



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO RIO GRANDE DO NORTE

Gerenciamento de Suporte de TI a Eventos Internos Externos

VERSÃO 1.0

Natal
Dezembro/2018

APRESENTAÇÃO

O Gerenciamento de Suporte a Eventos Internos e Externos é o processo relacionado com as solicitações de eventos feitas por usuários internos e externos, abrangendo a definição de todos os requisitos, a análise da viabilidade, a preparação dos equipamentos, a instalação física e de softwares, o suporte presencial ao evento e todas as demais atividades relacionadas, garantindo ao processo eficiência e eficácia no âmbito do Tribunal Regional Eleitoral do Rio Grande do Norte.

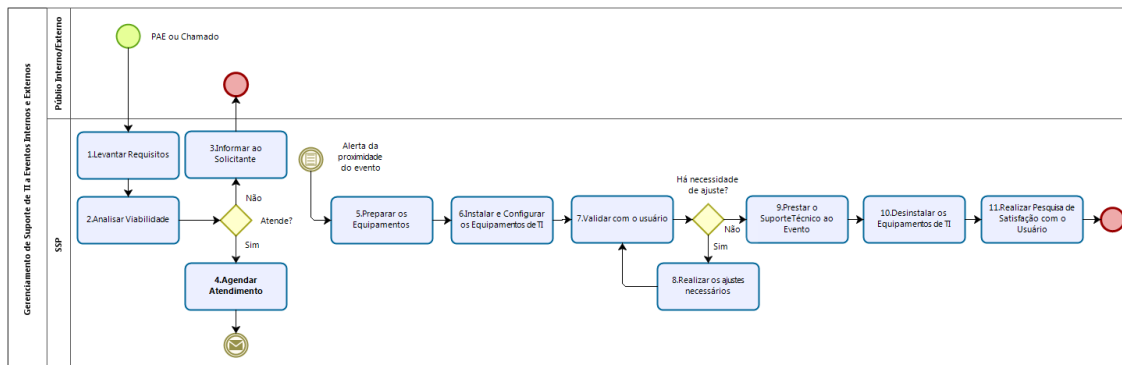
CONTROLE DE VERSÕES

QUADRO RESUMO	
Versão	V.1.0 3/2018
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>

Índice

1	GERENCIAMENTO DE EVENTOS INTERNOS E EXTERNOS.....	6
1.1	BIZAGI MODELER.....	6
1.1.1	Elementos do processo.....	7
1.1.1.1	<input type="checkbox"/> 1. Levantar Requisitos.....	7
1.1.1.2	<input type="checkbox"/> 2. Analisar Viabilidade.....	7
1.1.1.3	<input type="checkbox"/> 3. Informar ao Solicitante.....	7
1.1.1.4	<input type="checkbox"/> 4. Agendar Atendimento.....	7
1.1.1.5	<input type="checkbox"/> 5. Preparar os Equipamentos.....	8
1.1.1.6	<input type="checkbox"/> 6. Instalar e Configurar os Equipamentos de TI.....	8
1.1.1.7	<input type="checkbox"/> 7. Validar com o usuário.....	8
1.1.1.8	<input type="checkbox"/> 8. Realizar os ajustes necessários.....	8
1.1.1.9	<input type="checkbox"/> 9. Prestar o Suporte Técnico ao Evento.....	9
1.1.1.10	<input type="checkbox"/> 10. Desinstalar os Equipamentos de TI.....	9
1.1.1.11	<input type="checkbox"/> 11. Realizar Pesquisa de Satisfação com o Usuário.....	9
2	RECURSOS.....	10
2.1	PÚBLICO INTERNO/EXTERNO (FUNÇÃO).....	10
2.2	SSP (FUNÇÃO).....	10

1 GERENCIAMENTO DE SUPORTE DE TIC A EVENTOS INTERNOS E EXTERNOS



1.1.1 ELEMENTOS DO PROCESSO

☐ 1.1.1.1 LEVANTAR REQUISITOS

Descrição

Contatar solicitante para análise dos requisitos para realização do evento:

- Tipo e quantitativo de equipamentos;
- Necessidade de softwares;
- Necessidade de suporte presencial.

Executantes

SSP e unidade solicitante do evento

☐ 1.1.1.2 ANALISAR VIABILIDADE

Descrição

Analisar se existem as condições para o atendimento da solicitação do evento, focando nos seguintes aspectos:

- Instalações físicas (espaço, rede elétrica e lógica);
- Disponibilidade de equipamentos;
- Disponibilidade de softwares;
- Disponibilidade de servidor/técnico para prestar suporte.

Executantes

SSP, SAR

☐ 1.1.1.3 INFORMAR AO SOLICITANTE

Descrição

Informar ao solicitante em caso da impossibilidade do atendimento da solicitação, explicando os motivos.

Executantes

SSP

☐ 1.1.1.4 AGENDAR ATENDIMENTO

Descrição

Agendar, de acordo com a complexidade de cada solicitação, a melhor data para iniciar o atendimento.

Executantes

SSP

☐ **1.1.1.5 PREPARAR OS EQUIPAMENTOS**

Descrição

- Disponibilizar todos os equipamentos de TI necessários para o evento;
- Instalar os softwares de acordo com os requisitos levantados;
- Preparar as autorizações de saída para a transferência dos equipamentos ao solicitante;
- Transferir pelo sistema patrimonial os equipamentos para o local do evento.

Executantes

SSP e SPAT

☐ **1.1.1.6 INSTALAR E CONFIGURAR OS EQUIPAMENTOS DE TI**

Descrição

Realizar no local solicitado a instalação e configuração dos equipamentos de acordo com o levantamento de requisitos, deixando-os prontos para o evento.

Executantes

SSP

☐ **1.1.1.7 VALIDAR COM O USUÁRIO**

Descrição

Verificar junto ao usuário solicitante se a instalação e configuração dos equipamentos atendem suas necessidades, realizando testes e login nas máquinas para certificar o correto funcionamento das mesmas.

Executantes

SSP e unidade solicitante do evento

☐ 1.1.1.8 REALIZAR OS AJUSTES NECESSÁRIOS

Descrição

Realizar os ajustes que o solicitante julgou necessários para a realização do evento.

Executantes

SSP

☐ 1.1.1.9 PRESTAR O SUPORTE TÉCNICO AO EVENTO

Descrição

Durante toda a realização do evento, prestar o suporte necessário, oferecendo apoio técnico e, quando preciso, efetuar a substituição de equipamentos.

Executantes

SSP

1.1.1.10 DESINSTALAR OS EQUIPAMENTOS DE TIC

Descrição

Após a finalização do evento, a equipe de suporte técnico da SSP deverá:

- Pedir ao solicitante que realize a transferência dos bens para a SSP;
- Desinstalar e retirar os equipamentos;
- Conferir todos os bens recebidos;
- Após certificar que está tudo correto, efetivar o recebimento no sistema.

Executantes

SSP, SPAT e unidade solicitante do evento

☐ 1.1.1.11 REALIZAR PESQUISA DE SATISFAÇÃO COM O USUÁRIO

Descrição

Realizar feedback junto ao usuário solicitante, objetivando a análise do suporte prestado pela SSP antes e durante a realização do evento, realizando questionamentos quanto aos equipamentos instalados e ao suporte prestado.

Executantes

SSP e unidade solicitante do evento

2 RECURSOS



2.1 SSP

Seção de Suporte Presencial, composta por servidores, técnicos terceirizados e estagiários.



2.2 Público Interno/Externo

Unidades internas do TRE ou solicitantes externos que requerem ao Tribunal a sua participação em eventos.