

	ATENDER USUÁRIOS DE EQUIPAMENTOS DE INFORMÁTICA		
	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 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 os diversos atendimentos prestados aos usuários de equipamentos de informática e para a fiscalização da qualidade desse atendimento.

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 04 de abril de 2009.

3 DEFINIÇÕES

TERMO	OBJETO
Sistema de Acompanhamento de Solicitações (Sistema 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.
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.
Upgrade	Atualizar, modernizar, tornar um sistema mais poderoso ou mais atualizado, adicionando-lhe recursos.
Termo de Transferência	Documento emitido pelo Sistema de Acompanhamento de Solicitações, após movimentação ou troca de classe de um equipamento previamente cadastrado.
Sistema Integrado	Sistema informatizado cuja finalidade é o registro de Solicitações de Serviços

Base Normativa: Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-DGTEC-037	Revisão: 01	Página: 1 de 17
---	---------------------------------	-----------------------	---------------------------



ATENDER USUÁRIOS DE EQUIPAMENTOS DE INFORMÁTICA

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

TERMO	OBJETO
de Controle de Solicitações (SICS)	(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 03/2005

5 RESPONSABILIDADES GERAIS

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
DIEST	• Autorizar o upgrade ou troca de equipamentos cuja manutenção seja ineficaz ou impossível. • Acompanhar a execução das tarefas executadas pelos técnicos.
SEAFI	• Distribuir as Ordens de Serviço para atendimento. • Acompanhar a execução das tarefas executadas pelos técnicos.

6 CONDIÇÕES GERAIS

6.1 Existência de solicitação de atendimento registrada no sistema EQUIPA, aberta por usuário de equipamentos de informática ou, por outras unidades do DGTEC, para execução de serviços diversos.

7 FORNECER EQUIPAMENTOS PARA EVENTOS REALIZADOS PELO PJERJ

7.1 Recebe a solicitação de serviço impressa.

7.2 Acessa o Sistema SICS para registrar a saída para atendimento.

7.3 Obtém junto ao Estoque os equipamentos solicitados, apresentando a solicitação de serviço impressa com a devida autorização.

Base Normativa: Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-DGTEC-037	Revisão: 01	Página: 2 de 17
---	---------------------------------	-----------------------	---------------------------



ATENDER USUÁRIOS DE EQUIPAMENTOS DE INFORMÁTICA

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

- 7.4** Efetua nos equipamentos os testes e configurações necessárias ao evento.
- 7.5** Solicita à recepção da DIEST que efetue no Equipa o registro do empréstimo do equipamento, emitindo os termos de empréstimo e de retirada do empréstimo.
- 7.6** Recebe da Direção do Foro autorização escrita para ingresso no Foro fora do horário do expediente normal.
- 7.7** Colhe a assinatura do usuário nos termos de empréstimo.
- 7.8** Acompanha toda a realização do evento, fornecendo ao usuário o suporte técnico necessário.
- 7.9** Retira os equipamentos ao final do evento, colhendo assinatura do usuário nos termos de retirada.
- 7.10** Preenche a solicitação de serviço, descrevendo os serviços executados e colhendo assinatura do usuário.
- 7.11** Entrega os equipamentos retirados ao Estoque, colhendo nos termos o recibo do funcionário que recebeu os equipamentos.
- 7.12** Entrega os termos assinados à Direção da DIEST para arquivamento.
- 7.13** Acessa o sistema SICS e registra a conclusão do atendimento.
- 7.14** Encaminha a solicitação fechada para o controle de solicitações.

8 CONFERIR INVENTÁRIO DOS EQUIPAMENTOS DE INFORMÁTICA INSTALADOS

- 8.1** Recebe a solicitação de serviço impressa.
- 8.2** Acessa o sistema EQUIPA para imprimir a relação de equipamentos cadastrados para a UO em questão.
- 8.3** Acessa o sistema SICS para registrar a saída para atendimento.

Base Normativa: Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-DGTEC-037	Revisão: 01	Página: 3 de 17
---	---------------------------------	-----------------------	---------------------------



ATENDER USUÁRIOS DE EQUIPAMENTOS DE INFORMÁTICA

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

- 8.4** Verifica fisicamente todos os dados apresentados nas etiquetas e/ou plaquetas dos equipamentos existentes na UO (números de item, série e tombo), conferindo-os com os contantes da listagem impressa.
- 8.5** Caso não encontre algum equipamento constante da listagem impressa, efetua, juntamente com o responsável pela UO, buscas no local, no sentido de localizar o equipamento, relatando o fato na solicitação, caso a busca não obtenha êxito.
- 8.6** Caso encontre equipamentos que não constem da listagem emitida pelo sistema EQUIPA, relata o fato na solicitação, para posterior regularização.
- 8.7** Preenche a solicitação de serviço, descrevendo os serviços executados.
- 8.8** Colhe a assinatura do usuário na solicitação.
- 8.9** Caso tenha encontrado divergências no inventário, entrega a solicitação de serviço com a descrição das mesmas à Direção da DIEST, para regularização.
- 8.10** Caso o serviço não tenha sido solicitado para atendimento de processo administrativo, acessa o sistema EQUIPA para fechar a solicitação de serviço.
- 8.11** Entrega a solicitação fechada ao controle de solicitações.

