



GERENCIAR ATENDIMENTO A EQUIPAMENTOS DE TI

Proposto por:

Equipe da Divisão de Equipamentos
de Tecnologia da Informação (DIETI)

Analisado por:

Departamento de Suporte e
Atendimento ao Usuário (DEATE)

Aprovado por:

Diretor-Geral da Diretoria-Geral de
Tecnologia da Informação e
Comunicação de Dados (DGTEC)

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

1 OBJETIVO

Estabelecer critérios de atendimento a equipamentos de informática do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro (TJERJ) que se encontram dentro ou fora de seu período de garantia.

2 CAMPO DE APLICAÇÃO E VIGÊNCIA

Esta rotina administrativa (RAD) se aplica a Divisão de Equipamentos em Tecnologia da Informação, da Diretoria-Geral de Tecnologia da Informação e Comunicação de Dados (DGTEC/DIETI), passando a vigorar a partir de 23/05/2018.

3 DEFINIÇÕES

TERMO	DEFINIÇÃO
Local	Código criado no Sistema Equipamentos para identificar a localização de uma unidade patrimonial.
Sistema de Controle de Equipamentos e Contratos (EQUIPAMENTOS)	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.
Solicitação de serviço (SS)	Documento criado em sistema de controle de solicitações, numerado automaticamente, que pode ser impresso e que contém todas as informações para que possa realizar o serviço.
Incidente (INC)	Solicitação de serviço originada de uma falha em determinado item de configuração do parque tecnológico para a realização de serviço por um determinado órgão solucionador.
Requisição (REQ)	Solicitação de serviço originada para entrega, retirada ou remanejamento de equipamentos de TI por um determinado órgão solucionador.
Tarefa	Solicitação de serviço encaminhada para a realização de serviços complementares por outro órgão solucionador.

Base Normativa: Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-DGTEC-016	Revisão: 09	Página: 1 de 15
-------------------------------------------------------	---------------------------------	-----------------------	---------------------------

GERENCIAR ATENDIMENTO A EQUIPAMENTOS DE TI

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

TERMO	DEFINIÇÃO
Termo de Transferência	Documento emitido pelo Sistema de Controle de Equipamentos e Contratos (EQUIPAMENTOS) para registro da movimentação de equipamentos.

4 REFERÊNCIAS

- NBR ISO/IEC 17799;
- Ato Normativo TJ nº 09/2010 – Normas para uso dos recursos computacionais no âmbito da rede corporativa do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro;
- Aviso TJ nº 50/2010 – Avisa sobre o cronograma de substituição de microcomputadores e padrão de distribuição de equipamentos;
- Aviso TJ 96/2012 – Estabelece padrão e cronograma de substituição de impressoras, visando otimização de recursos.

5 RESPONSABILIDADES GERAIS

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE		
<u>Divisão de Equipamentos de Tecnologia da Informação, da Diretoria-Geral de Tecnologia da Informação e Comunicação de Dados (DGTEC/DIETI)</u>	<ul style="list-style-type: none">• Analisar a qualidade dos serviços prestados, informando os resultados;• analisar a necessidade de entrega/substituição de equipamentos de TI;• informar ao usuário quanto a análise realizada para os atendimentos aos equipamentos de TI;• controlar e autorizar a movimentação de equipamentos de TI;• autorizar troca de configuração de <i>hardware</i> dos equipamentos de TI;• verificar estrutura física das unidades para o recebimento de equipamentos de TI;• solicitar o cadastro do número de patrimônio dos equipamentos.		
<u>Serviço de Manutenção de Equipamentos de Tecnologia de Informação, da Diretoria-</u>	<ul style="list-style-type: none">• Efetuar manutenção de equipamentos defeituosos;• inspecionar manutenção de equipamentos;• liberar equipamentos mantidos para estoque;		
Base Normativa: Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-DGTEC-016	Revisão: 09	Página: 2 de 15

