

CONFIGURAÇÃO E ATIVOS DE TIC

Processos de TIC

Data: 28/06/2019

Versão 1.2

Presidente do Tribunal de Justiça do Estado do Paraná**Desembargador Adalberto Jorge Xisto Pereira****1º VICE-PRESIDENTE****Desembargador Wellington Emanuel Coimbra de Moura****2º VICE-PRESIDENTE****Desembargador José Laurindo de Souza Netto****CORREGEDOR-GERAL****Desembargador José Augusto Gomes Aniceto****CORREGEDOR****Desembargador Mario Helton Jorge****SECRETÁRIA DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA****Maria Alice de Carvalho Panizzi****SUBSECRETÁRIA DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA****Juliana Moreno Dias Paredes****SUPERVISOR DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO****Desembargador Marcelo Gobbo Dalla Dea****DIRETOR DO DEPTO. DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO****Nelson Joaquim Santos****EQUIPE TÉCNICA DE ELABORAÇÃO****Alexandre Sypniewski Sbalqueiro
Alessio Roman Junior
Aluizio Carlos Wanderley Grochocki
Daniel Targa Dias Anastacio
Johnatan Daniel Fromholz Lima
Pablo Tavares
Tatiane Luiz Gomes da Silva****COMITÊ DE GESTÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (CGETIC)****Danilo Kovalechyn
Fábio de Araújo
Fábio Luís Bruch
Jean Paul Bonnevialle
Luiz Fernando Moletta Alves
Magno Mario Bayer Filho
Márcio Mortensen Wanderley
Maria Esther Aguirra de Moraes
Nelson Joaquim Santos
Rafael Coninck Teigão
Rolf Mertens Junior**

Brasil. Tribunal de Justiça do Estado do Paraná. Departamento de Tecnologia da Informação e Comunicação.

Documentação de Processos de TIC / Tribunal de Justiça do Estado do Paraná, Departamento de Tecnologia da Informação e Comunicação. - Curitiba: TJPR, 2017. 33 p.: il.

1. Tecnologia da informação. 2. Gestão pública. 3. Administração Pública. 4. Gestão e Governança. 5. Processos de TI.

HISTÓRICO DE ALTERAÇÕES

DOCUMENTO			
Descrição	Documento de Processo de TIC para os fluxos de Configuração e Ativos de TIC (Descarte Baixa Patrimonial) no DTIC.		
Objetivo	Este documento descreve as atividades e procedimentos adotados para o Configuração e Ativos de TIC (Descarte Baixa Patrimonial), Configuração e Ativos de TIC (Entrada do Ativo Hardware) e Configuração e Ativos de TIC (Manutenção) no DTIC do TJPR.		
Responsável	Alexandre Sypniewski Sbalqueiro	Divisão	SUNRI - Assessoria de Supervisão dos Núcleos Regionais de Informática
Criado em	16/03/2017	Revisão	Anual

