou a manutenção do equipamento.

10.3 Colhe, na relação impressa, autorização do diretor da DIEST para saída dos equipamentos.

10.4 Apresenta os equipamentos ao Estoque para conferência, deixando ali uma via da relação.

10.5 Assina (responsável pela empresa) os termos de controle de saída dos equipamentos, emitidos pelo Estoque.

10.6 Remete o material para o laboratório externo.

10.7 Apresenta os equipamentos ao Estoque para conferência, ao retornarem do laboratório externo.

10.8 Disponibiliza os equipamentos para devolução ao usuário.

Base Normativa: Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-DGTEC-034	Revisão: 03	Página: 6 de 11
---	---------------------------------	-----------------------	---------------------------



PRESTAR MANUTENÇÃO EM EQUIPAMENTOS COM CONTRATO DE MANUTENÇÃO

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

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	RECUPERAÇÃO	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

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.

12 ANEXOS

- Anexo 1 – Fluxograma do processo de trabalho Atender em Viagem Solicitação de Manutenção de Equipamentos.
- Anexo 2 – Fluxograma do processo de trabalho Realizar Manutenção em Laboratório.
- Anexo 3 – Fluxograma do processo de trabalho Atender na Capital Solicitação De Manutenção de Equipamentos.
- Anexo 4 - Fluxograma do processo de trabalho Remeter Equipamentos para Manutenção em Laboratório Externo.

=====

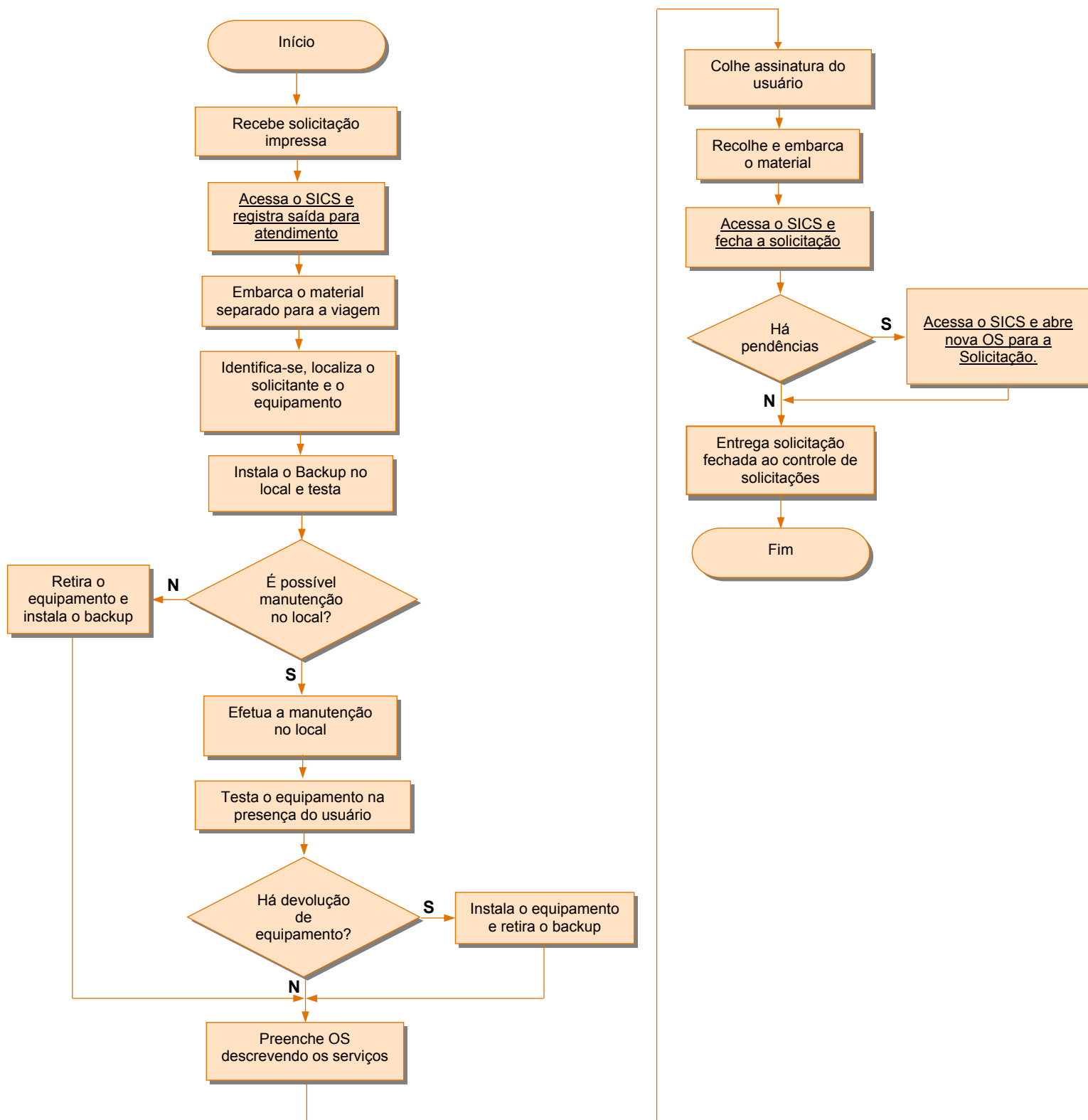
Base Normativa: Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-DGTEC-034	Revisão: 03	Página: 7 de 11
---	---------------------------------	-----------------------	---------------------------



