

ANEXO VI - PORTARIA N. 183/2019 - GP



**TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL  
RIO GRANDE DO NORTE**

## **Manutenção Preventiva de Equipamentos**

---

**VERSAO 1.0**

Natal  
Dezembro/2018

## APRESENTAÇÃO

Manutenção Preventiva de Equipamentos é o processo que permite prevenir incidentes de TIC, na medida em que atua para evitar que os equipamentos apresentem defeito, permitindo que permaneçam operacionais nas unidades que as utilizam por mais tempo, garantindo continuidade do serviço e economia com custos de manutenção corretiva, bem como redução dos prejuízos causados pela não disponibilidade do equipamento ao usuário.

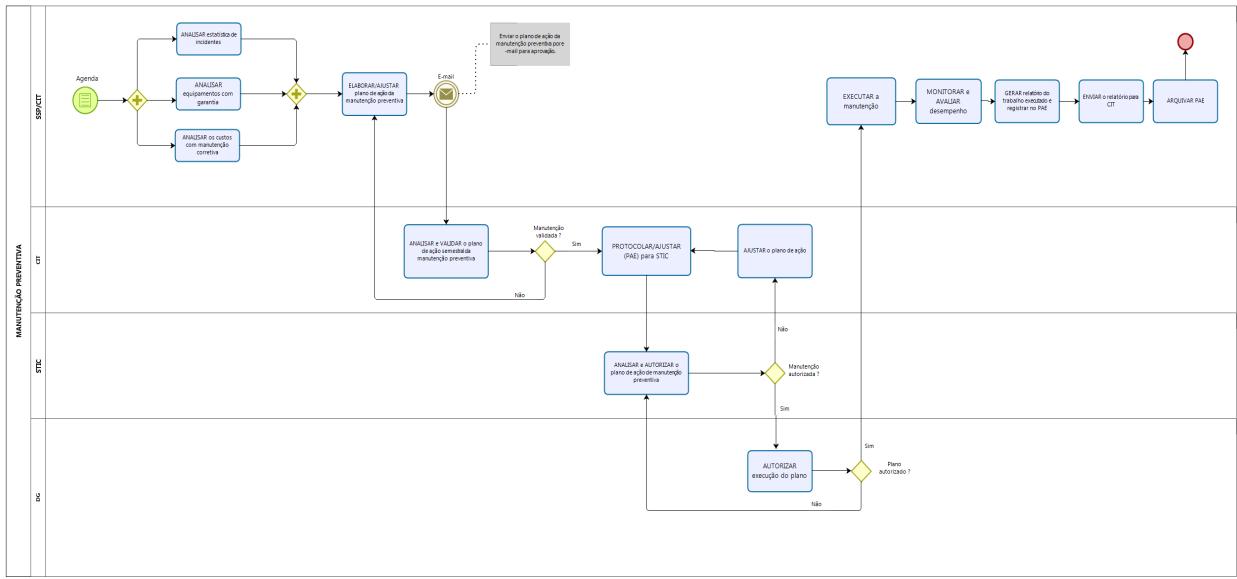
## CONTROLE DE VERSÕES

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>

**Error! Indicador Não Definido .Error! Indicador Não Definido .**

1	PROCESSO DE MANUTENÇÃO PREVENTIVA DE EQUIPAMENTOS.....	4
1.1	MANUTENÇÃO PREVENTIVA.....	5
1.1.1	ELEMENTOS DO PROCESSO.....	5
1.1.1.1	<input type="checkbox"/> ANALISAR ESTATÍSTICA DE INCIDENTES.....	5
1.1.1.2	<input type="checkbox"/> ANALISAR EQUIPAMENTOS COM GARANTIA.....	5
1.1.1.3	<input type="checkbox"/> ANALISAR CUSTOS COM MANUTENÇÃO CORRETIVA.....	5
1.1.1.4	<input type="checkbox"/> ELABORAR/AJUSTAR O PLANO DE AÇÃO DA MANUTENÇÃO PREVENTIVA.....	5
1.1.1.5	<input type="checkbox"/> ANALISAR E VALIDAR O PLANO DE AÇÃO SEMESTRAL DA MANUTENÇÃO PREVENTIVA.....	6
1.1.1.6	<input type="checkbox"/> PROTOCOLAR/AJUSTAR (PAE) PARA STIC.....	6
1.1.1.7	<input type="checkbox"/> ANALISAR E AUTORIZAR O PLANO DE AÇÃO DE MANUTENÇÃO PREVENTIVA.....	7
1.1.1.8	<input type="checkbox"/> AJUSTAR O PLANO DE AÇÃO.....	7
1.1.1.9	<input type="checkbox"/> AUTORIZAR A EXECUÇÃO DO PLANO.....	8
1.1.1.10	<input type="checkbox"/> EXECUTAR A MANUTENÇÃO.....	8
1.1.1.11	<input type="checkbox"/> MONITORAR E AVALIAR DESEMPENHO.....	8
1.1.1.12	<input type="checkbox"/> GERAR RELATÓRIO DO TRABALHO EXECUTADO E REGISTRAR NO PAE	8
1.1.1.13	<input type="checkbox"/> ENVIAR RELATÓRIO PARA CIT.....	9
1.1.1.14	<input type="checkbox"/> ARQUIVAR PAE.....	9
2	RECURSOS.....	10
2.1	SEÇÃO DE SUPORTE PRESENCIAL (FUNÇÃO).....	10
2.2	SEÇÃO DE PATRIMÔNIO (FUNÇÃO).....	10
