



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE

**Tribunal de Justiça**

# MANUAL DE PROCEDIMENTOS

**DIRETORIA:** DITEC - DIRETORIA DE TECNOLOGIA E INFORMAÇÃO

**UNIDADE:** GERÊNCIA DE REDES

**NOME DO PROCESSO:** GERENCIAR REDES E HARDWARE

**CÓDIGO:** MAP-DITEC-003

**VERSÃO:** 01



|   |            |  |
|---|------------|--|
| Código: MAP-DITEC-003                       | Versão: 01 | Data de Emissão: 05/01/2023                        |
| Elaborado por: Gerência de Redes e Hardware |            | Aprovado por: Diretoria de Tecnologia e Informação |

## SUMÁRIO

|   |    |
|---|----|
| <b>1. OBJETIVO</b> .....                                | 03 |
| <b>2. DOCUMENTAÇÃO NORMATIVA DE REFERÊNCIA</b> .....    | 03 |
| <b>3. ORIENTAÇÕES GERAIS</b> .....                      | 03 |
| <b>4. DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES</b> .....                | 04 |
| 4.1 – GESTÃO DE REDE.....                               | 04 |
| 4.1.1 – HOMOLOGAÇÃO E MANUTENÇÃO DE PONTO DE REDE ..... | 04 |
| 4.1.2 – CONTROLE DA REDE ESTRUTURADA.....               | 04 |
| 4.2 – GESTÃO DE HARDWARE .....                          | 05 |
| 4.2.1 – REALIZAR MANUTENÇÃO DE BENS.....                | 05 |
| 4.2.1.1 – MANUTENÇÃO DE BENS EM GARANTIA .....          | 06 |
| 4.2.1.2 – MANUTENÇÃO DE BENS FORA DA GARANTIA .....     | 06 |
| <b>5. GESTÃO DO PROCESSO</b> .....                      | 07 |
| <b>6. INDICADORES</b> .....                             | 07 |
| <b>7. REGISTROS</b> .....                               | 07 |
| <b>8. ANEXOS</b> .....                                  | 08 |



## MANUAL DE PROCEDIMENTOS

### GERENCIAR REDES E HARDWARE

|                                  |  |                             |
|----------------------------------|--|-----------------------------|
| Código: MAP-DITEC-002            | Versão: 01   | Data de Emissão: 05/01/2023 |
| Elaborado por: Gerência de Redes | Aprovado por: Diretoria de Tecnologia e Informação |                             |

## 1 OBJETIVO

Estabelecer critérios e procedimentos para o gerenciamento e manutenção do cabeamento estruturado da rede lógica, a execução de serviços relacionados à manutenção de equipamentos de Informática no âmbito do Poder Judiciário do Estado do Acre, bem como estabelecer mecanismos de gestão, avaliação e controle de indicadores de desempenho.

## 2 DOCUMENTAÇÃO NORMATIVA DE REFERÊNCIA

- Resolução do Tribunal Pleno Administrativo nº 237/2019.
- Resolução do Tribunal Pleno Administrativo nº 180/2013.
- Resolução do Tribunal Pleno Administrativo nº 166/2012.

## 3 ORIENTAÇÕES GERAIS

- As solicitações de atendimento relacionados às demandas de TI devem ser realizadas exclusivamente através de abertura de chamado por meio da plataforma GLPI (<https://glpi.tjac.jus.br/>), instituído como meio de comunicação interna com a DITEC, registrando os incidentes e requisições, conforme previsto na Resolução nº 29 de 27 de janeiro de 2017;
- Tutorial para abertura de chamados: <https://www.youtube.com/embed/wurddK4JIsY>
- Estabelecer e implantar padrões de segurança, confiabilidade e disponibilidade para equipamentos, serviços de tecnologia da informação;
- Planejar, homologar, instalar, manter e administrar o funcionamento da rede lógica;
- Garantir segurança na rede, oferecendo soluções que possam impedir acessos não autorizados, com implementação de esquemas com registro dos tráfegos e atividades em pontos estratégicos, garantindo uma auditoria confiável;
- Realizar manutenção preventiva periódica nos equipamentos das redes instaladas nas unidades do PJAC;



- Elaborar relatórios da utilização de largura de banda para prever futuros gargalos da rede do PJAC;
- Monitorar e controlar o desempenho da rede;
- Pesquisar novas tecnologias de rede tais como equipamentos, cabeamento estruturado, cabos ópticos, métodos de transmissão de dados dentre outros a fim de manter a estrutura de rede do PJAC com recursos necessários para o desenvolvimento dos serviços providos pela DITEC;
- Propor aquisição de ferramentas, tais como testadores de cabos, certificadores de rede ethernet e fibra óptica, necessários para garantir a integridade e manutenção física da rede lógica do PJAC;
- Manter documentação do Hardware e dos Softwares empregados na administração da rede do PJAC;
- Planejar a configuração dos componentes da rede, tais como roteadores, wireless, switches;
- Solicitar e manter em estoque Backups de equipamentos de rede do tipo: (switch,roteador,modem wireless, cabos cat5 e cat6 etc...); e
- Definir padrões referentes às ampliações e reformas prediais, dentro das normas da ABNT NBR/14565.

## **4 DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES**

### **4.1 GESTÃO DE REDE**

#### **4.1.1 Homologação e manutenção de ponto de acesso à rede.**

- Homologar os novos pontos de rede lógica de TI instalados pela DRVAC; e
- Dar manutenção nos pontos de rede de TI do PJAC

#### **4.1.2 Controle da Rede Estruturada**

- Será realizada através de software que provê a funcionalidade básica para gerenciar muitos componentes distintos em uma rede.



- Informar à DITEC a necessidade de recursos com os quais sejam possível aumentar a eficiência da rede.