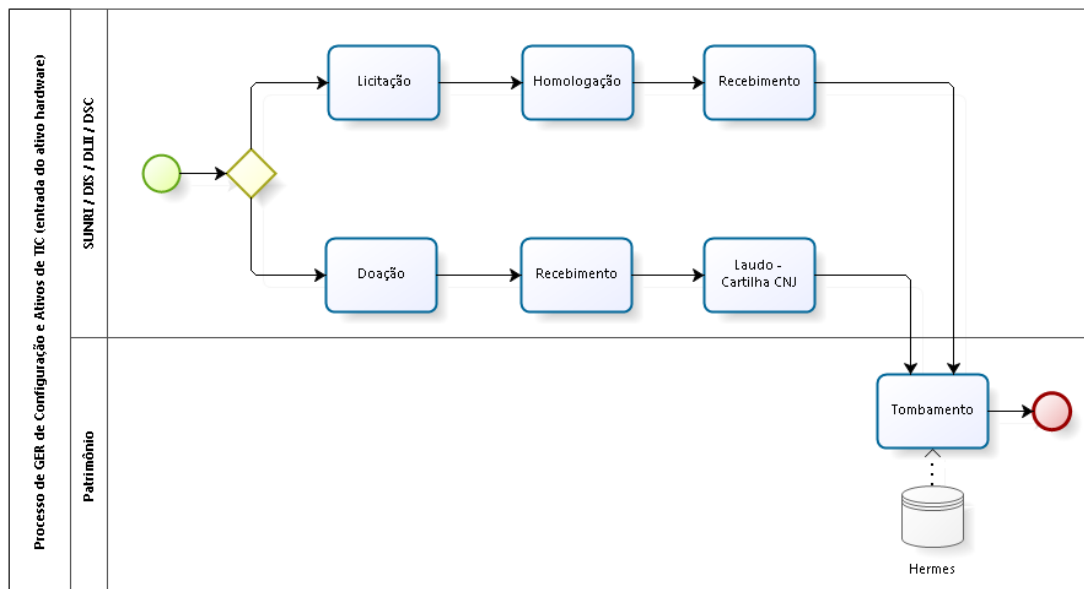
VERSIONAMENTOS			
Versão	Data	Autor	Descrição
1.0	16/03/2017	Equipe Governança de TIC	Criação e Revisão do Documento
1.1	07/02/2019	Equipe Governança de TIC	Atualização da Cúpula Diretiva
1.2	28/06/2019	Equipe Governança de TIC	Atualizado Logotipo TJPR conforme Resolução TJPR 227/2019

Sumário

1	CONFIGURAÇÃO E ATIVOS DE TIC (ENTRADA DO ATIVO HARDWARE) ..	5
1.1	Diagrama do Processo.....	5
1.2	Descrição das Atividades.....	6
1.2.1	Licitação	6
1.2.2	Homologação	7
1.2.3	Recebimento	8
1.2.4	Doação.....	9
1.2.5	Recebimento	10
1.2.6	Laudo - Cartilha CNJ.....	11
1.2.7	Tombamento	12
2	CONFIGURAÇÕES E ATIVOS DE TIC (MANUTENÇÃO)	13
2.1	Diagrama do Processo.....	13
2.2	Descrição das Atividades.....	14
2.2.1	Realizar a Triagem	14
2.2.2	Realizar Atendimento presencial	15
2.2.3	Realizar manutenção.....	16
2.2.4	Substituir outro equipamento.....	17
2.2.5	Encaminhar equipamento antigo para Descarte	18
2.2.6	Acionar garantia	19
2.2.7	Realizar as anotações no Sistema	20
2.2.8	Registrar o atendimento	21
2.2.9	Incluir na Base de Conhecimento	22
2.2.10	Encerrar o chamado	23
3	CONFIGURAÇÃO E ATIVOS DE TIC (DESCARTE BAIXA PATRIMONIAL) 24	
3.1	Diagrama do Processo.....	24
3.2	Descrição das Atividades.....	25
3.2.1	Fazer o Boletim de Ocorrência	25
3.2.2	Informar DTIC.....	26
3.2.3	Receber e encaminhar o processo	27
3.2.4	Realizar Avaliação.....	28
3.2.5	Encaminhar processo ao Patrimônio	29
3.2.6	Recolher o bem	30
3.2.7	Avaliar como inservível.....	31
3.2.8	Encaminhar para almoxarifado central DTIC	32
3.2.9	Recolher / entregar ao Departamento Patrimônio.....	33
3.2.10	Dar Baixa Patrimonial.....	34

1. CONFIGURAÇÃO E ATIVOS DE TIC (ENTRADA DO ATIVO HARDWARE)

1.1 Diagrama do Processo



1.2 Descrição das Atividades

1.2.1 Licitação

Objetivo:

- Licitar um ativo de TIC.

Entradas:

- Documento de Oficialização da Demanda (DOD).

Descrição das Atividades:

- Realizar a licitação para aquisição de um ativo de TIC segundo resolução 182/2013 CNJ.

