

1. Controle de Revisões

Data	Número	Descrição	Revisor
27/3/2014	00	Inicial	Allan Bezerra

2. Objetivo

O objetivo deste procedimento operacional padrão é padronizar a execução das tarefas de abertura e categorização de SAs, garantindo resultados mais uniformes possíveis e diminuindo erros.

3. Campo de aplicação

A tabela a seguir identifica a área, processo e atividade em que este procedimento deve ser executado.

Área	Cód. Processo	Nome do Processo	Atividade
SGHDK	9.1	Administrar solicitações de atendimento	Abrir e Categorizar SA

4. Referências

PQ-DITEC-001 – Atendimento de Requisições

PQ-DITEC-002 – Atendimento de Incidentes

IQ-GEOPE-002 – Registro de Requisição e Incidente

PS-DIREX-005 - Fornecimento de Dados Custodiados ou Tratados pelo Prodest

5. Termos e siglas

Termo/Sigla	Descrição
SGHDK	Subgerência de HELP-DESK
SA	Solicitação de atendimento
OUTLOOK	Ferramenta para gerência de correio eletrônico da Microsoft
WORD	Editor de texto do Microsoft Office
Microsoft Office	Suíte de aplicativos para escritório que contém programas como processador de texto, planilha de cálculo, banco de dados, apresentação gráfica e gerenciador de tarefas, de e-mails e contatos.
CA-SERVICE- DESK Manager	Ferramenta para gerência e abertura de SAs e incidentes



Árvore de categorias	Estrutura de categorias de solicitações e problemas previamente cadastradas no CA-SERVICEDESK Manager, e relacionadas aos grupos tratadores.
Banco de	São coleções organizadas de dados que permitem realizar associações e
Dados	acessar informações de forma estruturada
Máquina	máquina, implementada através de <i>software</i> , que executa programas como
Virtual	um computador real, também chamado de processo de virtualização.
Regras de	É um conjunto de instruções operacionais programadas diretamente no
Firewal	Hardware de um equipamento eletrônico.
IMAIL	Sistema de correio eletrônico da propriedade do Prodest. Permite acesso webmail à caixa postal do usuário.

6. Recursos Necessários

- a. Materiais
 - i. Acesso a internet.
 - ii. Acesso à rede PRODEST
 - iii. Telefone.
 - iv. OUTLOOK
 - v. CA-SERVICE-DESK Manager
 - vi. Microsoft WORD

b. Financeiros

i. Não se aplica

c. Humanos

i. Técnico de TI

7. Cuidados Especiais

a. Operacionais

- i. Certificar se o solicitante está autorizado a requisitar abertura de SA Incluindo acesso a dados sigilosos.
- ii. Certificar, em caso de abertura de solicitações que requerem informações especificas, que as mesmas estejam completas

b. Meio Ambiente

i. Não se aplica

c. Saúde e Segurança do Trabalho

- i. Atender à legislação trabalhista vigente no país, e cumprir as regras de Segurança do Trabalho afim de que sejam prevenidos acidentes.
- ii. Manter postura ergonômica correta ao executar os passos da atividade.

8. Resultados Esperados



Realizar a abertura e categorização de SAs, garantindo o escalonamento para a equipe de tratadores correta.





9. Procedimento Operacional

Passo	Descrição	Quem executa o passo	Desvio	Ação Necessária
1	Receber a solicitação via e-mail	Técnico de TI		
2	Verificar e identificar o tipo de problema ou solicitação	Técnico de Tl	Caso seja problema da aplicação IMAIL	Executar o POP-57 - Diagnóstico de problema da aplicação IMAIL
2	 Verificar se o solicitante está autorizado a efetuar esse tipo de solicitação e se a mesma é referente a dados sigilosos: 1. Consultar as listas de usuários autorizados/responsáveis por órgãos ou VLANs; 2. Consultar as listas dos órgãos de usuários autorizados para abortura do SAs; 	Técnico de	Caso o solicitante ou o órgão não for autorizado para abertura de SAs Caso o solicitante não for autorizado/responsáveis por órgãos ou VLANs. (não consta na lista)	Responder (Por e-mail ou telefone) que o solicitante deve encaminhar o pedido a um responsável autorizado pelo órgão para abertura de SAs.
5	 Consultar o documento PS–DIREX-005 (Fornecimento de Dados Custodiados ou Tratados pelo Prodest) para verificar se a Solicitação se enquadra na classe de dados sigilosos; Em caso de dados sigilosos, acessar o perfil do usuário no CA-SERVICEDESK Manager e verificar o campo referente À autorização do mesmo. 	ТІ	Caso o solicitante não for autorizado para acesso a dados sigilosos	Solicitar que o usuário encaminhe, via ofício, autorização para acesso a dados sigilosos do órgão (Ver PS– DIREX-005 – Fornecimento de Dados Custodiados ou Tratados pelo Prodest, Anexo II – Designação de Representante)



