

Origem	Conselho de Administração
Tipo de ato	Resolução nº 140, de 10/12/1996
Data de publicação	Publicado em 13/12/96 no DOE-SP, cad. 1, Parte II, pág. 31

O PRESIDENTE DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO DO TRIBUNAL REGIONAL FEDERAL DA TERCEIRA REGIÃO, no uso de suas atribuições e tendo em vista o decidido na Sessão de 21/11/96,

RESOLVE

Art. 1º - Aprovar os procedimentos para Solicitação de Serviços de Informática.

Art. 2º - Fazem parte integrante da Instrução Normativa:

- a) os procedimentos;
- b) as instruções para preenchimento;
- c) modelo para Solicitação de Serviços de Informática.

Art. 3º - Esta Resolução entrará em vigor na data de sua publicação.

Publique-se. Registre-se. Cumpra-se.

Juiz **OLIVEIRA LIMA**

Presidente



PODER JUDICIÁRIO
TRF - 3ª REGIÃO
INSTRUÇÃO NORMATIVA

SISTEMA

DOCUMENTAÇÃO E INFORMÁTICA

SUBSISTEMA

PROCEDIMENTO PARA SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS DE
INFORMÁTICA

MÓDULO

ÍNDICE

NOME

IN - 37-01

MÓDULO Nº

01

FOLHA Nº

01/01

DATA DA EMISSÃO

13/12/96

Assunto**Módulo****Folhas**

Índice

01

01/01

Generalidades

02

01/02

Solicitação de Serviços de Informática

03

01/01

Disposições Finais

04

01/01

Anexos

05

01/05



PODER JUDICIÁRIO
TRF - 3ª REGIÃO
INSTRUÇÃO NORMATIVA

SISTEMA

DOCUMENTAÇÃO E INFORMÁTICA

SUBSISTEMA

PROCEDIMENTO PARA SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS DE
INFORMÁTICA

MÓDULO

GENERALIDADES

NÚMERO

IN - 37-01

MÓDULO Nº

02

FOLHA Nº

01/02

DATA DA EMISSÃO

13/12/96

I - REFERÊNCIAS:

- 01 I.N. nº 21-CA de 28/11/90, do TRF 3ª Região.
- 02 I.N. nº 29-CA de 30/01/91, do TRF 3ª Região.
- 03 Lei nº 8472 de 14/10/92
- 04 Resolução nº 66-CJF de 30/11/92.
- 05 I.N. nº 25-015/92 do TRF 2ª Região
- 06 Resolução nº 77-CJF de 08/09/93

II - CONVENÇÕES:

Nesta Instrução Normativa são denominados

- a) Solicitante: área que necessitar dos serviços de Informática,
- b) Usuário: servidor que utiliza o equipamento instalado na sua unidade de lotação,
- c) Áreas: as unidades da estrutura,
- d) Responsável: os titulares de áreas (Subsecretaria, Divisão ou Núcleo),
- e) Administração: as entidades operacionais e diretorias do TRF e Seções Judiciárias, pela qual a Administração Pública opera e atua concretamente,
- f) Áreas de Informática: Divisões de Microinformática, Sistemas, Aplicações, Operações e de Estatística, no TRF;
Núcleo de Apoio Judiciário, na Seção Judiciária de São Paulo
Núcleo de Apoio Administrativo, na Seção Judiciária de Mato Grosso do Sul

III - OBJETIVO PRINCIPAL:

Estabelecer políticas e procedimentos para a Solicitação de Serviços de Informática - "SSI", para o Tribunal e Seções Judiciárias da Justiça Federal da 3ª Região

IV - OBJETIVOS SECUNDÁRIOS:

- a) Obter um controle mais detalhado dos programas desenvolvidos em cada unidade,
- b) documentar as alterações efetuadas nos programas protegendo tanto o usuário como o executante,
- c) facilitar a ordenação e prioridade das tarefas, bem como a manutenção dos programas baseados nas últimas alterações descritas na "SSI"



PODER JUDICIÁRIO
TRF - 3ª REGIÃO
INSTRUÇÃO NORMATIVA

SISTEMA

DOCUMENTAÇÃO E INFORMÁTICA

NÚMERO

IN - 37-01

SUBSISTEMA

PROCEDIMENTO PARA SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS DE
INFORMÁTICA

MÓDULO Nº

02

MÓDULO

GENERALIDADES

FOLHA Nº

02/02

DATA DA EMISSÃO

13/12/96

V - CONCEITO:

- 1) "SOFTWARE" - Programas específicos para utilização em equipamento de informática.
- 2) INSTALAÇÃO - Operação realizada por profissional especializado para introduzir o programa no equipamento e testá-lo para deixá-lo em condições de uso.
- 3) ACESSAR - Colocar o programa no campo de trabalho do equipamento.
- 4) MICROINFORMÁTICA - Área de Informática que utiliza equipamento de microcomputação ("Personal Computer" ou "note-book").
- 5) PROGRAMA - Conjunto de instruções em linguagem pertinente ao equipamento que possibilita a execução de tarefas.
- 6) SISTEMA - Conjunto de itens que se interagem ou que se relacionam de forma organizada.

