



INSTRUÇÃO NORMATIVA STI Nº. 004/2015

"DISPÕE SOBRE PROCEDIMENTOS PARA SOLICITAÇÃO DE MANUTENÇÃO EM EQUIPAMENTOS DE INFORMÁTICA."

Versão: 01

Aprovação em: 29/09/2015

ATO DE APROVAÇÃO: Decreto nº 1338/2015

UNIDADE RESPONSÁVEL: Sistema de Tecnologia da Informação

1 – DA FINALIDADE

Dentre outras finalidades, a presente Instrução, dispõe sobre rotinas de trabalho a serem utilizadas, na solicitação de manutenção em equipamentos de informática da Prefeitura Municipal de Linhares.

2 – DA ABRANGÊNCIA

Abrange todas as Unidades da Estrutura Organizacional, que necessitem de manutenção em um equipamento de informática como computadores, scanner e impressoras.

3 – DOS CONCEITOS

3.1 – EQUIPAMENTO DE INFORMÁTICA: Conjunto de equipamentos eletrônicos utilizados na geração e processamento de dados como computadores, impressoras e scanners.

3.2 – IMPRESSORA: Periférico que, quando conectado a um computador ou a uma rede de computadores, tem a função de dispositivo de saída, imprimindo textos, gráficos ou qualquer outro resultado de uma aplicação.

3.3 – SCANNER: Aparelho de leitura ótica que permite converter imagens, fotos, ilustrações e textos em papel, num formato digital que pode ser manipulado em computador.

3.4 – COMPUTADOR: Dispositivo eletrônico que se destina a receber e processar dados para a realização de diversas operações.



3.5 - SOFTWARE: linguagens de programação que são desenvolvidas para componentes eletroeletrônicos com o objetivo de executar tarefas específicas. Também, pode ser definido como os programas que comandam o funcionamento de um computador.

3.6 - HARDWARE: Parte física de um computador, formado pelos componentes eletrônicos, como por exemplo, circuitos de fios e luz, placas, utensílios, correntes, e qualquer outro material em estado físico, que seja necessário para fazer com o que computador funcione.

3.7 - FORMATAÇÃO: Reinstalação do sistema operacional do computador, removendo todos os programas e arquivos existentes anteriormente.

3.8 - BACKUP: Cópia de segurança de arquivos e programas de um computador.

4 - BASE LEGAL

4.1 - Constituição Federal de 1988;

4.2 - Lei Orgânica Municipal;

4.3 - Demais aprovadas que tratam do assunto.

5 - DAS RESPONSABILIDADES

5.1 - Compete ao Departamento de Sistemas e Informática:

I - Coordenar todos os trabalhos realizados em informática nos diversos os órgãos da Administração Municipal;

II - Dar manutenção ou terceirizar a manutenção, quando necessário, aos equipamentos de informática, pertencentes à Administração Municipal;

III - Prestar orientações e dar suporte sobre o presente assunto;

IV - Informar da necessidade de troca e compra de equipamentos;

V - Manter arquivo dos Ofícios de solicitações.

5.2 Compete as demais Unidades Executoras:

I - Fazer a solicitação de manutenção do equipamento por meio Ofício a ser encaminhado ao Departamento de Sistemas e Informática.

5.3 - Compete a Controladoria Geral do Município:

I - Prestar apoio técnico na fase de elaboração das Instruções Normativas e em suas atualizações, em especial no que tange a identificação e avaliação dos pontos de controle e respectivos procedimentos de controle;



II – Através de atividade de auditoria interna, avaliar a eficácia dos procedimentos de controle inerentes a cada sistema administrativo, propondo alterações nas Instruções Normativas para aprimoramento dos controles ou mesmo a formatação de novas Instruções Normativas;

III – Criar e manter atualizado o manual de procedimentos, em meio documental e/ou em base de dados, de forma que contenha sempre a versão vigente de cada Instrução Normativa;

IV – Acompanhar periodicamente as atividades, visando melhorias nos serviços prestados.

6 – DOS PROCEDIMENTOS

6.1 – Da solicitação pelas Unidades Executoras:

I – O Secretário (a), por meio de Ofício, deverá solicitar a manutenção e encaminhar o equipamento para o Departamento de Sistemas e Informática;

II - Deverá constar no Ofício de solicitação no mínimo: patrimônio do equipamento, descrição do problema apresentado pelo equipamento e local que o equipamento pertence;

III – No caso do equipamento ser computador, faz-se necessário incluir na solicitação se precisa que seja feito backup das informações contidas nele.

6.2 - Da manutenção do equipamento:

I – Ao chegar o equipamento no Departamento de Sistemas e Informática averiguar o problema relatado no ofício de solicitação;

II – No caso de ser encontrado problema que seja necessária a formatação ou substituição de peças do equipamento será realizada a devida manutenção, ou quando necessário, encaminhar à empresa terceirizada para a realização da mesma;

III – Nos casos da necessidade de manutenção por terceirizadas, após o retorno revisar o equipamento para ter certeza que o problema foi sanado. Caso o problema não seja sanado, re-encaminhar como recorrente para a empresa;

IV – Fornecer peças para a empresa terceirizada de acordo com a necessidade de substituição de cada equipamento;

V – Sanado o problema, instalar os programas e realocar os arquivos no computador de acordo com a necessidade do usuário.

6.3 - Da empresa terceirizada:



- I – Efetuar a manutenção no equipamento;
- II – Realizar backup das máquinas que forem formatadas e posteriores gravação no HD da máquina após a formatação;
- III – Solicitar peças para o Departamento de Sistemas e Informática de acordo com a necessidade de cada equipamento, por meio de ofício, contendo o patrimônio do equipamento, o local ao qual ele pertence, a peça necessária e a justificativa da substituição.

7 – CONSIDERAÇÕES FINAIS

A presente Instrução Normativa visa regular o procedimento de solicitação de manutenção nos equipamentos desta Municipalidade.

Os casos omissos e não previstos nesta Norma Interna deverão ser tratados junto a Secretaria Municipal de Planejamento com a direção do Departamento de Sistemas e Informática e o Controle Interno.

Esta Instrução Normativa deverá ser atualizada sempre que fatores organizacionais, legais ou técnicos assim o exigirem, a fim de manter o processo de melhoria contínua.

Pertence também a esta Instrução Normativa o anexo:

ANEXO I: Fluxograma

Esta Instrução Normativa entra em vigor a partir de sua aprovação.

Linhares, 29 de setembro de 2015.



CASSIO DIAS LOPES

Secretário Municipal de Planejamento

PUBLICA-SE E CUMPRA-SE.



JORDANA RODRIGUES FERRAZ

Controladora Geral



ANEXO I
STI Nº 004/2015 – FLUXOGRAMA