PRESTAR MANUTENÇÃO EM EQUIPAMENTOS COM CONTRATO DE MANUTENÇÃO

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

ANEXO 1 – FLUXOGRAMA DO PROCESSO DE TRABALHO ATENDER EM VIAGEM SOLICITAÇÃO DE MANUTENÇÃO DE EQUIPAMENTOS

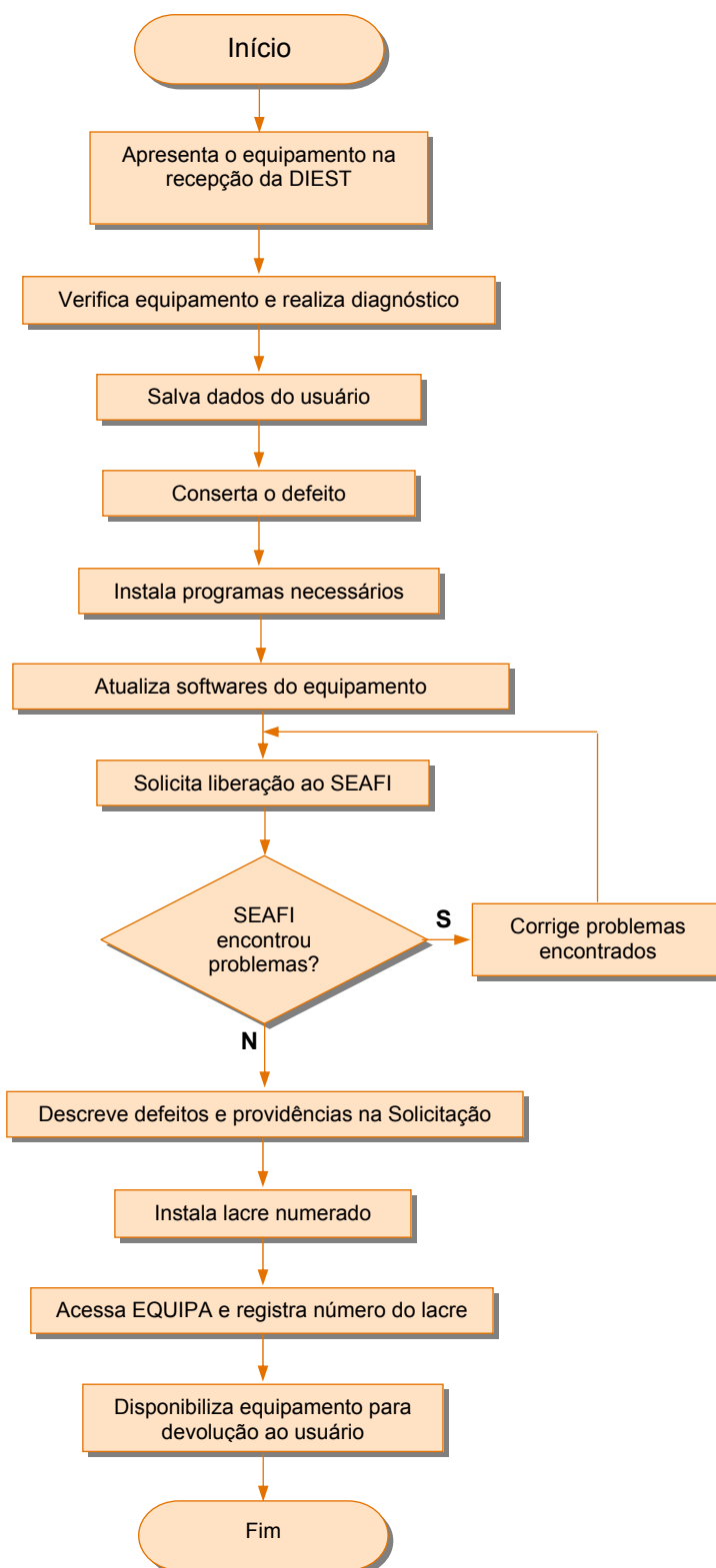




PRESTAR MANUTENÇÃO EM EQUIPAMENTOS COM CONTRATO DE MANUTENÇÃO

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

ANEXO 2 – FLUXOGRAMA DO PROCESSO DE TRABALHO REALIZAR MANUTENÇÃO EM LABORATÓRIO

