


<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO – POP</b>		<b>Nº</b>	<b>X.XX.XXX.XX</b>
	MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE FEDERAL DO AMAPÁ NÚCLEO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	Versão Nº	1.0
		Data da Revisão	19/06/2015
		Data de Aprovação	19/06/2015
<b>Título</b>	<b>Atendimento ao usuário</b>	Data de Publicação	
		Data da última revisão	19/06/2015

### 1. **Descrição**

---

Prestação de primeiro atendimento à usuários de soluções de Tecnologia da Informação. Funciona como ponte entre os usuários e o suporte técnico específico para o serviço demandado, solucionando problemas no dia-a-dia da IFES.

### 2. **Objetivos**

---

Oferecer um primeiro atendimento eficaz aos usuários dos serviços de TI, recebendo demandas de incidentes e solicitações que interfiram nas atividades regulares dos serviços oferecidos pelo NTI.

### 3. **Público-Alvo:**

---

Docentes, Discentes e Técnicos Administrativos desta IFES que utilizam serviços de Tecnologia da Informação mantidos por este NTI.

### 4. **Pré-requisitos:**

- 
- Incidente comunicado, via telefone/email/sistema/recepção do NTI, pelos usuários dos serviços de TI da IFES.

### 5. **Responsáveis:**

---

a. **LISTA DE CONTATOS:**

Nº	Nome	Telefone
1	Suporte ao Usuário	(96) 3312-1733
2	Suporte Específico	(96) 3312-1733