Saídas:

- Definição de fornecedor.

1.2.2 Homologação

Objetivo:

- Homologar ativo a ser adquirido.

Entradas:

- Apresentação do ativo e/ou documentação técnica.

Descrição das Atividades:

- Avaliar especificação técnica do ativo de TIC a ser adquirido, verificando se o mesmo está em acordo com os termos do edital.

Saídas:

- Homologação do ativo de TIC.

1.2.3 Recebimento

Objetivo:

- Receber e verificar o ativo de TIC adquirido.

Entradas:

- Ativo de TIC recebido.

Descrição das Atividades:

- Realizar a verificação de quantidade, qualidade, especificação técnica, teste conforme previsto em edital.

Saídas:

- Recebimento provisório e definitivo do bem licitado e disponibilização para tombamento.

1.2.4 Doação

Objetivo:

- Atender o objetivo estabelecido pelo órgão doador ou o objetivo do requerente.

Entradas:

- Oferta do órgão doador ou pedido do requerente interno.

Descrição das Atividades:

- Avaliação técnica do ativo de TIC a ser recebido.

Saídas:

- Confirmação da doação.

1.2.5 Recebimento

Objetivo:

- Receber e verificar o ativo de TIC doado.

Entradas:

- Ativo de TIC recebido em doação.

Descrição das Atividades:

- Realizar a verificação de quantidade, qualidade, especificação técnica, testes, etc.

Saídas:

- Recebimento provisório e definitivo do bem recebido em doação e realização de laudo.

1.2.6 Laudo - Cartilha CNJ

Objetivo:

- Homologar ativo recebido em doação.

Entradas:

- Recebimento do ativo.

Descrição das Atividades:

- Realizar o processo conforme procedimento para bens recebidos em doação.

Saídas:

- Disponibilização para tombamento.

1.2.7 Tombamento

Objetivo:

- Realizar o tombamento do bem no sistema de controle patrimonial.

Entradas:

- Pedido de pagamento e recebimento definitivo do ativo.

Descrição das Atividades:

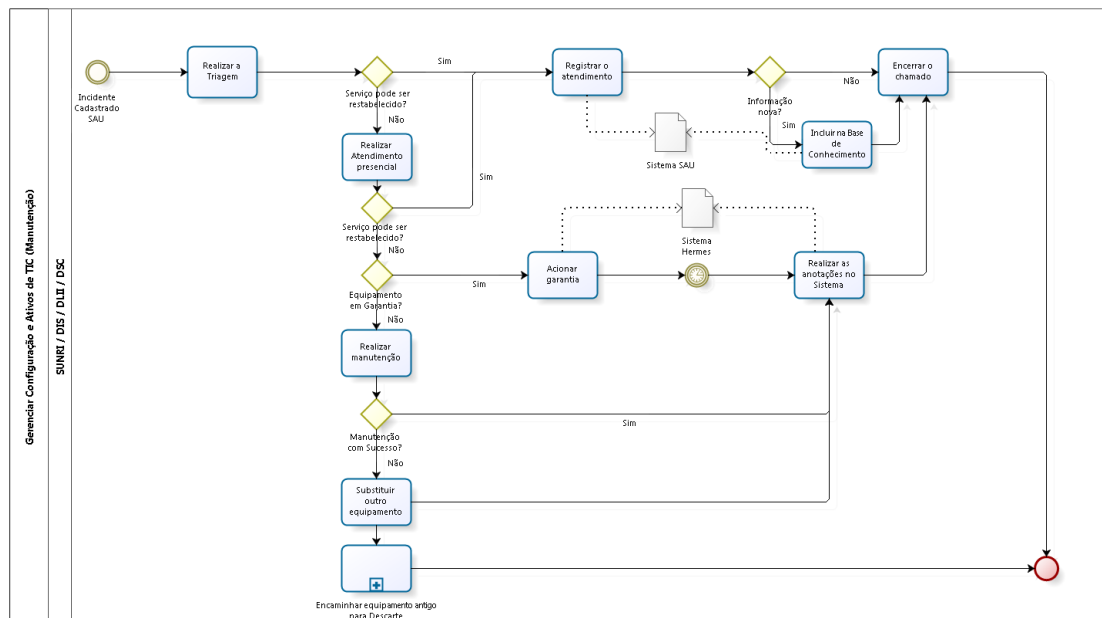
- Fixação de plaquetas patrimoniais, cadastramento do ativo no sistema de controle patrimonial, disponibilização no estoque.