GERENCIAR ATENDIMENTO A EQUIPAMENTOS DE TI

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

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
<u>Geral de Tecnologia da Informação e Comunicação de Dados (DGTEC/SEMEQ)</u>	<ul style="list-style-type: none">• analisar equipamentos para descarte através de leilão e/ou doação.
<u>Serviço de Distribuição de Equipamentos de Tecnologia da Informação, da Diretoria-Geral de Tecnologia da Informação e Comunicação de Dados (DGTEC/SEDEQ)</u>	<ul style="list-style-type: none">• Supervisionar a distribuição de equipamentos;• supervisionar os serviços de entrega, substituição, instalação e configuração de equipamentos de informática no ambiente de trabalho do usuário do PJERJ;• supervisionar atendimentos realizados pela empresa prestadora de serviços;• verificar e informar correções de inventário;• supervisionar a distribuição de equipamentos segundo logística da direção;• supervisionar equipe de auxiliares responsáveis pelo deslocamento dos equipamentos;• fazer o primeiro atendimento para que se verifique a necessidade de se acionar o Serviço de Controle de Garantia e Patrimônio de Equipamentos, da Diretoria-Geral de Tecnologia de Informação e Comunicação de Dados (DGTEC/ SEGEQ) ou SEMEQ;• aplicar atualização de componentes (<i>hardware</i>) de equipamentos;• organizar logística de viagens para atendimento e <u>distribuição</u> de equipamentos;• informar ao usuário quanto à previsão de atendimento;• aplicar licenças fornecidas de softwares e sistemas operacionais;
<u>Serviço de Controle e Garantia de Patrimônio de Equipamentos de Tecnologia da Informação, da Diretoria-Geral de Tecnologia da Informação e Comunicação de Dados (DGTEC/ SEGEQ)</u>	<ul style="list-style-type: none">• Acompanhar o atendimento das empresas e seus técnicos residentes, assegurando a qualidade dos serviços prestados e o cumprimento das cláusulas contratuais;• supervisionar a instalação e configuração de novos componentes de <i>hardware</i> fornecidos pelas garantias;• homologar amostra de equipamentos adquiridos;• Analisar características técnicas da primeira remessa dos equipamentos recebidos provenientes de novas aquisições;• realizar a importação dos dados do Sistema Equipamentos, classificando os bens;• fornecer inventário para conferência e correção;

Base Normativa:

Ato Executivo nº 2.950/2003

Código:

RAD-DGTEC-016

Revisão:

09

Página:

3 de 15

GERENCIAR ATENDIMENTO A EQUIPAMENTOS DE TI

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

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
	<ul style="list-style-type: none">• proceder as atualizações de inventário;• controlar a movimentação de equipamentos de TI por empréstimo;• <u>registrar remanejamento de equipamentos de TI em sistema;</u>• fiscalizar a movimentação de equipamentos de TI.

6 CONDIÇÕES GERAIS

- 6.1** Os equipamentos de TI são de competência exclusiva da DGTEC.
- 6.2** Todo atendimento técnico deve ser precedido da abertura de solicitação de serviço proveniente de processo administrativo, *e-mail* ou contato telefônico com o 1º nível de atendimento.
- 6.3** Para melhor entendimento, considera-se solicitação de serviço os seguintes termos: incidente, requisição e tarefa.
- 6.4** Toda movimentação de equipamentos de TI deve ser realizada em observância aos padrões estipulados pela Administração Superior.
- 6.5** Referindo-se a equipamento utilizado em rede, encaminha solicitação de serviço à Divisão de Aplicativos de Apoio da Diretoria-Geral de Tecnologia da Informação e Comunicação de Dados (DGTEC/DIAPA) para padronização de “*hostname*”.
- 6.6** Todos os atendimentos que exigirem movimentações de equipamentos de TI entre diferentes órgãos são realizadas através de termo de transferência de responsabilidade emitido pela DIETI e previamente autorizadas pela direção (em caso de instalação ou substituição) ou agente patrimonial (em caso de remanejamento).

7 ATENDER SOLICITAÇÕES DE SERVIÇO

- 7.1** Recebe solicitação de serviço impressa para atendimento.
- 7.2** Executa os serviços para solução do problema.

Base Normativa: Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-DGTEC-016	Revisão: 09	Página: 4 de 15
-------------------------------------------------------	---------------------------------	-----------------------	---------------------------

GERENCIAR ATENDIMENTO A EQUIPAMENTOS DE TI

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

- 7.2.1 Caso o atendimento exija alteração da localização de equipamentos de TI, seguir os itens de 8 a 11, conforme o caso.
- 7.3 Realiza testes na presença do usuário para aprovação do serviço.
- 7.4 Colhe assinatura do usuário solicitante na solicitação de serviço.
- 7.5 Atualiza as informações referentes aos serviços executados no sistema de controle de solicitações.
- 7.6 Entrega a solicitação de serviço para o devido arquivamento.

