

POLÍTICA DE MOVIMENTAÇÃO DE EQUIPAMENTOS DE TI PARA MANUTENÇÃO NA DIVISÃO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO (DAU) – VERSÃO PARA O USUÁRIO

1. INTRODUÇÃO

A Divisão de Atendimento ao Usuário (DAU) é uma unidade funcional composta por profissionais dedicados e responsáveis por todos os serviços de TI relacionados a computadores, notebooks e impressoras. Ela é o principal meio pelo qual os usuários podem realizar o contato com a equipe técnica para resolução de problemas e solicitações de TI.

2. OBJETIVOS

Esta Política de Suporte e Manutenção de Equipamentos de TI contém regras que objetivam adequar e padronizar o acesso, suporte e manutenção aos equipamentos, no âmbito das instalações (DAU).

Espera-se com essa padronização delinear diretrizes para manutenção e conservação dos equipamentos, estipular medidas preventivas no uso dos equipamentos, determinar as formas de acesso aos recursos dos computadores e sugerir diretrizes para o remanejamento interno de equipamentos.

3. ABRANGÊNCIA DA DIVISÃO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO (DAU)

A (DAU), está estruturada para atender a todas as unidades organizacionais da UNIRIO, (exceto áreas administrativas do HUGG/EBSERH), no suporte aos serviços de TI.

4. FERRAMENTA UTILIZADA PELA DIVISÃO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO

Para gerenciar os serviços oferecidos pela TI, é utilizada a ferramenta GLPI com acesso pela web. O GLPI é um software que possui amplas funcionalidades de gestão de helpdesk, incidentes/requisições, projetos e inventário, possibilitando um gerenciamento eficiente e proativo. A solução do GLPI é usada por organizações públicas e privadas de todos os portes, tendo a sua eficácia comprovada no gerenciamento de serviços, equipamentos e projetos.

5. DIRETRIZES

5.1 Procedimentos gerais

- a. Como regra geral, o usuário deverá aguardar a avaliação de um técnico para determinar a necessidade de se recolher um equipamento para manutenção na DTIC.
- b. Um equipamento de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) de usuário só poderá ser movimentado para manutenção na DAU, se o estado do item do chamado estiver “Recolher”.

- c. Os técnicos da DTIC irão elaborar uma avaliação sobre os equipamentos para processos de descarte, mas esses equipamentos não serão transportados e/ou armazenados na DAU/DTIC, sem que solicitado.
- d. Mediante a chamado aberto, conforme demanda, os técnicos da DTIC serão deslocados até as unidades da UNIRIO para análise e solução dos chamados. Evitando assim, o deslocamento desnecessário de equipamentos para DAU.
- e. Diante da ausência de informações que impossibilitem a execução de um chamado, o técnico da DTIC entrará em contato com o usuário para obter as informações necessárias ao atendimento da solicitação. De uma maneira geral, toda interação com o usuário deverá ser feita pelo GLPI.
- f. Para as atividades que necessitem de transporte de equipamentos, a DTIC irá planejar junto ao Setor de transporte da UNIRIO, a disponibilização de uma viatura para a locomoção e/ou transporte dos equipamentos necessários.
- g. Os softwares licenciados para a UNIRIO somente poderão ser instalados em equipamentos com a identificação patrimonial da instituição ou no caso de inexistência de número de tombo, mediante a autorização do setor responsável pelo patrimônio.

5.2 Entrega de Equipamentos na DTIC

No caso de equipamentos entregues diretamente na Secretaria da DTIC, caberá à atendente:

- a) Receber o equipamento, condicionado a um respectivo chamado aberto antecipadamente e com o estado do item para *recolher*, conforme quesito 4.2 (Estados de itens de chamados).
- b) O atendente da Secretaria deverá etiquetar o equipamento recebido e encaminhá-lo à DAU para manutenção.

5.3 Devolução dos equipamentos aos usuários

- a) De forma geral, a retirada e devolução dos equipamentos deverão ser efetuadas utilizando viaturas oficiais da UNIRIO, a fim de salvaguardar a responsabilidade, tanto dos servidores da DTIC como do usuário do equipamento.
- b) A devolução de equipamentos aos usuários será acompanhada por pessoa autorizada da DTIC.

- c) Ao executar a devolução de um equipamento faz-se necessário a reinstalação do mesmo, não necessariamente no momento da entrega, por um técnico da DTIC, no seu respectivo setor.
- d) Um responsável designado pela DTIC deverá acompanhar os processos de entrega e recolhimento de equipamentos dos usuários.
- e) Na ausência do usuário, em regra geral, o equipamento será entregue, quando possível, no setor ou área associada ao da área destinatária. Nesse caso não será necessária realizar a instalação.
- f) A devolução de equipamentos será comprovada por intermédio de um documento de entrega.

5.4 Equipamentos a serem recolhidos para manutenção

- a) De forma geral, a retirada do local do usuário e devolução dos equipamentos deverá ser efetuada utilizando as viaturas oficiais da UNIRIO, a fim de salvaguardar a responsabilidade, tanto dos servidores da DTIC como do usuário do equipamento.
- b) Os equipamentos destinados à manutenção na DAU deverão ser removidos mediante a um documento que comprove o processo de retirada.

6. VIGÊNCIA

Essa política com suas diretrizes entrará em vigência a partir de 02 (dois) de setembro de 2019.

7. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A violação desta política pelos servidores e colaboradores estará sujeita a sanções administrativas e devem ser relatadas à Direção da DTIC.