Saídas:

- Bem disponível para utilização conforme definido no processo licitatório.

CONFIGURAÇÕES E ATIVOS DE TIC (MANUTENÇÃO)

1.3 Diagrama do Processo



1.4 Descrição das Atividades

1.4.1 Realizar a Triagem

Objetivo:

- Filtro de segundo nível com o usuário.

Entradas:

- Recebimento do SAU no segundo nível.

Descrição das Atividades:

- Ligar para o usuário solicitante para verificação de rotina: Entre outros, problema encontrado, documentação, tentativa de solução remota, agendamento do horário da visita, etc.

Saídas:

- Solução ou agendamento do atendimento presencial.

1.4.2 Realizar Atendimento presencial

Objetivo:

- Atender o usuário diretamente em seu ambiente de trabalho.

Entradas:

- Chamado de segundo nível após triagem.

Descrição das Atividades:

- Realizar o atendimento presencial com o objetivo de restabelecer o status anterior ao incidente, verificações de rotina, atualização de patches, oferecer suporte a outras questões.

Saídas:

- Encerramento do chamado em caso de atendimento realizado com sucesso. (Manutenção interna e/ou garantia técnica ou substituição do equipamento).

1.4.3 Realizar manutenção

Objetivo:

- Restabelecer o status anterior ao incidente.

Entradas:

- Incidente não restabelecido no atendimento presencial.

Descrição das Atividades:

- Realizar a manutenção a nível de hardware e/ou atualização de software, substituição de peças e/ou partes com problemas.

Saídas:

- Incidente solucionado (Manutenção interna e/ou garantia técnica ou substituição do equipamento).

1.4.4 Substituir outro equipamento

Objetivo:

- Restabelecer o status anterior ao incidente.

Entradas:

- Incidente em equipamento não coberto por garantia e não passível de solução.

Descrição das Atividades:

- Remoção de ativo com defeito irreparável, instalação de outro ativo equivalente.

Saídas:

- Incidente solucionado e equipamento para descarte.

1.4.5 Encaminhar equipamento antigo para Descarte

Objetivo:

- Descartar equipamento inservível.

Entradas:

- Ativo inservível.

Descrição das Atividades:

- Disponibilização do bem inservível para o almoxarifado central do DTIC, avaliação, e disponibilização/encaminhamento para o Departamento do Patrimônio.

Saídas:

- Encaminhamento do bem inservível para baixa patrimonial.

1.4.6 Acionar garantia

Objetivo:

- Restabelecer o status anterior ao incidente.

Entradas:

- Necessidade de manutenção do ativo de TIC.

Descrição das Atividades:

- Acionamento da empresa contratado para a prestação do serviço de garantia técnica.

Saídas:

- Incidente solucionado (Manutenção interna e/ou garantia técnica ou substituição do equipamento).

1.4.7 Realizar as anotações no Sistema

Objetivo:

- Registrar incidentes e suas soluções no histórico do equipamento.

Entradas:

- Necessidade de manutenção do ativo de TIC.

Descrição das Atividades:

- Registrar ocorrência, assentamentos.

Saídas:

- Encerramento da ocorrência na instância do sistema Hermes.

1.4.8 Registrar o atendimento

Objetivo:

- Documentar as ações realizadas.

Entradas:

- Incidente solucionado.

Descrição das Atividades:

- Assentamento no SAU das ações tomadas pelo segundo nível.

