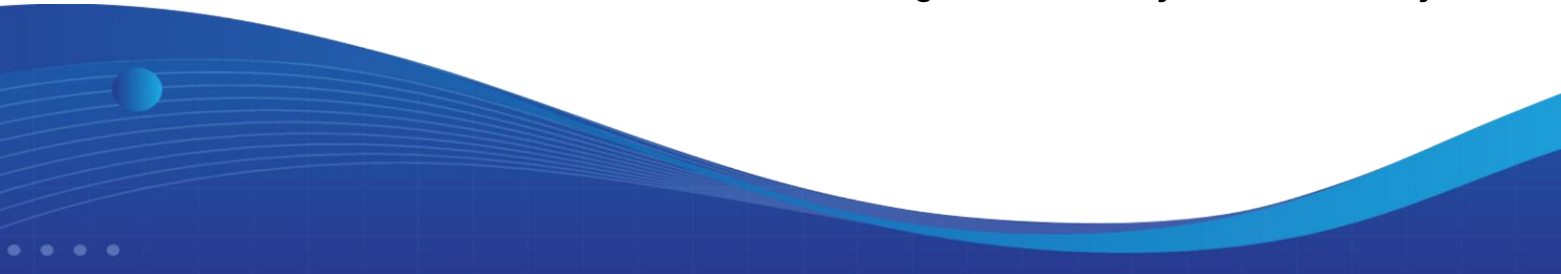


Abertura de Chamados (Help Desk)

