

 TCE-AL TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE ALAGOAS	TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE ALAGOAS DIRETORIA DE TECNOLOGIA E INFORMÁTICA		
	Código: POP-DTI-XXX	Revisão: 00	Página: 1/7
	Classificação da Informação: xxxxxxxx		Data: 21/12/2023
	Título: Procedimento para Solicitação de Equipamentos de TI para Eventos		

Sumário

1. OBJETIVO.....	2
2. RESPONSABILIDADES E AUTORIDADES.....	2
3. CONCEITOS E DEFINIÇÕES.....	2
4. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA.....	3
5. ATIVIDADES E DESCRIÇÃO DAS ETAPAS.....	3
5.1. INSTRUÇÕES PARA ACESSO E PREENCHIMENTO DO FORMULÁRIO DE SOLICITAÇÃO DE EQUIPAMENTOS PARA EVENTO:.....	3
5.2. INFORMAÇÕES ADICIONAIS:.....	5
6. MODELAGEM DO PROCESSO.....	6
7. CONTROLE DE DOCUMENTOS E REGISTRO.....	6
8. ANEXOS.....	6
9. HISTÓRICO DAS REVISÕES:.....	6

 TCE-AL TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE ALAGOAS	TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE ALAGOAS DIRETORIA DE TECNOLOGIA E INFORMÁTICA		
	Código: POP-DTI-XXX	Revisão: 00	Página: 2/7
	Classificação da Informação: xxxxxxxx		Data: 21/12/2023
	Título: Procedimento para Solicitação de Equipamentos de TI para Eventos		

1. OBJETIVO

Apoiar e prestar o suporte técnico na liberação e instalação de dispositivos de TI para facilitar a tomada de decisões e aumento da produtividade na execução dos eventos (reuniões, seminários, palestras, etc.), quer sejam, internos ou externos.

2. RESPONSABILIDADES E AUTORIDADES

TABELA RACI						
RESPONSABILIDADES \ TAREFAS	TCE-AL			TOPOS		EXTERNOS
	Diretoria DTI	Escola de Contas	Órgãos do TCEAL	Diretoria DA	Central de Serviços N1	Central de Serviços N2
Atendimento ao cliente	A,I				I	R,C
Fechamento chamados		A	A		R	C
Acompanhamento chamados	I	I	C,I			A,C,I
Separar itens do evento	I					R,C
Logística de evento e do transporte	C,I	C,I	C,I	R,A,C,I	I	C,I
Comunicação e organização do evento		R,C		C,I		
Visita técnica para análise instalações do evento	A,C,I	R,I	I	C,I		R,C,I
Conferência dos recursos tecnológicos	I					R,C
Autorizar o espaço físico do evento		R,C,I	A			R,C

RACI Representa:

R – Responsible: Responsável pela execução do trabalho processo ou atividade e, por assegurar que o trabalho seja completado;

A – Accountable: Aprovador do trabalho, atividade ou processo;

C – Consulted: Consultado - pessoa que fornecerá conhecimentos ou informações para completar o trabalho;

I – Informed: Informado - pessoa que deverá ser informada sobre o status do trabalho em questão.

3. CONCEITOS E DEFINIÇÕES

Portal de Serviços: Plataforma na intranet onde ficam disponíveis o portfólio de serviços e sistemas ofertados pelo Tribunal de Contas de Alagoas.

Escola de Contas: Órgão incentivador na formação de conhecimentos disseminados a partir da realização de eventos específicos.

Entidades Externas: Áreas ou órgãos que apoiam os solicitantes na liberação de espaços físicos para a realização de eventos.

Diretoria Administrativa: Órgão autorizado pela Diretoria Geral a liberar os recursos necessários para logística dos eventos.

	TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE ALAGOAS		
	DIRETORIA DE TECNOLOGIA E INFORMÁTICA		
	Código: POP-DTI-XXX	Revisão: 00	Página: 3/7
	Classificação da Informação: xxxxxxxx		Data: 21/12/2023
Título: Procedimento para Solicitação de Equipamentos de TI para Eventos			

Órgãos do TCE-AL: Órgãos autorizados pelo Tribunal de Contas a emitirem solicitações de suporte da DTI na realização de eventos.

