



# EDUCAÇÃO METODISTA

## INSTRUÇÃO DE TRABALHO HELP DESK – SOLICITAÇÃO DE ATENDIMENTO DE TI

IT-CSC-003 – REV00

Elaborado por:	Aprovador por:	Homologado por:
Augusto Sacchi Longhi Analista de Suporte	Eduardo Garcia Coordenador da DTI	Leonardo Alecrim Gerente da DTI
Data: 06 / 08 / 2018	Data: 06 / 08 / 2018	Data: 06 / 08 / 2018



## SUMÁRIO

1. OBJETIVO .....	3
2. ABRAGÊNCIA .....	3
3. DOCUMENTOS COMPLEMENTARES .....	3
4. GLOSSÁRIO .....	3
5. INFRAESTRUTURA E SISTEMA .....	3
6. ETAPAS PARA INCLUSÃO DE SOLICITAÇÃO DE ATENDIMENTO DE TI .....	3
6.1. Solicitar atendimento .....	3
6.2. Preenchimento do Formulário .....	4
6.2.1. Encaminhando solicitação .....	6
7. ACOMPANHAMENTO DA SOLICITAÇÃO .....	7
7.3. Consultando fluxograma .....	10
7.3.1. Consultando histórico .....	10
8. QUESTIONARIO DE AVALIAÇÃO .....	11
8.1. Localizando o questionário .....	11
9. RESPONSABILIDADES .....	12
10. LISTA DE DISTRIBUIÇÃO .....	12

# INSTRUÇÃO DE TRABALHO HELP DESK – SOLICITAÇÃO DE ATENDIMENTO DE TI

## 1. OBJETIVO

Orientar aos usuários como realizar abertura e consulta de solicitação de atendimento, através da ferramenta SoftExpert, Módulo workflow.

## 2. ABRANGÊNCIA

Todas as Instituições Metodista de Educação.

## 3. DOCUMENTOS COMPLEMENTARES

N/A.

## 4. GLOSSÁRIO

HELP DESK – Solicitação de atendimento

## 5. INFRAESTRUTURA E SISTEMA

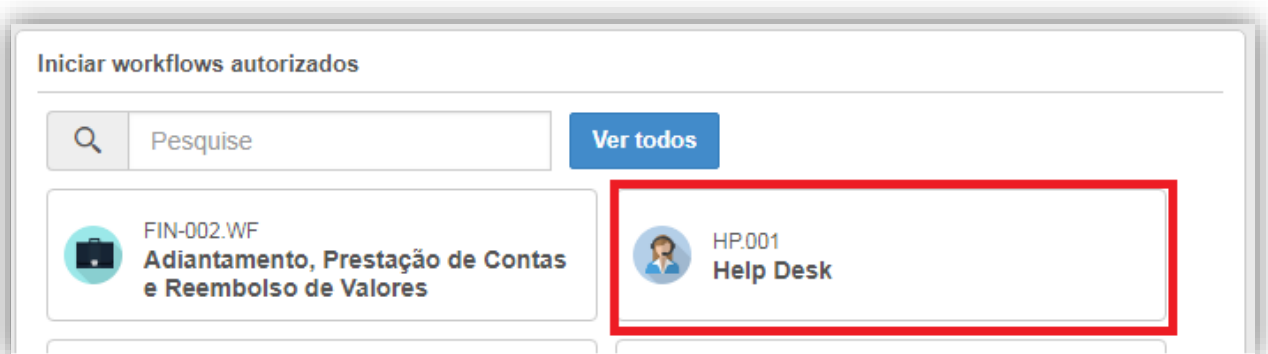
O preenchimento será feito através da ferramenta SoftExpert, Módulo workflow.

## 6. ETAPAS PARA INCLUSÃO DE SOLICITAÇÃO DE ATENDIMENTO DE TI

O solicitante deverá efetuar os passos abaixo definidos para solicitar o atendimento do departamento de TI.