PRC.GTI.001.002

Gestão de Tecnologia da Informação e comunicação



Código	Classificação	Versão	Data da Vigência
PRC.GTI.001	Interno	002	05/09/2024

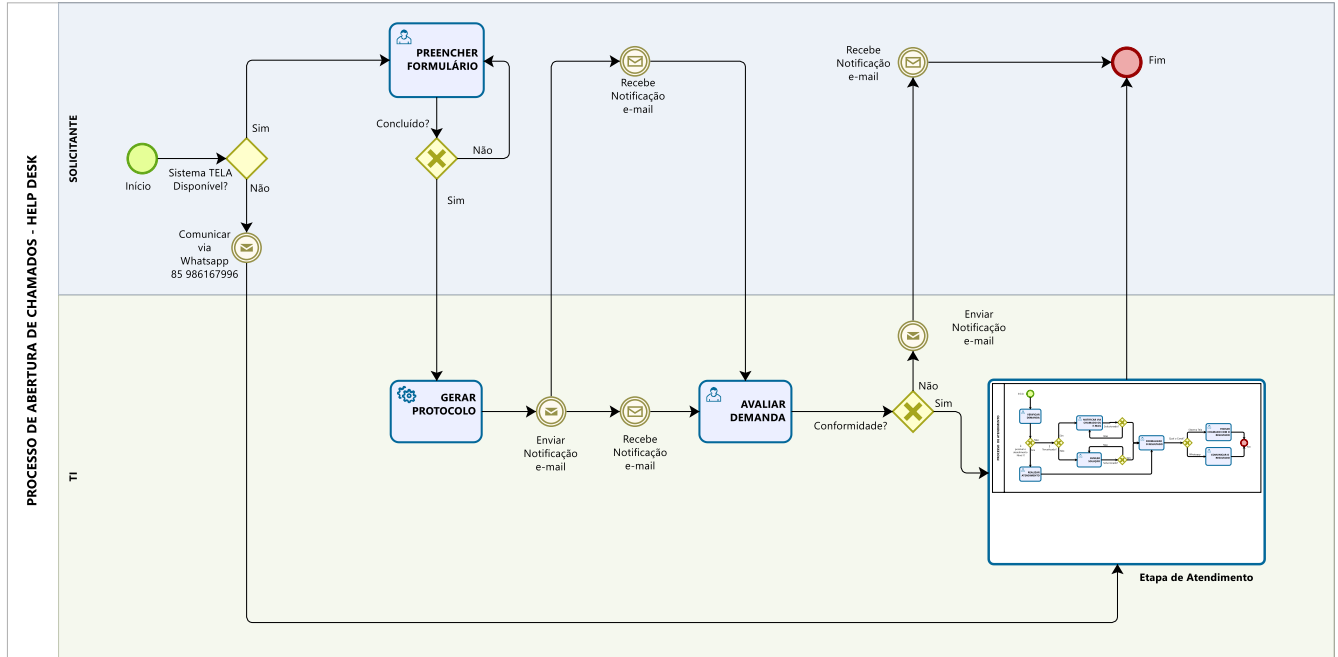
Índice

ABERTURA DE CHAMADOS	2
PROCESSO DE ABERTURA DE CHAMADOS - HELP DESK	4
Elementos do processo	4
● Início	4
📄 PREENCHER FORMULÁRIO	4
◆ Concluído?	4
⚙️ GERAR PROTOCOLO	5
✉️ Enviar Notificação e-mail	5
✉️ Recebe Notificação e-mail	6
✉️ Recebe Notificação e-mail	6
📄 AVALIAR DEMANDA	6
✉️ Enviar Notificação e-mail	7
✉️ Recebe Notificação e-mail	7
📄 Etapa de Atendimento	7
● Fim	7
ATENDIMENTO	8
PROCESSO DE ATENDIMENTO	11
Elementos do processo	11
● Início	11
📄 VERIFICAR DEMANDA	11
◆ É possível o atendimento Nível I?	12
◆ É Terceirizado?	12
📄 NOTIFICAR VIA CHAMADO OU E-MAIL	12
◆ Solucionado?	12
📄 BUSCAR SOLUÇÃO	13
◆ Solucionado?	13
📄 REALIZAR ATENDIMENTO	13
📄 FORMALIZAR O RESULTADO	13
📄 FECHAR CHAMADO COM O RESULTADO	13
📄 COMUNICAR O RESULTADO	14
● Fim	14
Recursos	14
Solicitante (Função)	14
Processo Automático (Função)	14
Responsável (Atribuído) (Função)	15
Fornecedor (Terceirizado) (Função)	15

ABERTURA DE CHAMADOS (HELP DESK)

Código	Classificação	Versão	Data da Vigência
PRC.GTI.001	Interno	002	05/09/2024

ABERTURA DE CHAMADOS



ABERTURA DE CHAMADOS (HELP DESK)

Código

PRC.GTI.001

Classificação

Interno

Versão

002

Data da Vigência

05/09/2024



HELP DESK - ABERTURA DE CHAMADOS

Para melhor atendimento de suas demandas é necessário acessar o link do formulário (**TIC.FOR.007.001**) para preenchimento, clique na opção "**Concluir**" e salve. Após esta operação será criado automaticamente um protocolo de sua demanda junto ao departamento de Tecnologia da Informação e Comunicação. Toda evolução de sua demanda, da abertura ao fechamento será notificado e-mail informando o número do protocolo e a operação realizada, agora é só aguardar o atendimento.

Segue link: https://intranet.gruposerval.com.br/tela/public/form.php?form_id=1dop este link está disponível também no sistema TELA no menu **LINKS FORMULÁRIOS** e acima no QRCode.

A abertura de chamados na área de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) é uma prática essencial para garantir a eficiência e a eficácia dos serviços prestados. Cada chamado registrado contribui para:



Solução Rápida de Problemas:

Possibilita a identificação e resolução de problemas de maneira rápida e eficiente, minimizando o impacto/tempo na resposta.



Rastreamento de Incidentes:

Facilita o monitoramento e o histórico dos incidentes, ajudando na identificação de padrões e na prevenção de problemas futuros.



Priorização de Tarefas:

Auxilia na organização e priorização das solicitações, garantindo que os problemas mais críticos sejam tratados com a urgência necessária.

