


POP Nº:	X.XX.XXX.XX	Título:	Processo de Suporte ao Usuário realizado pela DMS	Versão:1.0
----------------	-------------	----------------	---	-------------------

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO – POP		Nº	X.XX.XXX.XX
	MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE FEDERAL DO AMAPÁ DEPARTAMENTO NÚCLEO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO DIVISÃO DE MANUTENÇÃO E SUPORTE	Versão Nº	1.0
		Data da Revisão	18/06/2015
		Data de Aprovação	
Gestor	Rhyan Wad Pantoja de Carvalho	Data de Publicação	23/09/2015
Título	Processo de Suporte ao Usuário realizado pela DMS	Data da última revisão	

1. **Descrição**

Procedimentos padrão para realização de suporte aos usuários de soluções de TI da UNIFAP. Atendimentos efetuados pela Divisão de Manutenção e Suporte/NTI.

2. **Objetivos**

Instruir e regular o fluxo de procedimentos a serem seguidos para a oferta de suporte aos usuários, quando executado pela DMS/NTI.

3. **Público-Alvo:**

Docentes, Técnicos-Administrativos e Bolsistas que utilizem equipamentos de informática adquiridos e mantidos pela UNIFAP.
 Não se aplica a Usuários de equipamentos cedidos ou doados.

4. **Pré-requisitos:**

Solicitação de suporte encaminhado para atendimento nível 1 (POP de Primeiro Atendimento / NTI).

5. **Responsáveis:**

a. **LISTA DE CONTATOS:**

Nº	Cargo	Telefone	e-mail
1	Técnico do Suporte ao Usuário (Atendimento de Primeiro Nível)	(96) 3312-1733	nti@unifap.br

POP Nº:	X.XX.XXX.XX	Título:	Processo de Suporte ao Usuário realizado pela DMS	Versão:1.0
----------------	-------------	----------------	---	-------------------

2	Técnico da Manutenção	(96) 3312-1733	dms@unifap.br
3	Atendente	(96) 3312-1733	dms@unifap.br
4	Chefe da DMS	(96) 3312-1733	dms@unifap.br

LEGENDA

1. Técnico do Suporte ao Usuário: responsável pelo 1º atendimento.
2. Técnico da Manutenção: responsável pelo gerenciamento dos atendentes, direcionamento dos chamados, e atendimentos de chamados que envolvam nível de dificuldade elevada.
3. Atendente: responsável pelas execuções dos atendimentos demandados à DMS.
4. Chefe da DMS: responsável pelo gerenciamento sobre os técnicos de suporte ao usuário e manutenção, analisa todos processos de atendimento, desde o 1º atendimento até a solução da demanda. Responsável pelas medições de execuções e soluções destes atendimentos, sobre tempo de conclusão, complexidade e demanda de pessoal. Também recebe a responsabilidade de expor os resultados destas medições, através de relatórios periódicos, publicados em local próprio.

6. Atividades:

Nº	Tarefa	Atividades	Resp.
1	Análise da demanda	Após receber a demanda, realiza a análise e encaminha para atendimento da DMS. A DMS não atenderá demandas fora dos padrões oficiais. Quando forem recebidas através de E-mail, Telefone, Chat, ou outros canais não oficiais, o solicitante será orientado e/ou encaminhado ao Atendimento de Nível 1 para que seja registrada a demanda, para, caso necessite, posterior atendimento pela DMS, seguindo os procedimentos padrões.	Suporte de Primeiro Nível
2	Direcionamento de demanda	Vincula a demanda ao atendente, que ficará responsável em atender o chamado, registrando no sistema de chamado vigente. Caso o atendente não tenha sucesso na solução, deverá encaminhar, motivando, o chamado ao Técnico de Manutenção, poderá redirecionar a outro atendente.	Técnico de Manutenção
3	Primeiro contato	O atendente realizará contato telefônico com o solicitante, afim de esclarecer possíveis dúvidas sobre a demanda ou solucionar o problema relatado.	Atendente

POP Nº:	X.XX.XXX.XX	Título:	Processo de Suporte ao Usuário realizado pela DMS	Versão:1.0
----------------	-------------	----------------	---	-------------------

