



**sei!**

---

SISTEMA ELETRÔNICO DE INFORMAÇÕES

# **Orientação Técnica nº 04**

## **Suporte Operacional – Service Desk**

**Versão 1.0 – Jun/2017**

# 1 Suporte Operacional SEI Bahia

## 1.1 O que é?

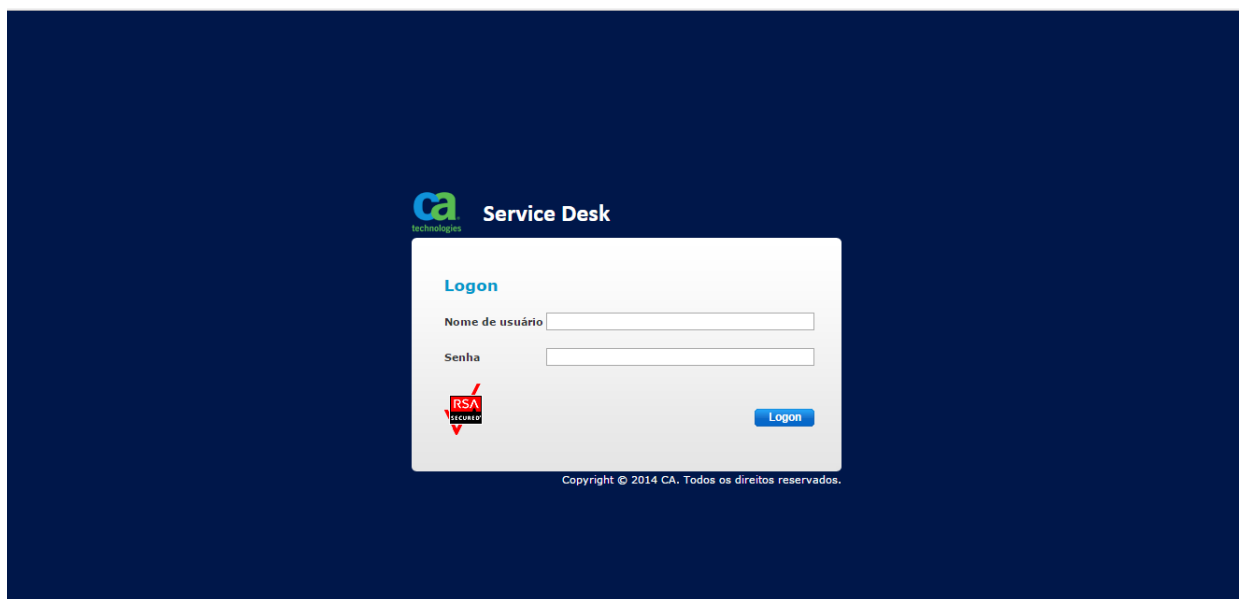
É o conjunto de operações e serviços voltados a atender os usuários internos do SEI Bahia, com objetivo de estreitar a comunicação, centralizar o atendimento a assuntos relacionados ao Negócio e/ou ao Sistema e controlar as ações executadas.

Teremos dois tipos de atendimento de chamados:

- Chamados relacionados ao Negócio
- Chamados relacionados ao Software

## 1.2 Como funciona?

O suporte Operacional – Service Desk será realizado por meio da ferramenta online corporativa da Companhia de Processamento de Dados do Estado da Bahia – Prodeb, disponível no Portal SEI Bahia.



O acesso ao Service Desk e os registros dos chamados devem ser realizados pelo Administrador Local do Órgão, mediante login e senha cadastrados previamente.

## 1.3 Como abrir um chamado

Após ingresso ao sistema Service Desk, o Administrador Local do Órgão acessará a seguinte tela:

The screenshot shows the Service Desk interface with the following sections:

- Pesquisar solução:** A search bar with the text "Pesquisar solução usando palavras-chave:" and a "Ir" button. Below it are links for "Meus indicadores" and "Enviar conhecimento".
- Principais soluções:** A section with a link "(Procurar mais soluções)".
- Atendimento ao cliente:** A menu with options: "Criar solicitação", "Criar incidente", and "Informações de contato e horário de funcionamento do Service Desk".
- Procurar meus tickets existentes:** A summary of tickets:
  - Há 3 Solicitações abertas
  - Há 0 Incidentes atribuídos com prioridade média
  - Há 0 Solicitações resolvidas
  - Há 1 Solicitações fechadas
  - Há 0 Incidentes abertos
  - Há 0 Incidentes resolvidos
  - Há 0 Incidentes fechados
- Se você souber o número, insira-o:** A section with two input fields:
  - Um número de solicitação:** with a "Ir" button.
  - OU um número de incidente:** with a "Ir" button.
- Anúncios:** A section with a link "(Mostrar todos os anúncios)".

Copyright © 2014 CA. Todos os direitos reservados.

Os chamados deverão ser realizados por meio do botão "Criar Solicitação".