ABERTURA DE CHAMADOS (HELP DESK)

Código

PRC.GTI.001

Classificação

Interno

Versão

002

Data da Vigência

05/09/2024



Melhoria Contínua:

O registro dos chamados fornece dados valiosos que podem ser utilizados

para melhorar os processos e sistemas de TIC, aumentando a satisfação do atendimento.

Obs: Caso o mesmo indisponível por gentileza notificar via Whatsapp o número **(85)9 8616-7996**.

PROCESSO DE ABERTURA DE CHAMADOS - HELP DESK

Elementos do processo

 **Início**

Descrição

Início do Processo.



PREENCHER FORMULÁRIO

Descrição

O formulário deve ser preenchido com todas as informações possíveis para uma agilidade no atendimento da demanda, contribuindo para uma solução eficiente e eficaz.

Executantes

Solicitante

Responsável

Solicitante

 **Concluído?**

Descrição

Selecionar "Concluir?" na última pergunta do formulário.

Elaboração: Rogério Barbosa

Verificação: Rogério Barbosa

Aprovação: Rogério Barbosa

Página **4**
de **15**

Data: 26/08/2024

Data: 26/08/2024

Data: 26/08/2024

Proibida a reprodução não autorizada

ABERTURA DE CHAMADOS (HELP DESK)

Código

PRC.GTI.001

Classificação

Interno

Versão

002

Data da Vigência

05/09/2024

Atenção! Ao concluir não será mais possível editar esse formulário, apenas inicia um novo em branco.

Portões

Sim

Não



GERAR PROTOCOLO

Descrição

Processo automatizado

Executantes

Processo Automático

Responsável

Processo Automático

Informado

Responsável (Atribuído), solicitante

Implementação

Serviço Web

GRUPO

SERVAL

1970



**Enviar
Notificação
e-mail**

Descrição

O sistema notifica via e-mail os envolvidos.

ABERTURA DE CHAMADOS (HELP DESK)

Código	Classificação	Versão	Data da Vigência
PRC.GTI.001	Interno	002	05/09/2024

 **Recebe
Notificação
e-mail**

Descrição

O Solicitante recebe a notificação via e-mail com o N° do Protocolo para acompanhamento.

 **Recebe
Notificação
e-mail**

Descrição

O grupo de e-mail do TIC recebe a notificação via e-mail com o N° do Protocolo para o atendimento.

GRUPO

AVALIAR DEMANDA

Descrição

De acordo com as informações disponíveis no formulário é avaliado a demanda.

Executantes

Responsável (Atribuído)

Responsável

Responsável (Atribuído)

◆ **CONFORMIDADE** ◆

Descrição

As informações disponíveis estão em conformidade com o mínimo necessário para o atendimento ou contato para maiores esclarecimentos.

Portões

Não

Sim

Elaboração: Rogério Barbosa	Verificação: Rogério Barbosa	Aprovação: Rogério Barbosa	Página 6 de 15
Data: 26/08/2024	Data: 26/08/2024	Data: 26/08/2024	
Proibida a reprodução não autorizada			

ABERTURA DE CHAMADOS (HELP DESK)

Código

PRC.GTI.001

Classificação

Interno

Versão

002

Data da Vigência

05/09/2024

 **Enviar
Notificação
e-mail**

Descrição

O sistema notifica via e-mail os envolvidos.

 **Recebe
Notificação
e-mail**

Descrição

O Solicitante recebe a notificação via e-mail com o N° do Protocolo com a Não Conformidade.



 Etapa de Atendimento

Descrição

Este processo detalha a dinâmica utilizada para o atendimento.

