



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL
RIO GRANDE DO NORTE

Manutenção Preventiva de Equipamentos

VERSÃO 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.

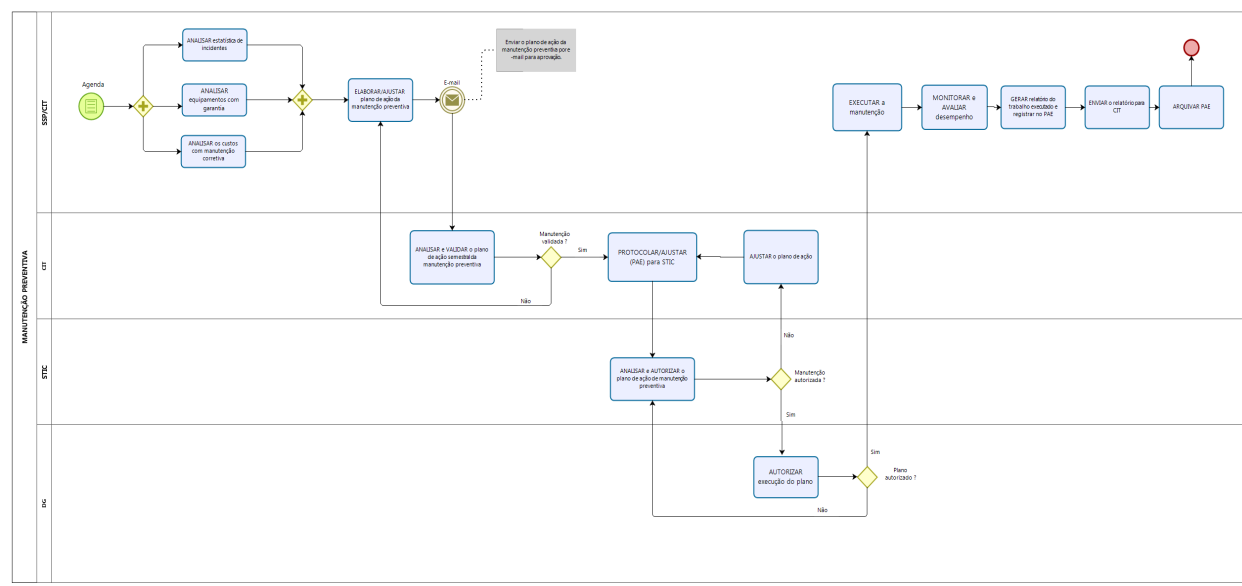
CONTROLE DE VERSÕES

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



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.