	<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO</b>	DIRGE – Direção Geral
	<b>Realização de suporte técnico</b>	POP-GERTI- SUPORTE revisão 00 - 1/4
	Revisado por: Gleiton M Cabral/Luís C Baptista	Data: 12/11/2009
	Aprovado por: Avelino Batista Leite Neto	

**SENHORES USUÁRIOS:**

Este é o procedimento para realização de suporte técnico em tecnologia da informação-TI. Solicita-se divulgar para os clientes e seguir integralmente seu conteúdo. Estamos abertos para receber sugestões de melhoria.

**IMPRESINDÍVEL A FIM DE MANTER UM SERVIÇO EFICAZ:**

- Identificar-se ao telefone, informando nome, setor e ramal.
- Identificar de forma completa o erro encontrado e/ou a necessidade de hardware/software, reportando todos os detalhes, evitando ambigüidades
- Identificar o evento com todos os requisitos de hardware/software necessários à sua execução.

**MATERIAL NECESSÁRIO / PREPARAÇÃO**


Ficha de Atendimento  
E-mail detalhado do evento

**EXECUTANTE (s)**

Chefe do suporte - GERTI  
Técnicos de suporte - GERTI

**RESULTADOS ESPERADOS**

- Serviços do solicitante re-estabelecido em tempo hábil.
- Evento realizado com sucesso

	<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO</b>	DIRGE – Direção Geral
	<b>Realização de suporte técnico</b>	POP- GERTI- SUPORTE revisão 00 - 2/4

## INDICADORES

Satisfação do solicitante

## DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES

1) Receber chamado/e-mail enviado.

-Os clientes ligam para os ramais do suporte: 6232/6233 se problemas em equipamento, ou, 6453/6455 se relacionados à rede. O atendente solicita os dados necessários

-Os clientes enviam e-mail com detalhes do evento.

2) Classificar pedido

Com base nos dados recebidos elabora considerações sobre o mesmo

-Verifica se Tem impacto sobre eventos da escola?

-Se sim vai para o item 3.

-Verifica se foi demandado pela Direção

-Se sim vai para o item 3, senão vai para o item 4.

3) Atribuir prioridade máxima.

Aloca ao máximo os recursos humanos e físicos do setor de suporte

4) Executar ações necessárias à correção do problema/realização do evento

5) Verificar se Solicitação atendida

Se sim, Informar solicitante, senão, voltar ao passo 4

6) Preencher e armazenar ficha de atendimento.

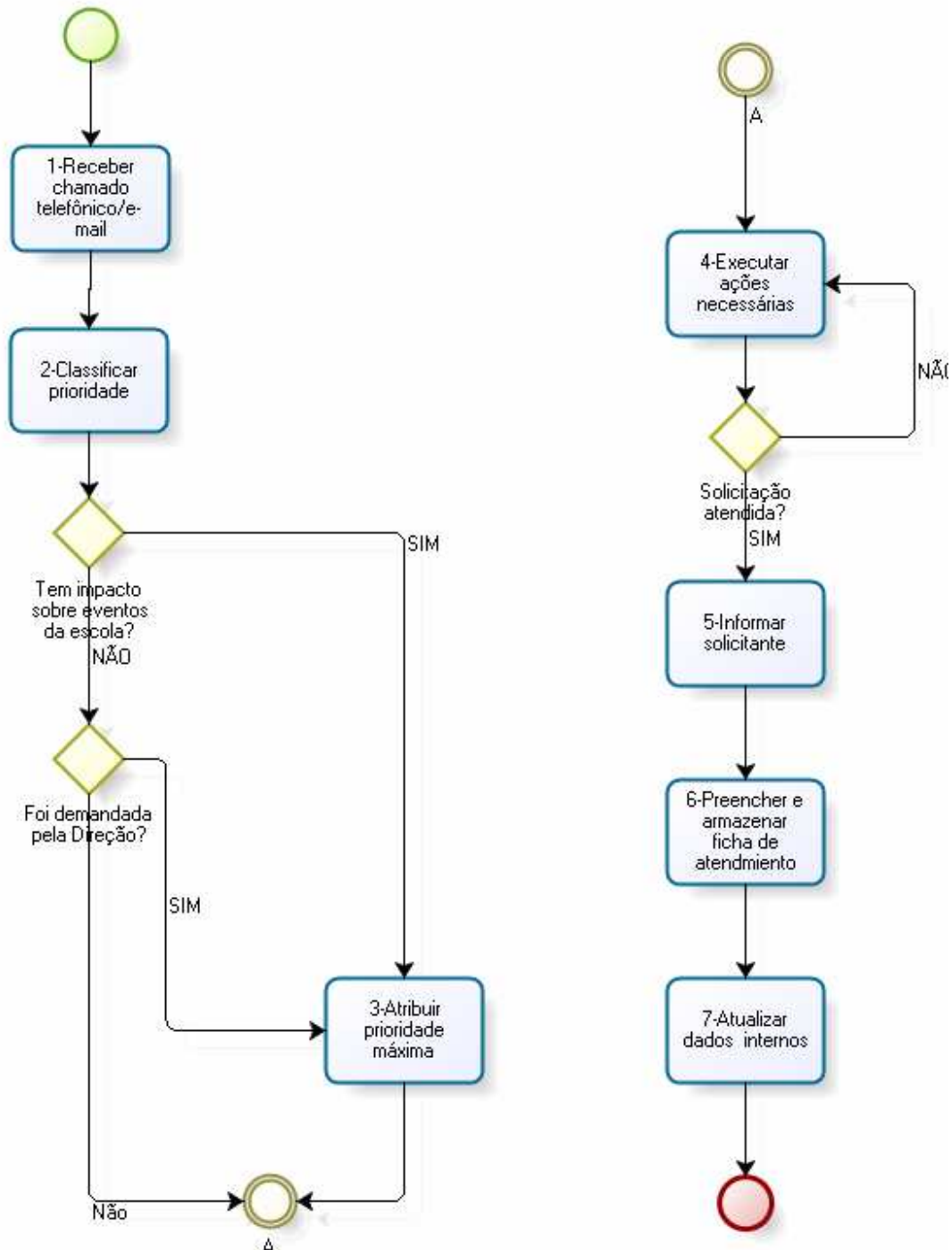
Com base no atendimento feito preenche uma ou várias fichas de atendimento e armazena na pasta respectiva


7) Atualizar dados internos

Com base na ficha atendimento preenchida o chefe do setor de suporte atualiza os dados de controle interno ao setor, ao nível de hardware/software utilizados.

## TABELA DE CONTROLE DE REGISTROS

Nome do Registro	Quem preenche o registro (função)	Onde manter o registro preenchido	Por quanto tempo manter o registro	Ordem de Arquivamento
Ficha de atendimento	Executante	Pasta de fichas atendidas	1(hum) ano	Ordem de resolução do problema
Dados internos	Chefe do setor	Planilha Excel	Permanente	Número do inventário



	<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO</b>	<b>DIRGE – Direção Geral</b>
	<b>Realização de suporte técnico</b>	<b>POP- GERTI- SUPORTE revisão 00 - 4/4</b>

Revisão e orientação: Carlos Eduardo Penante D'Avila Uchôa  
Diretoria de Administração - DIRAD