### 6.1. Solicitar atendimento

A solicitação deverá ser preenchida clicando no botão “Help Desk”, localizado na home da área de trabalho do SE.



# INSTRUÇÃO DE TRABALHO HELP DESK – SOLICITAÇÃO DE ATENDIMENTO DE TI



EDUCAÇÃO  
METODISTA

No campo “Titulo” o funcionário deve digitar os dados: Prédio da onde se encontra – Setor – Nome – Ramal de contato, conforme o exemplo abaixo. Em seguida clicar em Salvar.

Execução de atividade > 2018.00000095 - 02/08/2018 - 151582-0 - Augusto Sacchi Longhi  
Help Desk [Rev. 03] | Execução

Registro Ações Ferramentas  
Salvar Enviar para Atendimento Cancelar Chamado Identificação Relatório Relatório do formulário

NAVEGAÇÃO << SOLICITAR ATENDIMENTO > HELP DESK

INICIADOR Augusto Sacchi Longhi SOLICITANTE Augusto Sacchi Longhi PRAZO DESTA ATIVIDADE 07/08/2018 15:31

Identificação

Identificador 2018.00000095 Título SIGMA - DTI - AUGUSTO LONGHI - 5555

Cancelar Salvar

Instituição E-mail Secundário para follow up

Anexo 1 Selecionar arquivo Selecionar Anexo 2 Selecionar arquivo Selecionar Anexo 3 Selecionar arquivo Selecionar

Descrição do Incidente

## 6.2. Preenchimento do Formulário

HELP DESK

EDUCAÇÃO METODISTA

Identificação do Serviço TI

Área de Atuação Tipo de Serviço Processo Serviço Atividade SLA

Não Possui cadastro Nome E-mail Tipo

Instituição E-mail Secundário para follow up

Anexo 1 Selecionar arquivo Selecionar Anexo 2 Selecionar arquivo Selecionar Anexo 3 Selecionar arquivo Selecionar

Descrição do Incidente



## Identificação do Serviço

### a) Área de atuação

- TI

Será escolhida esta opção para solicitar atendimentos prestados pela diretoria da tecnologia da informação. As demais opções são para solicitações da frente avançada e do CSC e seguiram um fluxo diferenciado.

- ADM

- FIN

### b) Tipo de serviço

- Suporte

Dificuldades relacionadas a hardware e software de computadores e impressoras.

- Sistemas

Dificuldades relacionadas aos sistemas utilizados pela metodista para as áreas acadêmica, administrativa e financeira.

- Infraestrutura

Dificuldades relacionadas a estrutura de redes e domínios da metodista.

### c) Processo

- Incidente

Interrupção de serviço não planejada.

- Mudança

Solicitação de mudança de processo ou equipamento.

- Operação

Auxílio com a operação de ferramentas e sistemas.

### d) Serviço

O usuário irá escolher o nome do serviço que necessitará de auxílio dentre as opções do tipo de serviço optado.

e) Atividade

O usuário irá informar a atividade que necessita de auxílio dentro do serviço escolhido.

f) SLA

Campo preenchido automaticamente pelo sistema de acordo com a categoria escolhida.

g) Instituição

Usuário escolherá a instituição a qual pertence.

h) E-mail Secundário para follow-up

Campo preenchido com o e-mail que o usuário deseja receber retorno da solicitação aberta.