Executantes

Responsável (Atribuído)

Responsável

Responsável (Atribuído)

Processo

ATENDIMENTO - PROCESSO DE ATENDIMENTO



Descrição

Fim do processo

Elaboração: Rogério Barbosa

Verificação: Rogério Barbosa

Aprovação: Rogério Barbosa

Página 7
de 15

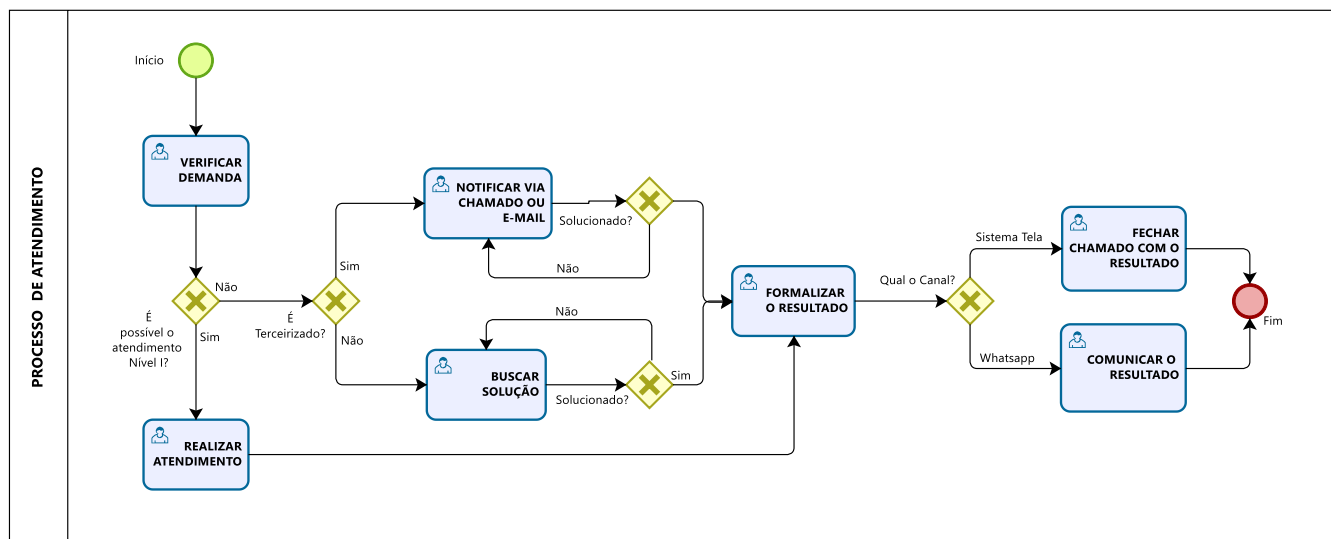
Data: 26/08/2024

Data: 26/08/2024

Data: 26/08/2024

Proibida a reprodução não autorizada

ATENDIMENTO



Powered by
bizagi
Modeler

PROCESSO DE ATENDIMENTO

O processo é iniciado acessando o protocolo criado, para avaliar a demanda, nesse momento será analisado o cenário para identificar o **diagnóstico** do problema, se possível realizar o atendimento no primeiro Nível I, buscando soluções com os integrantes da equipe ou a gerência ao qual direcionará a abordagem, caso o problema seja de responsabilidade dos parceiros(**Fornecedores Terceirizados**) que neste caso busca-se notificar o mais breve possível os canais de comunicação para que a solução e normalização seja eficiente, não abrindo mão de uma solução eficaz. Com o a situação já normalizada é descrita na solução do chamado o diagnóstico e a solução do mesmo.

O atendimento é realizado de maneira sistemática e organizada, seguindo as seguintes etapas:



Abertura do Chamado:

O usuário deve registrar o problema ou a solicitação através do link https://intranet.gruposerval.com.br/tela/public/form.php?form_id=1dop, disponível no menu **Links Formulários** do sistema TELA.

É necessário o preenchimento do formulário com uma descrição detalhada do incidente, incluindo o anexo da evidência (Print), IP ou AnyDesk, Telefone/Ramal, observadores, entre outros dados

Elaboração: Rogério Barbosa	Verificação: Rogério Barbosa	Aprovação: Rogério Barbosa	Página 8 de 15
Data: 26/08/2024	Data: 26/08/2024	Data: 26/08/2024	

Proibida a reprodução não autorizada

gruposerval.com.br

Código

PRC.GTI.001

Classificação

Interno

Versão

002

Data da Vigência

05/09/2024



Classificação e Priorização:

Os chamados são classificados e priorizados com base nos critérios de prioridade estabelecidos (detalhados abaixo).