VI - DIRETRIZES

Causas que justificam a Solicitação

- a) Ocorrendo problemas nos programas instalados;
- b) Havendo dificuldade do usuário em acessar algum programa;
- c) Surgindo a necessidade de se desenvolver programa novo;
- d) Ocorrendo problemas no equipamento ou dificuldade operacional

01-Emissão da Solicitação

A Solicitação de Serviços de Informática - "SSI", será emitida pelo solicitante ou pelo servidor que atender ao chamado telefônico

02-Autorização

A Solicitação de Serviços de Informática - "SSI", será autorizada pelo Diretor de Divisão ou Supervisor, por delegação

VII - COMPETÊNCIA

Competem às áreas de Informática executar, elaborar alterar todo e qualquer serviço relacionado a informática, bem como analisar a viabilidade das propostas apresentadas pelos usuários referentes a informatização das atividades.

 PODER JUDICIÁRIO TRF - 3ª REGIÃO INSTRUÇÃO NORMATIVA	SISTEMA DOCUMENTAÇÃO E INFORMÁTICA	NOME-FUN IN - 37-01
	SUBSISTEMA PROCEDIMENTO PARA SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS DE INFORMÁTICA	MÓDULO Nº 03
	MÓDULO SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS DE INFORMÁTICA	FOLHA Nº 01/01
		DATA DA EMISSÃO 13/12/96

01 - PROCEDIMENTOS

01.1- O solicitante preencherá o formulário "SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS DE INFORMÁTICA - SSI" (anexo 1), disponível na própria unidade, e encaminhará para a área de Informática

01.2- O solicitante poderá telefonar, expondo o problema ou a dificuldade operacional encontrada, caso em que a Solicitação será aberta pelo servidor da área de Informática.

01.3- No caso de encaminhamento da "SSI", o técnico ou programador analisará e classificará, de acordo com o problema ou dificuldade operacional encontrada.

01.4- A solicitação será numerada em ordem sequencial, pela Divisão de Processamento Estatístico no TRF, ou pela Seção de Processamento de Dados, nas Seções Judiciárias

01.5- Analisadas as informações e dependendo da dificuldade encontrada, o serviço será executado, podendo ser até por telefone

01.6- O serviço será testado pela mesma Divisão/Núcleo que o realizou, para, em seguida, ser apresentado ao usuário

01.7- O campo "CONCLUSÃO" será preenchido pelo solicitante, avaliando a solução apresentada, marcando a qualificação correspondente.

01.7.1- Caso atenda às necessidades, marcará ótimo ou bom, efetuando os comentários

01.7.2- Caso a solução não satisfaça, marcará regular ou ruim e efetuará os comentários

01.8- Se o solicitante não ficar satisfeito com a solução, o técnico ou programador deverá revê-la, testá-la e apresentá-la novamente.

01.8.1- A "SSI" só poderá ser encerrada se o problema ou a dificuldade operacional encontrada pelo usuário, estiver solucionada. Se for uma solução paliativa, ou depender de chamado técnico, fica facultado o encerramento, desde que nova "SSI" seja aberta para oportuna solução definitiva

01.9- Encerrado o serviço, a unidade executante comunicará a Divisão de Processamento Estatístico no TRF ou a Seção de Processamento de Dados nas Seções Judiciárias

01.9.1- A "SSI" será arquivada em ordem cronológica em pasta individual de cada equipamento, permitindo a consulta dos técnicos antes de atenderem aos chamados.



