

|  |   |  |                              |             |                             |
|--|---|--|------------------------------|-------------|-----------------------------|
|  | <b>PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO PADRÃO</b>                 |  | <b>PAP-002-SUP</b>           |             |                             |
|  | <b>Sistema de Chamados de Suporte Técnico – SCST-GLPI</b> |  | Última Revisão<br>30/03/2023 | Versão<br>1 | Próx. Revisão<br>30/03/2023 |

## CONTROLE DE ALTERAÇÕES

✓ Toda alteração que for aprovada para este documento, deverá ser registrada na tabela abaixo:

| REGISTRO DE ALTERAÇÕES |                  |                        |      |                   |     |
|------------------------|------------------|------------------------|------|-------------------|-----|
| Data                   | Modificado por   | Descrição da mudança   | Pág. | Validado por      | Obs |
| 30/03/2023             | Analista Eduardo | Implantação do Sistema |      | TC Rogerio Cabral |     |
|                        |                  |                        |      |                   |     |

|  |   |  |                              |             |                             |
|--|---|--|------------------------------|-------------|-----------------------------|
|  | <b>PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO PADRÃO</b>                 |  | <b>PAP-002-SUP</b>           |             |                             |
|  | <b>Sistema de Chamados de Suporte Técnico – SCST-GLPI</b> |  | Última Revisão<br>30/03/2023 | Versão<br>1 | Próx. Revisão<br>30/03/2023 |

## SUMÁRIO

|   |   |
|---|---|
| 1. OBJETIVO .....                                 | 3 |
| 2. DOCUMENTOS CORRELATOS .....                    | 3 |
| 3. ENVOLVIDOS .....                               | 3 |
| 4. APLICABILIDADE .....                           | 3 |
| 5. NÍVEIS DE ACIONAMENTO .....                    | 3 |
| 6. PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO PADRÃO .....       | 4 |
| 7. ANEXOS .....                                   | 9 |
| 8. CLASSIFICAÇÃO DO DOCUMENTO: CONFIDENCIAL ..... | 9 |
| 9. PROPRIEDADE INTELECTUAL .....                  | 9 |

|  |   |  |                              |             |                             |
|--|---|--|------------------------------|-------------|-----------------------------|
|  | <b>PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO PADRÃO</b>                 |  | <b>PAP-002-SUP</b>           |             |                             |
|  | <b>Sistema de Chamados de Suporte Técnico – SCST-GLPI</b> |  | Última Revisão<br>30/03/2023 | Versão<br>1 | Próx. Revisão<br>30/03/2023 |

## 1. OBJETIVO

Orientar os usuários da CBPM, a realizarem o procedimento administrativo padrão, para efetuarem o devido acesso a ferramenta Sistema de Chamados Suporte Técnico (SCST) e seus formulários.

## 2. DOCUMENTOS CORRELATOS

- IT-002-USU – Acesso Inicial ao SCST-GLPI – CBPM;
- IT-003-USU – Inclusão de Novo Colaborador - CBPM;
- IT-004-USU – Exclusão de Colaborador - CBPM;
- IT-005-USU – Catálogo de Serviços - CBPM;
- IT-006-USU – Catálogo de Sistemas - CBPM;

## 3. ENVOLVIDOS

Todos os Colaboradores da CBPM.

## 4. APLICABILIDADE

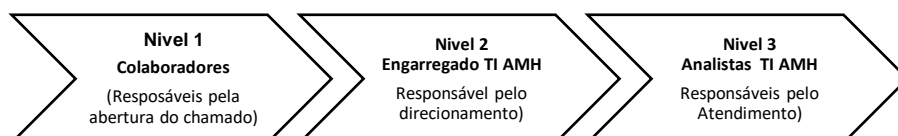
Aplica-se a apresentar a ferramenta de abertura de chamados de suporte técnico de TIC, e seus respectivos formulários disponíveis de atendimento: **"Inclusão de Novo Colaborador"**, **"Catálogo de Serviços"**, **"Catálogo de Sistemas"** e **"Exclusão de Colaborador"**, utilizando o Sistema de Chamados Suporte Técnico (SCST-GLPI).