Saídas:

- Encerramento do chamado no SAU e possibilidade de registro na base de conhecimento.

1.4.9 Incluir na Base de Conhecimento

Objetivo:

- Utilização da de soluções documentadas para incidentes conhecidos.

Entradas:

- Conclusão de um chamado no sistema SAU ou registro independente de abertura de chamado.

Descrição das Atividades:

- Inclusão de soluções para incidentes conhecidos na base de conhecimento.

Saídas:

- Banco de soluções.

1.4.10 Encerrar o chamado

Objetivo:

- Dar baixa no chamado SAU.

Entradas:

- Incidente solucionado (Manutenção interna e/ou garantia técnica ou substituição do equipamento).

Descrição das Atividades:

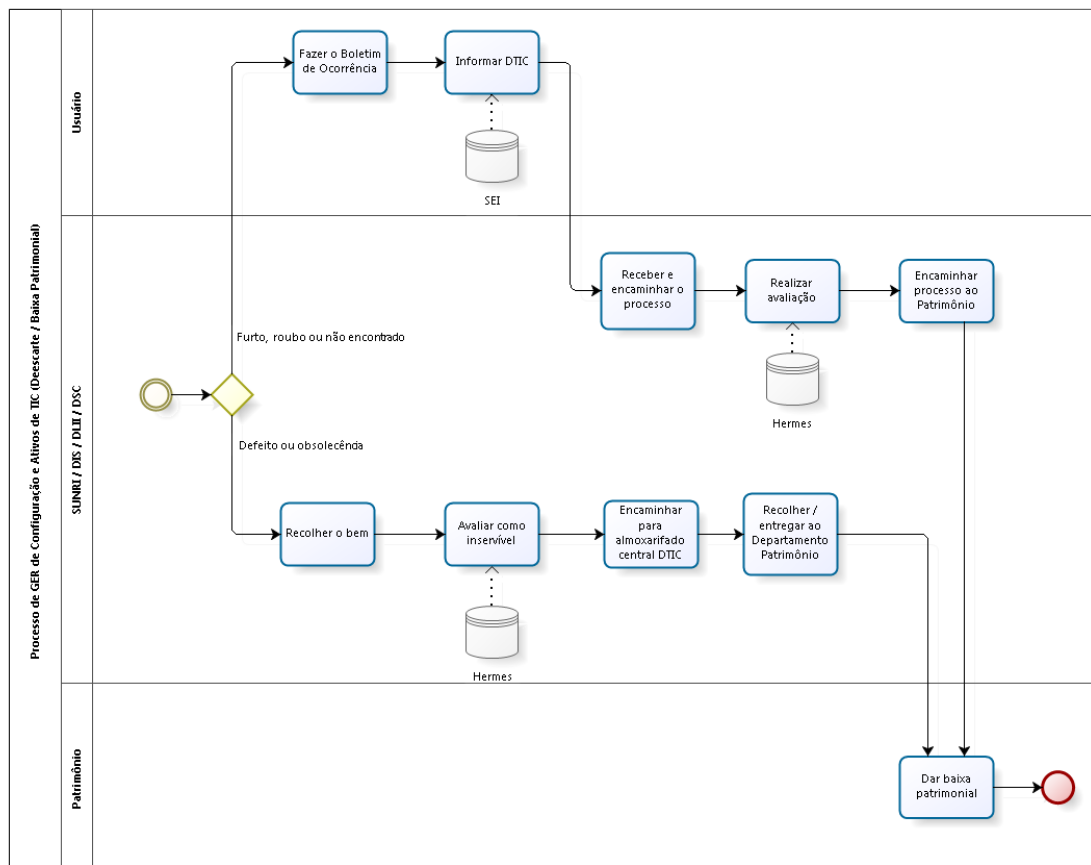
- Encerrar o chamado do sistema SAU onde o usuário pode proceder com o aceite ou reabertura.

Saídas:

- Aceite ou reabertura pelo usuário.

