

CIDASC - TI				
Código: POPADM – 010	Data 1ª Versão: 28/09/2010 Versão atual nº: 01	Última revisão: Nr.:	Página 1 de 16	
Elaborado por: Equipe da Result Ass.: Data: 28/09/10	Verificado por: Equipe da TI - GERTI Ass.: Data: 28/09/10	Aprovado por: CIDASC Ass.: Data: 28/09/10		
Responsável: GERTI Cargo: Gerente	Título: Processo: GERENCIAMENTO DE INCIDENTES Subprocesso: Tratamento de incidentes			

1. OBJETIVO DO SUBPROCESSO

O subprocesso de Tratamento de Incidentes tem por objetivo disciplinar, esclarecer, padronizar e registrar os procedimentos relacionados às solicitações de serviço e relatos de falha sobre produtos e serviços de TI.

2. ABRANGÊNCIA

A todas as áreas da CIDASC e mais especificamente à Seção de Help Desk da GERTI.

3. PRÉ-REQUISITOS

Após identificar o incidente, o colaborador deverá registrar a ocorrência por meio de:

- da intranet (<http://www.cidasc.sc.gov.br/intranet/>) preencher os campos mínimos para a abertura de chamado;
- por telefone, diretamente com o Help Desk (ramal XXXX)

4. PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS

4.1 FLUXO DE INFORMAÇÕES

O fluxo de informações está detalhado no fluxograma, apêndice 1 (página 4).

4.2 DESCRIÇÃO DOS PROCEDIMENTOS

4.2.1 Os procedimentos das atividades constantes no fluxograma são detalhados no apêndice 2 (página 5).

4.2.2 A estruturação do ciclo de vida está detalhada no apêndice 3 (página 9).

4.3 PROCEDIMENTOS NOS SISTEMAS

O sistema de informação utilizado é:

4.3.1 Qualitor, regras e funcionamento no apêndice 2 (página 5);

4.4 REFERÊNCIAS

4.4.1 Todos os incidentes devem ser registrados.

4.4.2 O atendente do Help Desk não poderá, durante a coleta de informações sobre o incidente, iniciar atendimento ao usuário;

4.4.3 Todo incidente está relacionado a um produto de TI. O serviço solicitado deve, portanto, desencadear atividades e tarefas com base nas instruções de trabalho daquele determinado tipo de produto.

4.4.4 Tabela auxiliar de FCA – Fato, Causa e Ação no apêndice 4 (página 10).

5. PRODUTOS GERADOS

5.1 MODELOS DE FORMULÁRIOS/RELATÓRIOS UTILIZADOS

São utilizados os seguintes formulários, todos descritos neste Procedimento Operacional Padrão Administrativo e/ou anexo a este procedimento:

CÓDIGO	NOME
01	Lista de Servidores
02	Lista de Localidades
03	Relatórios do Sistema Específico
04	Quadro de Recursos por especialidade
05	Quadro de Serviços/Produtos
06	Quadro de usuários especialistas por sistema/produto

6. INTEGRAÇÕES DO SUBPROCESSO

É integrado com os subprocessos de Requisições de Mudança – RFC – Request for Change e de Gestão de Incidentes.

6.1 Envolvidos diretamente:

- Solicitante – autor do chamado;
- Help desk – técnico responsável pelo atendimento ao usuário em suporte nível 1;
- Suporte – Atendimento ao usuário em suporte nível 2;
- Técnicos especializados para suporte nível 3 (Sistemas, Operações e Telemática).

Título: GERTI Help Desk – Tratamento de Incidentes

Código: POPADM 010

Data: 28/09/10

Versão: 01/10

Aprovado em: 28/09/10

Páginas: 1 / 24

6.2 Envolvidos indiretamente

- Supervisor de Help Desk;
- Supervisor de Suporte;
- Coordenador de Sistemas;
- Coordenador de Operações;
- Coordenador de Telemática;
- Chefe do Departamento de TI.