i) Descrição

o Anexos

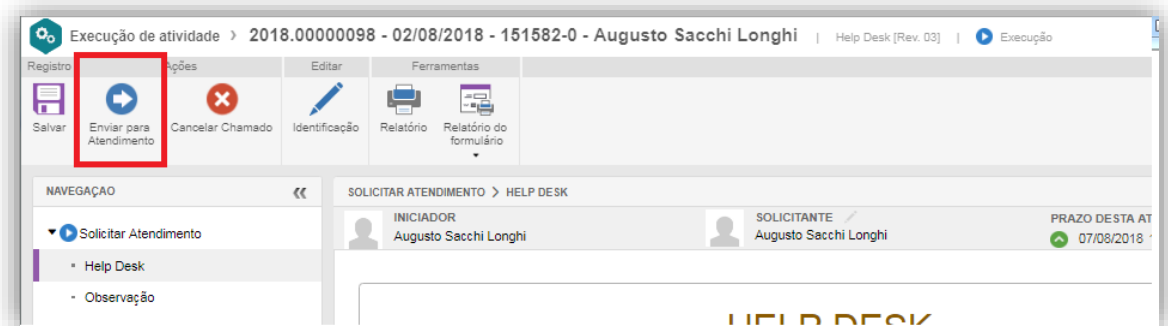
Campos destinado para anexar arquivos necessário para a tratativa.

o Descrição do serviço solicitado

Campo destinado a informar o problema que está ocorrendo, junto com as informações necessárias para que a equipe responsável possa realizar a tratativa.

## 6.2.1. Encaminhando solicitação

Para dar continuidade no processo deverá clicar em “Enviar para Atendimento”. A solicitação será encaminhada para o primeiro nível de atendimento que irá realizar a tratativa ou realizar a triagem direcionando para a equipe responsável.



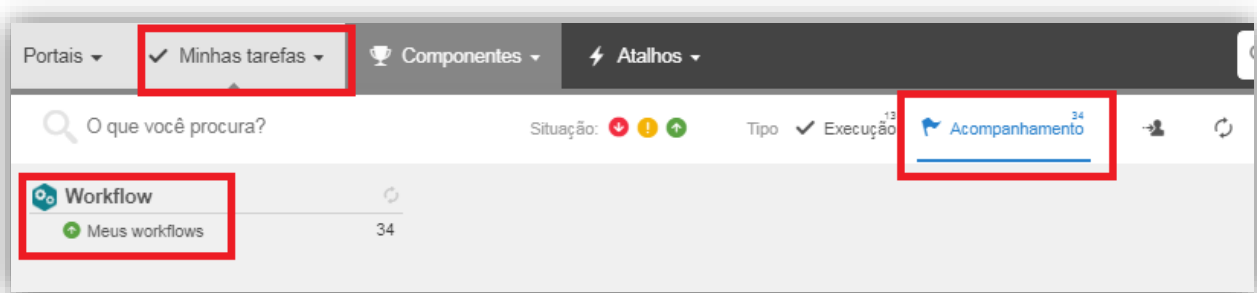
## 7. ACOMPANHAMENTO DA SOLICITAÇÃO

O solicitante deverá efetuar os passos abaixo definidos para consultar suas solicitações abertas podendo assim verificar o status que processo se encontra.