9 REMANEJAR EQUIPAMENTOS DE INFORMÁTICA

- 9.1** Recebe a solicitação de serviço impressa.
- 9.2** Acessa o sistema SICS para registrar a saída para atendimento.
- 9.3** Caso se trate de remanejamento do equipamentos entre diferentes UO (autorizado pelo DGTEC), solicita à Recepção da DIEST os respectivos termos de entrega e retirada.
- 9.4** Caso o local de destino dos equipamentos a serem remanejados apresente insuficiência de tomadas elétricas ou de redes, solicita à DGLOG (Diretoria Geral de Logística) que instale e/ou habilite as tomadas necessárias.

Base Normativa: Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-DGTEC-037	Revisão: 01	Página: 4 de 17
---	---------------------------------	-----------------------	---------------------------



ATENDER USUÁRIOS DE EQUIPAMENTOS DE INFORMÁTICA

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

- 9.5** Desconecta os equipamentos que serão remanejados.
- 9.6** Acompanha e auxilia o processo de acondicionamento dos equipamentos em caixas próprias para transporte.
- 9.7** Reconecta, após o transporte, os equipamentos no local de destino.
- 9.8** Efetua as configurações necessárias para adequar os equipamentos ao novo local.
- 9.9** Realiza testes de funcionamento em presença do usuário.
- 9.10** Preenche a solicitação de serviço, descrevendo os serviços executados.
- 9.11** Colhe a assinatura do usuário na solicitação e, se for o caso, nos termos de transferência.
- 9.12** Entrega os eventuais termos de transferência à Direção da DIEST, para arquivamento.
- 9.13** Caso o serviço não tenha sido solicitado para solução de processo administrativo, acessa o sistema SICS para fechar a solicitação de serviço.
- 9.14** 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. Entrega a solicitação fechada ao controle de solicitações.

10 ENTREGAR EQUIPAMENTOS DE INFORMÁTICA

- 10.1** Recebe a solicitação de serviço impressa, com a competente autorização para entrega de equipamento.
- 10.2** Obtém junto ao Estoque, mediante apresentação da solicitação de serviço devidamente autorizada, os equipamentos necessários.
- 10.3** Efetua, nos equipamentos que serão entregues, os testes e configurações necessárias para adequá-lo ao uso da UO em que será utilizado.
- 10.4** Solicita à Recepção os respectivos termos de transferência.

Base Normativa: Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-DGTEC-037	Revisão: 01	Página: 5 de 17
---	---------------------------------	-----------------------	---------------------------



ATENDER USUÁRIOS DE EQUIPAMENTOS DE INFORMÁTICA

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

- 10.5** Acessa o sistema SICS para registrar a saída para atendimento.
- 10.6** Apresenta os equipamentos à Recepção, ao sair para a entrega.
- 10.7** Instala os equipamentos na UO.
- 10.8** Verifica se há tomadas elétricas e de rede disponíveis, solicitando à DGLOG a instalação das mesmas, caso necessário.
- 10.9** Executa, na presença do usuário, testes de funcionamento dos equipamentos entregues.
- 10.10** Preenche a solicitação de serviço, descrevendo os serviços executados e eventuais pendências.
- 10.11** Colhe a assinatura do usuário na solicitação e nos termos de transferência.
- 10.12** Entrega os termos de transferência à Direção da DIEST, para arquivamento.
- 10.13** Caso o serviço não tenha sido solicitado para solução de processo administrativo, acessa o sistema SICS para fechar a solicitação de serviço.
- 10.14** 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. Entrega a solicitação fechada ao controle de solicitações.

11 RETIRAR EQUIPAMENTOS DE INFORMÁTICA

- 11.1** Recebe a solicitação de serviço impressa, com autorização para a retirada.
- 11.2** Solicita à Recepção os respectivos termos de transferência.
- 11.3** Acessa o sistema SICS para registrar a saída para atendimento.
- 11.4** Examina a configuração dos equipamentos que serão retirados, verificando se os componentes e peças estão dentro do padrão descrito nos termos de transferência.

Base Normativa: Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-DGTEC-037	Revisão: 01	Página: 6 de 17
---	---------------------------------	-----------------------	---------------------------



ATENDER USUÁRIOS DE EQUIPAMENTOS DE INFORMÁTICA

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

- 11.5** Caso os equipamentos apresentem falta de componentes ou componentes com características inferiores às descritas nos termos, relata o fato na solicitação.
- 11.6** Desliga os equipamentos.
- 11.7** Preenche a solicitação de serviço, descrevendo os serviços executados e eventuais pendências.
- 11.8** Colhe a assinatura do usuário na solicitação e nos termos de transferência.
- 11.9** Apresenta os equipamentos retirados ao Estoque, ao trazê-los para a DIEST.
- 11.10** Entrega os termos de transferência à Direção da DIEST, para arquivamento.
- 11.11** Caso o serviço não tenha sido solicitado para solução de processo administrativo, acessa o sistema SICS para fechar a solicitação de serviço.
- 11.12** 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. Entrega a solicitação fechada ao controle de solicitações.