PODER JUDICIÁRIO
TRF - 3ª REGIÃO
INSTRUÇÃO NORMATIVA

SISTEMA

DOCUMENTAÇÃO E INFORMÁTICA

NÚMERO

IN - 37-01

SUBSISTEMA

PROCEDIMENTO PARA SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS DE
INFORMÁTICA

MÓDULO Nº

04

MÓDULO

DISPOSIÇÕES FINAIS

FOLHA Nº

01/01

DATA DA EMISSÃO

13/12/96

- 1.0 - É de responsabilidade do usuário:
- 1.1- Utilizar o equipamento somente a serviço do TRF ou Seção Judiciária;
 - 1.2- Manter a limpeza e a proteção ao equipamento;
 - 1.3- Utilizar somente os programas, acessórios e materiais fornecidos pelo TRF ou Seções Judiciárias;
- 2.0- A utilização indevida, a introdução ou reprodução de programas é caracterizada como uso ilícito e sujeita o usuário a punições.
- 3.0- Fazem parte desta IN os anexos constantes do módulo 05.
- 4.0- As Seções Judiciárias poderão efetuar adaptações desta IN as suas necessidades, enviando-as à Assessoria de Organização e Métodos do TRF.

 PODER JUDICIÁRIO TRF - 3ª REGIÃO INSTRUÇÃO NORMATIVA	SISTEMA	DOCUMENTAÇÃO E INFORMÁTICA	NÚMERO	IN - 37-01
	SUBSISTEMA	PROCEDIMENTO PARA SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS DE INFORMÁTICA	MÓDULO Nº	05
	MÓDULO	ANEXOS	FOLHA Nº	01/05
			DATA DA EMISSÃO	13/12/96

FORMULÁRIO SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS DE INFORMÁTICA - SSI - CÓDIGO 5.009**INSTRUÇÕES PARA PREENCHIMENTO DO FORMULÁRIO**

I- SSINº - A Divisão de Processamento Estatístico ou a Seção de Processamento de Dados, anotar o número da Solicitação.

II- CLASSIFICAÇÃO - Identificação do tipo de serviço a executar ou sistema desenvolvido, que está subdividido em grupo, por assunto e área.

1.0 - SOLICITANTE

Área que necessitar dos serviços de informática.

1.1 NOME

Preencher com o nome do servidor responsável pela solicitação

1.2 DATA

Data de envio da "SSI" para a Divisão ou Núcleo que executará o serviço

1.3 HORÁRIO

A ser preenchido pelo servidor da Divisão ou Núcleo envolvido na execução do serviço quando a solicitação for feita por telefone

1.4 NOME DA UNIDADE

Identifica a unidade onde está alocado o equipamento objeto da SSI.

1.5 SIGLA

Sigla correspondente a unidade

1.6 TELEFONE/RAMAL

Anotar o telefone ou ramal, para se for necessário, facilitar o contato.

1.7 LOCAL ONDE ESTÁ INSTALADO O EQUIPAMENTO

Anotar onde se encontra o equipamento (prédio, andar etc)

1.8 EQUIPAMENTO

Identificar qual o equipamento que está apresentando problema, anotando a Marca, Modelo, Nº de Série e Registro Patrimonial

1.9 DESCRIÇÃO DO SERVIÇO A EXECUTAR

Descrição completa do problema ou dificuldade encontrada pelo usuário

1.10 SOLICITANTE

Assinatura do usuário que solicitou o serviço e poder prestar informações adicionais, quando necessário



PODER JUDICIÁRIO
TRF - 3ª REGIÃO
INSTRUÇÃO NORMATIVA

SISTEMA

DOCUMENTAÇÃO E INFORMÁTICA

NÚMERO

IN - 37-01

SUBSISTEMA

PROCEDIMENTO PARA SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS DE
INFORMÁTICA

MÓDULO Nº

05

MÓDULO

ANEXOS

FOLHA Nº

02/05

DATA DA EMISSÃO

13/12/96

1.11 RESPONSÁVEL

Assinatura do responsável pela unidade solicitante. (ver módulo IV-Diretrizes, item 02)

1.12 ATENDIDO/RECEBIDO POR

Nome do servidor da área de Informática que recebeu a solicitação, em formulário ou pelo telefone

2.0 - RESERVADO PARA INFORMÁTICA

Neste campo será descrito todo o trabalho desenvolvido pela área envolvida para a solução do problema

2.1 DESTINO

Identificar se o problema, dificuldade ou serviço a ser executado é da área de Microinformática, Sistemas, Operações, Aplicações ou Estatística.

OBS: Só poderá ser indicada a área de APLICAÇÕES pela própria área de Informática, em casos de suporte técnico, desenvolvimento de projetos que envolvam novas tecnologias etc.

2.2 DATA DE INÍCIO

Data a ser iniciada a execução do serviço

2.3 DATA DA CONCLUSÃO

Data em que o serviço foi finalizado

2.4 HORAS EFETIVAS

Total de horas dispendidas para a realização do serviço.