2.3	COORDENADORIA DE INFRAESTRUTURA TECNOLÓGICA (FUNÇÃO).....	10
2.4	DIRETORIA GERAL (FUNÇÃO).....	11
2.5	SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (FUNÇÃO)	11
2.6	SEÇÃO DE ATENDIMENTO REMOTO (FUNÇÃO).....	11

# 1 PROCESSO DE MANUTENÇÃO PREVENTIVA DE EQUIPAMENTOS



Powered by  
**bizagi**  
Mobile

## 1.1 MANUTENÇÃO PREVENTIVA

---

### 1.1.1 ELEMENTOS DO PROCESSO

#### 1.1.1.1 ANALISAR ESTATÍSTICA DE INCIDENTES

##### **Descrição**

Analisar, de acordo com o registro da base de dados, a frequência em que ocorre os principais tipos de incidentes.

##### **Executantes**

SSP, SAR

#### 1.1.1.2 ANALISAR EQUIPAMENTOS COM GARANTIA

##### **Descrição**

Analisar, a partir de informações coletadas com a Seção de Patrimônio, os equipamentos que estão em período de garantia do fabricante.

##### **Executantes**

SSP, SPAT

#### 1.1.1.3 ANALISAR CUSTOS COM MANUTENÇÃO CORRETIVA

##### **Descrição**

Quantificar e analisar os custos diretos e indiretos com a manutenção corretiva dos ativos de TIC que apresentam defeito.

##### **Executantes**

SSP

#### 1.1.1.4 ELABORAR/AJUSTAR O PLANO DE AÇÃO DA MANUTENÇÃO PREVENTIVA

##### **Descrição**

Após a análise em paralelo das etapas anteriores, proceder com a elaboração do plano de ação da manutenção preventiva, efetuando os ajustes necessários quando não validada ou autorizada pelas instâncias superiores.

##### **Executantes**

SSP

### **1.1.1.5 ANALISAR E VALIDAR O PLANO DE AÇÃO SEMESTRAL DA MANUTENÇÃO PREVENTIVA**

#### **Descrição**

Análise do Plano de Ação pela CIT para validação ou sugestão de alterações. Neste último caso, o Plano de Ação retorna à SSP para os ajustes necessários.

#### **Executantes**

CIT

### **1.1.1.6 PROTOCOLAR/AJUSTAR (PAE) PARA STIC**

#### **Descrição**

1. Protocolar Memorando para iniciar o processo.
2. Registrar as alterações, caso o processo retorne à SSP/CIT para ajustes/adequação.

#### **Executantes**

CIT

### **1.1.1.7 ANALISAR e AUTORIZAR O PLANO DE AÇÃO DE MANUTENÇÃO PREVENTIVA**

#### **Descrição**

Análise do Plano de Ação pela STIC, para autorização ou sugestão de alterações. Neste último caso, o Plano de ação retorna à CIT, para nova análise.

