

FICHA

| FICHA DO PROCESSO | | |
|-------------------------------------|---|--|
| MACROPROCESSO | 3. GESTÃO INTERNA | |
| 1º NÍVEL | 3.03 GESTÃO DA INFORMAÇÃO | |
| 2º NÍVEL | 3.01.03 Gerir infraestrutura de TI | |
| 3º NÍVEL | | |
| NOME DO PROCESSO | Atendimento ao usuário via GLPI | |
| Identificação do processo | Atendimento ao usuário via GLPI | |
| Finalidade | Atender os usuários que utilizam o GLPI | |
| Equipe do Processo | Seção de Tecnologia da Informação | |
| Limites do Processo | Início | Após incidente ou requisição de serviços em TI |
| | Término | Após encerramento do chamado |
| Relação com outros processos | | |
| Fornecedores | Internos | Sec Mnt TI e STI |
| | Externos | |
| Produtos | Solução de incidentes ou requisições em TI | |
| Clientes/Usuários | Usuário de TI da OM | |
| Legislação de Apoio | Cartilha Emergencial de Segurança de Tecnologia da Informação e Comunicações e Diretrizes da Implementação do Software Livre no Governo Federal | |

DESCRIÇÃO DAS AÇÕES

| DESCRIÇÃO DAS AÇÕES | |
|---------------------|---|
| NR | DESCRIÇÃO |
| 1 | Usuário abre chamado no GLPI |
| 2 | Técnico atende chamado |
| 3 | Técnico responsável pelo chamado consulta banco de conhecimento para resolução do problema, se necessário |
| 4 | Técnico salva o procedimento no banco de conhecimento do GLPI para consulta posterior, se necessário |
| 5 | Técnico soluciona o chamado. Feedback ao usuário |

PLANO DE AÇÃO

| PLANO DE AÇÃO | | | | | | | |
|---------------|--|-------------------------|--|----------------------------|---|--|---------|
| NR | O que? | Quem? | Por quê? | Onde? | Quando? | Como? | Quanto? |
| 1 | Usuário abre chamado no GLPI | técnico nível 1, 2 ou 3 | Para resolução de requisição ao incidente em TI | Onde houver chamado aberto | Quando usuário necessitar de solução para incidente ou requisição em TI | Acessando o endereço do GLPI | |
| 2 | Técnico atente chamado | técnico nível 1, 2 ou 3 | Para atender requisição ou incidente em TI | Onde houver chamado aberto | Quando usuário abre chamado para solução de incidente ou requisição | Técnico seleciona a opção "associar a mim mesmo" na tela na aba "chamado" | |
| 3 | Técnico que atendeu o chamado consulta banco de conhecimento para resolução do problema, se necessário | técnico nível 1, 2 ou 3 | Para solucionar problemas cuja resolução necessite de instrução específica | Onde houver chamado aberto | Após técnico identificar o nível do chamado | Consultando os chamados encerrados que possuem a mesma categoria de problema | |
| 4 | Técnico salva o procedimento no banco de conhecimento do GLPI para consulta posterior, se necessário | técnico nível 1, 2 ou 3 | Para consulta posterior de problemas similares, para que a requisição ou incidente seja solucionado o mais rápido possível | Onde houver chamado aberto | Antes de solucionar o chamado | Técnico seleciona a opção "associar a mim mesmo" na aba "chamado" do GLPI | |
| 5 | Técnico soluciona o chamado. Feedback ao usuário | técnico nível 1, 2 ou 3 | Para que o usuário tome conhecimento da solução da requisição ou incidente | Onde houver chamado aberto | Após solução do incidente ou requisição | Através do comando tar zxvf arquivo.tar.gz | |