DTI: Diretoria de Tecnologia da Informação, responsável por apoiar, liberando material e suporte técnico de um profissional para o atendimento na execução dos eventos.

4. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

Não se aplica.

5. ATIVIDADES E DESCRIÇÃO DAS ETAPAS

Esta seção descreve os procedimentos operacionais realizados quando da solicitação de suporte técnico da DTI na realização de eventos internos ou externos.

5.1. INSTRUÇÕES PARA ACESSO E PREENCHIMENTO DO FORMULÁRIO DE SOLICITAÇÃO DE EQUIPAMENTOS PARA EVENTO:

Atividade	Descrição	Responsável
1.1	Acessar a Intranet no seguinte endereço (http://intranet.tceal.tc.br).	Solicitante
1.2	Selecionar na aba de Portal de Serviços o formulário “ Solicitação de Equipamentos para Eventos ”.	Solicitante
1.3	Preencher o formulário seguindo as instruções indicadas em cada campo (atentar para o preenchimento de todos os campos obrigatórios).	Solicitante
1.4	Selecionar a opção de enviar formulário.	Solicitante
1.5	A Central de Serviços, no primeiro nível, recebe o chamado e valida. Se estiver todo completo e correto, seguir para o item 1.7. Caso contrário, seguir para o item 1.8.	Central de Serviços
1.6	Direcionar o chamado para o segundo nível de atendimento.	Central de Serviços
1.7	Entrar em contato com o solicitante requisitando maiores informações.	Central de Serviços
1.8	O segundo nível de atendimento analisa os requisitos da solicitação.	Central de Serviços

 TCE-AL TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE ALAGOAS	TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE ALAGOAS		
	DIRETORIA DE TECNOLOGIA E INFORMÁTICA		
	Código: POP-DTI-XXX	Revisão: 00	Página: 4/7
	Classificação da Informação: xxxxxxxx		Data: 21/12/2023
Título: Procedimento para Solicitação de Equipamentos de TI para Eventos			

	Se for evento interno, seguir para o item 1.10 Se for evento externo, seguir para o item 1.11	
1.9	Segundo nível de atendimento separa os itens solicitados, instala no local do evento e segue os passos do item 1.16	Central de Serviços
1.10	Realizar a visita técnica nas instalações onde o evento será realizado.	Central de Serviços
1.11	Reunir com equipe envolvida no evento para consolidar as informações (recurso que são só da DTI, Recursos que não são da DTI, e tratativas de deslocamento)	Central de Serviços
1.12	Aguardar a área solicitante providenciar o remanejamento dos recursos tecnológicos para o local do evento.	Central de Serviços
1.13	Liberar técnico para DTI para acompanhar a área solicitante ao local do evento junto com a lista de recursos tecnológicos disponibilizados.	Central de Serviços
1.14	Instalar os recursos tecnológicos no local do evento e coletar as assinaturas na lista de verificação. Recursos funcionando? Caso SIM, segue para 1.16; Caso NÃO, segue para 1.17.	Central de Serviços
1.15	Acompanhar evento, aguardar a finalização	Central de Serviços
1.16	Realizar as correções aplicáveis e documentar no chamado.	Central de Serviços
1.17	Desinstalar os equipamentos e devolver para o acervo da DTI	Central de Serviços
1.18	Realizar a verificação dos itens devolvidos. Verificação ok? Caso SIM, segue para 1.20; Caso NÃO, segue para 1.21.	Central de Serviços
1.19	Coletar assinatura e fechar o chamado	Central de Serviços
1.20	Notificar diretoria e os responsáveis	Central de Serviços
1.21	Receber a devolutiva da diretoria sobre as tratativas realizadas	Central de Serviços
1.22	Seguir o fluxo do item 1.20	Central de Serviços

	TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE ALAGOAS		
	DIRETORIA DE TECNOLOGIA E INFORMÁTICA		
	Código: POP-DTI-XXX	Revisão: 00	Página: 5/7
	Classificação da Informação: xxxxxxxx		Data: 21/12/2023
Título: Procedimento para Solicitação de Equipamentos de TI para Eventos			

5.2. INFORMAÇÕES ADICIONAIS:

5.2.1 Eventos Internos

O deslocamento (tanto no início quanto no término do evento) de todos os recursos tecnológicos será de responsabilidade da DTI.