7. REPROCESSAMENTO

Ações de re-incidência de chamados devem ser identificadas através de relatórios de atendimento de chamados.

8. INDICADORES

São utilizados os indicadores de produtividade:

8.1 Tempo de resposta mínimo (tempo decorrido desde a abertura de chamado até o primeiro retorno para o usuário).

INDICADOR DE
PRODUTIVIDADE
Nome: TEMPO DE
RESPOSTA MÍNIMO
Tipo: VARIÁVEL
Obtenção:
<i>Dificuldade pequena</i>
Forma de Medição:
Tempo de contato com usuário – tempo de abertura de chamado
Polaridade:
NEGATIVA
Unidade de Medida:
MINUTOS
Periodicidade de Coleta: A CADA
INCIDENTE
Periodicidade de Avaliação: MENSAL
Fonte de Coleta: Sistema
<i>Específico</i> Local de Coleta: Seção de Help Desk
Resp. Indicador:
Faixas de desempenho (min.)
Ruim maior de 15
Bom de 0 a 10

8.2 Tempo de solução (tempo decorrido desde a abertura de chamado até a solução da incidência);

- Tempo de solução para severidade Crítica
- Tempo de solução para severidade Alta
- Tempo de solução para severidade Média
- Tempo de solução para severidade Baixa
-

INDICADOR DE
PRODUTIVIDADE
Nome: TEMPO DE
SOLUÇÃO Tipo:
<i>Variável</i> Obtenção:
<i>Dificuldade pequena</i>
Forma de Medição:

Tempo decorrido desde a abertura de chamado até a solução da incidência Polaridade: <i>Negativa</i>
Unidade de Medida: HORAS Periodicidade de Coleta: A CADA INCIDENTE Periodicidade de
Avaliação: MENSAL
Fonte de Coleta: SISTEMA Específico Local de Coleta: Seção de Help Desk Resp.
Indicador:

Severidade - Faixas desempenho	Ruim	Atenção (60%) (*)	Bom
Crítica	maior de 4	de 3 a 4	de 0 a 3
Alta	maior de 24	de 16 a 24	de 0 a 16
Média	maior de 48	de 36 a 48	de 0 a 36
Baixa	maior de 96	de 72 a 96	de 0 a 72

8.3 Percentual de atendimento realizado dentro do Nível de Serviço Acordado - SLA;

8.4 Percentual de atendimento realizado fora do Nível de Serviço Acordado - SLA.

8.5 Referências dos indicadores (padrões, benchmark)

Existem quatro classificações de SLA por severidade, padrão para todas as categorias de produto ou serviço:

Severidade	Tempo de Resposta – TR	Tempo de Solução - TS
Crítica	10 min	4 horas
Alta	10 min	24 horas
Média	10 min	48 horas
Baixa	10 min	96 horas

* Referente ao percentual de nível de serviço acordado - SLA, dado pelo ITIL.

9. RESPONSABILIDADES

Este documento é mantido pela GERTI da CIDASC por meio das seguintes atribuições:

Elaboração: Nome, Diretor da GERTI

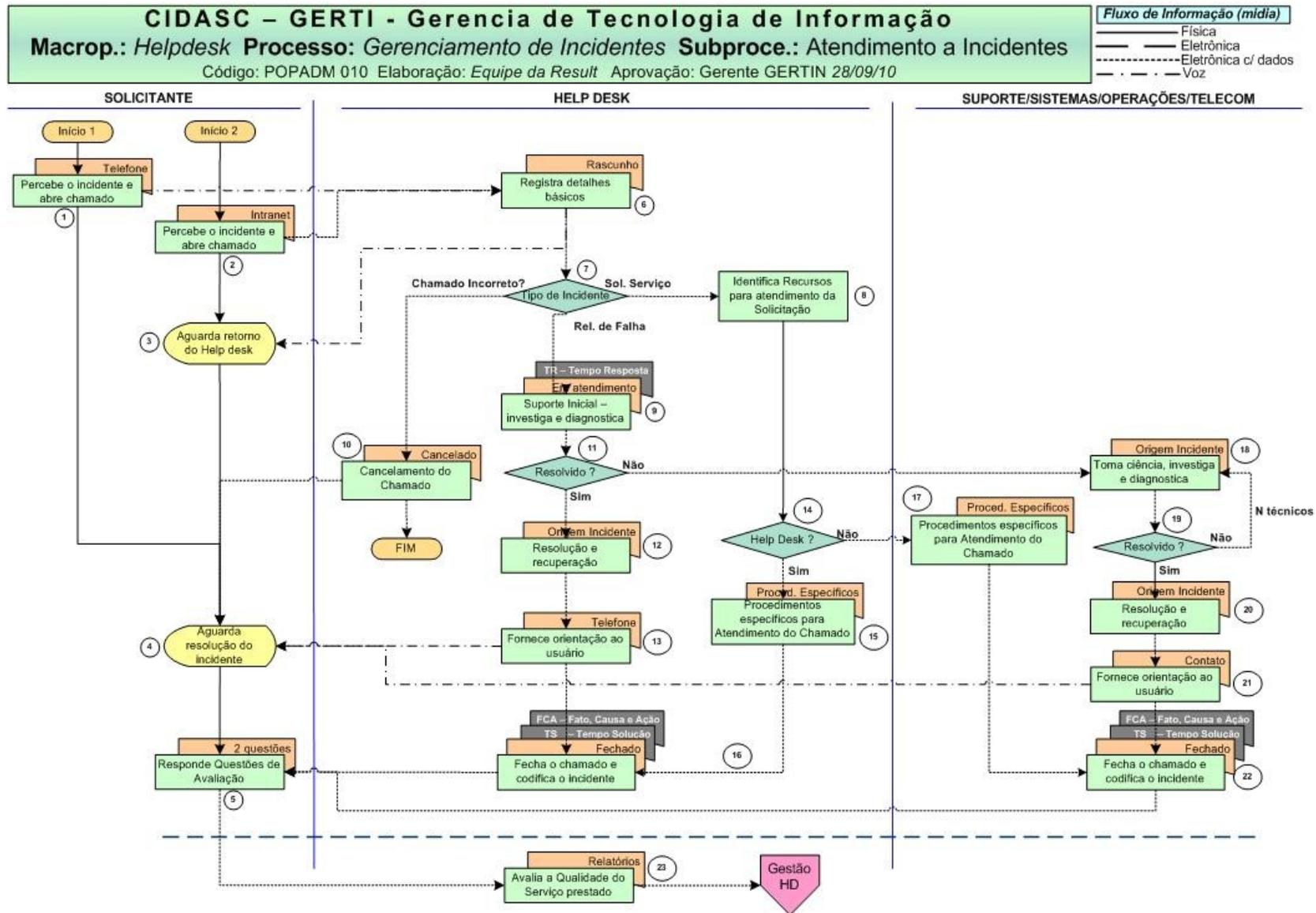
Conferência: Nome, Supervisora de Help Desk
Nome, Supervisor do Suporte Tecnológico
Nome, Coordenador de Sistemas
Nome, Coordenador de Telecom
Nome, Coordenador de Operações

Aprovação: Nome, Diretor da GERTI

10. CONTROLE DE VERSÃO

Data	Versão	Descrição da alteração	Revisado por	Aprovado por
28/09/2010	01	Versão inicial	GERTI	CIDASC

APÊNDICE 4.1 FLUXO DE INFORMAÇÕES



APÊNDICE 4 – Procedimentos Operacionais

Funcionamento do Sistema Específico

Descrição das Atividades

Algumas atividades descritas no fluxo são comuns aos diversos níveis de atendimento. A seguir detalhamos as atividades para um melhor entendimento do fluxo.

Forma	Descrição	Prazo	Responsável
1 e 2	O Solicitante percebe o incidente e abre o chamado, através do telefone ou da Intranet		Solicitante

O evento de um chamado do usuário (incidente) pode ter seu registro efetuado na Intranet ou por telefone diretamente ao Help Desk. O ramal de Help Desk 1400 deve ser amplamente divulgado, e deverá ser a referência para ligação telefônica no registro de um incidente.