8 ENTREGAR OU SUBSTITUIR EQUIPAMENTOS DE TI

- 8.1 Analisa a necessidade, da entrega/substituição do (s) equipamento (s) solicitado (s) observando o perfil do local, considerando o padrão definido pela Administração Superior.
 - 8.1.1 Estando o local no padrão/perfil estabelecido, finaliza a análise, informando ao usuário por meio de correio eletrônico.
- 8.2 Verifica junto ao órgão solicitante a existência da estrutura física necessária para recebimento e instalação do (s) equipamento (s) solicitado (s).
- 8.3 Recebe solicitação de serviço impressa para atendimento, previamente analisada e autorizada pela direção.
 - 8.3.1 Caso a quantidade de equipamento a ser entregue ou substituída seja volumosa, agenda data para proceder ao atendimento.
- 8.4 Recebe o equipamento a ser entregue à UO, junto com o termo de transferência.
 - 8.4.1 Em caso de substituição, recebe também o termo de transferência para o recolhimento do equipamento a ser substituído.

Base Normativa: Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-DGTEC-016	Revisão: 09	Página: 5 de 15
-------------------------------------------------------	---------------------------------	-----------------------	---------------------------

GERENCIAR ATENDIMENTO A EQUIPAMENTOS DE TI

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

- 8.4.2** O equipamento será disponibilizado pelo estoque, nos casos de entrega e substituição de equipamentos ou do SEMEQ, no caso em que o equipamento foi retirado para manutenção em laboratório.
- 8.5** Prepara o equipamento em bancada para entrega.
- 8.6** Solicita autorização para movimentação ao agente patrimonial nato (APN) ou agente patrimonial delegado (APD) da DIETI, mediante a aposição de assinatura no termo de transferência.
- 8.7** Efetua a entrega, instalação e configuração do equipamento de acordo com a necessidade do usuário.
- 8.8** Realiza testes na presença do usuário para aprovação do serviço.
- 8.9** Colhe assinatura do agente patrimonial da UO no termo de transferência.
- 8.9.1** No caso de substituição, verifica o *hardware* do equipamento eventualmente retirado, anotando na solicitação de serviço qualquer divergência em relação ao cadastro.
- 8.10** Entrega o equipamento substituído, se houver, ao estoque, colhendo assinatura no termo de transferência.
- 8.11** Entrega o termo de transferência assinado ao SEGEQ.
- 8.12** Atualiza as informações referentes aos serviços executados no sistema de controle de solicitações.
- 8.13** Entrega a solicitação de serviço para o devido arquivamento.

9 REMANEJAR EQUIPAMENTOS DE TI

- 9.1** Analisa solicitação de movimentação de equipamento recebida, caso não seja dentro do mesmo local.

Base Normativa: Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-DGTEC-016	Revisão: 09	Página: 6 de 15
-------------------------------------------------------	---------------------------------	-----------------------	---------------------------

GERENCIAR ATENDIMENTO A EQUIPAMENTOS DE TI

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

- 9.2 Verifica, junto ao órgão de destino do equipamento, a existência da estrutura física necessária para recebimento e instalação do equipamento.
- 9.3 Recebe solicitação de serviço impressa para atendimento previamente analisada e autorizada pela direção.
 - 9.3.1 Caso a quantidade de equipamento a ser remanejado seja volumosa, agenda data para proceder ao atendimento.
- 9.4 Efetua o remanejamento, a instalação e configuração do equipamento de acordo com o ambiente e necessidade do usuário.
- 9.5 Realiza testes na presença do usuário para aprovação do serviço.
- 9.6 Colhe assinaturas dos agentes patrimoniais das UOs de origem e de destino no termo de transferência.
- 9.7 Entrega o termo de transferência assinado ao SEGEQ.
- 9.8 Acessa o sistema de controle de solicitações para registrar as informações referentes aos serviços executados, inclusive eventuais pendências.
- 9.9 Entrega a solicitação de serviço para o devido arquivamento.

10 RECOLHER EQUIPAMENTOS DE TI

- 10.1 Recebe solicitação de serviço impressa para atendimento.
- 10.2 Agenda junto ao usuário, caso a quantidade de equipamento seja volumosa.
- 10.3 Recebe termo de transferência emitido.
- 10.4 Verifica o *hardware* do equipamento a ser retirado, anotando qualquer divergência em relação ao cadastro na solicitação de serviço.
 - 10.4.1 O recolhimento do equipamento pode ser realizado para laboratório, caso o técnico identifique a necessidade de manutenção.

