

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

Fluxo	Responsável	Referência	Observação
1. Receber os chamados	Analista Junior/ Operador de Teste	Chamado GLPI	Abrir e gerenciar os chamados pela ferramenta GLPI (Gestionnaire Libre de Parc Informatique). Abrir os chamados através de: Telefone/Presencial/E-mail/Documento Físico/Central de Serviços/Intrajus.
2. Identificar tipo de chamado	Analista Junior/ Operador de Teste	Chamado GLPI	Atentar que os Serviços podem ser: Incidente ou Requisição.
3. Categorizar o chamado	Analista Junior/ Operador de Teste		Registrar Chamado. Identificar em qual categoria se enquadra.
4. Verificar base de conhecimento	Analista Junior/ Operador de Teste		Pesquisar na Base de Conhecimento se existe "chamados" similares e quais foram os procedimentos adotados.
5. Solucionar chamado (N1)	Analista Junior/ Operador de Teste		Direcionar para N2, se identificado que não se trata de atendimento para N1: 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. Grupo Solucionador – Nível 2: É o responsável pela recepção dos chamados não solucionados pelos grupos 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. Serão os responsáveis pela escrita dos POPs para facilitar o tratamento inicial pelo grupo de nível 1.
6. Contatar solicitante	Analista Junior/ Operador de Teste		Colocar o chamado em status de Pendente se não conseguir contatar em pelo menos 30 minutos.
7. Resolver chamado	Analista Junior/ Operador de Teste		Voltar para o item 5 em caso não resolvido.



Atendimento a Chamados - GLPI

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

8. Encerrar chamado	Analista Junior/ Operador de Teste		Esperar o solicitante validar a solução. Caso não valide, voltar para item 5.
9. Fechar chamado	Analista Junior/ Operador de Teste		Aguardar a Central de Serviços/Suporte Informar a solução no GLPI. Status de fechado ao chamado.

Histórico de Alterações			
Data	Revisão	Descrição das alterações	Aprovação
08/09/2016	00	Validação pelo Gestor	José Baptista dos Santos Neto
04/06/2019	01	Ajuste na nomenclatura dos responsáveis pelos Fluxos 1 ao 9.	José Baptista dos Santos Neto