

POP – PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

Nome do documento

CENTRAL DE SERVIÇO – CRIAÇÃO DE FORMULÁRIO DE SERVIÇO

Código
POP02

Rev
01



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

1.0 PROCEDIMENTO

FLUXO	PROCESSO
<pre> graph TD Start(()) --> Step1[Identifica o serviço para criação do form] Step1 --> Step2[Levanta os requisitos do formulário] Step2 --> Step3[Cadastra o serviço no GLPI] Step3 --> Step4[Configurar as ações do formulário no GLPI] Step4 --> Step5[Disponibiliza o formulário no WIKI] Step5 --> Step6[Libera o formulário para uso] Step6 --> End(()) End --- Monitor[Avalia e monitora o formulário] </pre>	Para a criação de chamados no GLPI, geralmente são necessárias as seguintes etapas: ETAPA 1. Identificação do serviço: Esta etapa envolve identificar o tipo de serviço ou problema para o qual o chamado será aberto. Por exemplo, se é um problema de hardware, software, solicitação de serviço, etc. ETAPA 2. Cadastro e configuração do formulário: Após identificar o serviço, é necessário configurar um formulário adequado para capturar todas as informações relevantes sobre o problema ou solicitação. Isso pode incluir campos como título do chamado, descrição do problema, prioridade, categoria, entre outros, dependendo das necessidades da organização. ETAPA 3. Disponibilizar o formulário no portal de autoatendimento (WIKI): Uma vez configurado o formulário, ele deve ser disponibilizado no portal de autoatendimento para que os usuários possam acessá-lo e abrir chamados quando necessário. Isso facilita o processo para os usuários, permitindo que eles relatem problemas ou solicitem serviços de forma eficiente. ETAPA 01 – Identificação do serviço; Cada formulário do GLPI representa um serviço disponibilizado pelo DTI, conforme o catálogo de serviços aumenta, a equipe pode ampliar o escopo de serviço através de formulários pré-estabelecidos. Para Criar um formulário no GLPI, deve-se seguir: 1. Identificação do serviço: O que ele faz, quem é o técnico responsável; 2. Dados do usuário necessários para o chamado (por exemplo, nome, departamento, número de contato). 3. Prazo de atendimento (se houver algum prazo específico para a resolução do chamado). 4. Tipo de atendimento (por exemplo, suporte técnico, solicitação de serviço, relatório de problema). 5. Quem pode acessar e preencher o formulário (por exemplo, todos os funcionários, apenas usuários específicos, etc.).



POP – PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

Nome do documento

CENTRAL DE SERVIÇO – CRIAÇÃO DE FORMULÁRIO DE SERVIÇO

Código
POP02

Rev
01



6. Preenchimento do **DOC01 – Planilha de catálogo de serviços** com os dados do atendimento;

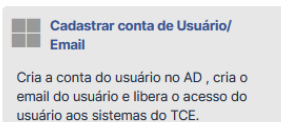


Imagem 01 – Exemplo de serviço de TI

ETAPA 02 – Cadastro e configuração do formulário;

1. Criação do formulário:

- Acesse o GLPI e navegue até a seção de administração ou configurações onde os formulários são gerenciados.
- Utilize as opções fornecidas para criar um novo formulário, inserindo todas as informações relevantes conforme identificado durante a etapa de identificação do serviço.
- Certifique-se de incluir todos os campos necessários para capturar as informações dos usuários e detalhes do chamado de acordo com os requisitos estabelecidos.

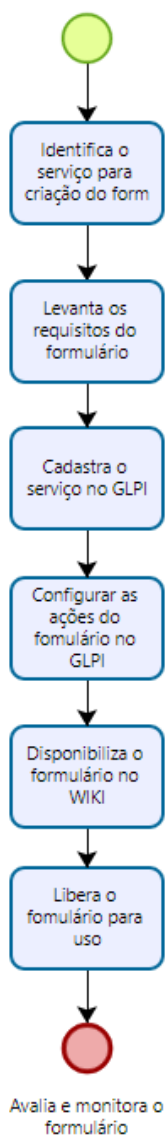
2. Configuração de ação do formulário:

- Após criar o formulário, configure as ações que serão tomadas quando o formulário for preenchido e enviado pelos usuários.
- Isso pode incluir a atribuição automática de técnicos responsáveis, notificações por e-mail, criação automática de tickets, entre outras ações, dependendo dos processos e fluxos de trabalho estabelecidos pela equipe de suporte.

3. Ativação da pesquisa de satisfação:

- ⚠ A pesquisa segue um padrão para todos os formulários, o usuário não precisa se preocupar com este requisito.
- Caso seja necessário incluir uma pesquisa de satisfação específica, deve ser usado um documento externo, porém essa padronização deve ser feita pela equipe de construção do GLPI ou enviada diretamente para o usuário via link após o encerramento do chamado.

