

ANEXO IV - PORTARIA N. 183/2019 - GP



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL RIO GRANDE DO NORTE

Manutenção Corretiva de Equipamentos

VERSÃO 1.0

APRESENTAÇÃO

Manutenção Corretiva de Equipamentos é o processo que permite identificar problemas em equipamentos de TIC visando a análise, substituição/reparo dos equipamentos, de modo a corrigir eventuais problemas, garantindo maior tempo de disponibilidade dos equipamentos de TIC ao usuário.

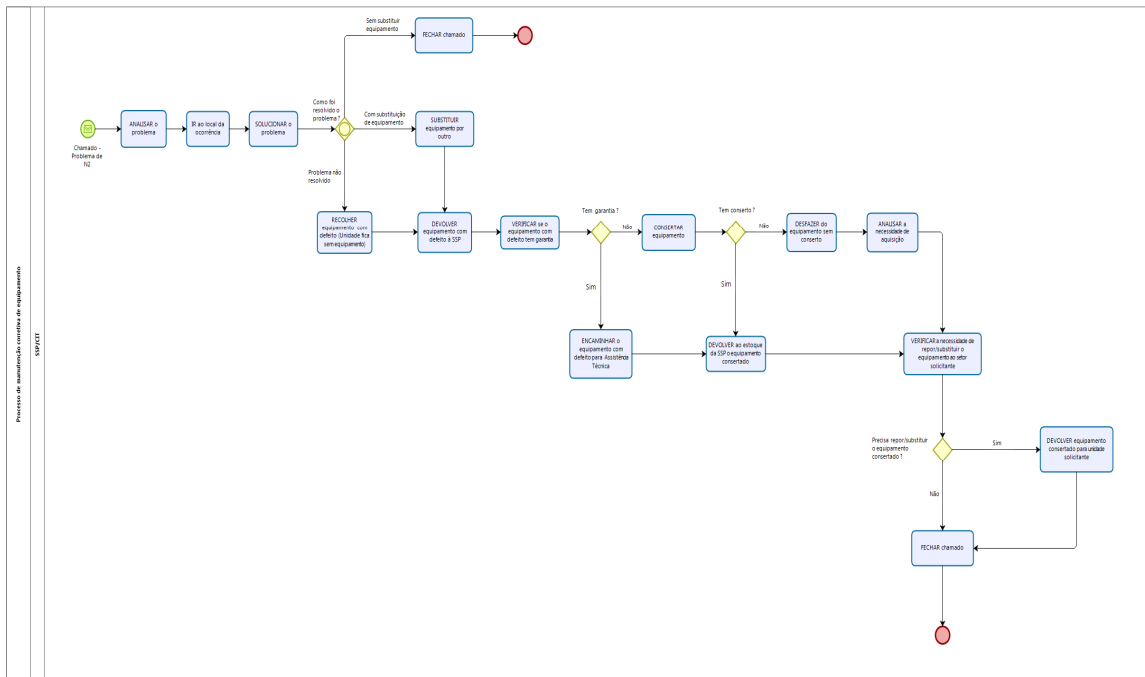
CONTROLE DE VERSÕES

QUADRO RESUMO	
Versão	V.1.0 12/2018
Elaboração	Seção de Suporte Presencial/CIT/STIC
Aprovação	GT - Governança de TIC da Justiça Eleitoral
Referências Legais e Boas Práticas	<i>Information Technology Infrastructure Library – ITIL</i>
Aprovado no CETIC	22.03.2018