Abrir e Categorizar SA

Número: POP-61	
Emissor:	
Pentago	
Página 5 de 8	

	ervice Desk Mar	nager			. Concluída esta etapa, o usuário poderá realizar o pedido de SA.
	Perfil resumido	<u>C</u> onhecimento			
	r▼ <u>P</u> esquisar▼ .	Janela ▼ Ajuda ▼			
	PRODEST	Informações de contato de Vitor Zamprogno Amancio P	•		
	ES A	USUAITO Tipo de serviço Partição de dados			
	e solicitações e incidentes ≡	Telefone Fax (27) 3334-7690 7691/7729			
	e problemas	Endereço de email			
	a requisição de	Local Tribunal de Contas do ES			
	rganização	Endereço			
	e solicitações	Observações do contato Responsável autorizado a retirada de dados e/ou informações pertencentes ao órgao Oficio № 078/2014 Vigência 01/01/2014 a 31/12/2014			
4	Caso a solicit Virtual ou Reg Verificar se o f – está de aco preenchido.	ação é referente a Banco de Dados, Máquina ras de Firewall, formulário correspondente – em anexo ao e-mail ordo com a versão homologada e devidamente	Técnico de Tl	Se a versão do formulário não é a homologada	Enviar o formulário com a versão homologada para o usuário Informar ao usuário sobre o problema da versão do formulário. Solicitar que o mesmo preencha o formulário e reenvie para abertura da SA.



Número:
POP-01
Emissor:
Pentago
Página 6 de 8

			Se o formulário estiver preenchido incorretamente. (Ver PS–DIREX-005 – Fornecimento de Dados Custodiados ou Tratados pelo Prodest, item 5.7, que descreve os campos do formulário)	Informar ao usuário que efetue a correção e reenvie o formulário.
7	 Efetuar a abertura de SA: Acessar o perfil do usuário, no CA-SERVICEDESK Manager Assinalar o mesmo como requisitante Assinalar também como usuário final afetado Categorizar, de acordo com a "árvore de categorias". Conferir o grupo resultante da categorização Elaborar descrição do problema/pedido no campo Resumo Informar a descrição completa do problema/pedido Salvar a SA. 	Técnico de Tl	Se grupo vinculado à categoria do chamado não corresponder à realidade.	O atendente insere o grupo correto no campo correspondente



Criar solicitação 58441 - CA Service Desk Manager - Windows Internet Explorer	a 8 🛋 🗙	
Inter/atministic.esgeodol?Asid/Itml/popug/Same-Met190908_0015=3+popus1pe=1		
ProdestCA Service Desk Manager	Selicitada	
	Allan Domingos Silva Bezerra no sotema: PRODEST, Eletuar Jogolf (Fechar Janels	
<u>Arquivo * Exibir * Afividades * Janela * Ajuda *</u>		
Criar solicitação 58441	Salvar Solicitação Salvar Char (cidante Cascelar(5) Redefinir Perfil resumido Usar modela(0)	
Inguilino: PRODEST +		
	(22) (22)	
Solicitante * (1) Usuário final afetado * (1) R Área de solicitação	* (10) Status * (10) Prioridade * Emitir fature	
Vitor Zamprogno Amani Vitor Zamprogno Amani Banco De Dedos-Recup	Aberto Nentuma •	
Detailes		
Allan Dominoos Silva Bezerra	SCDRA	
Gravidade Urgência	Impacto Ativo?	
vazio- • vazio- •	Nenhum + SIM	
1D de cobrança 🔲 Data/hora do retorno de chamado	Prazo Código de resolução (TO) E Método de resolução (TO)	
evezios •		
El Mudança (T) El Causado por requisição de mudança (T)	Ticket de sistema externo	
🔺 informações resumidas		
Resumu Verificação ortegráfica	Timer	
dump to baros do TC - envier sia CD	00.05:13	
Descrição Verificação orlográfica Pesquisar conhecimento		
Efetuar dump do banco do TEES e envier via od	<i>x</i> .	
Data/hora da abertura Última modificação em	Data/hora da resolução Data/hora de fechamento	
14/04/2014 15:22:50		
	🔯 🕒 internet Mada Pretegido: Desativada 🦷 👻 🔍 100% 📼	
🚱 🥝 🦉 🚆 🔕 🔍 🕙 🔛 🔛	25.28 24.704.7014	



10. Observações

- a) A execução da atividade descrita neste Procedimento Operacional é precedida de treinamento adequado para os profissionais designados. Registros de treinamento devem ser mantidos para comprovação de habilidade e competência.
- b) Este Procedimento Operacional é revisado periodicamente num processo de melhoria contínua, visando acompanhar a evolução tecnológica do Prodest.