Cada chamado recebe um nível de prioridade que determina a ordem de atendimento, ele é estabelecido pela fila de atendimento correspondente (Categoria, Subcategoria).

Urgente:



Definição:

Problemas que afetam diretamente a operação crítica da organização, impedindo o trabalho ou causando uma paralisação significativa.



Exemplos:

Falha total do sistema de e-mail, interrupção da rede corporativa, problemas de segurança cibernética graves.



Tempo de Resposta:

Imediato, com resolução prioritária.

Alta:



Definição:

Incidentes que têm um impacto significativo, mas não causam paralisação total. Necessitam de resolução rápida para evitar maiores complicações.



Exemplos:

Problemas de desempenho significativos em sistemas essenciais (RM TOTVS, TELA, falha de hardware em equipamentos críticos).



Tempo de Resposta:

Dentro de 4 horas úteis.

ABERTURA DE CHAMADOS (HELP DESK)

Código

PRC.GTI.001

Classificação

Interno

Versão

002

Data da Vigência

05/09/2024

Média:



Definição:

Problemas que afetam a produtividade dos usuários, mas têm soluções alternativas temporárias.



Exemplos:

Problemas de software que dificultam o trabalho, mas não o impedem completamente, solicitações de acesso a sistemas.



Tempo de Resposta:

Dentro de 24 horas úteis.

Baixa:



Definição:

Solicitações ou problemas de menor impacto, que não afetam significativamente as operações diárias.



Exemplos:

Solicitações de informações, dúvidas sobre o uso de sistemas, pequenos problemas de configuração.



Tempo de Resposta:

Dentro de 24 horas úteis.



Atribuição de Responsáveis:

Os Chamados são atribuídos a um responsável de acordo com sua especialidade e disponibilidade.

ABERTURA DE CHAMADOS (HELP DESK)

Código

PRC.GTI.001

Classificação

Interno

Versão

002

Data da Vigência

05/09/2024

O designado inicia a análise do problema, oferecendo o atendimento Nível I, e caso o problema esteja no prestador de serviço (Terceirizados), tipo equipamentos alocados, link dedicado entre outros, ele irá interagir na solução do problema ao concluir será relatado sobre o progresso da solução.



Resolução e Fechamento:

O responsável trabalha na solução do problema, mantendo o usuário atualizado.

Após a resolução, o chamado é fechado e o usuário é notificado.



Avaliação e Feedback:

O usuário pode fornecer um feedback sobre o atendimento, após o seu fechamento.

A avaliação é utilizada para melhorar continuamente os serviços da TIC.

PROCESSO DE ATENDIMENTO

Elementos do processo

Descrição

Início do processo.



VERIFICAR DEMANDA

Descrição

Baseado na experiência/conhecimento do responsável atribuído é feito a análise da demanda.

Executantes

Responsável (Atribuído)

Responsável

Responsável (Atribuído)

ABERTURA DE CHAMADOS (HELP DESK)

Código	Classificação	Versão	Data da Vigência
PRC.GTI.001	Interno	002	05/09/2024

◆ É possível o atendimento Nível I?

Descrição

Verifica se é possível realizar o atendimento.

Portões

Não

Sim

◆ É terceirizado?

Descrição

Procede de algum fornecedor de Produto ou Serviço contrato.

Portões

Não

Sim

📧 NOTIFICAR VIA CHAMADO OU E-MAIL

Descrição

Notifica o fornecedor sobre a ocorrência, podendo ser por sistema/e-mail/whatsapp, o canal mais ágil para obtenção da solução.

