



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE

Tribunal de Justiça

MANUAL DE PROCEDIMENTOS

DIRETORIA: DITEC - DIRETORIA DE TECNOLOGIA E INFORMAÇÃO

UNIDADE: GERÊNCIA DE SERVIÇOS

NOME DO PROCESSO: GERENCIAR SERVIÇOS DE TI

CÓDIGO: MAP-DITEC-004

VERSÃO: 00



Código: MAP-DITEC-004	Versão: 00	Data de Emissão: 18/01/2023
Elaborado por: Gerência de Serviços de TI		Aprovado por: Diretoria de Tecnologia e Informação

SUMÁRIO

1. OBJETIVO	03
2. DOCUMENTAÇÃO NORMATIVA DE REFERÊNCIA	03
3. ORIENTAÇÕES GERAIS	03
4. DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES	03
4.1 – GESTÃO DE SERVIÇOS	03
4.2 – GERENCIAMENTO DE PORTIFÓLIO DE SERVIÇOS E CENTRAL DE ATENDIMENTO ..	04
4.3 - EXECUTAR MANUTENÇÃO INTERNA	04
4.4 - EXECUTAR MANUTENÇÃO EXTERNA.....	04
4.5 - GERENCIAR O RECEBIMENTO, GUARDA E DEVOLUÇÃO DE EQUIPAMENTOS	05
4.5 - GERENCIAR O INVENTÁRIO DOS EQUIPAMENTOS DE TI	05
5. GESTÃO DO PROCESSO	06
6. INDICADORES	06
7. REGISTROS	06
8. ANEXOS	07



MANUAL DE PROCEDIMENTOS

GERENCIAR REDES E HARDWARE

Código: MAP-DITEC-004	Versão: 00	Data de Emissão: 18/01/2023
Elaborado por: Gerência de Serviços de TI	Aprovado por: Diretoria de Tecnologia e Informação	

1 OBJETIVO

Coordenar e gerenciar o portfólio de serviços de TIC, central de atendimento, realizar manutenção nos equipamentos de TI (interna e externa), gerenciar o recebimento, guarda e devolução de equipamentos em manutenção e gerenciar o inventário dos equipamentos de TI, por meio da ferramenta [GLPI \(Resolução Nº 29 de 27 de janeiro de 2017\)](#).

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, onde se registra 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>

4 DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES

4.1 GESTÃO DE SERVIÇOS

- Elabora gráficos estatísticos mensais de atendimento da gerência;
- Coordena as demandas da equipe técnica de TI das unidades do Poder Judiciário do Estado do Acre;



- Informa ao diretor da Diretoria de Tecnologia da Informação e Comunicação, as necessidades de adequações, aprimoramentos, substituição dos softwares de gerenciamento das atividades da Gerência de Serviços de TI;
- Informa necessidade de novas tecnologias, ferramentas e equipamentos para aprimorar o desenvolvimento das atividades da Gerência de Serviços de TI;
- Propõe mudanças nos manuais de serviços e fluxos de trabalho da Gerência de Serviços de TI, caso necessário;
- Atua como fiscal técnico-administrativo nos processos designados; e
- Encaminha anualmente ao diretor da Diretoria de Tecnologia da Informação e Comunicação o plano de capacitação e aperfeiçoamento da gerência.

4.2 GERENCIAMENTO DE PORTIFÓLIO DE SERVIÇOS E CENTRAL DE ATENDIMENTO

- Recebe, registra, acompanha e finaliza todos os chamados da área de informática;
- Coordena as demandas da equipe técnica das comarcas do interior;
- Dar *feedback* aos usuários dos chamados de TI; e
- Considera-se bens de Informática: computador, impressora, scanner, nobreak, notebook, dentre outros.

4.3 EXECUTAR MANUTENÇÃO INTERNA

- Fornece suporte inicial aos usuários quanto à instalação de software, remotamente nas unidades do Poder Judiciário do Estado do Acre; e
- Executa a manutenção das demandas de software básico, equipamentos, áudio, vídeo, videoconferências, gravação de audiências e outros periféricos do parque computacional do Poder Judiciário do Estado do Acre.

4.4 EXECUTAR MANUTENÇÃO EXTERNA

- Fornece suporte inicial aos usuários quanto à instalação, manutenção e remanejamento de equipamentos de TI nas comarcas da capital e do interior;



- Fornece suporte inicial aos usuários quanto à instalação de software local nas unidades do Poder Judiciário do Estado do Acre;
- Instala equipamentos de TI nas unidades da capital e interior; e
- Elabora e executa cronograma de manutenção preventiva e corretiva dos equipamentos de TI em todas as unidades da capital e interior.

4.5 GERENCIAR O RECEBIMENTO, GUARDA E DEVOLUÇÃO DE EQUIPAMENTOS

- Encaminha os equipamentos de TI para manutenção conforme prioridade registrando o acompanhamento no sistema de chamado; e
- Gerencia os equipamentos de TI obsoletos, elabora planilha e laudo técnico para providências/deliberações da administração do TJAC.

4.6 GERENCIAR O INVENTÁRIO DOS EQUIPAMENTOS DE TI

- Atesta peças e equipamentos de TI novos recebidos pelo almoxarifado;
- Gerencia o inventário dos equipamentos de TI, e informa a quantidade necessária de equipamentos para substituição;
- Gerencia o parque de equipamentos e peças de TI em uso;
- Controla a garantia dos equipamentos e peças de TI;
- Mantem atualizado o Sistema de Gestão de Equipamentos de TI por meio do inventário anual, e elabora gráficos estatísticos anuais da vida útil dos equipamentos;
- Gerencia o fornecimento de peças para manutenção interna, e elabora planilha de peças de substituição para reparar os equipamentos de TI, a serem adquiridas pelo Poder Judiciário do Estado do Acre; e
- Gerencia o quantitativo de equipamentos em todas as unidades do Poder Judiciário do Estado do Acre, redistribuindo os equipamentos em desuso, caso necessário.



MANUAL DE PROCEDIMENTOS

GERENCIAR REDES E HARDWARE

5 GESTÃO DO PROCESSO

- A Gerência de Serviços exerce controle rígido sobre os chamados abertos, avaliando o tempo de atendimento e a qualidade dos serviços realizados;
- A qualidade dos serviços é realizada por meio de pesquisa de satisfação, dessa forma, é possível aperfeiçoar o nível de atendimento realizado pela DITEC.
- 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/BI
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	Diário	GLPI

7 REGISTROS

Identificação	Armazenamento	Tempo de Guarda	Destinação
GLPI	Banco de dados - GLPI (Resolução N° 29 de 27 de janeiro de 2017)	1 ano	Armazenamento Definitivo



8 ANEXOS

■ Anexo 1: Fluxograma de abertura/atendimento de chamado.