## 5. NÍVEIS DE AÇIONAMENTO

**Nível 1** - Colaboradores (Responsáveis pela abertura do chamado);

**Nível 2** - Encarregado de TI-AMH (Responsável pelo direcionamento);

**Nível 3** - Analistas TI- AMH (Responsáveis pelo atendimento);



|  |   |  |                              |             |                             |
|--|---|--|------------------------------|-------------|-----------------------------|
|  | <b>PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO PADRÃO</b>                 |  | <b>PAP-002-SUP</b>           |             |                             |
|  | <b>Sistema de Chamados de Suporte Técnico – SCST-GLPI</b> |  | Última Revisão<br>30/03/2023 | Versão<br>1 | Próx. Revisão<br>30/03/2023 |

## 6. PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO PADRÃO

### 6.1.1. GLPI

É um software que permite que os usuários selecionem entre Incidente ou Requisição ao criar o ticket. Cada categoria pode ser atribuída a um grupo específico de usuários / perfis ou responsáveis.

### 6.1.2. TICKET

É uma solução tecnológica que permite abrir e centralizar em um único local todos os atendimentos prestados por uma empresa.

### 6.1.3. NÍVEL PRIORIDADE (P)

Durante o atendimento, pode ser bem difícil definir um nível (ou grau) de prioridade para cada um deles. Por isso, o primeiro impulso é o de atender as urgências, sem considerar que, muitas vezes, o urgente não é o mais importante. Entende-se por urgência o tempo que você tem disponível até resolver o "incidente ou requisição " que motivou o contato. Cabe dizer que existem 5 níveis de urgência são elas:

| N(P) | Prioridade  | Impacto                                  | SLA         |
|------|-------------|--|-------------|
| 1    | Critica     | Indisponibilidade total do serviço       | 30 minutos  |
| 2    | Muito Alta  | Indisponibilidade parcial do serviço     | 120 minutos |
| 3    | Alta        | Solicitação de instalação e configuração | 480 minutos |
| 4    | Baixa       | Dúvidas e Orientações de usuários        | 840 minutos |
| 5    | Muito Baixa | Outros                                   | 1 dia ou +  |

- **Crítica (nível 1)** quanto há a indisponibilidade total do serviço, sistema ou aplicação ou incidente/problema de infraestrutura que interrompa as atividades diárias do colaborador da autarquia;
- **Muito Alta (nível 2)**, quanto há a indisponibilidade total do serviço, sistema ou aplicação ou incidente/problema de infraestrutura que impacte as atividades diárias do colaborador da autarquia;
- **Alta (nível 3)** é aquele em que há impedimento para trabalho individual dos colaboradores e a continuação só é possível quando uma solução é empregada.
- **Baixa (nível 4)** dúvidas e orientação de usuários, não afeta as suas atividades e a empresa.

|  |   |  |                              |             |                             |
|--|---|--|------------------------------|-------------|-----------------------------|
|  | <b>PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO PADRÃO</b>                 |  | <b>PAP-002-SUP</b>           |             |                             |
|  | <b>Sistema de Chamados de Suporte Técnico – SCST-GLPI</b> |  | Última Revisão<br>30/03/2023 | Versão<br>1 | Próx. Revisão<br>30/03/2023 |

- **Muito Baixa (nível 5)** não impacta nas atividades diárias do colaborador e/ou processos da autarquia.

#### 6.1.4. ACESSO – SCST-GLPI

Para acessar o GLPI vá até a barra de navegação do seu navegador e coloque um dos (2) dois endereços abaixo:

- <https://atendimento.ths.inf.br>
- <http://intranet.caixapm.sp.gov.br/sistemas>

Para o primeiro acesso, na tela de inicial, inserir no campo "Usuário " o seu endereço de e-mail corporativo “ [exemplo@cbpm.sp.gov.br](mailto:exemplo@cbpm.sp.gov.br)” e a "Senha " padrão: \$enhA123.

Após o seu primeiro acesso, deve-se alterar a senha padrão, para uma nova pessoal sua.

