**PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO**

**POP 2-1 – PROCESSOS T.I.**

**Objetivo do Processo**

Os processos de chamados do setor de Tecnologia da Informação foram projetados para agilizar as atividades, reduzir erros e aprimorar o monitoramento geral por meio dos registros inseridos na Intranet.

**Unidades Envolvidas no Processo**

* Todos os PAs e Unidades.

**Responsáveis por Monitoramento e Controle**

* Unidade TI;
* Unidade Performance Corporativa.

**Descrição do Processo**

O PA/Unidade fará o registro da nova solicitação, conforme a necessidade do chamado, na Intranet e encaminhar para a Unidade Tecnologia. A Unidade Tecnologia dará o andamento e resolução do chamado.

**Fluxograma**



**Etapas**

* Nova Solicitação;
* Acessos/Equipamentos/Desenvolvimento/Serviços;
* Formulário;
* Triagem;
* Em atendimento;
* Encaminhado;
* Concluído;
* Finalização.

**Descrição por Etapa**

|  |
| --- |
| **Solicitação** |

**PA/Unidade Solicitante:** Irá realizar a solicitação nas opções do chamado conforme necessidade.

Interface gráfica do usuário, Texto, Aplicativo, Email

Descrição gerada automaticamente

|  |
| --- |
| **Formulário** |

**PA/Unidade Solicitante:** Irá escolher a opção que corresponde à necessidade de contato com a Unidade de Tecnologia.

* Se “Acessos”:

Uma imagem contendo Padrão do plano de fundo

Descrição gerada automaticamenteUma imagem contendo Retângulo

Descrição gerada automaticamente

Interface gráfica do usuário, Texto, Aplicativo, Email

Descrição gerada automaticamente

* Se “Equipamentos”:

Padrão do plano de fundo

Descrição gerada automaticamente Ícone

Descrição gerada automaticamente

Interface gráfica do usuário, Texto, Aplicativo, Email

Descrição gerada automaticamente

* Se “Desenvolvimento”:

Padrão do plano de fundo

Descrição gerada automaticamente com confiança média

Interface gráfica do usuário, Texto, Aplicativo, Email

Descrição gerada automaticamente

* Se “Serviços”:

Interface gráfica do usuário, Aplicativo

Descrição gerada automaticamente

Interface gráfica do usuário, Texto, Aplicativo, Email

Descrição gerada automaticamente

|  |
| --- |
| **Triagem** |

**PA/Unidade Recebedora:** Nessa fase, ficará responsável pela identificação e administração do recebimento de documentos enviados via malote.

Interface gráfica do usuário, Aplicativo

Descrição gerada automaticamente

|  |
| --- |
| **Em atendimento** |

**PA/Unidade Recebedora:** Após a demanda passar por triagem, o colaborador irá responder a demanda.

Interface gráfica do usuário, Texto, Aplicativo, Email

Descrição gerada automaticamente

|  |
| --- |
| **Encaminhado** |

**PA/Unidade Recebedora:** Se for necessário, a demanda será encaminhada para outro setor responder.

Interface gráfica do usuário, Texto, Aplicativo

Descrição gerada automaticamente

|  |
| --- |
| **Concluído** |

**PA/Unidade Recebedora:** Quando a demanda finalizar, deverá marcar como concluído.

Interface gráfica do usuário, Aplicativo

Descrição gerada automaticamente

|  |
| --- |
| **Finalizado** |

**PA/Unidade Solicitante:** Após a marcação como concluído, o colaborador solicitante deverá avaliar o atendimento. O Card só será indicado como finalizado após a avaliação.

Interface gráfica do usuário, Aplicativo

Descrição gerada automaticamente

Interface gráfica do usuário, Texto, Aplicativo, chat ou mensagem de texto

Descrição gerada automaticamente

**Proposta de Prazos**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Etapa** | **Prazo (em dias)** | **Validado** | **Obrigatório cumprimento** |
| Solicitação | 0 | x | Sim |
| Formulário | 1 | x | Sim |
| Triagem | 1 | x | Sim |
| Em atendimento | 6 | x | Sim |
| Encaminhado | 2 | x | Não |
| Concluído | 1 | x | Sim |
| Finalização | 0 | x | Não |
| **Prazo Total** | **11** | x | Sim |