2.5 DESCRIÇÃO/ACOMPANHAMENTO

Descrição dos procedimentos a serem adotados para a resolução do problema e posterior acompanhamento

2.6 PROGRAMA(S)

Nome do(s) programa(s) criado(s) ou alterado(s)

2.7 ARQUIVO(S)

Arquivo(s) criado(s) ou alterado(s)

2.8 ABRIR CHAMADO TÉCNICO

Anotar os dados da empresa responsável pela manutenção do equipamento, quando for o caso

2.9 EMPRESA

Nome da empresa responsável pela manutenção do equipamento

2.10 CHAMADO Nº

Número sequencial feito para a empresa responsável pela manutenção do equipamento



PODER JUDICIÁRIO
TRF - 3ª REGIÃO
INSTRUÇÃO NORMATIVA

SISTEMA

DOCUMENTAÇÃO E INFORMÁTICA

NÚMERO

IN - 37-01

SUBSISTEMA

PROCEDIMENTO PARA SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS DE
INFORMÁTICA

MÓDULO Nº

05

MÓDULO

ANEXOS

FOLHA Nº

03/05

DATA DA IMISSÃO

13/12/96

2.11. PESSOA CONTATADA

Nome da pessoa que atendeu ao chamado técnico.

2.12. TELEFONE

Telefone contactado na empresa responsável pela manutenção do equipamento

2.13. DATA DA CHAMADA

Data em que se está efetuando o chamado técnico.

2.14. HORA DA CHAMADA

Horário em que a empresa responsável abre o chamado técnico.

3.0 - CONCLUSÃO

Reservado para que o usuário faça a avaliação da solução apresentada pela área que desenvolveu o serviço, podendo também, fazer comentários que julgar necessários

3.1. ASSINATURA DO SOLICITANTE

Quando o serviço estiver concluído, o solicitante assinará a "SSI".

3.2. DATA DA CONCLUSÃO

O solicitante informará a data em que foi concluído o trabalho.

3.3. ASSINATURA DO TÉCNICO INFORMÁTICA

O técnico/programador assinará a "SSI", finalizando o trabalho.



PODER JUDICIÁRIO
TRF - 3ª REGIÃO
INSTRUÇÃO NORMATIVA

SISTEMA

DOCUMENTAÇÃO E INFORMÁTICA

SUBSISTEMA

PROCEDIMENTO PARA SOLICITAÇÃO DE
SERVIÇOS DE INFORMÁTICA

MÓDULO

ANEXOS

NÚMERO

IN - 37 - 01

MÓDULO Nº

05

FOLHA Nº

04/05

DATA DA EMISSÃO

13/12/96

ANEXO 1



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA FEDERAL DA TERCEIRA REGIÃO
SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS DE INFORMÁTICA

SS Nº

CLAS

NOME

DATA

HORARIO

NOME DA UNIDADE

SIGLA

TELEFONE/RAMAL

LOCAL ONDE ESTÁ INSTALADO O EQUIPAMENTO

EQUIPAMENTO

MICRO ☐ IMPRESSORA ☐ MOUSE ☐ ESTABILIZADOR ☐ TERMINAL ☐ ☐

MARCA _____ MODELO _____ Nº SÉRIE _____ PATRIMÔNIO _____

DESCRIÇÃO

SOLICITANTE

RESPONSÁVEL

ATENDIDO/RECEBIDO POR

DESTINO

MICROINFORMÁTICA ☐ SISTEMAS ☐ PERIFÉRICOS ☐ APLICAÇÕES ☐ ESTATÍSTICA ☐

DATA DE INÍCIO _____ DATA DE CONCLUSÃO _____ HORAS EFETIVAS _____

DESCRIÇÃO DO EMPANHAMENTO

PROGRAMAS(S)

ARQUIVOS(S)

NÚMERO CHAMADO TÉCNICO

EMPRESA _____ CHAMADO Nº _____ PESSOA CONTATADA _____

TELEFONE _____ DATA DA CHAMADA _____ HORA DA CHAMADA _____

AVALIAÇÃO FEITA PELO SOLICITANTE OTIMO ☐ BOM ☐ REGULAR ☐ RUIM ☐

ESPAÇO RESERVADO PARA SEUS COMENTÁRIOS

ASSINATURA SOLICITANTE

DATA DA CONCLUSÃO

ASSINATURA TEC. INFORM.

5.008