		Não tendo sucesso no primeiro contato, realizar mais 02 tentativas.	
4	Atendimento via Acesso Remoto	Dada a demanda, durante o primeiro contato, verificou-se que a demanda poderá ser solucionada através de Atendimento via Acesso Remoto, o técnico solicitará ao usuário permissão para iniciar o atendimento, e remotamente, executará os procedimentos para solução da demanda.	Atendente
5	Visita in loco	Deverá ser utilizada somente nas situações: <ul style="list-style-type: none"> • Caso o primeiro contato não tenha êxito, será realizada, no máximo 02 tentativas de visitas in loco, não havendo sucesso, o atendente encerrará o chamado, motivado pelo insucesso da tentativa de contato; • Quando se possui informações suficientes, e verificou-se que a demanda só seria solucionada com atendimento in loco. 	Atendente
6	Registro de informações nos chamados	O atendente deverá, em todos os momentos, registrar no chamado: <ul style="list-style-type: none"> • Tentativas de contatos telefônicos e visitas in loco, com data e hora; • Início do atendimento, informando o meio que está utilizando (telefone, acesso remoto, visita in loco, etc), com data hora de início e termino do atendimento; • Procedimentos realizados para resolução da demanda; • Outras observações que o atendente achar pertinente, restringido, logicamente, ao chamado atendido. 	Atendente
7	Encerramento do chamado	Após o atendente conseguir solucionar o problema, deverá encerrar o chamado.	Atendente
8	Registro em base de conhecimento	Ao solucionar novas demandas o atendente deverá documentar a solução desenvolvida em base de conhecimento para subsidiar próximos atendimentos.	Atendente
9	Finalização do	O usuário solicitante deverá finalizar	Usuário solicitante

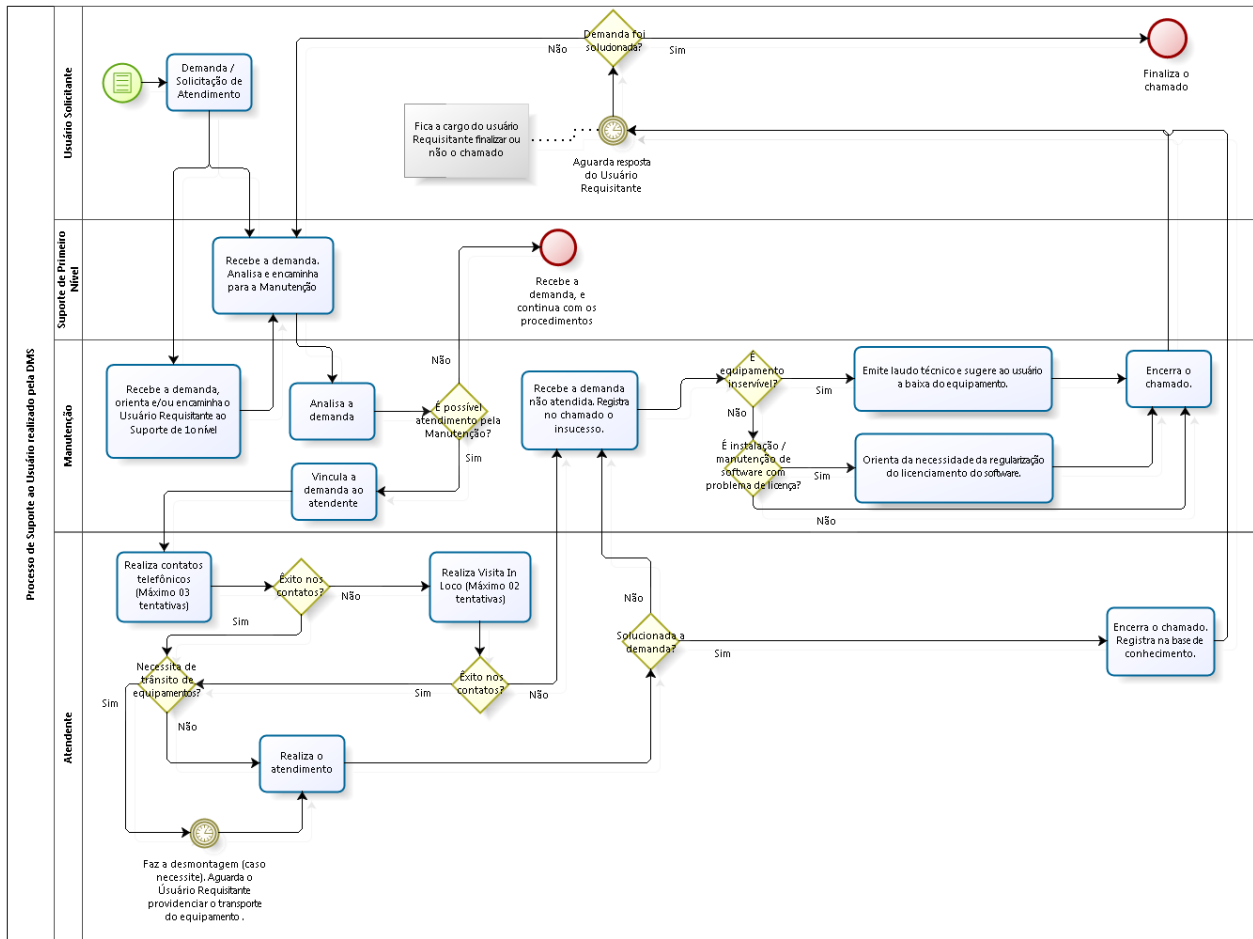
POP Nº:	X.XX.XXX.XX	Título:	Processo de Suporte ao Usuário realizado pela DMS	Versão:1.0
----------------	-------------	----------------	---	-------------------