Executantes

Fornecedor (Terceirizado)

Responsável

Fornecedor (Terceirizado)

Informado

Responsável (Atribuído)

◆ Solucionado?

Descrição

Notificação de normalidade.

Portões

FORMALIZAR

O RESULTADO

Não

ABERTURA DE CHAMADOS (HELP DESK)

Código

Classificação

Versão

Data da Vigência

PRC.GTI.001

Interno

002

05/09/2024

BUSCAR SOLUÇÃO

Descrição

Localizar meio de solução, interagindo com os integrantes da equipe, buscando tutoriais, comunicando a gerência.

Executantes

Responsável (Atribuído)

Responsável

Responsável (Atribuído)

Solucionado?

Descrição

Solução para a normalidade.

Portões

Sim

Não

REALIZAR ATENDIMENTO

Descrição

Procede com o atendimento realizando o diagnóstico do problema para uma solução eficiente e eficaz.

Executantes

Responsável (Atribuído)

Responsável

Responsável (Atribuído)

FORMALIZAR O RESULTADO

Descrição

Adequar a resposta para o melhor entendimento do solicitante. Evitando comunicação técnica desnecessária.

Executantes

Responsável (Atribuído)

Responsável

Responsável (Atribuído)

FECHAR CHAMADO COM O RESULTADO

Elaboração: Rogério Barbosa

Verificação: Rogério Barbosa

Aprovação: Rogério Barbosa

Página **13**
de **15**

Data: 26/08/2024

Data: 26/08/2024

Data: 26/08/2024

Proibida a reprodução não autorizada

ABERTURA DE CHAMADOS (HELP DESK)

Código	Classificação	Versão	Data da Vigência
PRC.GTI.001	Interno	002	05/09/2024

Descrição

Retorno da solução ao solicitante, disponibilizando o diagnóstico e a solução encontrada na solução do chamado.

Executantes

Responsável (Atribuído)

Responsável

Responsável (Atribuído)

Informado

Solicitante

COMUNICAR O RESULTADO

Descrição

Retorno da solução ao solicitante, disponibilizando o diagnóstico e a solução encontrada na solução do chamado.

Executantes

Responsável (Atribuído)

Responsável

Responsável (Atribuído)

Informado

Solicitante



Descrição

Fim do processo.

Recursos

Solicitante (Função)

Descrição

Refere-se à função de indivíduos de dentro da organização que iniciam uma solicitação para um serviço, produto, informação ou ação específica. Esse papel é essencial para o funcionamento dos processos, pois é a partir das solicitações que muitas atividades e fluxos de trabalho são acionados.

Processo Automático (Função)

Descrição

Refere-se à automação de atividades e tarefas dentro de um processo, utilizando sistemas de software para executar ações sem a intervenção humana direta. Isso é feito para aumentar a

Elaboração: Rogério Barbosa	Verificação: Rogério Barbosa	Aprovação: Rogério Barbosa	Página 14 de 15
Data: 26/08/2024	Data: 26/08/2024	Data: 26/08/2024	
Proibida a reprodução não autorizada			

ABERTURA DE CHAMADOS (HELP DESK)

Código

PRC.GTI.001

Classificação

Interno

Versão

002

Data da Vigência

05/09/2024

eficiência, reduzir erros, garantir conformidade e liberar os colaboradores para se concentrarem em tarefas mais estratégicas.

Responsável (Atribuído) (Função)

Descrição

Refere-se ao indivíduo designado para gerenciar, monitorar e concluir uma tarefa, atividade ou processo específico. Esse papel é crucial para garantir que as responsabilidades sejam claramente definidas e que as atividades sejam realizadas de forma eficiente e dentro dos prazos estabelecidos.

Fornecedor (Terceirizado) (Função)

Descrição

Refere-se à função e responsabilidade de indivíduos ou empresas externas que fornecem bens, serviços ou ambos para a organização. Esses fornecedores são essenciais para a operação e sucesso de diversos processos empresariais.

