

DETALHAMENTO DAS ATIVIDADES DO SUBPROCESSO - DAS

Subprocesso:	<i>Gestão de Requisição de Serviços</i>
Número:	<i>06.034/001-032022</i>
Objetivo:	<i>Padronizar o atendimento das requisições de serviços, recebidas pelas equipes da Coordenadoria de Tecnologia da Informação e Comunicação.</i>
Responsável:	<i>Pró-Reitoria de Administração, Gestão e Infraestrutura-PROAGI</i>

Atores

<i>Requerente</i>	<i>Usuários dos serviços fornecidos pela Coordenadoria de Tecnologia da Informação e Comunicação</i>
<i>Responsável pelo atendimento</i>	<i>Analistas ou técnicos responsáveis pelo atendimento na Central de Serviços de TIC.</i>

Atividades do subprocesso

1. Registrar a solicitação de atendimento

<i>Responsável:</i>	<i>Requerente</i>
<i>Entrada (insumos):</i>	<i>Descrição detalhada para a ação de serviço relacionada no Catálogo de Serviços de TIC</i>
<i>Saída (entregas):</i>	<i>Ticket de Requisição de Serviço de TIC - Etapa 3</i>
<i>Tarefas:</i>	● <i>Preencher o formulário no sistema da Central de Serviços de TIC; ou</i> ● <i>Enviar o e-mail com o detalhamento para central.servicos@unila.edu.br</i>
<i>Ferramentas:</i>	<i>https://chamados.unila.edu.br; ou E-mail</i>
<i>Referências:</i>	<i>https://portal.unila.edu.br/proagi/ctic/sobre/catalogo-de-servicos</i>

2. Registrar a requisição de serviço

<i>Responsável:</i>	<i>Responsável pelo Atendimento</i>
<i>Entrada (insumos):</i>	<i>Solicitação verbal realizada pelo telefone ou presencialmente</i>
<i>Saída (entregas):</i>	<i>Ticket de Requisição de Serviço de TIC - Etapa 3</i>
<i>Tarefas:</i>	● <i>Preencher o formulário no sistema da Central de Serviços de TIC</i>

Ferramentas: <https://chamados.unila.edu.br>

Referências:

3. Analisar a requisição de serviço

Responsável:	Responsável pelo Atendimento
Entrada (insumos):	Ticket de Requisição de Serviço de TIC registrado; ou Novas informações fornecidas pelo Requerente
Saída (entregas):	Caso: ● <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> ○ <i>pendente: sinaliza a dependência de terceiros, equipamentos ou algo que não esteja relacionado diretamente à solução:</i> ■ <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> ■ <i>Terceiro: quando depende de informações de terceiros</i> ○ <i>processando (atribuído) ou processando (planejado): o ticket foi atribuído a um responsável técnico para solução.</i> ● <i>Solicitar informações complementares - Etapa 5</i> ○ <i>por e-mail;</i> ○ <i>presencial;</i> ○ <i>por telefone; ou</i> ○ <i>através do próprio sistema.</i>
Tarefas:	● <i>Em até 30 minutos:</i> ○ <i>Classificar adequadamente o ticket:</i> ■ <i>Requisição de serviço; ou</i> ■ <i>Incidente</i> ○ <i>Categorizar adequadamente o ticket:</i> ■ <i>Se o serviço não for ofertado pela Coordenadoria de Tecnologia da Informação e Comunicação</i> ○ <i>Definir o Status adequado para o ticket:</i> ■ <i>status definido como Pendente;</i> ■ <i>status definido como Processando (atribuído); ou</i> ■ <i>status definido como Processando (planejado)</i> ○ <i>Verificar se as informações descritas no chamado são suficientes</i>
Ferramentas:	https://chamados.unila.edu.br Telefone, E-mail
Referências:	

4. Complementar as Informações

Responsável:	Requerente
Entrada (insumos):	Ticket de Requisição de Serviços de TIC

Saída (entregas):	Novas informações fornecidas pelo Requerente
Tarefas:	Complementar as informações solicitadas pelo Responsável pelo Atendimento
Ferramentas:	https://chamados.unila.edu.br Telefone, E-mail
Referências:	

5. Solucionar a requisição de serviço

Responsável:	Responsável pelo Atendimento
Entrada (insumos):	Ticket de Requisição de Serviço de TIC
Saída (entregas):	Ticket solucionado
Tarefas:	Realizar o atendimento solicitado pelo Requerente dentro do prazo estipulado para o serviço
Ferramentas:	https://chamados.unila.edu.br e outros sistemas
Referências:	

6. Analisar a solução

Responsável:	Requerente
Entrada (insumos):	Ticket solucionado
Saída (entregas):	Ticket Fechado - Caso aprovado pelo Requerente; ou - Etapa 7 - Automaticamente pelo sistema após 48 horas
Tarefas:	Em até 48 horas, aprovar ou não a solução proposta pelo Responsável pelo Atendimento
Ferramentas:	
Referências:	

7. Responder à pesquisa de satisfação

Responsável:	Requerente
Entrada (insumos):	Ticket Fechado
Saída (entregas):	Requisição encerrada após: - Realizada a avaliação; ou - Automaticamente pelo sistema após 48 horas
Tarefas:	Em até 48 horas, avaliar o atendimento realizado pelo Responsável pelo atendimento
Ferramentas:	https://chamados.unila.edu.br
Referências:	

Mapa do Subprocesso

Mapa disponível no Portal de Processos da UNILA (inserir link neste local)

Outras Informações

Elaborado por:

Wilson Varaschin

Data:

24 de fevereiro de 2022

Versão:

1.0