Nos momentos de pico, quando todas as posições de atendimento do Help Desk estão ocupadas, novas ligações aguardarão em uma fila de espera com uma mensagem eletrônica, informando a situação e sugerindo o uso da Intranet para a abertura de chamado.

Caso a Central de Atendimento receba uma ligação direta para abertura de um chamado, o atendente deve informar o ramal 7661 como sendo o número correto para registro de incidente, e transferir a ligação.

6	Descrição	Prazo	Responsável
	O registro de básicos é realizado essencialmente do Help Desk, preenchido por colaboradores excepcionais. A produção de técnicos que possam realizar de um incidente, as ações previstas no serviço possam ser executadas. Todos os incidentes, com exceção, devem ser registrados com as palavras, mesmo		

<p>excepcionalmente em que ações ser acionadas diversos no um incidente é de responsabilidade todos os técnicos estas ações registro de incidente, tratamento, Em caso de dos níveis de alerta à Supervisão Desk deve ser imediatamente registro do incidente, que ações emergenciais sejam realizadas atenção diferenciada. Categorizar das tarefas desta atividade. identificar corretamente produto ou serviço sendo registrado chamado, tal</p> <ul style="list-style-type: none"> • Seja acionar o grupo correto em caso necessidade além do Help • Futuras dos volumes permitam categoria de maior movimentação, forma aumentar dos esforços <p>A categorização incidente pode o usuário solicitante apenas de descrever sintomas do vez da causa A severidade decisão mais associada Existem quatro de SLA padrão para categorias serviço:</p> <table border="1" data-bbox="186 1675 332 1822"> <tr><td>Severidade</td></tr> <tr><td>Crítica</td></tr> <tr><td>Alta</td></tr> <tr><td>Média</td></tr> <tr><td>Baixa</td></tr> </table> <p>TR: tempo limite para</p>	Severidade	Crítica	Alta	Média	Baixa		
Severidade							
Crítica							
Alta							
Média							
Baixa							

Severidade resposta TS: tempo limite para solução			
A definição mais apropriada é um julgamento pelo atendente e estabelece nível de usuário solicitante,			
Forma 6	O Help Desk entra em contato com o solicitante e registra detalhes básicos.		Help Desk

- O tempo de solução (TS) se torna conhecido, ou seja, o usuário solicitante obtém ciência de até quando a situação de incidente se resolverá (i.e., previsão de término);
 - O acordo de nível de serviço (SLA) firmado é imutável, podendo existir prorrogações do TS para evitar que a previsão de término esteja sempre atualizada – mas neste caso o SLA foi violado;
 - Futuras estatísticas permitirão definir o percentual de atendimento realizado dentro do SLA, e fora de SLA, indicando necessidades de melhorias nos processos de atendimento.
- A análise de severidade se baseia diversos critérios pertinentes que buscam definir o quão expresso e possível deve ser o atendimento ao incidente. Exemplos destes critérios podem ser:
- Impacto: identifica a condição de funcionamento do produto ou serviço em questão, como normal, semi-funcional ou indisponível;
 - Urgência: caracteriza a forma de

expedição do atendimento compatível com a expectativa do usuário solicitante. Incidentes de mesma natureza (impacto) podem ter urgências diferentes. Por exemplo, um computador parado por defeito implica em grande impacto no produto (*i.e.*, o produto no caso é o *desktop* completo), mas pode ter uma urgência baixa caso o usuário solicitante esteja fora saindo do escritório após a abertura do chamado.

7	Identifica o tipo de incidente		Help Desk
se foi aberto o chamado incorretamente, se é um relato de falha ou uma solicitação de serviço.			