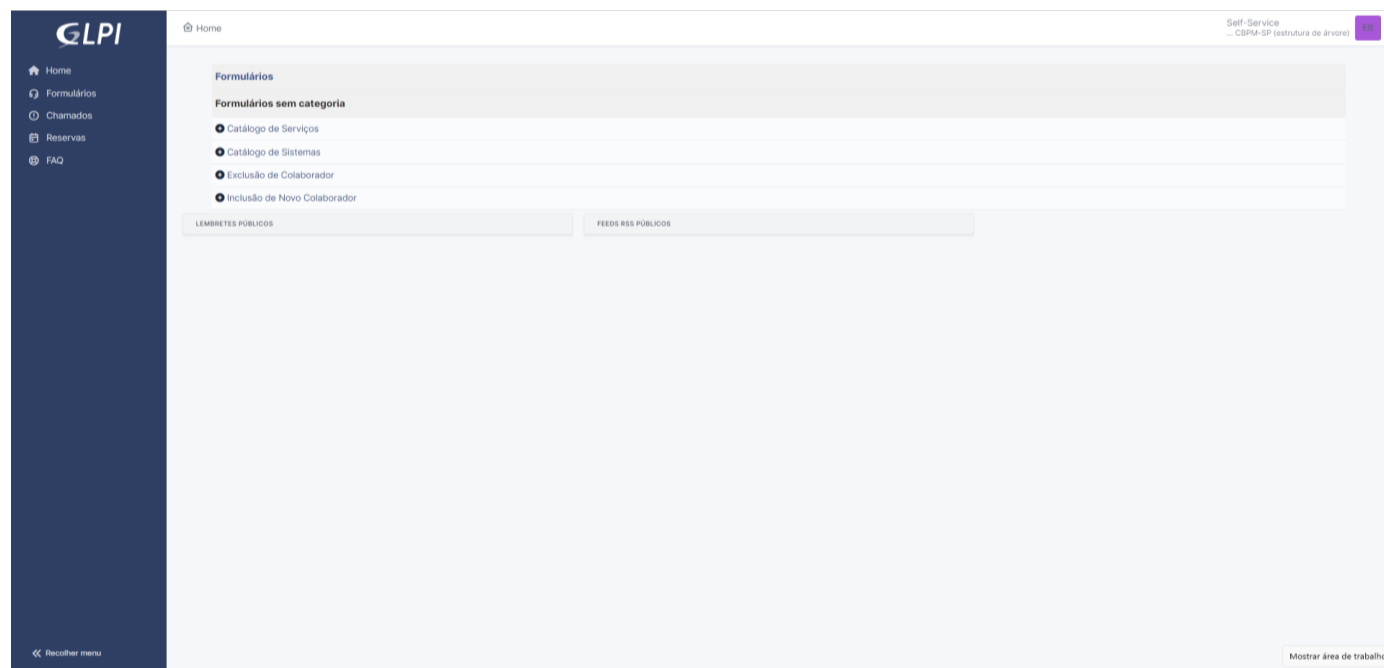
#### 6.1.5. SISTEMA DE CHAMADOS SUPORTE TÉCNICO (SCST-GLPI)

Para o atendimento de TI-AMH, caberá aos colaboradores, citados no item 3 "Envolvidos", conforme a sua necessidade administrativa e/ou diária, após o acesso, ir ao **SCST**, selecionar e preencher um dos 4 (quatro) formulários disponíveis, são eles: " **Inclusão de Colaborador** ", escolha por atendimentos " **Catálogo de Serviços/ ou Sistema** " e /ou a " **Exclusão de Colaborador** ".

A inclusão das informações é importante e necessárias para a efetivação dos atendimentos e devem ser preenchidas de forma correta, objetiva e concisa, conforme as instruções correlatas citadas acima.

Os formulários citados acima estão detalhados nas IT's - Instruções Técnicas, citadas no item 2. "Documentos Correlatados".

|  |   |  |                              |             |                             |
|--|---|--|------------------------------|-------------|-----------------------------|
|  | <b>PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO PADRÃO</b>                 |  | <b>PAP-002-SUP</b>           |             |                             |
|  | <b>Sistema de Chamados de Suporte Técnico – SCST-GLPI</b> |  | Última Revisão<br>30/03/2023 | Versão<br>1 | Próx. Revisão<br>30/03/2023 |



\*Se destacam 4 (quatro) tipos de formulários são eles:

- ✓ *Catálogo de Serviços;*
- ✓ *Catálogo de Sistemas;*
- ✓ *Exclusão de Colaborador;*
- ✓ *Inclusão de Novo Colaborador;*

**Nota:** Ao acessar o(s) formulário(s), deve-se preencher todos os campos especificados e obrigatórios, antes de enviar conferir os dados preenchidos e enviar o mesmo para o atendimento.

