

ANEXO IV - PORTARIA N. 183/2019 - GP



**TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL RIO GRANDE DO NORTE**

# **Manutenção Corretiva de Equipamentos**

---

**VERSAO 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.

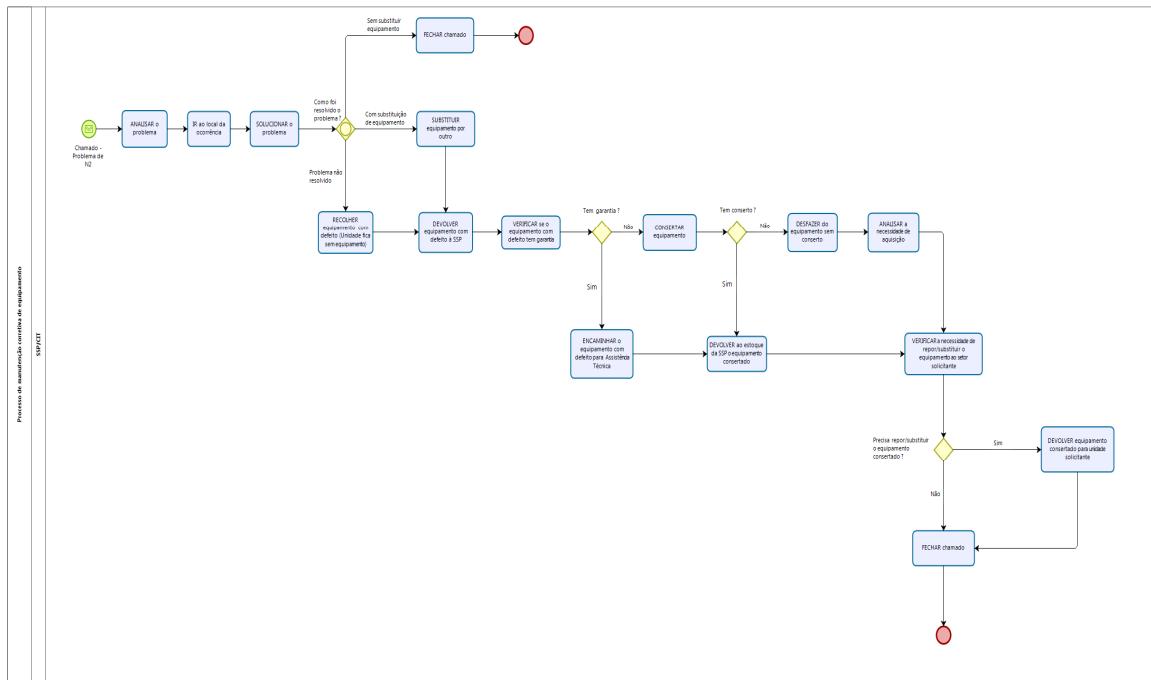
## CONTROLE DE VERSÕES

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

## 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 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.