

Processo Gestão de TI	Código	Folha nº
	P.DIAT.03	1/2

Fluxo	Responsável		Observação
1. Receber os chamados	Central de Serviços/ Suporte	Chamado GLPI	<p>Abrir e gerenciar os chamados pela ferramenta GLPI.</p> <p>Abrir os chamados através de: Telefone/Presencial/E-mail/Documento Físico/Central de Serviços/Intrajus.</p>
2. Identificar Tipo de Chamado	Central de Serviços/ Suporte	Chamado GLPI	Atentar que os Serviços podem ser: Incidente ou Requisição.
3. Categorizar o chamado	Central de Serviços/ Suporte		Registrar Chamado. Identificar em qual categoria se enquadra.
4. Verificar Base de Conhecimento	Central de Serviços/ Suporte		Pesquisar na Base de Conhecimento se existe "chamados" similares e quais foram os procedimentos adotados.
5. Solucionar Chamado (N1)	Central de Serviços/ Suporte		<p>Direcionar para N2, se identificado que não se trata de atendimento para N1:</p> <p>Grupo Solucionador – Nível 1: É o grupo responsável pelo atendimento inicial dos usuários/clientes que fará a abertura de chamado para registro e tratamento do que foi reportado. Também coletará todas as informações necessárias para que o chamado seja atendido com eficácia e eficiência. Baseado nos documentos de procedimentos operacionais padrão – POPs fará o tratamento inicial do chamado, fechando o chamado quando solucionado ou escalonando-o para o próximo nível se não o solucionar.</p> <p>Grupo Solucionador – Nível 2: É o responsável pela recepção dos chamados não solucionados pelos grupo de nível 1 que procederá com o atendimento ao mesmo tentando solucioná-lo. Poderá, quando necessário, escalonar o chamado para o Grupo de Nível 3 e o acompanhará até a sua finalização. Será os responsáveis pela escrita dos POPs para facilitar o tratamento inicial pelo grupo de nível 1.</p>
6. Contatar Solicitante	Central de Serviços/ Suporte		Colocar o chamado em status de Pendente se não conseguir contatar em pelo menos 30 minutos.
7. Resolver Chamado	Central de Serviços/ Suporte		Voltar para o item 5 em caso não resolvido.
8. Encerrar Chamado	Central de Serviços/ Suporte		Esperar o solicitante validar a solução. Caso não valide, voltar para item 5.
9. Fechar Chamado	Central de Serviços/ Suporte		Aguardar a Central de Serviços/Suporte Informar a solução no GLPI. Status de fechado ao chamado.

Atendimento a Chamados - GLPI

Processo	Código	Folha nº
Gestão de TI	P.DIAT.03	2/2

Histórico de Alterações			
Data	Revisão	Descrição das alterações	Aprovação
08/09/2016	00	Validação pelo Gestor	José Baptista dos Santos Neto