Base Normativa: Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-DGTEC-016	Revisão: 09	Página: 7 de 15
-------------------------------------------------------	---------------------------------	-----------------------	---------------------------

GERENCIAR ATENDIMENTO A EQUIPAMENTOS DE TI

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

- 10.5 Recolhe o equipamento em definitivo ou retira o equipamento para manutenção em laboratório, colhendo assinatura do agente patrimonial da UO no termo de transferência.
- 10.6 Entrega o equipamento retirado ao estoque ou ao laboratório para devidos reparos, junto com o termo de transferência, sendo acusado recebimento do equipamento através de assinatura.
- 10.7 Atualiza as informações referentes aos serviços executados no sistema de controle de solicitações.
- 10.8 Entrega termo de transferência assinado ao SEGEQ.
- 10.9 Entrega a solicitação de serviço para o devido arquivamento.

11 CONFERIR INVENTÁRIO DE EQUIPAMENTOS DE TI

- 11.1 Recebe solicitação de serviço junto com o inventário da UO a ser conferido para atendimento.
- 11.2 Verifica fisicamente os dados de identificação dos equipamentos e sua localização.
- 11.3 Registra eventuais dados que estejam divergentes aos listados no inventário na solicitação de serviço.
- 11.4 Entrega as divergências ao SEGEQ para as devidas atualizações.
- 11.5 Recebe termo (s) de transferência (s) emitido (s) devidamente atualizados.
- 11.6 Colhe assinatura do agente patrimonial da UO no (s) termo (s) de transferência.
- 11.7 Devolve o (s) termo (s) de transferência assinado (s) ao SEGEQ.
- 11.8 Atualiza as informações referentes aos serviços executados no sistema de controle de solicitações.
- 11.9 Entrega a solicitação de serviço para o devido arquivamento.

Base Normativa: Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-DGTEC-016	Revisão: 09	Página: 8 de 15
-------------------------------------------------------	---------------------------------	-----------------------	---------------------------

GERENCIAR ATENDIMENTO A EQUIPAMENTOS DE TI

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

12 INDICADOR

NOME	FÓRMULA	<u>PERIODICIDADE</u>
Atendimentos no prazo - Interior	(Total de serviços realizados no prazo no mês/total de serviços executados no mês) *100	MENSAL
Atendimentos no prazo - Capital	(Total de serviços realizados no prazo no mês/total de serviços executados no mês) *100	MENSAL

13 GESTÃO DE REGISTROS

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
Termo de transferência	0-3-4 c	DIETI	Pasta	Número	Condições apropriadas	2 anos	Eliminação na UO
Solicitação de serviços	0-6-8-4 a	DIETI	Pasta	Número	Condições apropriadas	2 anos	Eliminação na UO
Cópia de correspondência expedida (Ofícios)	0-6-2-2 j	DIETI	Pasta	Número e data	Condições apropriadas	2 anos	Eliminação na UO

Legenda:

*CCD = Código de classificação de documentos

**UO = unidade organizacional

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

Notas:

- Eliminação na UO – procedimento - Eliminar Documentos nas Unidades Organizacionais.
- DGCOM/DEGEA – procedimentos – Arquivar e Desarquivar Documentos no DEGEA; Avaliar, Selecionar e Destinar os Documentos do Arquivo Intermediário e 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 dos Bancos de Dados e Servidores de Aplicação.
- As solicitações de serviço não são impressas e arquivadas na UO, elas permanecem no sistema do atendimento. Apenas as OS são arquivadas na UO.

Base Normativa: Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-DGTEC-016	Revisão: 09	Página: 9 de 15
-------------------------------------------------------	---------------------------------	-----------------------	---------------------------

GERENCIAR ATENDIMENTO A EQUIPAMENTOS DE TI

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

14 ANEXOS

- Anexo 1 – Fluxograma do processo de trabalho Atender Solicitações de Serviço;
- Anexo 2 – Fluxograma do processo de trabalho Entregar ou Substituir Equipamentos de TI;
- Anexo 3 – Fluxograma do processo de trabalho Remanejar Equipamentos de TI;
- Anexo 4 – Fluxograma do processo de trabalho Recolher Equipamentos de TI;
- Anexo 5 – Fluxograma do processo de trabalho Conferir Inventário de Equipamentos de TI.