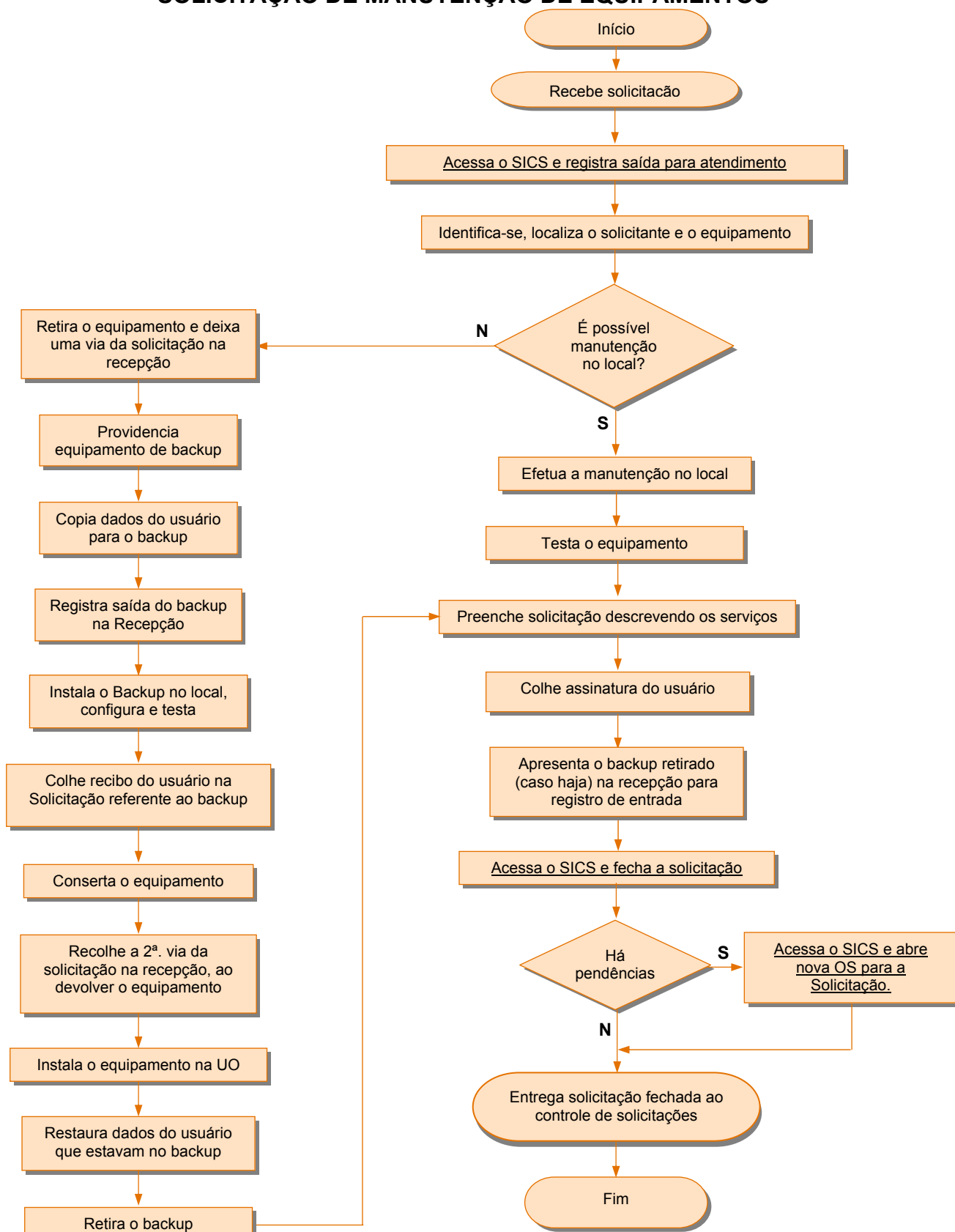




PRESTAR MANUTENÇÃO EM EQUIPAMENTOS COM CONTRATO DE MANUTENÇÃO

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

ANEXO 3 – FLUXOGRAMA DO PROCESSO DE TRABALHO ATENDER NA CAPITAL SOLICITAÇÃO DE MANUTENÇÃO DE EQUIPAMENTOS





PRESTAR MANUTENÇÃO EM EQUIPAMENTOS COM CONTRATO DE MANUTENÇÃO

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

ANEXO 4 – FLUXOGRAMA DO PROCESSO DE TRABALHO REMETER EQUIPAMENTOS PARA MANUTENÇÃO EM LABORATÓRIO EXTERNO