12 ATENDER SOLICITAÇÃO DE MANUTENÇÃO DE EQUIPAMENTOS SEM CONTRATO DE MANUTENÇÃO

- 12.1** Recebe a solicitação de serviço impressa.
- 12.2** Acessa o sistema SICS para registrar a saída para atendimento.
- 12.3** Efetua, caso possível, a manutenção do equipamento no local do atendimento.
- 12.4** Caso seja necessária a manutenção em laboratório, finaliza o atendimento através da rotina “REALIZAR MANUTENÇÃO EM LABORATÓRIO”.
- 12.5** Efetua, após a manutenção, testes de funcionamento do equipamento na presença do usuário.
- 12.6** Preenche a solicitação de serviço, descrevendo os serviços executados e eventuais pendências.

Base Normativa: Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-DGTEC-037	Revisão: 01	Página: 7 de 17
---	---------------------------------	-----------------------	---------------------------



ATENDER USUÁRIOS DE EQUIPAMENTOS DE INFORMÁTICA

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

- 12.7** Colhe a assinatura do usuário na solicitação.
- 12.8** Caso o serviço não tenha sido solicitado para solução de processo administrativo, acessa o sistema SICS para fechar a solicitação de serviço.
- 12.9** 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. Entrega a solicitação fechada ao controle de solicitações.

13 REALIZAR MANUTENÇÃO EM LABORATÓRIO

- 13.1** Apresenta o equipamento retirado na Recepção, deixando ali a 2ª via da solicitação.
- 13.2** Caso não seja possível a manutenção, obtém junto ao Diretor da DIEST autorização para a troca do equipamento, finalizando o atendimento através das rotinas “RETIRAR EQUIPAMENTOS” para o equipamento defeituoso retirado e “ENTREGAR EQUIPAMENTOS” para o equipamento que o substituirá.
- 13.3** Caso seja possível, realiza a manutenção do equipamento.
- 13.4** Ao devolver o equipamento original consertado, apresenta-o à Recepção, recolhendo a 2ª via da solicitação.
- 13.5** Instala o equipamento na UO, efetuando testes de funcionamento em presença do usuário.
- 13.6** Preenche a solicitação de serviço, descrevendo os serviços executados e eventuais pendências.
- 13.7** Colhe a assinatura do usuário na solicitação.
- 13.8** Caso o serviço não tenha sido solicitado para solução de processo administrativo, acessa o sistema SICS para fechar a solicitação de serviço.
- 13.9** 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

Base Normativa: Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-DGTEC-037	Revisão: 01	Página: 8 de 17
---	---------------------------------	-----------------------	---------------------------



ATENDER USUÁRIOS DE EQUIPAMENTOS DE INFORMÁTICA

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não-controlada.
competente. Entrega a solicitação fechada e eventuais termos ao apoio administrativo para arquivamento.

14 GESTÃO DE REGISTROS

14.1 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

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.

15 ANEXOS

- Anexo 1 – Fluxograma do processo de trabalho Fornecer Equipamentos para Eventos Realizados pelo PJERJ.
- Anexo 2 – Fluxograma do processo de trabalho Conferir Inventário dos Equipamentos de Informática Instalados.
- Anexo 3 – Fluxograma do processo de trabalho Remanejar Equipamentos de Informática.

Base Normativa: Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-DGTEC-037	Revisão: 01	Página: 9 de 17
---	---------------------------------	-----------------------	---------------------------



ATENDER USUÁRIOS DE EQUIPAMENTOS DE INFORMÁTICA

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

- Anexo 4 – Fluxograma do processo de trabalho Entregar Equipamentos De Informática.
- Anexo 5 – Fluxograma do processo de trabalho Retirar Equipamentos de Informática.
- Anexo 6 – Fluxograma do processo de trabalho Atender Solicitação de Manutenção de Equipamentos sem Contrato de Manutenção.
- Anexo 7 – Fluxograma do processo de trabalho Realizar Manutenção em Laboratório.