8	Identifica se existem Recursos disponíveis para o atendimento do chamado ou se é necessário o repasse deste para usuários especialistas		Help Desk
<p>Durante o atendimento a uma solicitação de serviço ou relato de falha, outros grupos de suporte além do Help Desk podem ser acionados. O incidente, que não pôde ser resolvido pelo suporte inicial, é então encaminhado para a equipe responsável pelo produto associado ao incidente.</p> <p>Os técnicos das equipes especialistas possuem conhecimento mais detalhado sobre o produto em questão, tempo e/ou outros recursos para apoiar a resolução do incidente.</p> <p>Caso o diagnóstico indique outro produto como origem da situação de incidente, o chamado deve ser encaminhado entre equipes, até ser encontrada a solução. É vital que todas as tarefas executadas e conclusões alcançadas durante esta atividade estejam devidamente registrada. Uma vez obtidos os entendimentos para resolução e recuperação da situação, é necessário fornecer orientação ao usuário sobre o ocorrido.</p>			

Forma	Cancelamento do Chamado		Help Desk
9			

<p>causa do incidente diagnostica trabalhando O suporte inicial, primeiro nível, pelo atendente Esta atividade quando o incidente identificado de falha (i.e. continuidade É nesta etapa investigação diagnóstico contato com solicitante ainda ativo (por informações coletadas, com</p> <ul style="list-style-type: none"> • Histórico problema: incidente ocorrido vezes, necessariamente tendo aberto lo; • Sintomas perceptíveis: meio atendente prospectar que identificação causas • Disponibilidade atendimento campo: do se antecipar necessidade atendimento local. opções de devem informadas. <p>Em seqüência atendimento atendente de utilizar fontes diversas alternativas operação degradada,</p> <ul style="list-style-type: none"> • Avaliar do detectar precisão falha 		
--	--	--

• Coletar

10			
-----------	--	--	--

- Caso o chamado fosse aberto indevidamente.

11 e 19	Após o tratamento do chamado, foi efetivamente Resolvido? Se sim, dá continuidade no processo, senão repassa o chamado para técnicos especialistas		Help Desk, Suporte, Sist/Oper/Tel
----------------	---	--	--

Caso o incidente seja solucionado, o chamado deve contemplar informações sobre como a solução ocorreu. O objetivo é **fornecer orientação ao usuário** e instruções para prevenir novos incidentes, se necessário.
 Caso a solução do relato de falha esteja além da possibilidade de atendimento do Help Desk, o chamado deve ser encaminhado para outros níveis de atendimento. Esta é uma ação de **atribuir a um grupo de suporte especialista** a responsabilidade de resolução do incidente.

Forma	Descrição	Prazo	Responsável
12 e 20	Realiza a Resolução do incidente e a recuperação das informações ou do estado normal do produto ou serviço.		Help Desk, Suporte, Sist/Oper/Tel

13 e 21	Fornece orientação ao usuário, entrando em contato com o solicitante para identificar se a solução apresentada satisfaz as expectativas.		Help Desk, Suporte, Sist/Oper/Tel
----------------	---	--	--

Em situações de **relato de falha**, um serviço disponível a um ou mais usuários foi degradado ou interrompido, prejudicando o desempenho de suas atividades profissionais. Neste caso, é importante que um melhor esclarecimento sobre o ocorrido seja devidamente registrado (ver Registrar Atividade, p. 12), incluindo aconselhamentos que permitam:

- Melhor compreensão do por que ocorreu o incidente;
- Informações sobre maneiras alternativas de administrar este tipo de incidente, permitindo ao usuário mais

controle da situação.
Em seguida ao fornecimento de orientação ao usuário, o atendente deve **fechar e codificar o incidente**.