### 6.1.6. ATENDIMENTO DOS CHAMADOS

Diariamente, durante o expediente administrativo, compete ao Encarregado de TI-AMH, analisar os novos chamados no painel de atendimento no SCST-GLPI e atribuir a prioridade e redirecioná-lo ao Analista da TI - AMH responsável, que irá proceder conforme o atendimento solicitado, cada qual com a sua função técnica. Os chamados deverão ser atendidos conforme as tratativas de atendimento e níveis de prioridade, descrito no item 6.1.3. " Nível de prioridade (P) ".

|  |   |  |                              |             |                             |
|--|---|--|------------------------------|-------------|-----------------------------|
|  | <b>PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO PADRÃO</b>                 |  | <b>PAP-002-SUP</b>           |             |                             |
|  | <b>Sistema de Chamados de Suporte Técnico – SCST-GLPI</b> |  | Última Revisão<br>30/03/2023 | Versão<br>1 | Próx. Revisão<br>30/03/2023 |

Diariamente, durante o expediente administrativo, os analistas da TI-AMH deverão manter-se logados no SCST-GLPI para acompanhamento e monitoração de novos chamados a ele atribuído.

Obs. O não monitoramento dos chamados, poderá gerar atrasos no atendimento e consequente gargalos na operação dos negócios.

### 6.1.7. TIPOS FORMULÁRIOS

No Sistema de Chamados Suporte Técnico (**SCST**), estão incluídos 4 (quatro) tipos de formulários, são eles:

#### a. Catálogo de Serviços

Aplica-se a necessidade de solicitação de atendimentos que são relacionados: Infraestrutura; Aplicações; Serviços e Documentação.

#### b. Catálogo de Sistemas

Aplica-se a necessidade de solicitação de sistemas como: InfoCBPM, SAM, SP Sem Papel, SAM-Patrimônio e SAM-Estoque.

#### c. Exclusão de colaborador

Aplica-se a solicitação de bloqueio/exclusão do colaborador aos serviços e sistemas.

#### d. Inclusão de Novo Colaborador

Utilizado para disponibilização do combo de infraestrutura e acesso de novo colaborador, composto de :e-mail corporativo; estação de trabalho; ramal telefônico, rede interna de dados; acesso à internet; acesso ao sistema de chamados e suporte técnico; impressão corporativa - PaperCut.

|  |   |  |                    |        |               |
|--|---|--|--------------------|--------|---------------|
|  | <b>PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO PADRÃO</b>                 |  | <b>PAP-002-SUP</b> |        |               |
|  | <b>Sistema de Chamados de Suporte Técnico – SCST-GLPI</b> |  | Última Revisão     | Versão | Próx. Revisão |
|  |   |  | 30/03/2023         | 1      | 30/03/2023    |

## 6.1.8. CATÁLOGOS

A. No catálogo de serviços, estão incluídos os tipos de SERVIÇOS e / ou ATENDIMENTOS:

|                       |                           |
|-----------------------|---------------------------|
| <b>Infraestrutura</b> | Data Show                 |
|                       | Estação de trabalho       |
|                       | Impressora Local          |
|                       | Impressora Térmica        |
|                       | Notebook                  |
|                       | Rede de Dados             |
|                       | Rede Telefonica           |
|                       | Web Cam                   |
| <b>Aplicações</b>     | Adobe ilustrator          |
|                       | Adobe indesign            |
|                       | Adote Creator             |
|                       | Attonatos PGE             |
|                       | BB Cobrança               |
|                       | BB Chave J                |
|                       | Coral Draw                |
|                       | DMed                      |
|                       | Fechamento do Faturamento |
|                       | InfoJud                   |
|                       | MS Project                |
|                       | MS Visio                  |
|                       | Office 365                |
|                       | PGE Net                   |
|                       | Ponto Eletrônico CBPM     |
|                       | Ponto Eletrônico Craz     |
|                       | Protocolo                 |
|                       | Siafen                    |
| <b>Serviços</b>       | Antivirus                 |
|                       | Certificado Digital       |
|                       | CFTV e Catraca            |
|                       | E-mail Corporativo        |
|                       | Google Eath               |
|                       | Impressão Corporativa     |
|                       | Intragov                  |
|                       | Rede Interna              |
|                       | Relatórios Gerenciais     |
|                       | Video Conferencia         |
| <b>Documentação</b>   | PAP                       |
|                       | EP                        |
|                       | IT                        |
|                       | KPI                       |
|                       | POC                       |
|                       | Treinamento               |