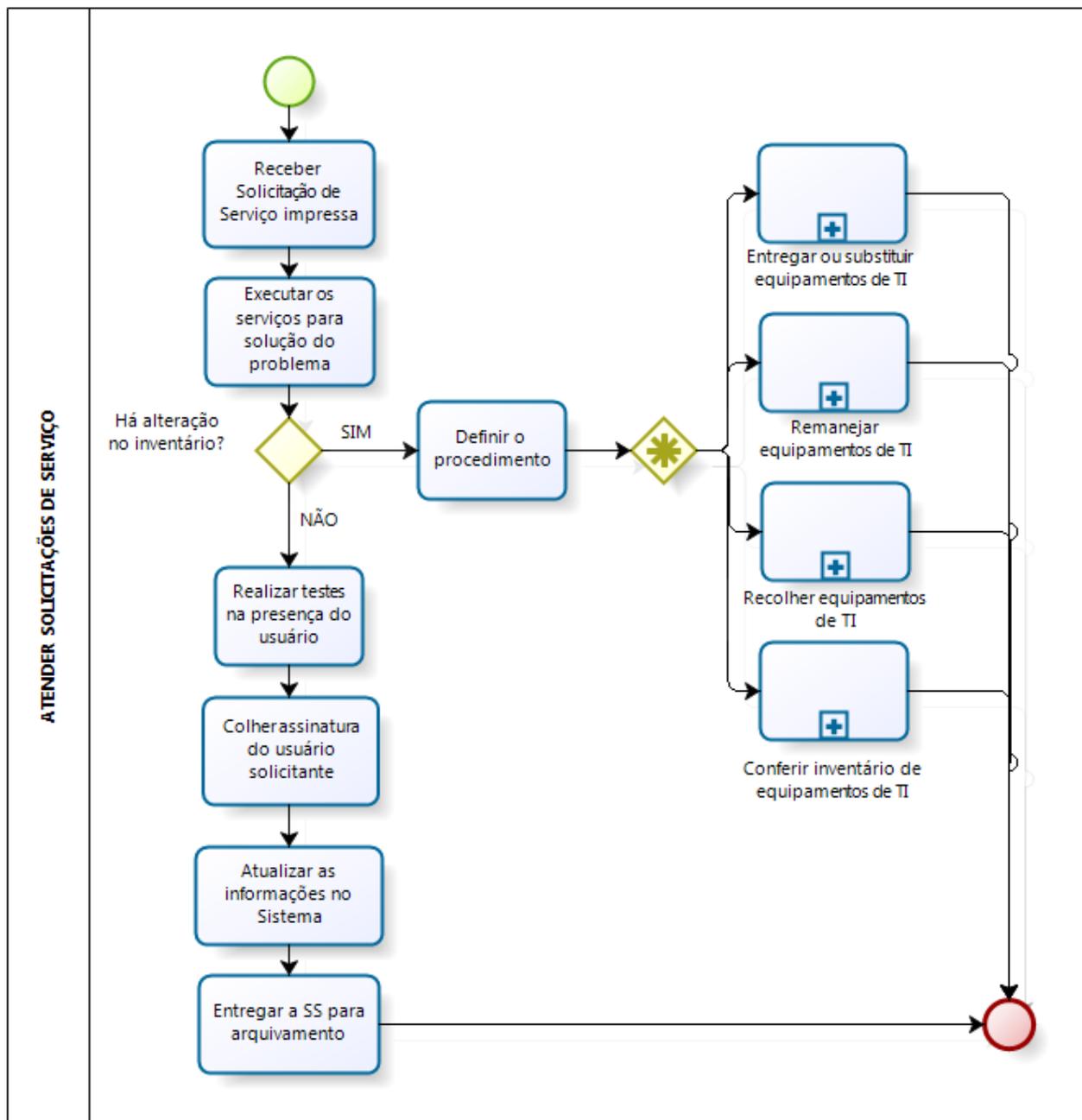
=====

Base Normativa:	Código:	Revisão:	Página:
Ato Executivo nº 2.950/2003	RAD-DGTEC-016	09	10 de 15

