

TRF - TERCEIRA REGIÃO	SISTEMA	NÚMERO
	DOCUMENTAÇÃO E INFORMÁTICA	IN – 37-01
	SUBSISTEMA	DATA DA REVISÃO
	PROCEDIMENTO PARA SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS DE INFORMÁTICA	
MÓDULO		FOLHA
01	ÍNDICE	01/01

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

TRF - TERCEIRA REGIÃO	SISTEMA	NÚMERO
	DOCUMENTAÇÃO E INFORMÁTICA	IN – 37-01
	SUBSISTEMA	DATA DA REVISÃO
	PROCEDIMENTO PARA SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS DE INFORMÁTICA	
MÓDULO		FOLHA
02	GENERALIDADES	01/02

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".

TRF - TERCEIRA REGIÃO	SISTEMA	NÚMERO
	DOCUMENTAÇÃO E INFORMÁTICA	IN – 37-01
	SUBSISTEMA	DATA DA REVISÃO
	PROCEDIMENTO PARA SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS DE INFORMÁTICA	
MÓDULO		FOLHA
02	GENERALIDADES	02/02

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:

- Ocorrendo problemas nos programas instalados;
- Havendo dificuldade do usuário em acessar algum programa;
- Surgindo a necessidade de se desenvolver programa novo;
- 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 à informatização das atividades.

TRF - TERCEIRA REGIÃO	SISTEMA DOCUMENTAÇÃO E INFORMÁTICA	NÚMERO IN – 37-01
	SUBSISTEMA PROCEDIMENTO PARA SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS DE INFORMÁTICA	DATA DA REVISÃO
MÓDULO 03	SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS DE INFORMÁTICA	FOLHA 01/01

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 seqüencial, 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.

TRF - TERCEIRA REGIÃO	SISTEMA DOCUMENTAÇÃO E INFORMÁTICA	NÚMERO IN – 37-01
	SUBSISTEMA PROCEDIMENTO PARA SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS DE INFORMÁTICA	DATA DA REVISÃO
MÓDULO 04	DISPOSIÇÕES FINAIS	FOLHA 01/01

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 às suas necessidades, enviando-as à Assessoria de Organização e Métodos do TRF.

TRF - TERCEIRA REGIÃO	SISTEMA DOCUMENTAÇÃO E INFORMÁTICA	NÚMERO IN – 37-01
	SUBSISTEMA PROCEDIMENTO PARA SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS DE INFORMÁTICA	DATA DA REVISÃO
MÓDULO 05	ANEXOS	FOLHA 01/05

FORMULÁRIO: SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS DE INFORMÁTICA - SSI - CÓDIGO 5.009

INSTRUÇÕES PARA PREENCHIMENTO DO FORMULÁRIO

- I- S.S.I Nº - 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 à 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.

TRF - TERCEIRA REGIÃO	SISTEMA DOCUMENTAÇÃO E INFORMÁTICA	NÚMERO IN – 37-01
	SUBSISTEMA PROCEDIMENTO PARA SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS DE INFORMÁTICA	DATA DA REVISÃO
MÓDULO 05	ANEXOS	FOLHA 02/05

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 seqüencial feito para a empresa responsável pela manutenção do equipamento.

TRF - TERCEIRA REGIÃO	SISTEMA DOCUMENTAÇÃO E INFORMÁTICA	NÚMERO IN – 37-01
	SUBSISTEMA PROCEDIMENTO PARA SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS DE INFORMÁTICA	DATA DA REVISÃO
MÓDULO 05	ANEXOS	FOLHA 03/05

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.

TRF - TERCEIRA REGIÃO	SISTEMA DOCUMENTAÇÃO E INFORMÁTICA	NÚMERO IN – 37-01
	SUBSISTEMA PROCEDIMENTO PARA SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS DE INFORMÁTICA	DATA DA REVISÃO
MÓDULO 05	ANEXOS	FOLHA 04/05



PODER JUDICIÁRIO

SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS DE INFORMÁTICA

SSI Nº _____

CLAS. _____

SOLICITANTE

NOME _____	DATA _____	HORÁRIO _____
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 _____
-------------------	-------------------	-----------------------------

RESERVADO PARA INFORMÁTICA

DESTINO:

MICROINFORMÁTICA ☐ SISTEMAS ☐ OPERAÇÕES ☐ APLICAÇÕES ☐ ESTATÍSTICA ☐

DATA DE INÍCIO ____/____/____ DATA DA CONCLUSÃO ____/____/____ HORAS EFETIVAS _____

DESCRIÇÃO/ACOMPANHAMENTO:

PROGRAMA(S): _____

ARQUIVO(S): _____

ABRIR CHAMADO TÉCNICO:

EMPRESA: _____ CHAMADO Nº: _____ PESSOA CONTATADA: _____

TELEFONE: _____ DATA DA CHAMADA ____/____/____ HORA DA CHAMADA: _____

CONCLUSÃO

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

ESPAÇO RESERVADO PARA SEUS COMENTÁRIOS: _____

ASSINATURA SOLICITANTE _____	DATA DA CONCLUSÃO _____	ASSINATURA TÉC. INFORM. _____
------------------------------	-------------------------	-------------------------------

5.009

TRF - TERCEIRA REGIÃO	SISTEMA DOCUMENTAÇÃO E INFORMÁTICA	NÚMERO IN - 37-01
	SUBSISTEMA PROCEDIMENTO PARA SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS DE INFORMÁTICA	DATA DA REVISÃO
MÓDULO 05	ANEXOS	FOLHA 05/05

RESOLUÇÃO Nº 140, DE 10 DE DEZEMBRO DE 1996

O PRESIDENTE DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO DO TRIBUNAL REGIONAL FEDERAL DA 3ª 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

Vide [Resolução CA TRF3R nº 140, de 10/12/1996](#)