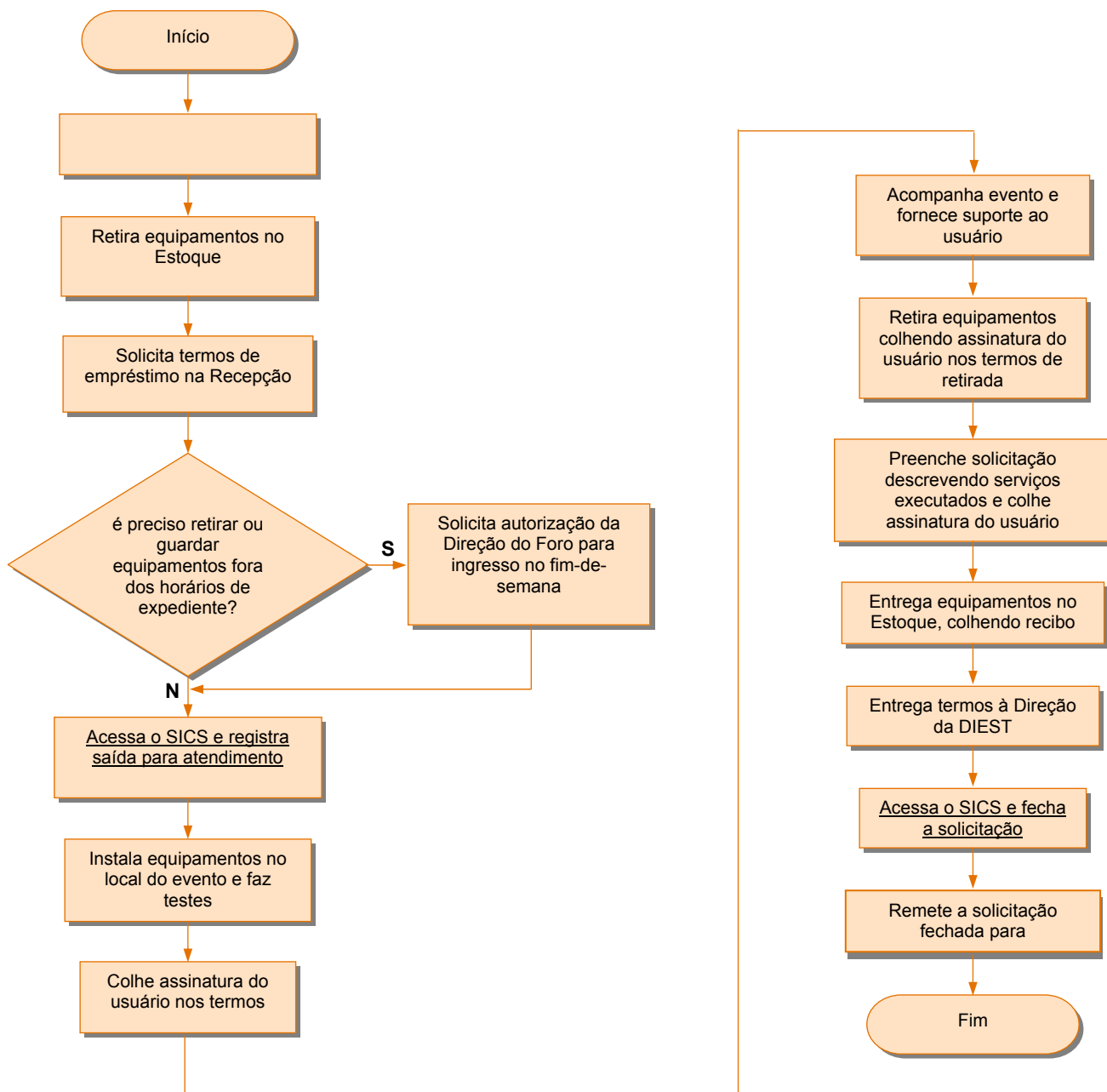
=====



ATENDER USUÁRIOS DE EQUIPAMENTOS DE INFORMÁTICA

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

ANEXO 1 – FLUXOGRAMA DO PROCESSO DE TRABALHO FORNECER EQUIPAMENTOS PARA EVENTOS REALIZADOS PELO PJERJ

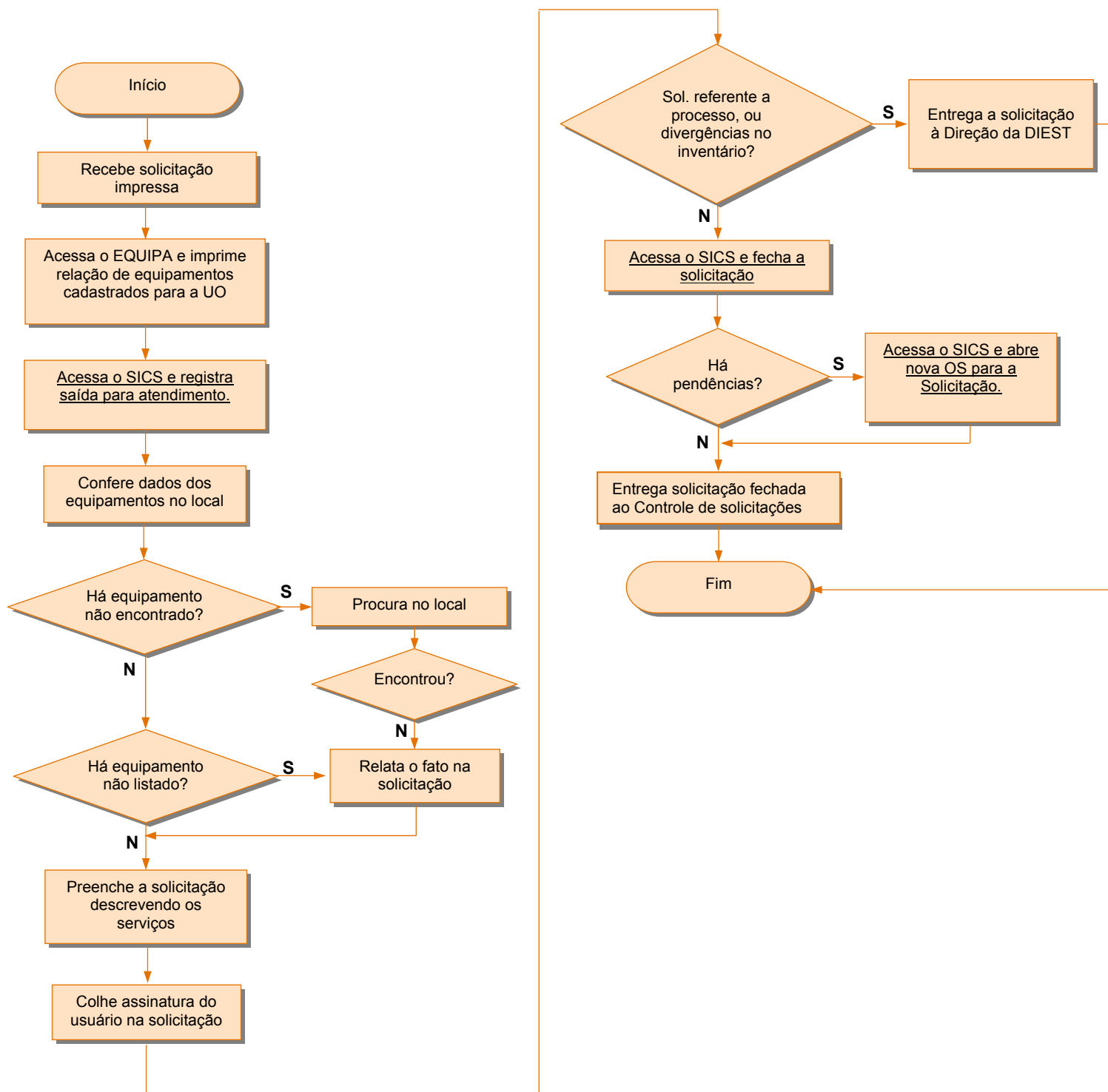




ATENDER USUÁRIOS DE EQUIPAMENTOS DE INFORMÁTICA