GERENCIAR ATENDIMENTO A EQUIPAMENTOS DE TI

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

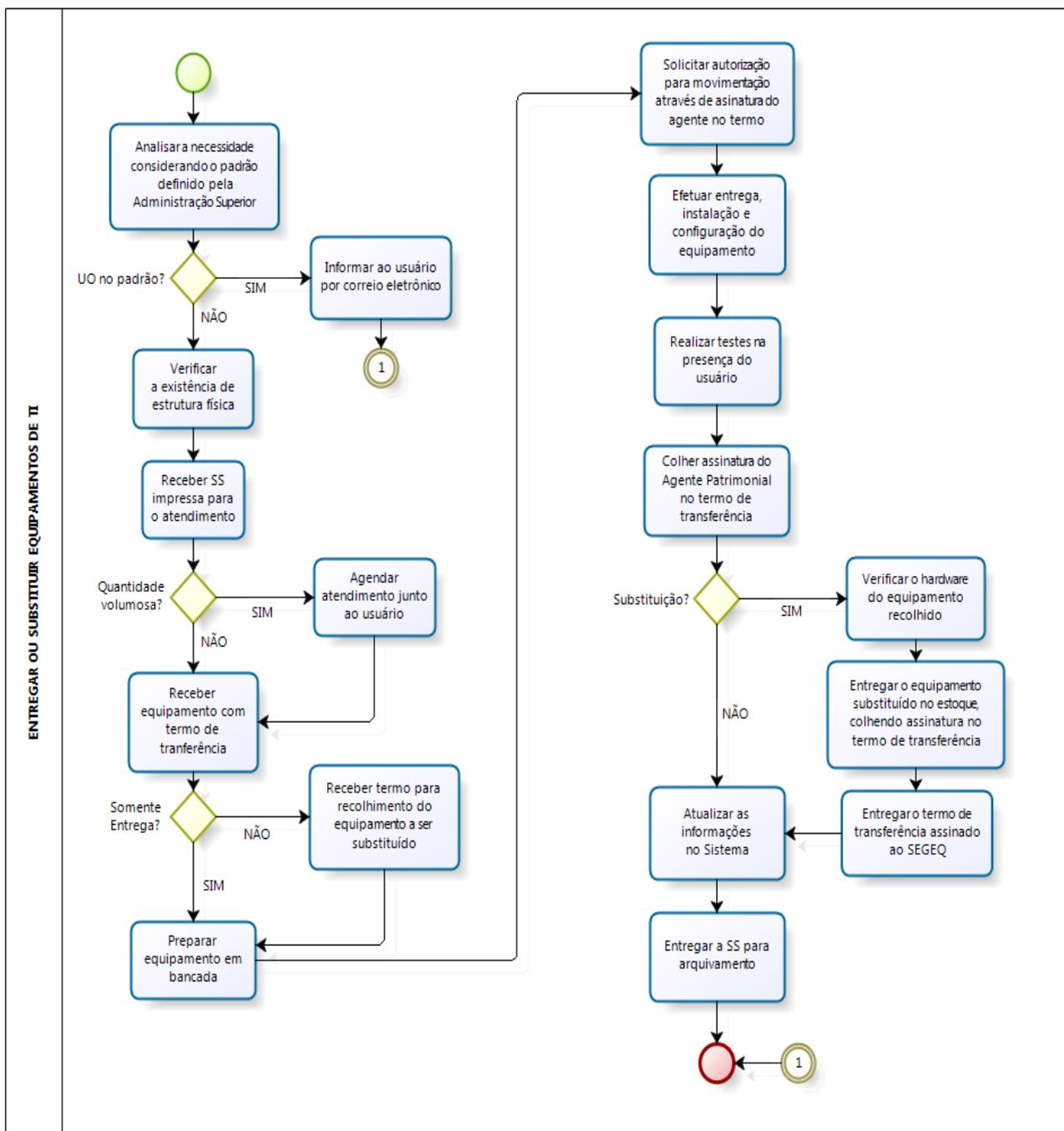
ANEXO 1 – FLUXOGRAMA DO PROCESSO DE TRABALHO ATENDER SOLICITAÇÕES DE SERVIÇO



GERENCIAR ATENDIMENTO A EQUIPAMENTOS DE TI

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

