



IMPORTANTE: sempre verifique no *site* do TJRJ se a versão impressa do documento está atualizada.

1 CAMPO DE APLICAÇÃO, OBJETIVO E VIGÊNCIA



Esta Rotina Administrativa (RAD) se aplica à Divisão de Equipamentos da Tecnologia da Informação da Secretaria-Geral de Tecnologia da Informação (SGTEC/DIETI), e tem por objetivo manter os equipamentos de informática do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro (TJERJ) que não pertencem a contrato de garantia, passando a vigorar a partir de 21/11/2023.

2 DEFINIÇÕES



Os termos técnicos deste documento constam no [Glossário do Sistema Integrado de Gestão do PJERJ](#).

3 REFERÊNCIAS



- NBR ISO/IEC 17799 – Norma que estabelece diretrizes e princípios gerais para iniciar, implementar, manter e melhorar a gestão de segurança da informação em uma organização;
- Ato Normativo Nº 27/2020 – Estabelece as normas de gestão de acessos aos recursos computacionais do PJERJ;
- Resolução OE nº 27/2022 - Institui a Estratégia de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro.

4 CONSIDERAÇÕES GERAIS



- 4.1 Os equipamentos de TI são de competência exclusiva da SGTEC.
- 4.2 Todo atendimento técnico deve ser precedido da abertura de solicitação de serviços, proveniente de processo administrativo, e-mail ou contato telefônico com o Call Center
- 4.3 Para melhor entendimento, considera-se solicitação de serviço os seguintes termos: interação, incidente, requisição e tarefa.

- 4.4 Toda movimentação de equipamentos de TI deve ser realizada em observância aos padrões estipulados pela Administração Superior.
- 4.5 Todos os atendimentos que exigirem movimentações de equipamentos de TI entre diferentes órgãos são realizadas mediante termo de transferência de responsabilidade emitido pela Divisão e previamente autorizadas pela Secretaria-Geral (em caso de instalação ou substituição) ou agente patrimonial (em caso de remanejamento).
- 4.6 Todas as solicitações de serviço, referentes à movimentação de equipamento, somente poderão ser concluídas no sistema de controle de solicitações após a confirmação do termo de transferência no sistema Equipamentos.
- 4.7 Pormenores do processo de trabalho estão descritos nos [Planos de Atividades Detalhadas \(PATs\)](#).

5- INDICADORES

Os indicadores registram o fluxo de manutenção e backlog, o tempo gasto na manutenção, e a qualidade da manutenção de equipamentos do processo de contratação, desde sua entrada até sua saída, considerando data e horário de entrada, e data e horário de saída

NOME	FÓRMULA	FINALIDADE	PERIODICIDADE
Fluxo de Manutenção (FM)	$(MP - \text{Total de manutenções previstas} / QPMN - \text{Qtde ponderada de manutenções previstas e não realizadas} + MP - \text{Total de manutenções previstas}) * 100$	Demonstrar o nível de balanceamento entre quantidade de demanda e a capacidade de atendimento do fornecedor no período de apuração.	Mensal
Atendimentos no Prazo (AP)	$(1 - (QPAA - \text{Qtde ponderada de atendimentos atrasados} / QTA - \text{Qtde total de atendimentos})) * 100$	Demonstrar o nível de cumprimento dos prazos estabelecidos para manutenção dos equipamentos de TI, dentro de um ciclo de faturamento.	Mensal

PRESTAR MANUTENÇÃO E SUPORTE A HARDWARE

NOME	FÓRMULA	FINALIDADE	PERIODICIDADE
Qualidade da manutenção (QM)	$(MA - \text{Total de manutenções com aceite/QPMR} - \text{Qtde ponderada de manutenções rejeitadas} + MA - \text{total de manutenções com aceite}) * 100$	Demonstrar o nível de aceitação das demandas de manutenção contratadas no período de apuração.	Mensal

6 GESTÃO DA INFORMAÇÃO DOCUMENTADA

As informações deste processo de trabalho são geridas pela UO e mantidas em seu arquivo corrente, de acordo com a tabela de gestão da informação documentada apresentada a seguir:

IDENTIFICAÇÃO	CÓDIGO CCD*	RESPONSÁVEL	ACESSO	ARMAZENAMENTO	RECUPE-RAÇÃO	PROTEÇÃO	RETENÇÃO (ARQUIVO CORRENTE – PRAZO DE GUARDA NA UO**)	DISPOSIÇÃO
Termo de transferência	0-3-4 c	DIETI	Irrestrito	Pasta	Número	Condições apropriadas	2 anos	Eliminação na UO
Solicitação de serviços	0-6-8-4 a	DIETI	Irrestrito	Pasta	Número	Condições apropriadas	2 anos	Eliminação na UO

Legenda:

*CCD = Código de Classificação de Documentos.

