




PO-TEI-001-01

# PO

**PROCEDIMENTO OPERACIONAL**



**TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**  
SUPORTE AO CLIENTE DE TI

	<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL</b>		
	<b>SUORTE AO CLIENTE DE TI</b>	CÓDIGO: PO.TEI.001	REVISÃO: 01 PÁGINA: 1/3

## 1. OBJETIVO

- 1.1. Orientar nossos clientes internos e externos que utilizam recursos tecnológicos geridos pelo setor de TI (Tecnologia da Informação) a fim de apresentar os métodos de atendimento e o fluxo da solicitação.
- 1.2. Orientar nossos clientes de forma resumida e objetiva quais melhores práticas para manipulação dos ativos físicos e lógicos de forma a garantir a confiabilidade da informação na sua entrada, processamento e saída.

## 2. RESPONSABILIDADES

Elaboração e revisão: Gerência de Tecnologia da Informação


Execução: Todas as áreas do INTS.

## 3. DEFINIÇÕES

- 3.1. Informação – Ativo de maior valor na organização.
- 3.2. Confiabilidade – Garante que a informação esteja disponível, íntegra e acessível para quem de direito.
- 3.3. Cliente – Qualquer pessoa física ou jurídica que manipulem informações computacionais sob responsabilidade do INTS. Gerência, Colaboradores, Estagiários, Menor Aprendiz Prestadores de serviço e etc.

## 4. PROCEDIMENTO

- 4.1. Toda e qualquer solicitação que seja destinada ao setor de TI deverá ser registrada por um de nossos portais de atendimento, sendo eles o [GLPI](#) na sede e o [Helpdesk](#) para demais unidades, em caso de indisponibilidade desses portais as solicitações poderão ser enviadas para o e-mail [solicitacao.suporte@ints.org.br](mailto:solicitacao.suporte@ints.org.br) para tratativa da demanda.
- 4.2. As solicitações enviadas para o e-mail [solicitacao.suporte@ints.org.br](mailto:solicitacao.suporte@ints.org.br) devem seguir alguns requisitos para melhor tratamento.
  - 4.2.1. O assunto deve ser objetivo como: Relatar Incidentes em equipamentos de TI - Setor.

	<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL</b>		
	<b>SUORTE AO CLIENTE DE TI</b>	<b>CÓDIGO:</b> PO.TEI.001	<b>REVISÃO: 01</b> <b>PÁGINA: 2/3</b>

4.2.2. O “corpo” do e-mail deve ser devidamente dividido com marcadores e informações como: nome completo do solicitante, patrimônio do equipamento, caso se aplique, descrição com riquezas de detalhes e se possível alguma imagem em anexo que ajude a identificar a demanda.

4.3. O setor de TI poderá entrar em contato via telefone ou através de alguma ferramenta de comunicação instantânea caso haja dúvidas sobre o conteúdo do chamado que inviabilize sua caracterização para acompanhamento online e posteriormente documentará de forma mais clara a ocorrência.

4.4. As solicitações serão atendidas em um prazo máximo de até 24hs úteis após seu registro, já a conclusão das mesmas dependerá do nível de complexidade e o prazo será acordado com o cliente.

**4.5. Cadastro de usuários primeiro acesso:**


O processo de cadastro de usuários, requer que o gestor da área faça a solicitação através de nossos portais de atendimento requisitando para quais serviços o cliente terá acesso, suas permissões efetivas caso necessário e nessa etapa também é efetivado o cadastro do e-mail corporativo. As instruções para solicitação estão disponibilizadas no **MN.TEI.001**.

**4.6. Atendimento aos chamados para manutenção de software ou hardware:**

O cliente que deseja um atendimento pela equipe técnica, seja para atualizar um software, problema de hardware, problema de utilização de sistemas internos, faz necessário a interação em nossos portais de atendimento, qual é feito pelo gestor do setor ou em sua ausência qualquer colaborador que necessite do atendimento. As instruções para cadastro estão disponibilizadas no **MN.TEI.001**.

**4.7. Definir especificações e providenciar aquisição de software ou hardware:**

As tecnologias crescem de forma exponencial, surgindo a necessidade de implantação de um processo que atenda as demandas internas e externas do INTS, sendo assim, fazemos um acompanhamento constante sobre o parque tecnológico sendo necessário que haja uma análise para cada elemento:

 <b>INTS</b> Instituto Nacional de Tecnologia e Saúde	<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL</b>		
	<b>SUORTE AO CLIENTE DE TI</b>	<b>CÓDIGO:</b> PO.TEI.001	<b>REVISÃO: 01</b> <b>PÁGINA: 3/3</b>

4.7.1. Aquisição de equipamentos (hardware): As instruções para solicitação estão disponibilizadas no **MN.TEI.001**.

4.7.2. Aquisição de softwares: As instruções para solicitação estão disponibilizadas no **MN.TEI.001**.

4.7.3. Desenvolvimento interno de software: As instruções para solicitação estão disponibilizadas no **MN.TEI.001**.

No contexto desse processo podemos destacar que a equipe de TI faz análise de todas as soluções requeridas pelos diversos setores, apresentando o que entende ser a solução mais viável, atribuindo o custo-benefício, a viabilidade técnica e contexto da aplicação do que está sendo vislumbrado.

## 5. DOCUMENTOS COMPLEMENTARES/REFERÊNCIAS

PT.TEI.001 - Política de Segurança da Informação

MN.TEI.001 - Manual GLPI

## 6. CONTROLE DE REGISTRO

Não se aplica.

## 7. HISTÓRICO DE ALTERAÇÕES

Revisão	Elaborado/ revisor por	Data	Histórico das alterações	Aprovado por	Data
00	Antonio Rodrigo	06.01.2021	Elaboração do Procedimento	Tiago Galderice	06.01.2021
01	Jessica Costa	15.06.2021	Inclusão no Sistema Qockpit	Taneide Alves	15.06.2021