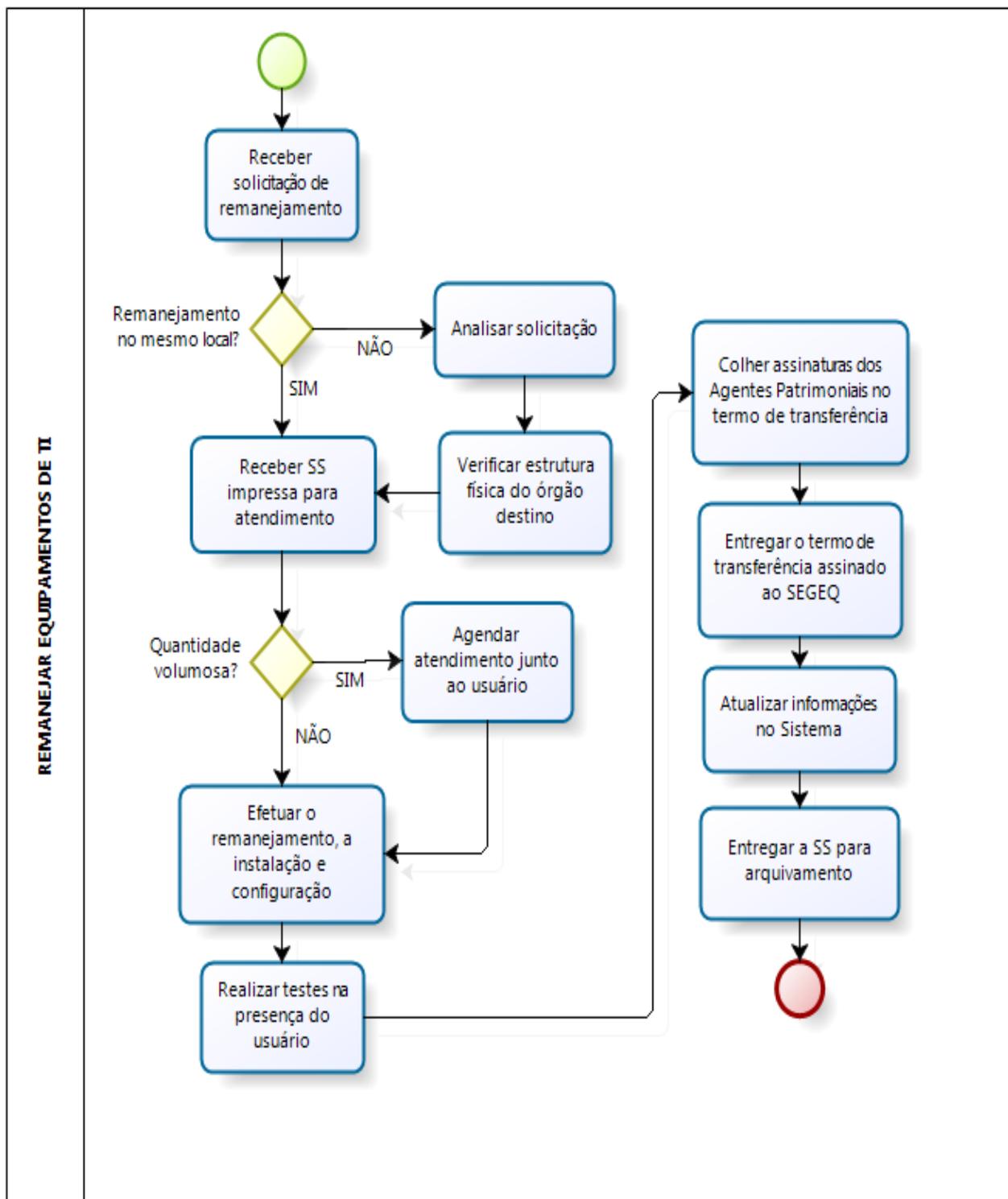
ANEXO 2 – FLUXOGRAMA DO PROCESSO DE TRABALHO ENTREGAR OU SUBSTITUIR EQUIPAMENTOS DE TI



GERENCIAR ATENDIMENTO A EQUIPAMENTOS DE TI

IMPORTANTE: Sempre verifique no [site do TJRJ](#) se a versão impressa do documento está atualizada.