#### **Executantes**

STIC

### **1.1.1.8 AJUSTAR O PLANO DE AÇÃO**

#### **Descrição**

Quando o Plano de Ação da Manutenção Preventiva não é autorizado pela STIC ou DG, retorna à CIT para, em conjunto com a SSP, efetuar os ajustes necessários

#### **Executantes**

CIT, SSP

### **1.1.1.9 AUTORIZAR EXECUÇÃO DO PLANO**

#### **Descrição**

Após análise da conveniência e oportunidade do Plano de Ação de Manutenção Preventiva, a Direção Geral decidirá sobre sua autorização. Em caso negativo, o plano irá retornar às etapas anteriores de análise, de forma a serem realizados os ajustes necessários para sua autorização.

#### **Executantes**

DG

### **1.1.1.10 EXECUTAR A MANUTENÇÃO**

#### **Descrição**

Execução do Plano de Ação de Manutenção Preventiva pela SSP.

#### **Executantes**

SSP

### **1.1.1.11 MONITORAR E AVALIAR DESEMPENHO**

#### **Descrição**

Monitorar a manutenção preventiva realizada, avaliando os resultados e os custos, de forma a analisar a eficácia da ação.

#### **Executantes**

CIT, SSP

### **1.1.1.12 GERAR RELATÓRIO DO TRABALHO EXECUTADO E REGISTRAR NO PAE**

#### **Descrição**

Elaborar relatório da execução do Plano de Ação da Manutenção Preventiva, relatando o desenvolvimento do trabalho realizado. Posteriormente, registrar o relatório no PAE, para acompanhamento pela administração dos resultados alcançados.

#### **Executantes**

SSP

### **1.1.1.13 ENVIAR O RELATÓRIO PARA CIT**

#### **Descrição**

Enviar o relatório dos trabalhos executados para a CIT, através do PAE, para o conhecimento e registro de todas as etapas da execução do Plano de Ação.

#### **Executantes**

SSP

### **1.1.1.14 ARQUIVAR PAE**

#### **Descrição**

Realizar o arquivamento do PAE que trata do relatório do trabalho executado.

#### **Executantes**

SSP

## **2 RECURSOS**

### **2.1 SEÇÃO DE SUPORTE PRESENCIAL (FUNÇÃO)**

#### **Descrição**

A SSP é a principal responsável pelo processo de manutenção preventiva, atuando em todas as suas etapas, objetivando a prevenção de incidentes de TIC. A unidade é responsável por efetuar as seguintes ações: analisar a incidência dos problemas; formular o Plano de Ação; realizar os ajustes/alterações necessários para aprovação do plano; analisar os custos das ações; executar e monitorar as ações; elaborar relatórios; e atuar nas demais fases do processo, de modo a assegurar a aprovação e aplicação do Plano de Ação Preventiva.

### **2.2 SEÇÃO DE PATRIMÔNIO (FUNÇÃO)**

#### **Descrição**

Unidade responsável por auxiliar a SSP, fornecendo informações sobre o período de garantia dos fabricantes dos bens de TIC.

### **2.3 COORDENADORIA DE INFRAESTRUTURA TECNOLÓGICA (FUNÇÃO)**

#### **Descrição**

Unidade responsável por acompanhar o processo junto à SSP de modo a: analisar o Plano de Ação da SSP; validar ou sugerir alterações; protocolar o memorando, dando início ao processo; efetuar o registro de alterações e os ajustes/adequações necessários junto à SSP, para sua aprovação; e, por fim, monitorar a manutenção preventiva realizada, avaliando seus resultados e custos, de forma a observar a eficácia da ação.

### **2.4 DIREÇÃO GERAL (FUNÇÃO)**

#### **Descrição**

A DG é a unidade responsável por autorizar a execução do Plano de Ação proposto, realizando a análise de conveniência e oportunidade do mesmo. Em caso de não aprovação do plano pela DG, será preciso retornar às etapas anteriores do processo para nova análise e posteriores ajustes necessários à sua aprovação.

## **2.5 SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (FUNÇÃO)**

### **Descrição**

Unidade responsável por analisar o plano de ação proposto pela SSP/CIT, de modo a dar prosseguimento à autorização do plano ou sugerir alterações necessárias ao mesmo.

## **2.6 SEÇÃO DE ATENDIMENTO REMOTO (FUNÇÃO)**

### **Descrição**

Unidade responsável por analisar junto à SSP a frequência em que ocorre as repetições dos incidentes de TIC.