

POP – PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

Código
POP 03

Rev
01



Nome do documento

CENTRAL DE SERVIÇO – TRATAMENTO DE CHAMADO NA CENTRAL DE SERVIÇO

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(()) --> A[Usuário cria chamado no GLPI] A --> B{Central de suporte consegue resolver?} B -- SIM --> C[Resolve o chamado do cliente] B -- NÃO --> D[Atribui um técnico para o chamado] C --> E[Modifica o status para SOLUCIONADO] D --> F[Técnico - Soluciona o chamado] F --> E E --> G(()) G --- H[Encerra o chamado/Envia pesquisa de satisfação] </pre> <i>Imagem 01 – Chamados sem atribuição automática do técnico</i>	Este documento apresenta as etapas para atendimento de chamado NO GLPI. Os chamados abertos no GLPI podem ser abertos obedecendo dois cenários: • CENÁRIO 01 – Chamado sem atribuição automática de técnico; • CENÁRIO 02 – Chamado com atribuição automática de técnico; ⚠ O monitoramento dos chamados é realizado diariamente, sendo de responsabilidade da Central de Serviços. ⚠ A avaliação da satisfação do cliente deve ser monitorada semanalmente, gerando um indicador de satisfação semanal de satisfação com os serviços de TI. CENÁRIO 01 – Chamado sem atribuição automática de técnico; O usuário inicia o processo abrindo um chamado no GLPI. Se as configurações do chamado estiverem corretas, os dados do usuário e do chamado estarão preenchidos, incluindo o prazo de atendimento. ⚠ Anexo a este documento, consta o MANUAL DE TRATAMENTO DE CHAMADOS NO GLPI. Se o chamado representar uma demanda que a Central de Serviço pode resolver, esta prossegue com a solução do problema de acordo com as necessidades do cliente de TI. Após a conclusão da demanda, a Central de Serviço altera o status do chamado de "Em Atendimento" para "Concluído" no sistema. Nos casos em que o chamado não pode ser solucionado pela Central de Serviço, o responsável pelos chamados acessa a solicitação e a atribui ao técnico responsável. Neste cenário, é o técnico que assume a responsabilidade pela solução do problema e pela alteração do status para "Concluído". Ao finalizar o chamado, o cliente é notificado por e-mail e convidado a realizar uma pesquisa de satisfação.

POP – PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

Código
POP 03

Rev
01



Nome do documento

CENTRAL DE SERVIÇO – TRATAMENTO DE CHAMADO NA CENTRAL DE SERVIÇO

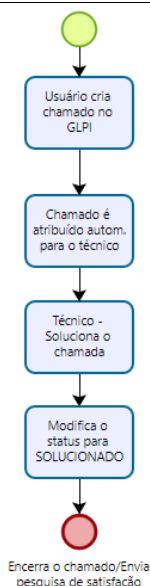


Imagem 02 – Chamados com atribuição automática do técnico

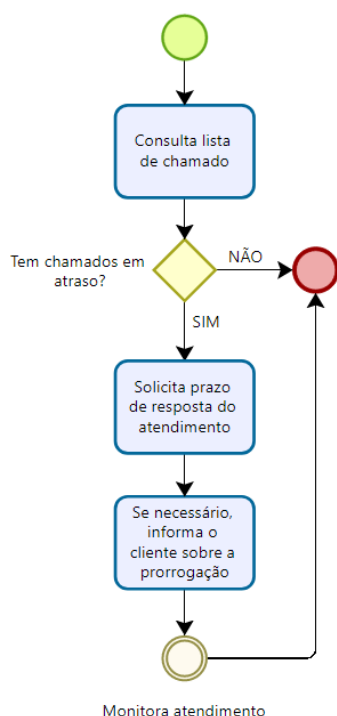


Imagem 03 – Monitoramento de chamados

CENÁRIO 02 – Chamado com atribuição automática de técnico;

Quando o formulário permite a definição prévia do técnico ou grupo de trabalho responsável pelo chamado, o fluxo de tratamento segue os seguintes critérios:

- O usuário inicia o processo abrindo um chamado no GLPI. Se as configurações estiverem corretas, os dados do usuário e do chamado serão preenchidos automaticamente, incluindo o prazo de atendimento.
- O técnico designado recebe a notificação do chamado aberto e procede com a solução do problema de acordo com a demanda do cliente.
- Após solucionar a demanda do cliente, o técnico deve alterar o status do chamado de "Em Atendimento" para "Concluído".
- Ao finalizar o chamado, o cliente é notificado por e-mail e convidado a realizar uma pesquisa de satisfação.

⚠ Neste caso, a central de atendimento não intervém no chamado, sendo que a solicitação é encaminhada diretamente para o técnico responsável.

Monitoramento

Diariamente a Central de serviços deve consultar a lista de chamados em aberto no GLPI, fazendo as seguintes conferências:

- A lista de chamados, possui demandas em atraso? Se sim:
 - Entra em contato com o técnico responsável e solicita o prazo de resposta ao cliente de TI;
 - De acordo com a resposta, a Central de Serviço pode alterar o prazo de resposta ao cliente;
- A lista de chamados possui chamados sem técnico atribuído? Se sim:
 - Analisa o chamado e atribui o técnico responsável;
- Avaliar periodicamente chamados dentro do GLPI, prezando pela qualidade e satisfação do cliente em relação aos serviços prestados pela DTI;

AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO CLIENTE

Semanalmente, a equipe da Central de Serviço realiza a análise dos resultados da pesquisa de satisfação, gerando o indicador de "SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS DE TI".

Em situações específicas, a equipe da Central pode contatar os clientes para aprofundar a pesquisa, visando compreender melhor as questões levantadas pelos mesmos.

POP – PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	Código POP 03	Rev 01	
Nome do documento CENTRAL DE SERVIÇO – TRATAMENTO DE CHAMADO NA CENTRAL DE SERVIÇO			

2.0 RESPONSABILIDADES		
Responsável	Atividade	Periodicidade
Central de serviço	Monitoramento dos chamados, solução, atribuição de demandas, pesquisa de satisfação	Diário
Técnico	Resolução dos chamados	Diário

3.0 CONTROLES E REGISTROS		
Identificação	Responsável pela coleta	Meio e local de armazenamento
Indicador - SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS DE TI	Central de Serviço	GLPI

4.0 ANEXOS	
Identificação	Meio e local de armazenamento
MANUAL DE TRATAMENTO DE CHAMADOS NO GLPI	Anexo POP – TRATAMENTO DE CHAMADO NA CENTRAL DE SERVIÇO