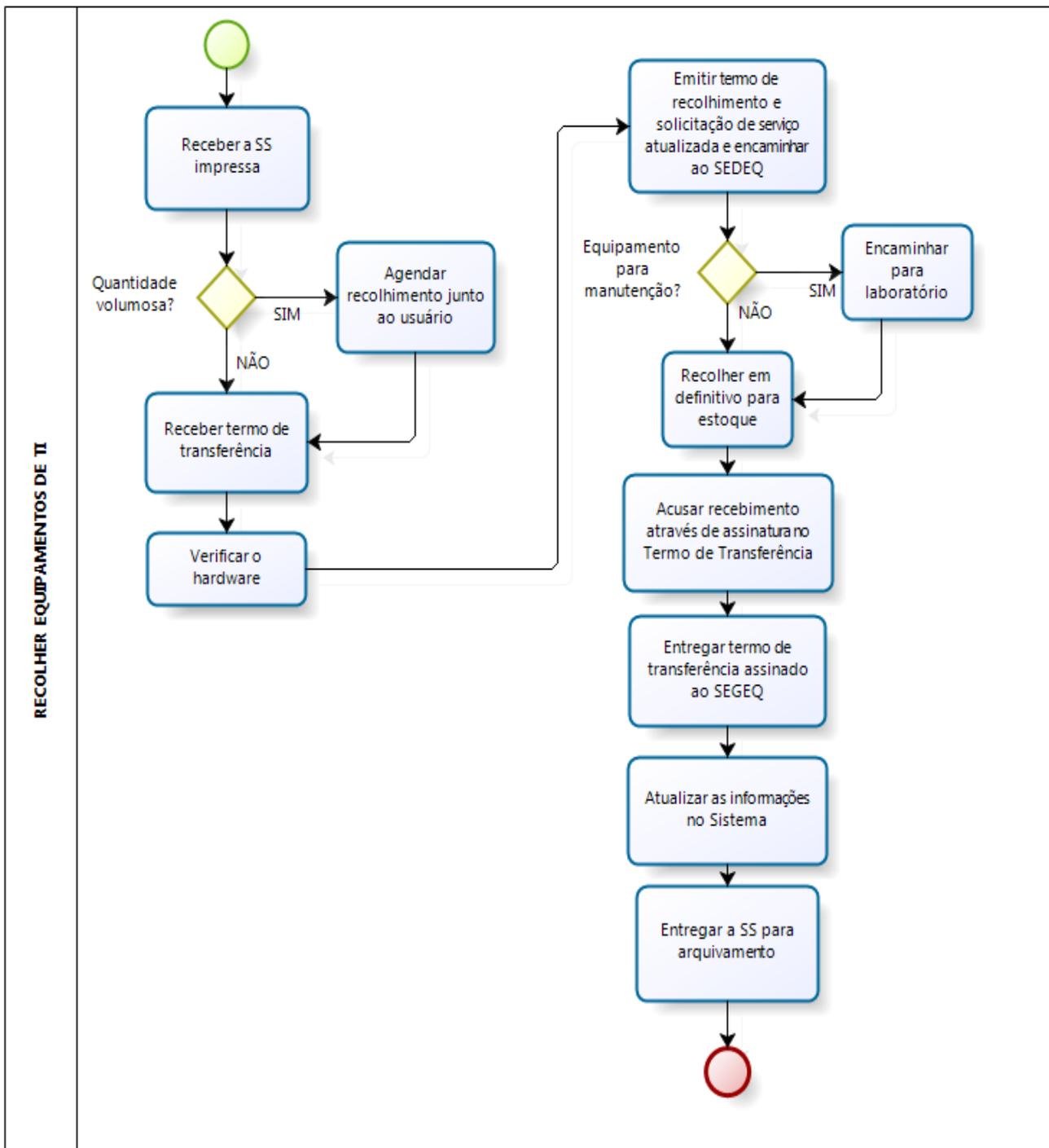
ANEXO 3 – FLUXOGRAMA DO PROCESSO DE TRABALHO REMANEJAR EQUIPAMENTOS DE TI



GERENCIAR ATENDIMENTO A EQUIPAMENTOS DE TI

IMPORTANTE: Sempre verifique no [site do TJRJ](#) se a versão impressa do documento está atualizada.

ANEXO 4 – FLUXOGRAMA DO PROCESSO DE TRABALHO RECOLHER EQUIPAMENTOS DE TI



GERENCIAR ATENDIMENTO A EQUIPAMENTOS DE TI

IMPORTANTE: Sempre verifique no [site do TJRJ](#) se a versão impressa do documento está atualizada.

ANEXO 5 – FLUXOGRAMA DO PROCESSO DE TRABALHO CONFERIR INVENTÁRIO DE EQUIPAMENTOS DE TI