CONFIGURAÇÃO E ATIVOS DE TIC (DESCARTE BAIXA PATRIMONIAL)

1.5 Diagrama do Processo



1.6 Descrição das Atividades

1.6.1 Fazer o Boletim de Ocorrência

Objetivo:

- Instruir o processo que informará a indisponibilidade do ativo.

Entradas:

- Furto, roubo ou desaparecimento do ativo de TIC.

Descrição das Atividades:

- Registrar boletim de ocorrência na delegacia competente.

Saídas:

- Posse do boletim de ocorrência.

1.6.2 Informar DTIC

Objetivo:

- Informar o setor responsável o desaparecimento do bem.

Entradas:

- Processo SEI.

Descrição das Atividades:

- Abertura de processo no SEI! Instruindo com o Boletim de Ocorrência, informando a indisponibilidade do bem por furto, roubo ou desaparecimento. Informar dados patrimoniais do bem. Encaminhar para DTIC-D.

Saídas:

- Processo SEI! Encaminhado para DTIC.

1.6.3 Receber e encaminhar o processo

Objetivo:

- Dar encaminhamento ao processo.

Entradas:

- Processo SEI;

Descrição das Atividades:

- Recebimento do processo na diretoria do DTIC e encaminhamento ao setor responsável.

Saídas:

- Remessa do processo ao setor competente.

1.6.4 Realizar Avaliação

Objetivo:

- Anotar no sistema Hermes o status do bem e reposição do equipamento ao usuário.

Entradas:

- Processo SEI;

Descrição das Atividades:

- Realizar avaliação do bem no sistema Hermes, verificação de necessidade de reposição do bem ao usuário.

Saídas:

- Avaliação no sistema Hermes e/ou reposição do bem ao usuário.

1.6.5 Encaminhar processo ao Patrimônio

Objetivo:

- Solicitar a baixa patrimonial do bem.

Entradas:

- Bem avaliado no sistema Hermes.

Descrição das Atividades:

- Encaminhamento do processo para baixa patrimonial.

Saídas:

- Processo enviado para o Departamento do Patrimônio.

1.6.6 Recolher o bem

Objetivo:

- Encaminhamento do ativo para baixa patrimonial.

Entradas:

- Ativo impróprio para utilização.

Descrição das Atividades:

- Recolher o bem para o setor responsável: por avaria quando fora de garantia e não seja possível realizar manutenção ou quando caracterize inservível por obsolescência técnica.

Saídas:

- Bem disponível no estoque do setor Responsável.

1.6.7 Avaliar como inservível

Objetivo:

- Avaliar o bem para ser disponibilizado ao Departamento do Patrimônio.

Entradas:

- Ativo recolhido.

Descrição das Atividades:

- Avaliar o bem como inservível no sistema Hermes.

Saídas:

- Bem avaliado no sistema Hermes.

1.6.8 Encaminhar para almoxarifado central DTIC

Objetivo:

- Encaminhar o bem para o Almoxarifado Central DTIC.

Entradas:

- Ativo devidamente avaliado e disponibilizado.

Descrição das Atividades:

- Encaminhamento do Ativo para o Almoxarifado Central do DTIC.

Saídas:

- Recolhimento do bem pelo almoxarifado central.

1.6.9 Recolher / entregar ao Departamento Patrimônio

Objetivo:

- Encaminhar o bem para o Departamento do Patrimônio.

Entradas:

- Recolhimento do bem pelo almoxarifado central.

Descrição das Atividades:

- Recolhimento do bem para o Departamento do Patrimônio.

Saídas:

- Bem recolhido ao Departamento de Patrimônio.

1.6.10 Dar Baixa Patrimonial

Objetivo:

- Proceder a baixa patrimonial.

Entradas:

- Bem recolhido ao Departamento de Patrimônio.

Descrição das Atividades:

- Procedimento definido pelo Departamento de Patrimônio.

Saídas:

- Bem para doação, leilão ou outros fins definidos pela legislação.