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

ANEXO 2 – FLUXOGRAMA DO PROCESSO DE TRABALHO CONFERIR INVENTÁRIO DOS EQUIPAMENTOS DE INFORMÁTICA INSTALADOS

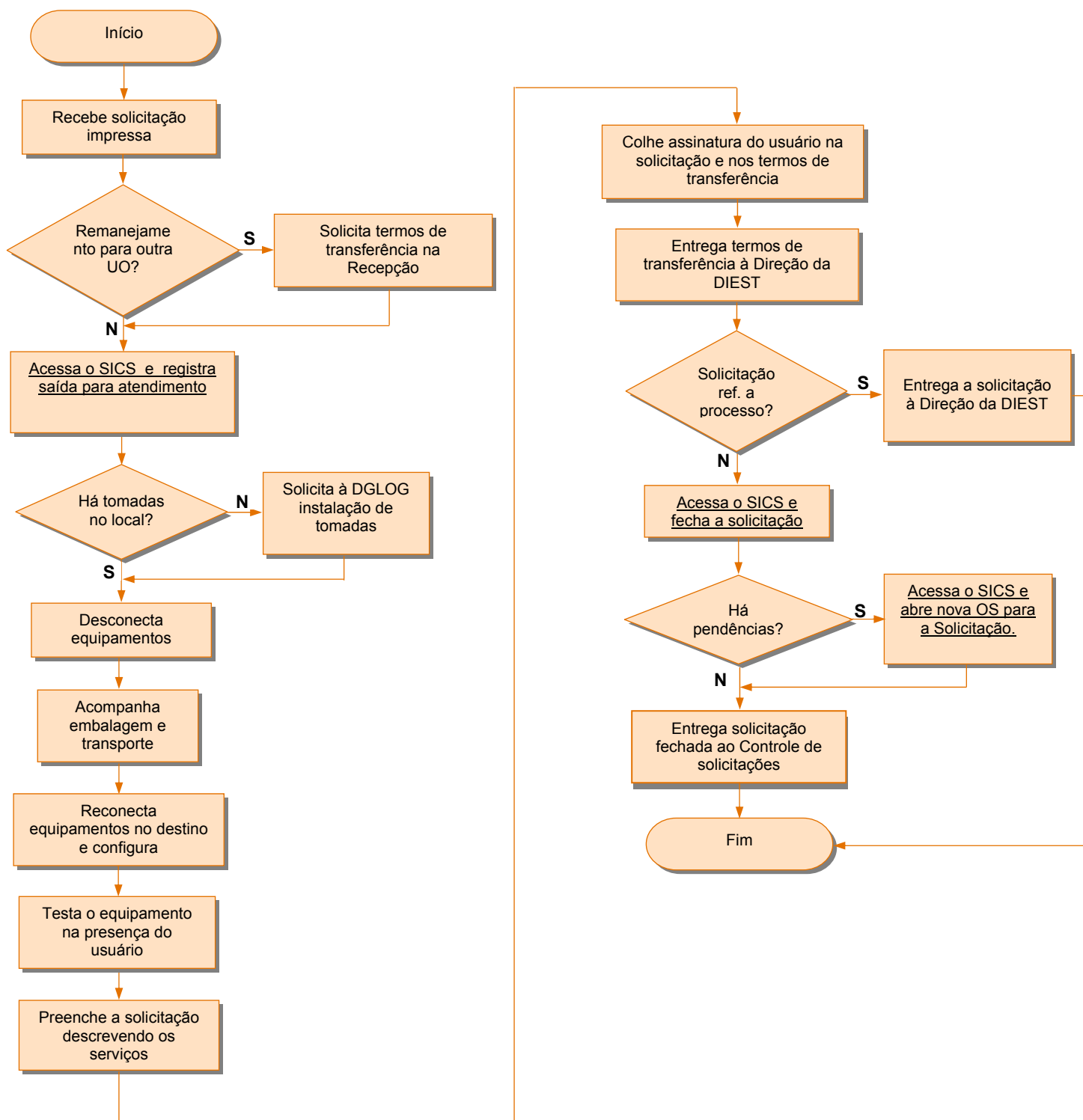




ATENDER USUÁRIOS DE EQUIPAMENTOS DE INFORMÁTICA

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