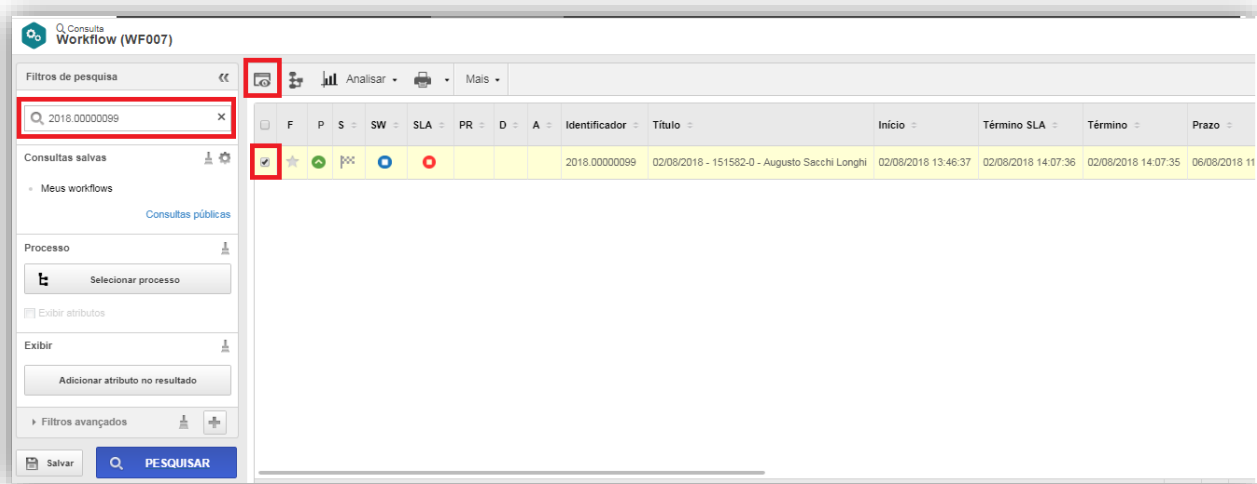
### 7.1. Localizando a solicitação

As solicitações abertas pelo usuário pode ser localizada através do caminho abaixo:

Minhas tarefas – Acompanhamento – Meus workflows

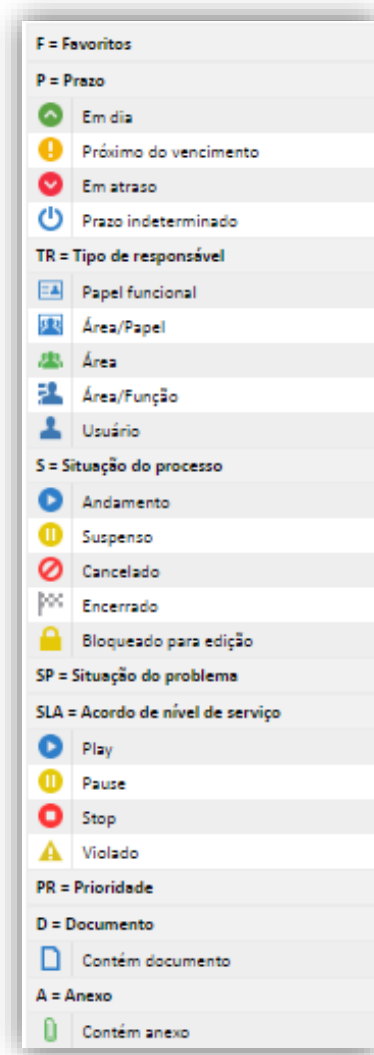


Será apresentado todos os chamados que estão abertos no momento.



#### 7.1.1. Ícones

As primeiras colunas da consulta realizada apresentam ícones para facilitar o entendimento do status do chamado. Posicionando o cursor do mouse sobre o ícone é possível visualizar o significado do mesmo.



## 7.2. Chamados encerrados

Para localizar os chamados que já foram encerrados o solicitante deverá seguir o caminho abaixo:

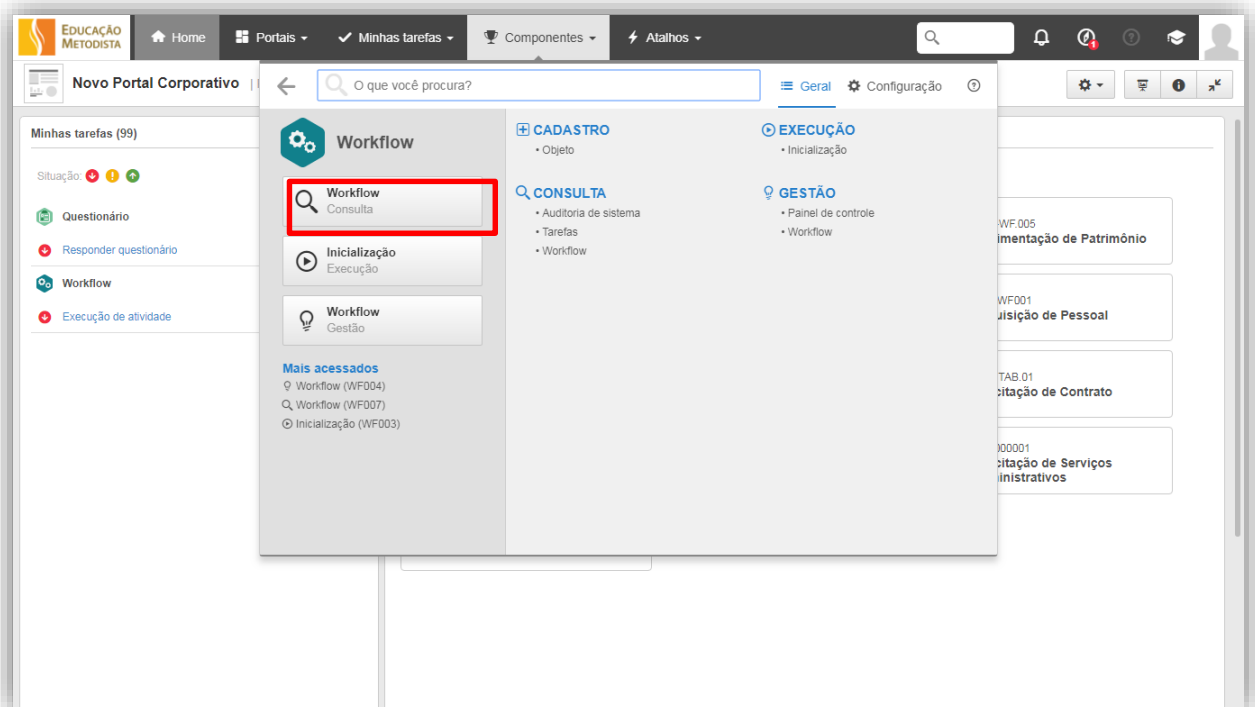
Ingressando em Componentes – Workflow - Workflow consulta.