5.2.2 Eventos Externos

A DTI é responsável por separar e fornecer os recursos tecnológicos, no entanto, o remanejamento deles (antes e após o evento) é de responsabilidade da área solicitante.

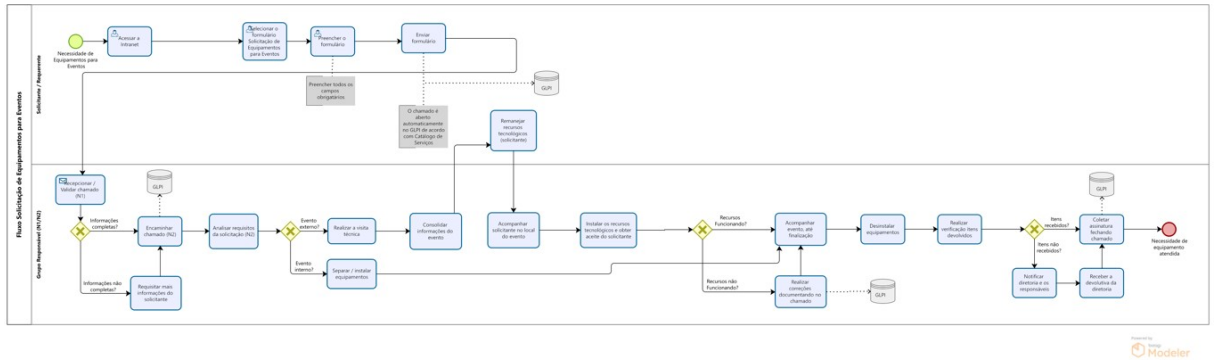
Sendo o evento interno ou externo haverá um técnico de suporte da DTI disponível no local de realização do mesmo para tratativas de qualquer incidente identificado nos recursos tecnológicos disponibilizados.

E de extrema importância que todos os campos relacionados ao endereço e o contato estejam bem detalhados no formulário.

Ao receber a solicitação do evento externo, o técnico da DTI indicado para o suporte operacional deverá comparecer nas instalações físicas, em conjunto com o solicitante, objetivando mapear a infraestrutura onde os recursos tecnológicos serão instalados. O resultado dessa visita consiste em identificar itens que não foram alocados e que são imprescindíveis para o funcionamento do ambiente, bem como, reportar as áreas envolvidas o que está fora do escopo de atendimento da DTI do TCE/AL.

Cabe ressaltar que, os recursos tecnológicos particulares do solicitante/palestrante que forem utilizados durante a realização do evento, não terão assistência técnica da DTI do TCE/AL.

6. MODELAGEM DO PROCESSO

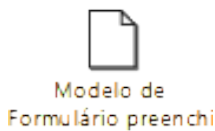


7. CONTROLE DE DOCUMENTOS E REGISTRO

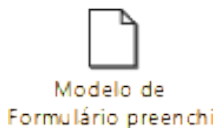
Código	Responsável pela guarda	Permissão de acesso	Meio de arquivo	Indexação	Local de arquivo	Tempo de Arquivo	Forma de Disposição
POP-DTI-XXX	DTI	Restrito ao setor	Eletrônico	Alfabética	Base de Conhecimento	Permanente	Não aplicável

8. ANEXOS

[PDF - Modelo de Formulário preenchido para servidor de referência Externo](#)



[PDF - Modelo de Formulário preenchido para servidor de referência Interno](#)



9. HISTÓRICO DAS REVISÕES:

Revisão	Descrição das alterações	Data
00	Emissão Inicial	21/12/2023
01	Atualização dos itens 5.1 e 6	05/01/2024
Elaborado por: Equipe de Processo e Projeto		Analisado e Aprovado por Diretoria de TI

	TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE ALAGOAS DIRETORIA DE TECNOLOGIA E INFORMÁTICA		
	Código: POP-DTI-XXX	Revisão: 00	Página: 7/7
	Classificação da Informação: xxxxxxxx		Data: 21/12/2023
	Título: Procedimento para Solicitação de Equipamentos de TI para Eventos		
Data da Elaboração: 21/12/2023		Data da Aprovação:	