

POP – PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

Código
POP01

Rev
00



Nome do documento

CENTRAL DE SERVIÇO – ABERTURA DE CHAMADO

Elaboração		Aprovação	
Assinatura	Data	Assinatura	Data
Nome:	Alex Brilhante	Nome:	Claudio Pontes
Cargo:	Coord. de Gestão e Apoio a Governança de TIC	Cargo:	Diretor - DTI

1.0 PROCEDIMENTO

FLUXO	PROCESSO
<pre> graph TD Start((Necessidade de serviço DTI)) --> Wiki[Consulta portfólio de soluções WIKI] Wiki --> D1{Consigo resolver?} D1 -- NÃO --> GLPI[ABRE CHAMADO GLPI] D1 -- SIM --> D2{Tem documentação?} D2 -- NÃO --> Reg[Registro a ausência de documentação] D2 -- SIM --> Doc[Consultar documentação] Doc --> D3{Conseguir resolver?} D3 -- NÃO --> GLPI D3 -- SIM --> End(()) GLPI --> End2((POP - XXX / CENTRAL DE SERVIÇO)) </pre>	*FLUXO DE ESTADO FUTURO Serviços As demandas de serviço de TI podem ser divididas em: - Atendimento de máquinas – Referente a serviços de hardware; - Atendimento de sistemas – referente a suporte aos sistemas; Necessidade de serviços Se um servidor precisar de algum dos serviços de TI, ele deve acessar o portfólio de soluções disponível em www.wiki.com e encontrar a solução adequada para sua necessidade. O portfólio oferece uma ampla gama de soluções, possibilitando que o próprio usuário resolva o problema. Se, por algum motivo, o usuário não conseguir resolver o problema, ele deve abrir um chamado. Antes de abrir o chamado as seguintes etapas devem ser obedecidas: - Consulte o WIKI. - Procure pela solução relevante. - Se encontrar a solução, siga as instruções para resolver o problema. - Se não encontrar a solução, abra um chamado indicando a falta de documentação. - Mesmo com a documentação disponível, se o servidor não conseguir resolver o problema, então deve abrir o chamado. Prazo para resposta Os prazos de atendimento variam conforme a natureza do problema, e o usuário será informado sobre eles durante a abertura do chamado. O servidor receberá notificações por e-mail a cada mudança no status do atendimento. Avaliação Ao término de cada atendimento, o usuário é convidado a realizar uma pesquisa de satisfação, na qual pode avaliar a qualidade do serviço prestado ou apresentar reclamações, se necessário.



POP – PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃOCódigo
POP01Rev
00

Nome do documento

CENTRAL DE SERVIÇO – ABERTURA DE CHAMADO

2.0	RESPONSABILIDADES	
Responsável	Atividade	Periodicidade
-	-	-
3.0	CONTROLES E REGISTROS	
Identificação	Responsável pela coleta	Meio e local de armazenamento
-	-	-
4.0	ANEXOS	
Identificação		Meio e local de armazenamento
-		-