Índice

1	PROCESSO DE MANUTENÇÃO CORRETIVA DE EQUIPAMENTOS.....	5
1.1	MANUTENÇÃO CORRETIVA DE EQUIPAMENTO.....	6
1.1.1	ELEMENTOS DO PROCESSO.....	6
1.1.1.1	<input type="checkbox"/> ANALISAR O PROBLEMA.....	6
1.1.1.2	<input type="checkbox"/> IR AO LOCAL DA OCORRÊNCIA.....	6
1.1.1.3	<input type="checkbox"/> SOLUCIONAR O PROBLEMA.....	6
1.1.1.4	<input type="checkbox"/> FECHAR CHAMADO.....	7
1.1.1.5	<input type="checkbox"/> SUBSTITUIR EQUIPAMENTO POR OUTRO.....	7
1.1.1.6	<input type="checkbox"/> RECOLHER EQUIPAMENTO COM DEFEITO (Unidade fica sem equipamento).....	7
1.1.1.7	<input type="checkbox"/> DEVOLVER EQUIPAMENTO COM DEFEITO À SSP.....	7
1.1.1.8	<input type="checkbox"/> VERIFICAR SE O EQUIPAMENTO COM DEFEITO TEM GARANTIA.....	8
1.1.1.9	<input type="checkbox"/> CONSERTAR EQUIPAMENTO.....	8
1.1.1.10	<input type="checkbox"/> DESFAZER DO EQUIPAMENTO SEM CONSERTO.....	8
1.1.1.11	<input type="checkbox"/> ANALISAR A NECESSIDADE DE AQUISIÇÃO.....	8
1.1.1.12	<input type="checkbox"/> ENCAMINHAR O EQUIPAMENTO COM DEFEITO PARA ASSISTÊNCIA TÉCNICA	
1.1.1.13	<input type="checkbox"/> DEVOLVER AO ESTOQUE DA SSP O EQUIPAMENTO CONSERTADO.....	9
1.1.1.14	<input type="checkbox"/> VERIFICAR A NECESSIDADE DE REPOR/SUBSTITUIR O EQUIPAMENTO AO SETOR SOLICITANTE.....	9
1.1.1.15	<input type="checkbox"/> DEVOLVER EQUIPAMENTO CONSERTADO PARA UNIDADE SOLICITANTE.....	9
1.1.1.16	<input type="checkbox"/> FECHAR CHAMADO.....	10
2	RECURSOS.....	11
2.1	SEÇÃO DE SUPORTE PRESENCIAL (FUNÇÃO).....	11
2.2	SEÇÃO DE PATRIMÔNIO (FUNÇÃO).....	11

1. PROCESSO DE MANUTENÇÃO CORRETIVA DE EQUIPAMENTOS



1.1 PROCESSO DE MANUTENÇÃO CORRETIVA DE EQUIPAMENTO

1.1.1 ELEMENTOS DO PROCESSO

1.1.1.1 ANALISAR O PROBLEMA

Descrição

Acessar a ferramenta de gerenciamento de chamados de TI, identificando incidentes em equipamentos de TI, de forma a analisar possíveis causas e soluções.

Executantes

SSP

1.1.1.2 IR AO LOCAL DA OCORRÊNCIA

Descrição

Deslocar servidor ou técnico da unidade para o local do incidente com os recursos necessários para buscar a solução

Executantes

SSP

1.1.1.3 SOLUCIONAR O PROBLEMA

Descrição

Resolver o incidente de TI com o reparo do equipamento no local. Em caso de não haver possibilidade de reparo imediato do equipamento, realizar a sua substituição, resolvendo o incidente.

Executantes

SSP

1.1.1.4 FECHAR CHAMADO

Descrição

Encerrar o chamado do incidente do equipamento na ferramenta de gestão de chamados de TI

Executantes

SSP

1.1.1.5 SUBSTITUIR EQUIPAMENTO POR OUTRO

Descrição

Realizar a substituição do equipamento defeituoso por outro de mesmo porte. A substituição poderá ser provisória nos casos em que não houver equipamento disponível do mesmo porte, persistindo a necessidade de reposição ao final do processo de manutenção do bem

Executantes

SPAT, SSP

1.1.1.6 RECOLHER EQUIPAMENTO COM DEFEITO (Unidade fica sem equipamento)

Descrição

O equipamento que permanece com defeito após a visita técnica de um integrante do suporte presencial é recolhido à SSP, após o setor providenciar a transferência no sistema patrimonial. Na situação em que não há um equipamento disponível para substituição, a unidade impactada pelo incidente ficará sem o equipamento, aguardando o reparo da unidade técnica.