16 e 22	Procedimento de codificação do incidente e fechamento do chamado.		Help Desk, Suporte, Sist/Oper/Tel
<p>Com a completa execução da solução ao incidente, ou implantação de um processo alternativo de trabalho que evite novos incidentes, um último registro de atendimento deve ser produzido (ver Registrar Atividade, p. 12). É de responsabilidade do atendente que estiver concluindo o chamado, garantir que:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Os detalhes das ações que solucionaram o incidente estão concisos e legíveis, incluindo as informações de horas trabalhadas que devem estar compatíveis com as atividades realizadas; • A categorização do chamado está completa e correta quanto ao produto ou serviço que efetivamente recebeu o tratamento do incidente. Caso não esteja, a categoria do chamado deve ser alterada de acordo; • O usuário solicitante concorda com a ação de resolução, seja de forma verbal ou preferencialmente por e-mail. <p>Com a situação de incidente encerrada, o chamado deve ser fechado. Em situações onde o atendente percebe a carência de informações no histórico do chamado, um registro complementar deve ser efetivado.</p>			

14	Possui recursos no Help Desk?		Suporte
Identifica se possui recursos para realizar a solicitação do serviço.			
15 e 17	Procedimentos Específicos		Help Desk, Suporte/Sist/Oper/Tel
Adota procedimentos específicos para realizar a solicitação do serviço.			
18	Toma ciência, investiga e diagnostica		Suporte, Sist/Oper/Tel
O destinatário recebe o chamado, toma ciência do incidente, realiza uma investigação para identificação da causa do incidente e apresenta um diagnóstico.			
3	Aguarda retorno do HD		Solicitante
O Solicitante após a abertura do chamado fica aguardando um retorno do Help Desk.			
4	Aguarda resolução do Incidente		Solicitante
Após o início do atendimento, o usuário fica aguardando a resolução do incidente e o contato do técnico responsável.			
Forma	Descrição	Prazo	Responsável
5	Responde Questões de Avaliação		Solicitante
Após o serviço realizado, existe uma avaliação do serviço prestado, que o solicitante recebe por e-mail.			
23	Avalia a Qualidade do Serviço Prestado		Help Desk
Como uma atividade de gestão esta é realizada pela Coordenação do Help Desk, que avalia a qualidade do atendimento realizado			

APÊNDICE 4.3 - Ciclo de vida do Chamado

O chamado é a representação de um incidente percebido por um usuário, e relatado por meio do sistema Qualitor.

O registro do chamado possui uma numeração seqüencial com o propósito de facilitar a identificação de um incidente, e relacioná-lo a outros eventos como aquisição de peças e relatórios internos.

Existem cinco estágios relevantes para chamados nas questões de gerenciamento de incidente: em rascunho, aguardando atendimento, em atendimento, suspenso e fechado.

Em Rascunho

O estágio “em rascunho” é a situação inicial de um chamado. Chamados abertos pela Intranet são registrados no sistema Qualitor como “em rascunho”. Os atendentes envolvidos nesta fase pertencem à equipe de Help Desk.

O ato de confirmação e registro das informações sobre o chamado codifica o chamado com um seqüencial e o leva à condição de “aguardando atendimento”.

Aguardando Atendimento

O tempo de resposta (TR) está em andamento para chamados aguardando atendimento, até que o atendimento comece efetivamente. Chamados aguardando atendimento já foram analisados e devidamente categorizados por atendentes de Help Desk.

Em Atendimento

Chamados em atendimento estão constantemente recebendo registros, prorrogações e encaminhamentos apropriados ao histórico de atendimento. O atendimento bem sucedido de um chamado o leva ao estágio de “fechado”. Contudo, um chamado também pode ser “suspenso”.

Fechado

A conclusão do atendimento a um chamado. Nesta condição, existe a possibilidade de retorno ao estado de “aguardando atendimento” quando da reabertura do chamado em razão de um atendimento que não obteve a devida solução e foi incorretamente fechado.

Suspenso

A situação de um chamado “suspenso” é uma condição especial que ocorre durante o estágio “em atendimento”.

Aguardando Sub-chamado

O atendimento ao incidente pode necessitar que múltiplas atividades ocorram para alcançar o resultado de maneira mais eficiente e dentro do prazo previsto. Nesta situação, sub-chamados podem ser abertos com vínculo a um chamado “em atendimento”, que muda de estado para “aguardando sub-chamado”. O retorno ao estado “em atendimento” ocorre quando todas as relações de dependência (sub-chamados) estiverem resolvidas).