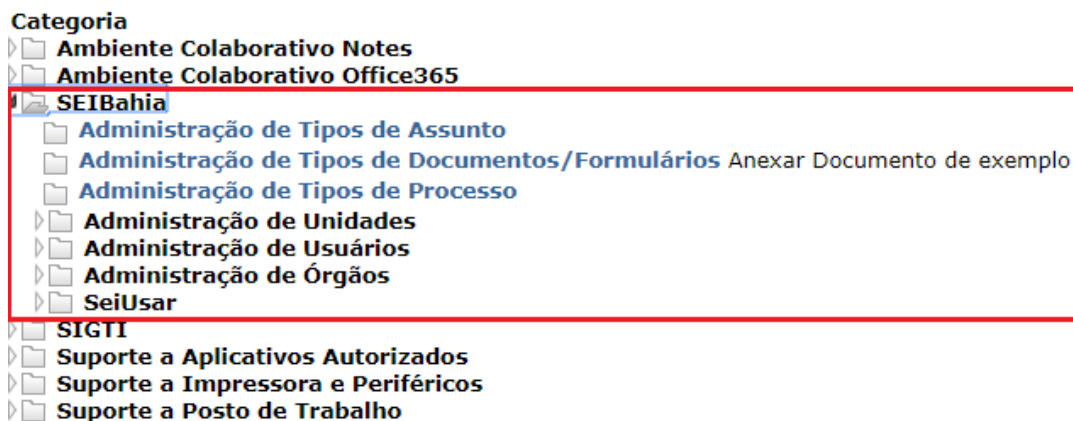
This image is a close-up of the "Atendimento ao cliente" menu. The option "Criar solicitação" is highlighted with a red rectangular box. Other options visible are "Criar incidente" and "Informações de contato e horário de funcionamento do Service Desk".

The screenshot shows the "Criar solicitação 1533" form with the following fields and buttons:

- Relatado por:** Acacia Lucia Cavalcanti de Melo
- Telefone (obrigatório):** (71)3115-7627
- Endereço de email (obrigatório):** acacia.melo@prodeb.ba.gov.br
- Categoria (obrigatório):** [Empty dropdown menu]
- Data estimada do atendimento:** [Empty field]
- Descrição da solicitação (obrigatório):** [Large text area]
- Buttons:** Salvar, Cancelar, Redefinir, Anexar documento
- Additional:** Verificação ortográfica button

Para concluir a abertura do chamado, devem ser seguidos os seguintes passos:

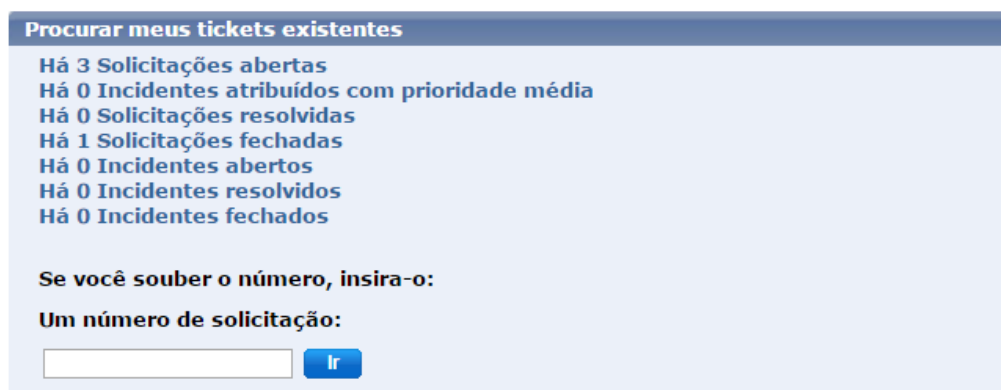
1. Selecionar o assunto do chamado a ser aberto, escolhendo a categoria do objeto;
2. Descrever a solicitação, adicionando uma justificativa técnica para o tipo da ação do chamado;
3. Selecionar, quando necessário, a ação a ser executada, dentre as opções: Criar, Alterar, Desativar e Reativar;
4. Anexar, quando necessário, documentos necessários para complementação da abertura do chamado.



Tela para escolher a Categoria

## 1.4 Como consultar um chamado

Na página inicial do sistema o Administrador Local do Órgão pode consultar, a qualquer momento, os chamados abertos, fechados e resolvidos diretamente nos botões de acesso ou, pesquisando pelo número da solicitação.



“Chamados abertos” referem-se aos chamados recém aberto pelo Administrador Local que ainda não teve atendimento iniciado.