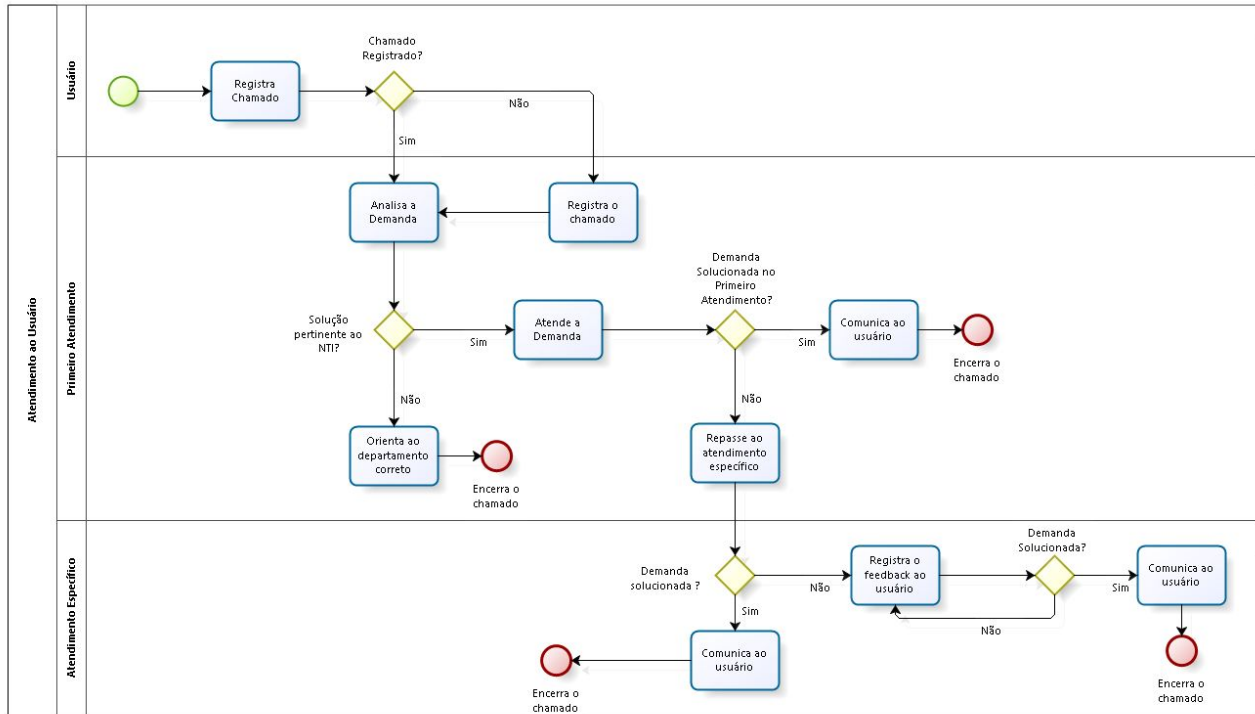
**LEGENDA**

1. Suporte ao Usuário: Servidor do Núcleo de Tecnologia da Informação que realiza o primeiro atendimento ao usuário, identificando e analisando o incidente apresentado.
2. Suporte Específico: Servidor do Núcleo de Tecnologia da Informação que realiza o atendimento mais detalhado ao usuário, identificando e analisando o incidente apresentado.

6. **Atividades:**

Nº	Atividade	Tarefas	Resp.
1	Registra Chamado	Registra o chamado através do sistema SuporteNTI ( <a href="http://suportenti.unifap.br">suportenti.unifap.br</a> )	Usuário
2	Registra o Chamado	Caso o usuário não tenha cadastrado o chamado, o atendente fará o atendimento da demanda para registro através dos seguintes canais: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Telefone: 3312-1733;</li> <li>• E-mail: <a href="mailto:nti@unifap.br">nti@unifap.br</a>;</li> <li>• Presencial na recepção do NTI;</li> <li>• Documento.</li> </ul>	Suporte ao Usuário
2	Analisa a Demanda	Analisa a demanda e certificar-se que a mesma poderá ser solucionada pelo NTI.	Suporte ao Usuário
3	Orientar ao Departamento Correto	Se a solução da demanda não couber ao NTI, o usuário deverá ser orientado a procurar o Departamento correto.	Suporte ao Usuário
4	Atende a Demanda	Caso a demanda possa ser solucionada de imediato, o servidor deverá atender a demanda.	Suporte ao Usuário
5	Repasse ao atendimento Específico	Se a demanda não for solucionada no primeiro atendimento, o atendente repassará ao setor responsável, para o início de atendimento específico, que analisará a demanda mais detalhadamente.	Suporte ao Usuário
6	Registra Feedback ao Usuário	Se a demanda não puder ser solucionada de imediato, cabe ao atendente registrar o feedback ao usuário.	Suporte Específico

7	Comunica ao usuário	Assim que a demanda for solucionada, o atendente deverá informar ao usuário.	Suporte ao Usuário Suporte Específico
---	---------------------	--	--



7. **Referências:**

- COHEN, Roberto. **Gestão de help desk e service desk**. 1 ed. São Paulo: Novatec, 2011. 296 p.
- COHEN, Roberto. **Implantação de help desk e service desk**. 1 ed. São Paulo: Novatec, 2008. 208 p.

8. **Participantes na elaboração do documento:**

Nome	Setor	Função
Dirlana da Silva da Silveira	Núcleo de Tecnologia da Informação	Analista em Tecnologia da Informação

<b>POP Nº:</b>	x.xx.xxx.xx	<b>Título:</b>	Atendimento ao Usuário	<b>Versão:</b> 1.0
----------------	-------------	----------------	------------------------	--------------------

Jefferson da Silva Martins	Núcleo de Tecnologia da Informação	Analista em Tecnologia da Informação
Rhyan Wad Pantoja de Carvalho	Núcleo de Tecnologia da Informação	Técnico em Tecnologia da Informação

9. **Revisão, aprovação e publicação:**

---

<b>Atividade</b>	<b>Data</b>	<b>Nome</b>	<b>Função</b>
Data da Revisão	19/06/2015	Dirlana da Silva da Silveira	Gestor do processo
Data de Aprovação	19/06/2015	Jefferson da Silva Martins	Diretor do Departamento
Data da Última Revisão	19/06/2015	Jefferson da Silva Martins	Diretor do NTI

10. **Histórico de Revisões:**

---

<b>Versão</b>	<b>Data</b>	<b>Descrição das Mudanças</b>	<b>Requisitado por:</b>
1.0	19/06/2015	Revisão final	Jefferson da Silva Martins