




PO-TIC-001-02

PO

PROCEDIMENTO OPERACIONAL



TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
SUPORTE AO CLIENTE DE TI

	PROCEDIMENTO OPERACIONAL		
	SUORTE AO CLIENTE DE TI	CÓDIGO: PO.TIC.001	REVISÃO: 02 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 para tratativa da demanda.


4.2. As solicitações enviadas para o e-mail 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.

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.

	PROCEDIMENTO OPERACIONAL		
	SUORTE AO CLIENTE DE TI	CÓDIGO: PO.TIC.001	REVISÃO: 02 PÁGINA: 2/3

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.TIC.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.TIC.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:

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

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

4.7.3. Desenvolvimento interno de software: As instruções para solicitação estão disponibilizadas no **MN.TIC.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.TIC.001 - Política de Segurança da Informação

MN.TIC.001 - Manual GLPI

6. CONTROLE DE REGISTRO

Não aplicável.

7. HISTÓRICO DE ALTERAÇÕES

 <small>Instituto Nacional de Tecnologia e Saúde</small>	PROCEDIMENTO OPERACIONAL		
	SUORTE AO CLIENTE DE TI	CÓDIGO: PO.TIC.001	REVISÃO: 02 PÁGINA: 3/3

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
02	Antonio Rodrigo	08.07.2021	Alteração da nomenclatura do setor "TEI" para "TIC"	Tiago Galderice	08.07.2021