

DETALHAMENTO DAS ATIVIDADES DO SUBPROCESSO - DAS

| | |
|---------------------|---|
| Subprocesso: | <i>Gestão de Requisição de Serviços</i> |
| Número: | <i>06.034/002-092023</i> |
| Objetivo: | <i>Padronizar o atendimento das requisições de serviços, recebidas pelas equipes de atendimento da Central de Serviços.</i> |
| Responsável: | <i>Pró-Reitoria de Administração, Gestão e Infraestrutura-PROAGI</i> |

Atividades do subprocesso

1. Registrar a solicitação de atendimento

| | |
|---------------------------|---|
| Responsável: | <i>Requerente</i> |
| Entrada (insumos): | <i>Descrição detalhada da requisição de serviço solicitada à Central de Serviços.</i> |
| Saída (entregas): | <i>Ticket de Requisição de Serviço - Etapa 2</i> |
| Tarefas: | <ul style="list-style-type: none"> ● <i>Preencher o formulário no sistema da Central de Serviços; ou</i> |
| Ferramentas: | https://servicos.unila.edu.br ; |
| Referências: | https://servicos.unila.edu.br/catalogo |

2. Analisar a requisição de serviço

| | |
|---------------------------|---|
| Responsável: | <i>Responsável pelo Atendimento CTIC/PROAGI</i> |
| Entrada (insumos): | <i>Ticket de Requisição de Serviço registrado; ou Novas informações fornecidas pelo Requerente</i> |
| Saída (entregas): | <p><i>Caso:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ● <i>Reclassificado para incidente - será tratado pelo subprocesso de gestão de incidentes;</i> ● <i>Serviço não for ofertado - o ticket será fechado;</i> ● <i>Status definido como: - Etapa 4</i> <ul style="list-style-type: none"> ○ <i>pendente: sinaliza a dependência de terceiros, equipamentos ou algo que não esteja relacionado diretamente à solução:</i> <ul style="list-style-type: none"> ■ <i>Agendado: atendimento será realizado em dia e horário agendado;</i> ■ <i>Empréstimo: quando tem equipamento emprestado</i> ■ <i>Requerente: aguardando novas informações solicitadas ao Requerente;</i> |

| | |
|--------------|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> <ul style="list-style-type: none"> <ul style="list-style-type: none"> ■ Terceiro: quando depende de informações de terceiros ○ processando (atribuído) ou processando (planejado): o ticket foi atribuído a um responsável técnico para solução. ● Solicitar informações complementares - Etapa 4 <ul style="list-style-type: none"> ○ presencial; ○ por telefone; ou ○ através do próprio sistema. |
| Tarefas: | <ul style="list-style-type: none"> ● Conforme o Acordo de Nível de Serviço: <ul style="list-style-type: none"> ○ Classificar adequadamente o ticket: <ul style="list-style-type: none"> ■ Requisição de serviço; ou ■ Incidente ○ Categorizar adequadamente o ticket: <ul style="list-style-type: none"> ■ Se o serviço não for ofertado pela Coordenadoria de Tecnologia da Informação e Comunicação ○ Definir o Status adequado para o ticket: <ul style="list-style-type: none"> ■ status definido como pendente; ■ status definido como processando(atribuído); ou ■ status definido como processando(planejado) ○ Verificar se as informações descritas no chamado são suficientes |
| Ferramentas: | https://servicos.unila.edu.br Telefone, E-mail |
| Referências: | Não se aplica |

3. Solucionar a requisição de serviço

| | |
|--------------------|---|
| Responsável: | Responsável pelo Atendimento CTIC/PROAGI |
| Entrada (insumos): | Ticket de Requisição de Serviço |
| Saída (entregas): | Ticket solucionado |
| Tarefas: | ● Realizar o atendimento solicitado pelo Requerente dentro do prazo estipulado para o serviço |
| Ferramentas: | https://servicos.unila.edu.br e outros sistemas |
| Referências: | Não se aplica |

4. Complementar as Informações

| | |
|--------------------|---|
| Responsável: | Requerente |
| Entrada (insumos): | Ticket de Requisição de Serviços |
| Saída (entregas): | Novas informações fornecidas pelo Requerente |
| Tarefas: | ● Complementar as informações solicitadas pelo Responsável pelo Atendimento |
| Ferramentas: | https://servicos.unila.edu.br Telefone, E-mail |
| Referências: | Não se aplica |

5. Analisar a solução

| | |
|---------------------------|---|
| <i>Responsável:</i> | <i>Requerente</i> |
| <i>Entrada (insumos):</i> | <i>Ticket solucionado</i> |
| <i>Saída (entregas):</i> | <i>Ticket Fechado</i> <ul style="list-style-type: none"> ● <i>Caso aprovado pelo Requerente; ou - Etapa 6</i> ● <i>Automaticamente pelo sistema após 48 horas</i> |
| <i>Tarefas:</i> | <ul style="list-style-type: none"> ● <i>Em até 48 horas, aprovar ou não a solução proposta pelo Responsável pelo Atendimento</i> |
| <i>Ferramentas:</i> | <i>Não se aplica</i> |
| <i>Referências:</i> | <i>Não se aplica</i> |

6. Responder à pesquisa de satisfação

| | |
|---------------------------|---|
| <i>Responsável:</i> | <i>Requerente</i> |
| <i>Entrada (insumos):</i> | <i>Ticket Fechado</i> |
| <i>Saída (entregas):</i> | <i>Requisição encerrada após:</i> <ul style="list-style-type: none"> ● <i>Realizada a avaliação; ou</i> ● <i>Automaticamente pelo sistema após 48 horas</i> |
| <i>Tarefas:</i> | <ul style="list-style-type: none"> ● <i>Em até 48 horas, avaliar o atendimento realizado pelo Responsável pelo atendimento</i> |
| <i>Ferramentas:</i> | <i>https://servicos.unila.edu.br</i> |
| <i>Referências:</i> | <i>Não se aplica</i> |

Mapa do Subprocesso

*Mapa disponível no Portal de Processos da UNILA ([06.034/001-032022](https://portal.unila.edu.br/06.034/001-032022) – *Gestão de Requisição de Serviços de TIC – Portal de Processos (unila.edu.br)*)*

Outras Informações

| | | |
|--|---|------------------------------|
| Elaborado por: <i>Wilson Varaschin</i> | Data: <i>08 de julho de 2022</i> | Versão: <i>1.0</i> |
| Revisão: <i>Wilson Varaschin</i> | Data: <i>26 de setembro de 2023</i> | Versão: <i>2</i> |