O **MANUAL DE CADASTRO DE FORMULÁRIO DE SERVIÇO** fornecerá detalhes passo a passo sobre como realizar cada uma dessas etapas dentro do GLPI, garantindo que o formulário seja configurado corretamente e pronto para uso pelos usuários. Certifique-se de seguir as instruções do manual para garantir a precisão e a consistência no processo de criação de formulários.



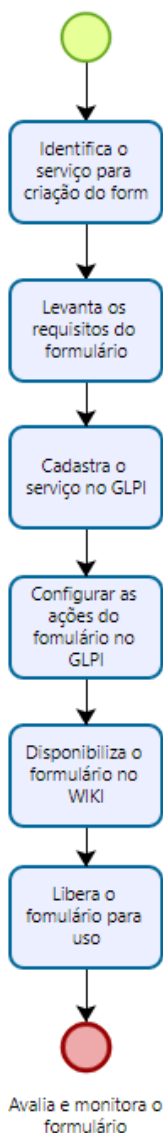
POP – PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

Nome do documento

CENTRAL DE SERVIÇO – CRIAÇÃO DE FORMULÁRIO DE SERVIÇO

Código
POP02

Rev
01



ETAPA 3. Disponibilizar o formulário no portal de autoatendimento (WIKI)

Após a criação e parametrização adequada do formulário no GLPI, o próximo passo é alimentar o WIKI com informações sobre o novo serviço adicionado. Isso permitirá que os clientes de serviços da DTI acessem facilmente a opção de atendimento.

Para realizar essa tarefa, o responsável pelo documento deve seguir estas etapas:

- Criação de uma nova página ou seção: Dentro do WIKI, crie uma nova página ou seção dedicada aos serviços oferecidos pela DTI. Se já houver uma seção existente para formulários de serviço, adicione o novo serviço lá.
- Descrição do novo serviço: Na página dedicada ao novo serviço, forneça uma descrição clara e concisa do serviço. Isso deve incluir informações sobre o que o serviço faz, quem pode usá-lo e como ele beneficia os usuários.
- Instruções para acesso ao formulário: Forneça instruções passo a passo sobre como os clientes podem acessar o formulário no GLPI para solicitar o serviço. Isso pode incluir links diretos para o formulário, capturas de tela ou vídeos demonstrando o processo de preenchimento do formulário.
- Atualização e manutenção contínua: Certifique-se de revisar periodicamente as informações no WIKI para garantir que estejam atualizadas e precisas. À medida que novos serviços são adicionados ou alterações são feitas nos procedimentos existentes, atualize o WIKI conforme necessário para refletir essas mudanças.

Ao alimentar o WIKI com informações sobre o novo serviço e disponibilizar a opção de atendimento para os clientes da DTI, você facilita o acesso e a utilização dos serviços oferecidos pela equipe de TI, melhorando a experiência do usuário e promovendo a transparência e eficiência no atendimento.

Central de Atendimento

Contas de Usuário

Serviço	Descrição	Forma de Atendimento	Complexidade	Quem pode Solicitar	Prazo de Atendimento	Informações Requisitos	Observações
Criar conta de usuário	Cria conta de usuário e email para acessar as estações de trabalho do grupo solicitado e liberação de acesso a sistemas.	Remoto	Baixa	RH, Diretores e Chefes	4 horas	Dados do usuário e sistemas que terá acesso	-
Alterar ou desativar conta de usuário	Alterar ou desativar conta de usuário, impedindo o acesso às estações de trabalho, conta de email e acesso a sistemas.	Remoto	Baixa	RH, Chefes e Diretores	4 horas	Dados do usuário, documentação comprobatória de exoneração/renúncia/demissão.	-
Recuperar senha de usuário	Altera a senha do usuário para acesso à estação de trabalho.	Remoto	Baixa	Proprietário da Conta	4 horas	Dados do usuário.	Apenas o dono da conta poderá solicitar esse atendimento!

Imagem 02 – Exemplo de serviço WIKI

POP – PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	Código POP02	Rev 01	
Nome do documento CENTRAL DE SERVIÇO – CRIAÇÃO DE FORMULÁRIO DE SERVIÇO			

	⚠ Os formulários devem ser pensados para gerar indicadores e entregar uma análise estratégica sobre os serviços oferecidos.
--	---

2.0 RESPONSABILIDADES		
Responsável	Atividade	Periodicidade
Central de Serviço	Criação e manutenção dos serviços no GLPI, Manutenção da Planilha de catálogo de serviços	Semanal
Central de Serviço	Manutenção do WIKI	Semanal

3.0 CONTROLES E REGISTROS		
Identificação	Responsável pela coleta	Meio e local de armazenamento
DOC01 – Planilha de catálogo de serviços	Central de Serviço	OneDrive – Pasta CPANTI

4.0 ANEXOS	
Identificação	Meio e local de armazenamento
MANUAL DE CADASTRO DE FORMULÁRIO DE SERVIÇO	Anexo POP – Central de serviço

POP – PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

Nome do documento

**CENTRAL DE SERVIÇO – CRIAÇÃO DE FORMULÁRIO
DE SERVIÇO**

Código
POP02

Rev
01