B. No catálogo de sistemas, estão incluídos os tipos de SISTEMAS:

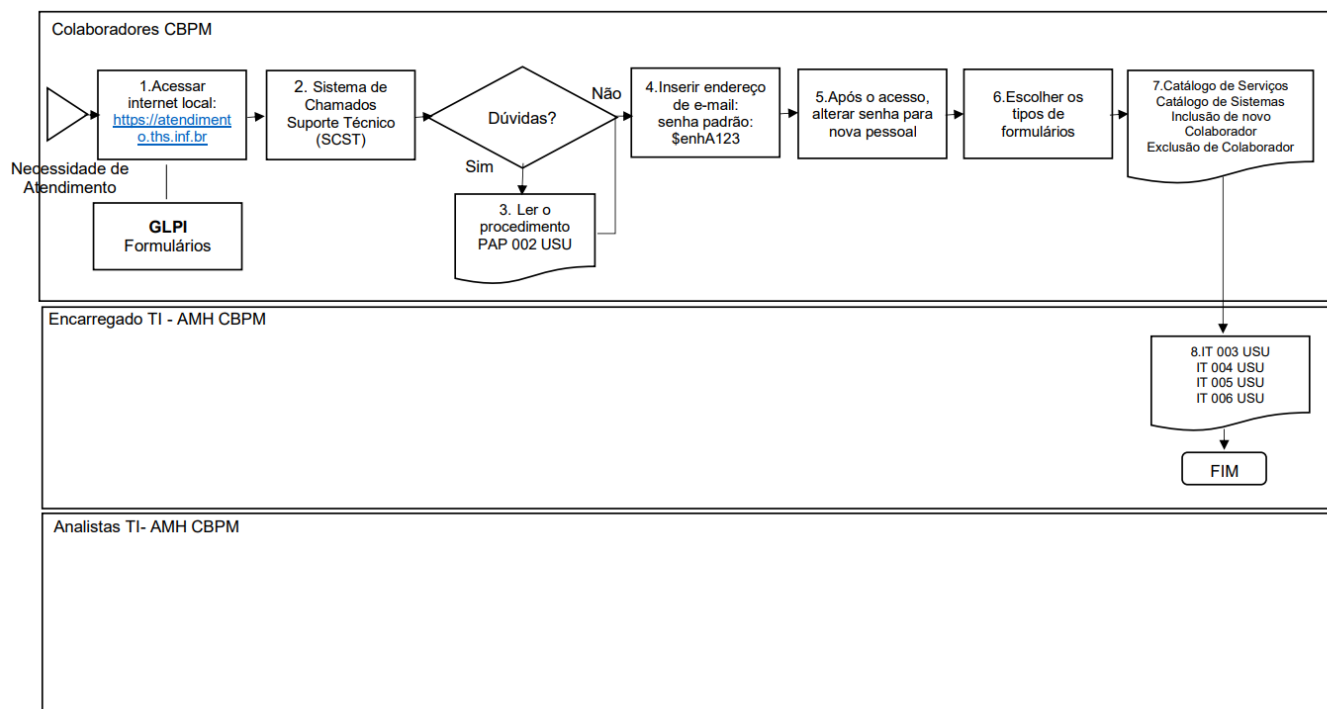
|                 |                |
|-----------------|----------------|
| <b>Sistemas</b> | SAM            |
|                 | InfoCBPM       |
|                 | SAM-Estoque    |
|                 | SAM-Patrimônio |
|                 | Sem Papel      |



|  |   |  |                              |  |
|--|---|--|------------------------------|--|
|  | <b>PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO PADRÃO</b>                 |  | <b>PAP-002-SUP</b>           |  |
|  | <b>Sistema de Chamados de Suporte Técnico – SCST-GLPI</b> |  | Última Revisão<br>30/03/2023 | Versão<br>1<br>Próx. Revisão<br>30/03/2023 |

## 7. ANEXOS

### Fluxograma: Inclusão, Acessos e Exclusão de Colaboradores - CBPM



## 8. CLASSIFICAÇÃO DO DOCUMENTO: CONFIDENCIAL

Todos os assuntos descritos neste documento são de propriedade da Caixa Beneficente da Polícia Militar de SP, de acesso restrito e controlado aos envolvidos mencionados no item 2 acima e não se deve divulgar ou disponibilizar a quaisquer outras pessoas, firmas, entidades e/ou partes internas e externas.

## 9. PROPRIEDADE INTELECTUAL

Explana as partes envolvidas no processo de aderência às diretrizes internas quanto à estruturação, validação e aprovação do documento.

| PROPRIEDADE INTELECTUAL            |  |
|------------------------------------|--|
| <b>Elaborado por</b> .....         | Eduardo Barros ..... Analista de Processos e Negócios TI AMH |
| <b>Responsável Gerencial</b> ..... | Ten Cel. Rogério Cabral Camargo..... Encarregado de TI AMH   |
| <b>Aprovado por</b> .....          | Cel. Joviano Conceição Lima..... Chefe de Gabinete           |