Casos de Uso do Qualitor

O sistema Qualitor é utilizado no Departamento de Tecnologia da Informação para registro, monitoramento, controle de propriedade, rastreamento e comunicação do processo de gerenciamento de incidentes.

Existem dez casos de uso mapeados do sistema, a serem utilizados na execução das atividades previstas no processo. São eles:

1. Registrar Chamado;
2. Iniciar Atendimento;
3. Registrar Atividade;
4. Encaminhar Chamado;
5. Fechar e Reabrir Chamados;
6. Suspender e Reativar Chamados;
7. Prorrogar Chamado;
8. Cancelar Chamado;
9. Abrir Sub-Chamado;
10. Alterar Categoria.

Essencialmente, a operação dos chamados ocorrerá com base em duas telas principais: tela abertura de chamado e tela de registro de atividade.

O Qualitor não se limita apenas a estes casos de uso, possibilitando realizar uma quantidade muito maior de operações com o sistema. Contudo, para o processo de gerenciamento de incidentes, todos os colaboradores devem utilizar apenas as interfaces e opções descritas neste documento.

A tela de abertura de chamado (ou novo chamado, Figura) permite a descrição detalhada do incidente.

Figura . Tela de abertura de chamado
Sistema: Qualitor v3.0.56 capturada em 21/09/2005

Acesso: Menu Atendimento | Novo Chamado

A tela do registro de atividade (Figura) do sistema Qualitor é a tela principal utilizada para realizar as diversas etapas de atuação em um incidente dentro do Erro: Origem da referência não encontrada (ver Erro: Origem da referência não encontrada).

É possível nesta tela observar indicadores de atendimento ao chamado como tempo de resposta (TR), horas trabalhadas e tempo de acompanhamento.

Figura . Tela de registro de atividade
Sistema: Qualitor v3.0.56 capturada em 03/10/2005

Acesso: Guia Registro de um Formulário de Chamado

Registrar Chamado

Para o início do processo de atendimento a um incidente, é necessário primeiramente que exista um registro de evento, ou **chamado**. Esta ação é de responsabilidade de um atendente de Help Desk, que deverá preencher o formulário de descrição do incidente na tela de abertura de chamado do sistema Qualitor (Figura). Os campos do formulário, na ordem recomendada de preenchimento, são:

Cliente: Identifica o nível superior de uma unidade organizacional ao qual a pessoa de contato está vinculada (ver , p. 16).

1. **Contato:** Identifica a pessoa que está registrando o incidente. Apenas colaboradores da instituição constam nesta base. Caso o incidente esteja vinculado a um aluno, a guia **Inf** deverá ser utilizada.

Localidade: Identifica a localização geográfica do solicitante (contato). Para os atendimentos em campo, sinaliza o local onde o atendimento deve ser realizado (ver , p. 17). Maiores detalhes devem ser informados em campo específico na guia **Inf**;

2. **Título do chamado:** Sintetiza a descrição do incidente;
3. **Descrição:** Contém uma descrição em maior detalhe do incidente, que deve permitir a correta avaliação do tipo de atendimento que deve ser feito e a severidade com a qual o atendimento deve ser tratado;
4. **Tipo:** Identifica o fluxo de atendimento que será utilizado para o tratamento do incidente. Existem três tipos de chamado:
 - a. **Solicitação de Serviço:** É uma requisição do usuário para que um serviço seja realizado, resultando em atividades novas ou adicionais à operação padrão;
 - b. **Relato de Falha:** Relata um evento que não é parte da operação padrão de um produto ou serviço de TI que causa, ou que pode causar uma interrupção ou redução na qualidade daquele serviço;
 - c. **Operação Interna:** Esta classificação não deve ser utilizada no atendimento de chamados gerados por usuários externos a TI, e, portanto não entra no escopo deste processo.
5. **Categorias 1º, 2º e 3º nível:** Associa o incidente a um produto ou serviço de TI. Nos casos de relato de falha onde o incidente é encaminhado para um grupo mais especializado, pode ser necessária a reclassificação do incidente durante as atividades de diagnóstico e solução de problema.
6. **Severidade:** Define o quão expresso deve ser o atendimento ao chamado aberto, formando uma relação entre o serviço realizado *versus* o acordo de prazo para aquele serviço (SLA). Este é um dos campos mais importantes na abertura de um chamado porque afeta os indicadores de qualidade de atendimento e os prazos de atendimento informados ao usuário.