ANEXO 3 – FLUXOGRAMA DO PROCESSO DE TRABALHO REMANEJAR EQUIPAMENTOS DE INFORMÁTICA

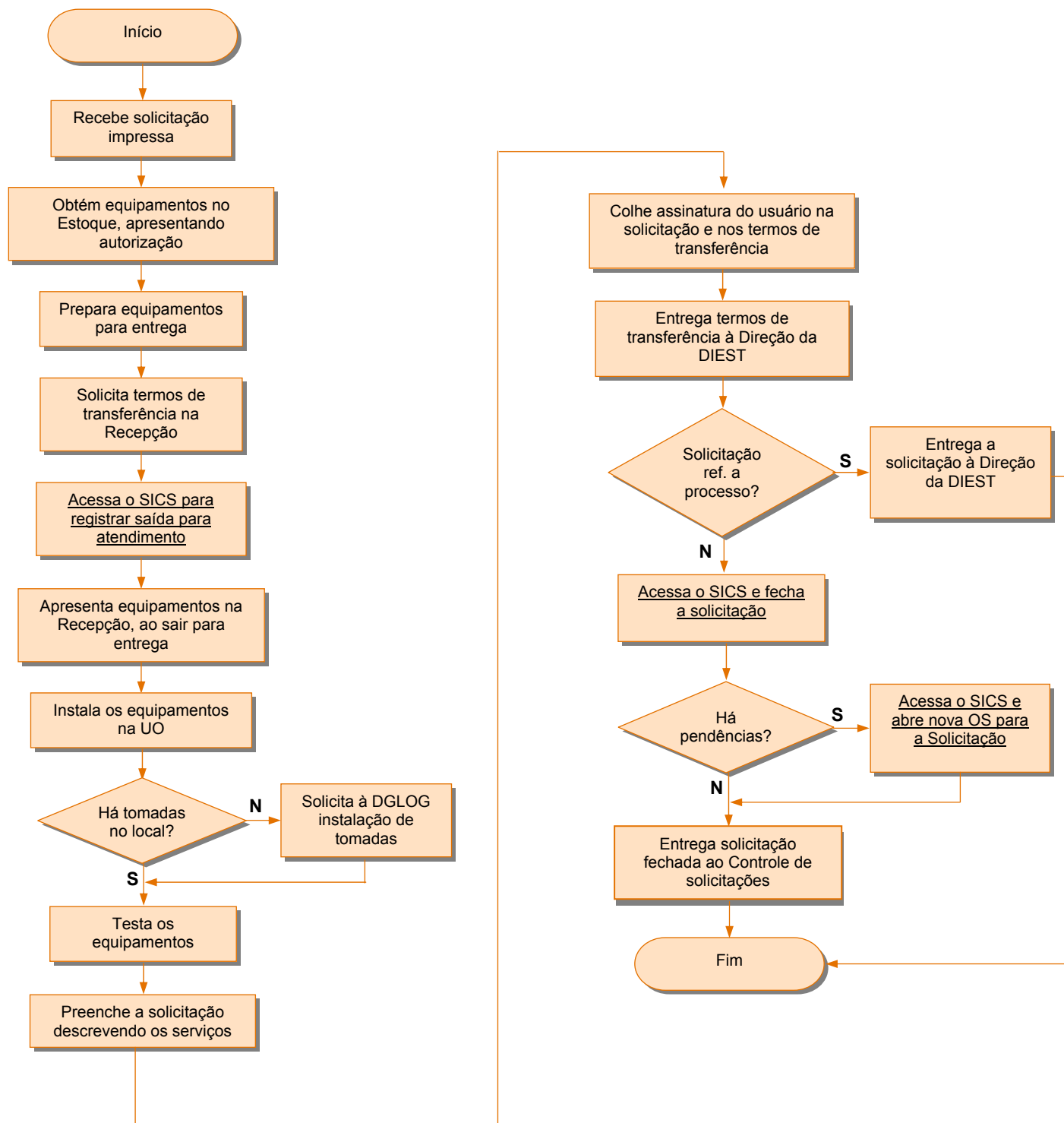




ATENDER USUÁRIOS DE EQUIPAMENTOS DE INFORMÁTICA

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

ANEXO 4 – FLUXOGRAMA DO PROCESSO DE TRABALHO ENTREGAR EQUIPAMENTOS DE INFORMÁTICA

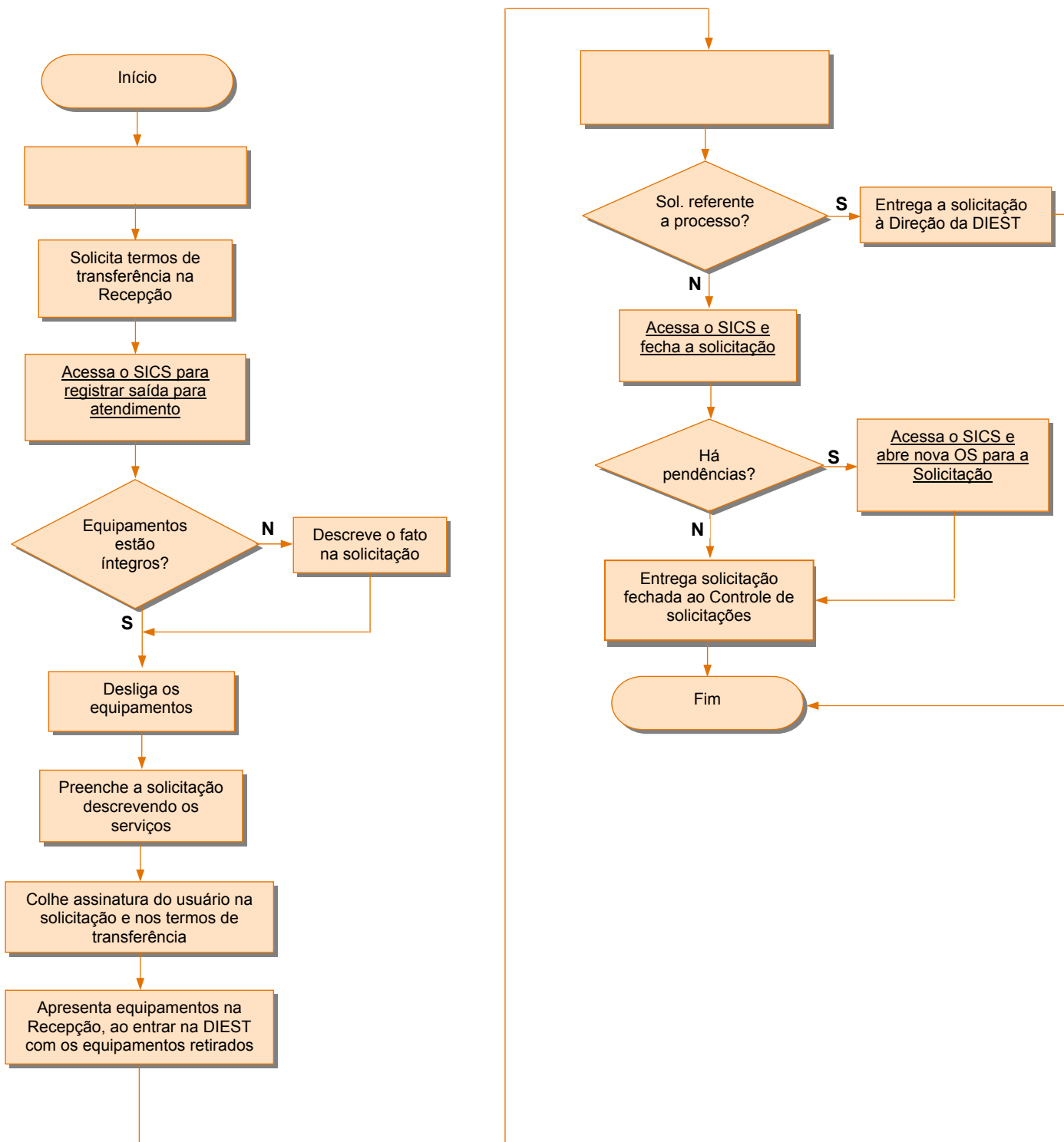