## 4.2 GESTÃO DE HARDWARE

- A manutenção preventiva e corretiva dos equipamentos de informática é executada pela Diretoria de Tecnologia da Informação, que utiliza servidores do quadro de pessoal do PJAC (manutenção própria) ou empresas contratadas para esse fim (manutenção terceirizada).
- São considerados bens de Informática: computador, impressora, scanner, nobreak, notebook, dentre outros.
- A necessidade de manutenção preventiva dos bens é constatada por ocasião dos inventários periódicos realizados pela Gerência de Redes da Diretoria de Tecnologia da Informação, que avalia as condições de conservação de acordo com a tabela abaixo:

| <b>Estado de conservação</b> | <b>Definição</b>   |
|------------------------------|--|
| Novo                         | Refere-se ao bem comprado e que se encontra com menos de um ano de uso.  |
| Bom                          | É o bem que embora com mais de um ano de adquirido esteja em plena atividade, sendo utilizado de acordo com as suas especificações técnicas e capacidade operacional.  |
| Recuperável                  | É o bem que está avariado, sendo viável economicamente a sua recuperação, caso em que o valor da recuperação não ultrapassa 50% do valor atual de compra do mesmo bem. |
| Inservível                   | É aquele bem que está avariado, não sendo recomendada, sob o ponto de vista econômico, a sua recuperação.  |

- Para a realização dos serviços de manutenção corretiva, os usuários lotados nas diversas unidades organizacionais do PJAC abrem chamado por meio do sistema GLPI (chamado.tjac.jus.br), para a Gerência de Redes da Diretoria de Tecnologia da Informação, que realiza o atendimento; e
- Nenhum bem pode ser reparado, restaurado ou revisado sem autorização da Gerência de redes da DITEC.

## 4.3 Realizar manutenção de bens

- A Gerência de Redes verifica continuamente a existência de chamados recebidos pelo sistema GLPI;



- Verifica no sistema GRP a situação do bem, como data de aquisição, período de garantia de fábrica e garantia de manutenção; e
- Verifica se as características do bem, registradas pelo usuário, correspondem ao item cadastrado no sistema. Se houver divergência, entra em contato com o usuário para se certificar das informações prestadas e realiza a atualização no sistema GRP e GLPI.

#### 4.3.1 Manutenção de bens em garantia

- Uma vez verificado que o bem se encontra em garantia, a Gerência de Redes registra a informação no GLPI;
- A Gerência de Redes notifica, nos termos contratuais, a empresa responsável pela assistência para a realização dos reparos;
- Caso a empresa avalie a necessidade de retirar o bem das dependências do PJAC, a Gerência de Redes autoriza a retirada para manutenção;
- A Gerência de Redes acompanha a realização dos serviços até a devolução do bem à unidade de origem, sob atesto;
- Finalizado o processo de manutenção, fecha a ordem de serviço nos sistemas; e
- Registra a manutenção no sistema GRP.

#### 4.3.2 Manutenção de bens fora da garantia

- A Gerência de Redes, de posse do chamado registrado no GLPI, avalia a extensão do dano e determina a forma pela qual o serviço será realizado;
- Na verificação do dano, observa atentamente se a recuperação é economicamente viável, ou seja, se o valor da manutenção é inferior a 50% do valor do bem novo;
- Verifica se há possibilidade de realizar o serviço na própria unidade ou se é necessário retirar o bem;
- Caso seja necessário retirar o bem para realizar o reparo, registra a retirada no GLPI;
- Em se tratando de manutenção terceirizada, a OS deverá ser entregue ao prestador de serviços, que, após a conclusão dos reparos, deverá colher assinatura do usuário atestando a conclusão dos serviços;



## MANUAL DE PROCEDIMENTOS

### GERENCIAR REDES E HARDWARE

- De posse das OS's finalizadas, o supervisor do serviço finaliza o registro no sistema de chamados; e
- Nos casos de bens, cuja recuperação seja economicamente inviável, a Gerência de Redes providencia o seu recolhimento ao depósito para inclusão no rol de bens leiloáveis.

## 5 GESTÃO DO PROCESSO

- A Gerência de Redes exerce controle rígido sobre os chamados abertos, avaliando o tempo de atendimento e a qualidade dos serviços realizados;
- Acompanha regularmente os indicadores para verificar tendências nas demandas e possibilitar o gerenciamento da equipe;
- Realiza, a cada seis meses, Reunião de Equipe (RE) para discutir questões relacionadas à melhoria e à gestão do processo; e
- A RE é documentada para evidenciar a análise dos processos.

## 6 INDICADORES

| Nome                                    | Fórmula   | Período de apuração | Fonte |
|---|---|---------------------|-------|
| Quantidade de atendimentos              | Total de atendimentos   | Mensal              | GLPI  |
| Índice de execução dos serviços         | [total de atendimentos finalizados / total de atendimentos registrados]   | Mensal              | GLPI  |
| Satisfação do usuário                   | [total de usuários satisfeitos / total de usuários atendidos]   | Mensal              | GLPI  |
| Tempo médio de atendimento dos chamados | Somatório da diferença do número de dias entre a abertura e o fechamento de todos os chamados recebidos / total de chamados recebidos | Mensal              | GLPI  |

## 7 REGISTROS

| Identificação | Armazenamento  | Tempo de Guarda | Destinação               |
|---------------|--|-----------------|--------------------------|
| GLPI          | <b>Banco de dados - GLPI</b><br>(Resolução N° 29 de 27 de janeiro de 2017) | 1 ano           | Armazenamento Definitivo |



## 8 ANEXOS

### ■ Anexo 1: Fluxograma do processo de manutenção de equipamentos.

