

POP (Procedimento Operacional Padrão) – Abertura e Gestão de Chamados de TI

Objetivo: Padronizar a abertura, acompanhamento e solução de chamados técnicos de TI e Manutenção no sistema Service Desk do Novo Atacarejo.


Aplicabilidade: Equipe de TI e todos os colaboradores das Lojas (Usuários Padrão).

1. Acesso ao Portal (Usuário Padrão)

1. Acesse o navegador e utilize o atalho "**Portal de Chamados**" na área de trabalho ou pelo link: <http://help.novoatacarejo.com/>.
2. Insira seu **Usuário** (e-mail) e **Senha** nos campos indicados.
3. Clique em "**Entrar**" para acessar o sistema.

2. Abertura de um Novo Chamado (Usuário Padrão)

1. No menu principal, navegue até a seção "**Formulários**" ou procure a categoria "**TI - Chamados**".
2. Selecione o formulário específico para a sua necessidade (Ex: **TI - PDV**, para problemas de frente de loja).
3. **Preencha os Campos Obrigatórios:**
 - **Localização:** Informe a sua Loja e Matriz.
 - **Setor do PDV:** Selecione o setor (Ex: Frente de Caixa, Delivery).
 - **Número do PDV:** Selecione o número da estação com problema (Ex: 02, 06).
 - **Parte com Problema:** Especifique o componente (Ex: Teclado, Leitor de Mão, Balança).
 - **Tipo de Problema:** Selecione a falha (Ex: TECLA NÃO FUNCIONA, PARTE DANIFICADA).
 - **Descrição Geral:** Descreva o problema de forma clara e objetiva (Ex: "A tecla 'Enter' parou de funcionar").
4. Clique em "**Enviar**" para abrir o chamado.

 **Alerta de Urgência (Rádio):** Em casos de urgência extrema (ex: PDV parado com fila), comunique a equipe de TI via rádio, mas **sempre formalize a abertura do chamado no portal logo em seguida** para registro e acompanhamento.

3. Gestão e Resolução do Chamado (Perfil Técnico)

1. Acesse o portal com seu perfil técnico. O chamado aberto aparecerá na seção "**Chamados**".

2. **Consulta e Avaliação:** Clique no chamado para analisar os detalhes e a descrição do problema.
 - *Verificação Crítica (Data Divergente):* Se o chamado for sobre data divergente, **confirme a data na barra de tarefas do PDV**. Se estiver errada, a correção da BIOS deve ser prioridade antes de liberar o PDV.
3. **Atribuição e Direcionamento:**
 - Se o chamado não for de sua alçada ou precisar da atenção de um colega (Ex: Especialista em Rede, outro Regional), clique na aba **"Atribuído"**.
 - Adicione o nome do técnico/coordenador responsável (Ex: Geraldo, Marcelo). O chamado será transferido ou compartilhado para ele.
4. **Resolução e Feedback (Anexo):**
 - Após a manutenção, clique em **"Responder"** ou **"Adicionar uma Solução"**.
 - Descreva a ação realizada (Ex: "Trocado teclado do PDV 06").
 - Opcionalmente, anexe uma **foto ou documento** (via **"Adicionar documento"**) para comprovar o serviço realizado (Ex: Foto da tecla substituída).
5. **Fechamento:** Ao documentar a solução, o status do chamado deve ser alterado para **"Solucionado"** ou **"Fechado"**.

4. Acompanhamento (Usuário Padrão)

1. Acesse a seção **"Chamados"** para visualizar a lista.
2. O chamado recém-aberto terá o status **"Em Atendimento (Atribuído)"**.
3. Você também receberá atualizações do status e respostas dos técnicos em seu **Webmail** (e-mail), podendo clicar no link para acessar o chamado diretamente.

RESPONSÁVEIS:

- **Abertura e Acompanhamento:** Usuário solicitante (Frente de Loja, RH, etc.).
- **Resolução e Fechamento:** Técnico de TI designado.