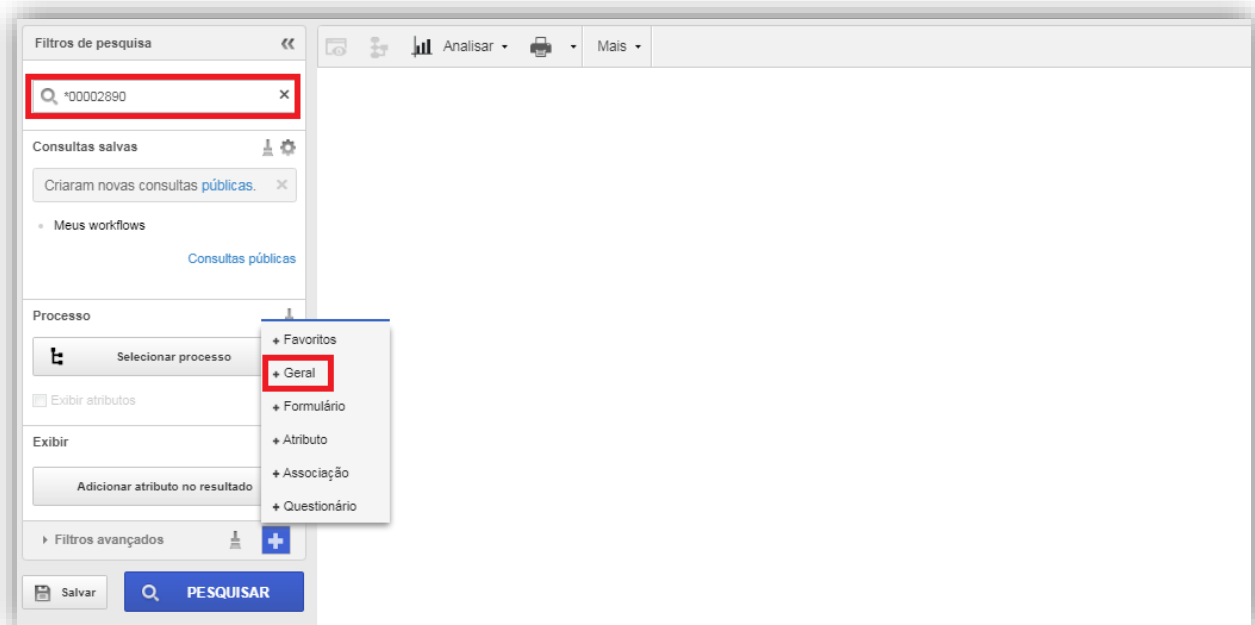
# INSTRUÇÃO DE TRABALHO HELP DESK – SOLICITAÇÃO DE ATENDIMENTO DE TI



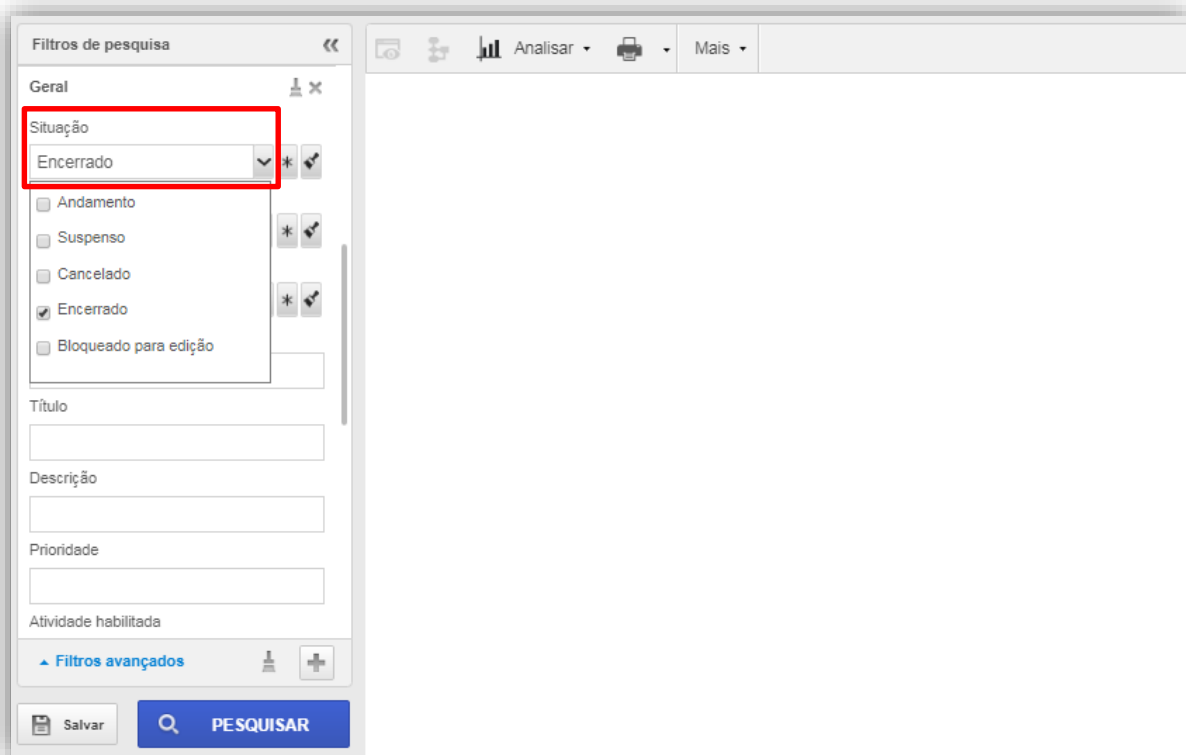
EDUCAÇÃO  
METODISTA



Na pesquisa rápida deverá inserir (\*) e o número do chamado, sendo este o identificador automático gerado ao iniciar a solicitação, clicar em adicionar filtros avançados e escolher a opção *Geral*.