Executantes

SPAT, SSP

1.1.1.7 DEVOLVER EQUIPAMENTO COM DEFEITO À SSP

Descrição

Receber equipamento na SSP, com o devido registro no Sistema de Patrimônio.

Executantes

SPAT, SSP

1.1.1.8 VERIFICAR SE O EQUIPAMENTO COM DEFEITO TEM GARANTIA

Descrição

Verificar através da Nota Fiscal, disponibilizada pela Seção de Patrimônio, se o equipamento com defeito está em período de garantia

Executantes

SSP

1.1.1.9 CONSERTAR EQUIPAMENTO

Descrição

Após identificar que o equipamento não está em período de garantia, buscar seu conserto na oficina da SSP, através do trabalho dos técnicos da unidade.

Executantes

SSP

1.1.1.10 DESFAZER DO EQUIPAMENTO COM DEFEITO

Descrição

Após identificar que o equipamento não tem possibilidade viável de conserto, informar ao setor competente para os procedimentos visando seu desfazimento.

Executantes

SPAT, SSP

1.1.1.11 ANALISAR A NECESSIDADE DE AQUISIÇÃO

Descrição

Caso haja necessidade de nova aquisição, iniciar o processo de compra do produto.

Executantes

SSP

1.1.1.12 ☐ ENCAMINHAR O EQUIPAMENTO COM DEFEITO PARA ASSISTÊNCIA TÉCNICA

Descrição

Abrir chamado junto à Assistência técnica para o reparo do equipamento no TRE, ou em local externo, com a devida guia de saída temporária, dependendo da forma de garantia prevista no Edital de Licitação respectivo.

Executantes

SSP

1.1.1.13 ☐ DEVOLVER AO ESTOQUE DA SSP O EQUIPAMENTO CONSERTADO

Descrição

Após o conserto, colocar o equipamento como disponível no estoque de reserva da SSP

Executantes

SSP

1.1.1.14 ☐ VERIFICAR A NECESSIDADE DE REPOR/SUBSTITUIR O EQUIPAMENTO AO SETOR SOLICITANTE

Descrição

Identificar se a unidade que utilizava o bem danificado teve o mesmo substituído definitivamente ou provisoriamente.

Executantes

SSP

1.1.1.15 ☐ DEVOLVER EQUIPAMENTO CONSERTADO PARA UNIDADE SOLICITANTE

Descrição

Realizar a devolução do bem consertado à unidade solicitante, com a devida transferência patrimonial, nos casos em que não tiver ocorrido substituição anterior.

Executantes

SPAT, SSP

1.1.1.16 FECHAR CHAMADO

Descrição

Encerrar o chamado do incidente do equipamento na ferramenta de Gestão de chamados de TI

Executantes

SSP

2 RECURSOS

2.1 SEÇÃO DE SUPORTE PRESENCIAL (FUNÇÃO)

Descrição

A SSP é a principal responsável pelo processo de manutenção corretiva, atuando em todas as suas etapas, objetivando a resolução de incidentes e problemas em equipamentos de TIC. A unidade é responsável por efetuar as seguintes ações: analisar os incidentes/problemas; prestar atendimento presencial; solucionar o incidente/problema, de modo a efetuar os reparos, consertos ou substituições necessárias; recolher equipamentos com defeito; verificar a garantia dos equipamentos; desfazer-se dos bens que não possuem conserto; e, após a resolução de cada ocorrência, encerrar o chamado.

2.2 SEÇÃO DE PATRIMÔNIO (FUNÇÃO)

Descrição

Unidade responsável pelo controle das movimentações necessárias de equipamentos de TIC.