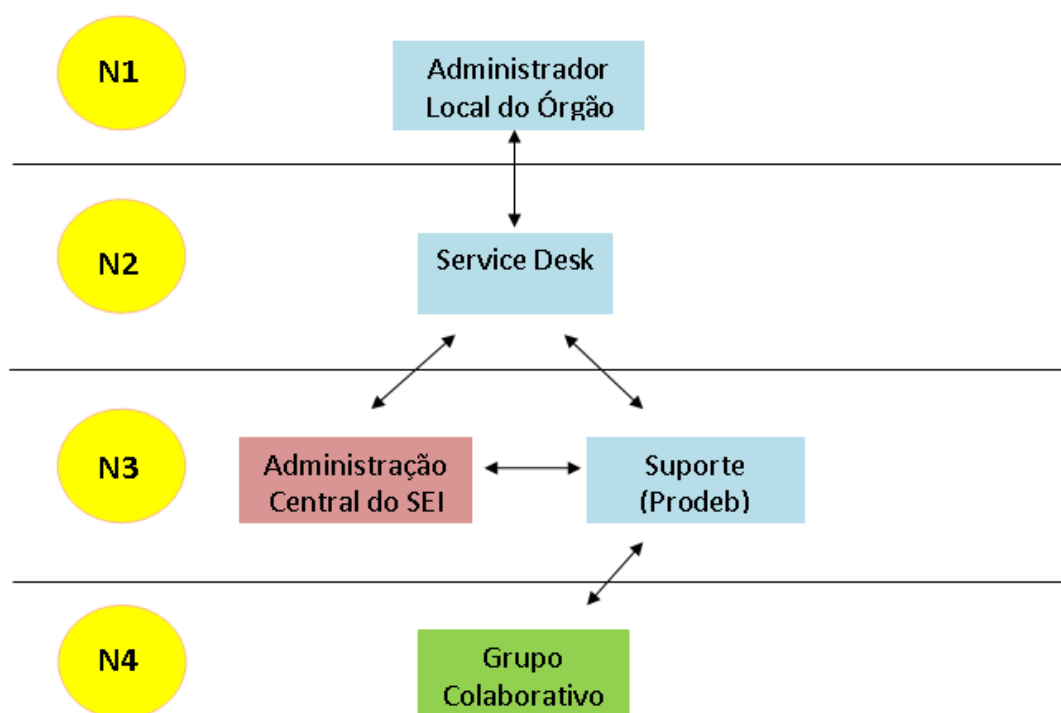
“Chamados Fechados” referem-se aos chamados resolvidos que não poderão ser reabertos.

“Chamados Resolvidos” referem-se aos chamados que foram concluídos e reportado para o Administrador Local do Órgão solicitante para validação. A partir deste momento o chamado entra em estágio de validação e aguardará 8h úteis para ser fechado automaticamente, a menos que o solicitante reabra. Caso o chamado não passe por validação em até 8h úteis ele passará automaticamente para o status de fechado, sendo encerrado definitivamente.

Durante o andamento da solicitação, o chamado poderá ser classificado como:

- Em Execução – Quando o chamado foi capturado por um atendente e está sendo resolvido pelo mesmo;
- Cancelado – Quando o ciclo de vida do atendimento é interrompido. Chamados cancelados não podem ser reabertos.
- Pendente Cliente – Quando o atendente está aguardando informações do solicitante. Podendo ser uma informação importante para o atendimento que não conste no chamado ou um horário acordado entre as partes para comunicação ou execução de algum procedimento.

## 1.5 Fluxograma e Personagem no Service Desk



### N1 – Administrador Local do Órgão

Agente responsável por sanar as dúvidas dos usuários do SEI Bahia no seu respectivo Órgão. Caso este não consiga solucionar a demanda, deverá entrar em contato com o N2 através de abertura de chamado.

## **N2 – Service Desk – Prodeb**

Ferramenta online corporativa da Companhia de Processamento de Dados do Estado da Bahia – Prodeb, utilizada para registrar o atendimento dos chamados encaminhados pelo N1 para o esclarecimento de dúvidas de negócio ou do sistema.

Erros ou ajustes, configurações de sistema, dúvidas de negócio não solucionadas, problemas na infraestrutura devem ser encaminhados ao N3.

Garantir retorno para os órgãos (N1) quanto ao atendimento da solicitação

## **N3 – Negócio e Sustentação**

Responsável pelo atendimento dos chamados encaminhados pelo N2 no que se referem a erros de sistema, ajustes no sistema, dúvidas de negócio, problemas da infraestrutura, criação e alteração de novos perfis de acesso e novas solicitações de cadastramento ou alteração de tabelas básicas.

### **Caberá ao N3 – Administrador Central do SEI Bahia (SAEB):**

- Esclarecer as dúvidas do N2 referente a processo de negócio e a aplicação quando solicitado.
- Garantir o retorno do chamado para o N2.

### **Caberá ao N3 – Suporte (Prodeb):**

- Abrir chamado para o Grupo Colaborativo/TRF4 (N4).
- Gerir os chamados de erros encaminhados para o N4.

## **N4 – Grupo Colaborativo/TRF4**

Atendimento dos chamados que são abertos pelo N3 (Suporte – Prodeb).