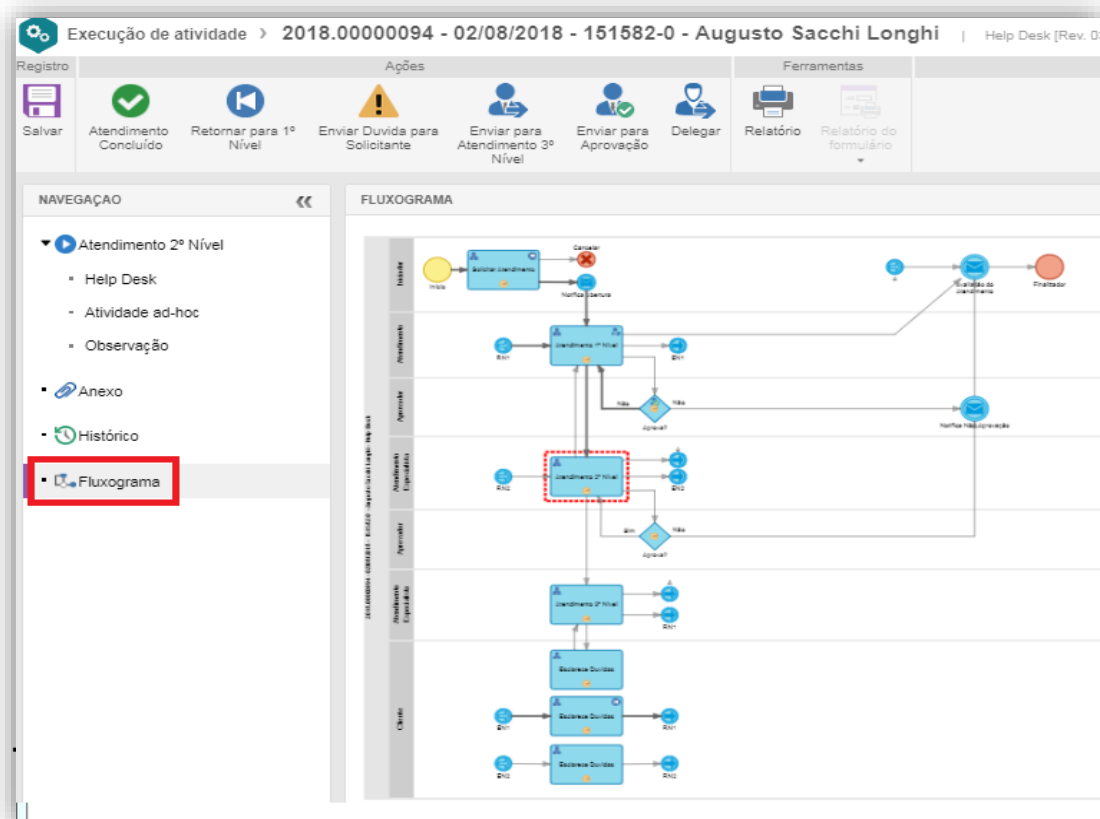


Clicando em *geral* novas opções de filtros ficarão disponíveis, incluindo o campo *Situação* que permitirá filtrar por chamados encerrados.