ATENDER USUÁRIOS DE EQUIPAMENTOS DE INFORMÁTICA

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

ANEXO 5 – FLUXOGRAMA DO PROCESSO DE TRABALHO RETIRAR EQUIPAMENTOS DE INFORMÁTICA

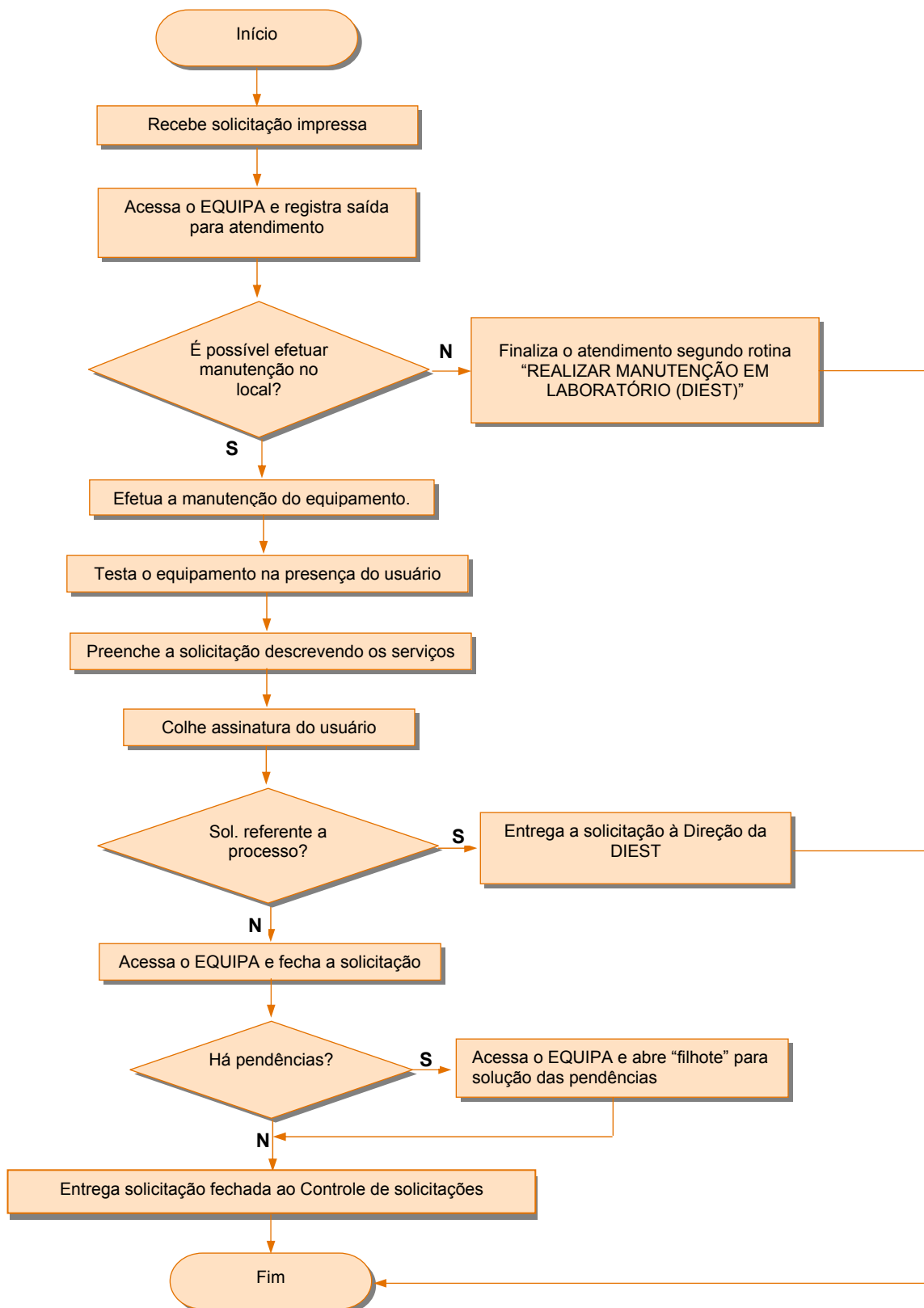




ATENDER USUÁRIOS DE EQUIPAMENTOS DE INFORMÁTICA

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

ANEXO 6 – FLUXOGRAMA DO PROCESSO DE TRABALHO ATENDER SOLICITAÇÃO DE MANUTENÇÃO DE EQUIPAMENTOS SEM CONTRATO DE MANUTENÇÃO





ATENDER USUÁRIOS DE EQUIPAMENTOS DE INFORMÁTICA

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

ANEXO 7 – FLUXOGRAMA DO PROCESSO DE TRABALHO REALIZAR MANUTENÇÃO EM LABORATÓRIO