**UO = Unidade Organizacional.

***SGADM/DEGEA = Departamento de Gestão de Acervos Arquivísticos, da Secretaria-Geral de Administração.

Notas:

- Eliminação na UO – procedimentos – Organizar os Arquivos Correntes das Unidades Organizacionais.
- SGADM/DEGEA – procedimentos – Arquivar e Desarquivar Documentos no DEGEA; Avaliar, Selecionar e Destinar os Documentos do Arquivo Intermediário e Gerir Arquivo Permanente.
- Os dados lançados no Sistema Corporativo são realizados por pessoas autorizadas e recuperados na UO. O armazenamento, a proteção e o descarte desses dados cabem à SGTEC, conforme RAD-SGTEC- Elaborar e Manter Rotinas de Armazenamento de Segurança dos Bancos de Dados e Servidores de Aplicação.



Base Normativa: Ato Executivo nº 2.950/2003



Elaborado por: Equipe da Divisão de Equipamentos de Tecnologia de Informação da Secretaria-Geral de Tecnologia da Informação (SGTEC/DIETI)



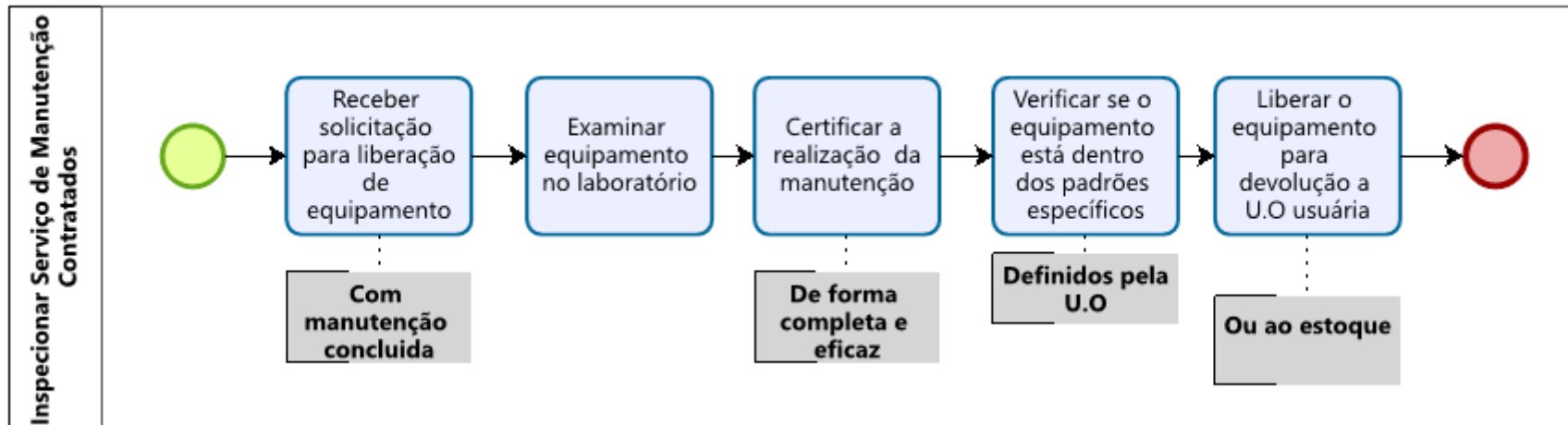
Aprovado por: Diretor do Departamento de Atendimento e Suporte ao Usuário da Secretaria-Geral de Tecnologia da Informação (SGTEC/DEATE).

PRESTAR MANUTENÇÃO E SUPORTE A HARDWARE

7 FLUXO DO PROCESSO DE TRABALHO



7.1 Fluxo do Processo de Trabalho – Inspecionar Serviço de Manutenção Contratados



7.2 Fluxo do Processo de Trabalho –Executar manutenção de Equipamentos em Laboratório.