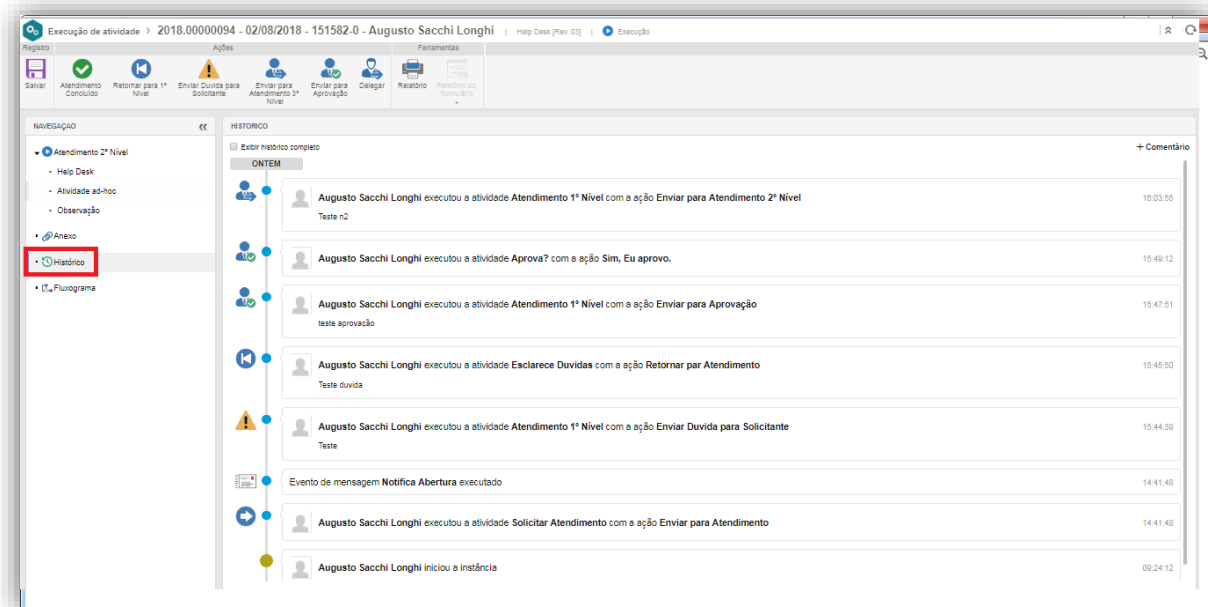


### 7.3. Consultando fluxograma

Na opção Fluxograma é possível verificar em que atividade o processo se encontra:



Na opção Histórico é possível verificar o atendimento realizado em cada uma das atividades desde o momento que a solicitação foi aberta e inserir um novo comentário.



## 8. QUESTIONARIO DE AVALIAÇÃO

Após o encerramento da solicitação por parte da equipe responsável, o solicitante receberá dois e-mails um informando sobre o encerramento e outro para avaliar o atendimento recebido respondendo um curto questionário.

### 8.1. Localizando o questionário

Abra o chamado que já foi encerrado, clicar na opção *Questionário* que ficara disponível do lado esquerdo. Na primeira página irá aparecer informações sobre a solicitação, siga para a segunda página para responder o questionário. Após selecionar as respostas, clique em Finalizar.

# INSTRUÇÃO DE TRABALHO HELP DESK – SOLICITAÇÃO DE ATENDIMENTO DE TI



EDUCAÇÃO  
METODISTA

## 9. RESPONSABILIDADES

Responsáveis pela ferramenta SE - suíte: Gestão da Qualidade

- E-mail: [gestão.qualidade@metodista.br](mailto:gestão.qualidade@metodista.br)

- Telefone: 11-4366-5019

Responsáveis pelo processo: HELP DESK

- E-mail: [iuri.moleirinho@metodista.br](mailto:iuri.moleirinho@metodista.br)

- Telefone: 11-4366-5051

## 10. LISTA DE DISTRIBUIÇÃO

Este documento será divulgado por meio eletrônico para toda a empresa.

Deverão registrar o conhecimento deste documento os responsáveis das áreas relacionadas a execução para garantir o cumprimento deste conteúdo, direcionar as atividades e orientar as respectivas equipes, visando manter a continuidade e integridade das informações.

## Controle de Registros

REGISTRO	IDENTIFICAÇÃO	LEGIBILIDADE	ARMAZENAMENTO	PROTEÇÃO	RECUPERAÇÃO		TEMPO DE RETENÇÃO	DESCARTE
					Indexação	Acesso		
IT-CSC-003	Instrução de Trabalho HELP DESK – Solicitação de atendimento de TI	MS Word PDF	<a href="#">Local metodista</a>	<a href="#">Local Metodista</a>	Cód. de Documento	Qualidade	N/A	N/A