	chamado	o chamado, caso tenha sido solucionada a sua demanda. Se não foi solucionada, a finalização do chamado poderá ser rejeitada. Assim o atendente, que ficara responsável, receberá automaticamente o chamado para ser novamente atendido. Este ciclo se finaliza apenas quando o usuário solicitante informa que a sua demanda foi solucionada, através da finalização do chamado.	
10	Demanda com solução que foge ao escopo da DMS	<ul style="list-style-type: none"> • Quando se tratar de um equipamento patrimoniado e este não tiver solução quanto ao retorno de seu pleno funcionamento, o técnico responsável pela Manutenção poderá sugerir o direcionamento deste equipamento para baixa, notificando o usuário através de Laudo Técnico. • Quando se tratar de demanda para instalação e/ou manutenção de software, cujo licenciamento não seja legal, o Técnico da Manutenção deverá orientar da necessidade da regularização do licenciamento do software. 	Técnico da Manutenção
11	Trânsito de equipamentos	Caso necessite de transporte de equipamentos para a Oficina de Manutenção de Equipamentos de Informática da DMS, o atendente deverá comunicar o Técnico da Manutenção, que registrará a movimentação no chamado e providenciará cautela do equipamento para saída do local de instalação, cautela esta assinada pelo responsável pelo equipamento, pelo Técnico da Manutenção, e pelo transportador do equipamento. O transporte do equipamento à oficina de manutenção fica sob responsabilidade do usuário solicitante.	Atendente

POP Nº:	X.XX.XXX.XX	Título:	Processo de Suporte ao Usuário realizado pela DMS	Versão:1.0
----------------	-------------	----------------	---	-------------------

12	Instalação de novo equipamento permanente ou equipamento movimentado entre setores.	<p>A diferenciação deste atendimento se dará apenas nos seguintes pontos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • No caso de Equipamento Novo, a DMS ao receber a demanda notificará o Patrimônio para proceder com a entrega e transporte do equipamento para o solicitante. Após a conclusão do transporte o atendente iniciará a montagem e instalação do equipamento; • Em caso de movimentação de entre setores, o atendente realizará o processo de desmontagem do equipamento, ficando o transporte ao novo local sob responsabilidade do usuário solicitante e/ou do Setor de Patrimônio. Somente após a conclusão do transporte do equipamento o atendente poderá realizar a montagem e instalação do referido equipamento. 	Técnico da Manutenção
----	---	---	-----------------------

7. Fluxograma:



8. Material de Suporte:

Manutenção de Impressoras: durante o processos de atendimento que envolver manuseio de itens nocivos à saúde do atendente, o mesmo deverá estar equipado com Equipamentos de Proteção Individual (EPI) destinados a manutenção deste equipamento. O Técnico da Manutenção e atendente deverão seguir os POPs internos da DMS.

POP Nº:	X.XX.XXX.XX	Título:	Processo de Suporte ao Usuário realizado pela DMS	Versão:1.0
----------------	-------------	----------------	---	-------------------

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

Listar as pessoas que efetivamente contribuíram para a confecção do POP.

Nome	Setor	Função
Rhyan Wad Pantoja de Carvalho	DMS	Chefe da Divisão
Jefferson da Silva Martins	NTI	Diretor

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

Atividade	Data	Nome	Função
Data da Revisão	18/06/2015	Rhyan Wad	Gestor do processo
Data de Aprovação			
Data de Publicação	23/09/2015		
Data da Última Revisão			

11. **Histórico de Revisões:**

Listar na tabela abaixo as alterações realizadas nas revisões, para compor um histórico de como o processo modificou-se ao longo do tempo. As alterações nas casas decimais deverão ser empregadas para pequenas mudanças no POP, as modificações mais substanciais deverão alterar a casa das unidades.

Versão	Data	Descrição das Mudanças	Requisitado por:
1.0	18/06/2015	Revisão da primeira versão	Jefferson Martins e Robson Aguiar
1.1			
1.2			
2.0			