Em momento algum durante a coleta de informações sobre o incidente, o atendente deverá prestar suporte ou iniciar o atendimento ao usuário.

Com o fim do preenchimento do formulário de registro de incidente, o chamado deve ser salvo utilizando o botão **Confirmar**. Com a descrição do chamado completa, o passo seguinte é uma tomada de decisão de fluxo de atendimento baseado no fato do chamado ser uma **requisição**, ou não.

Iniciar Atendimento

Os registros de atividade necessitam que o atendimento ao incidente já tenha sido iniciado¹. O atendente pode efetivar esta situação com um “clique” no botão **Iniciar atendimento**. É importante notar que:

1. O início do atendimento deve ser feito apenas quando o atendente está disponível e possa, efetivamente, começar a realizar atividades associadas ao incidente;
2. O início do atendimento está associado ao incidente, e não ao registro da atividade. É, portanto, um momento único no ciclo de vida de um incidente;

O indicador de tempo de resposta (TR) é calculado na diferença entre o momento do início do atendimento e o registro do incidente (*i.e.*, criação do chamado).

1

Ainda que o botão **Registrar** esteja disponível para a descrição de uma atividade realizada, ele não deve ser utilizado sem que antes o atendimento ao incidente já tenha sido iniciado, por meio do botão **Iniciar atendimento**.

Registrar Atividade

O registro de atividade é uma ação realizada por membros do Help Desk ou de um Grupo de Suporte Especialista. A informação registrada sobre a atividade deve ser sucinta, porém clara e suficiente para permitir o rastreamento do incidente desde sua causa original até a solução provida no fechamento do chamado.

O registro de atividade é também uma fonte de informação para o usuário que registrou o incidente. A composição do histórico de registros de um incidente deve produzir um relato completo do ocorrido, sem a necessidade de coleta externa de dados de apoio. Este relatório é evidência para auditorias, e deve ser compreensível mesmo após uma leitura futura ao fechamento do chamado.

Com o atendimento iniciado, é necessário preencher os campos do formulário de registro de atividade, na seguinte ordem recomendada:

1. **Equipe:** Identifica a equipe associada ao atendente definido pelo campo **Responsável**.
2. **Responsável:** Registra o nome do atendente realizando o registro da atividade. Vem com valor inicial já ajustado ao nome do atendente, e deve ser utilizado apenas na situação de encaminhamento de chamado. Em outras palavras, para registro de uma atividade não é necessário ser preenchido.
3. **Descrição:** Relata detalhadamente a atividade que foi realizada. Deve permitir a completa interpretação do que foi executado no contexto das outras atividades realizadas e do atendimento ao usuário solicitante. Também serve como informação para auditorias futuras.
4. **Data inicial e data final:** É uma estimativa de quando a atividade foi iniciada, e terminada. Sugere-se que sejam utilizados múltiplos de 10 minutos no preenchimento deste campo.
5. **Duração:** Este campo é calculado automaticamente após o preenchimento das datas inicial e final, desta forma não requerendo preenchimento. Contudo, quando múltiplas atividades são executadas ao mesmo tempo, este campo deve ser corrigido com o rateio do tempo por proporção do esforço em cada atividade.

Um atendente realiza três atividades simultâneas associadas a três chamados diferentes. A data inicial e final para as três atividades é a mesma, i.e., das 09h00min às 10h30min (mesmo dia). Contudo, o campo Duração deve conter o esforço realizado em cada uma das atividades. No caso, em uma distribuição uniforme, poder-se-ia atribuir 30 minutos a cada atividade.

6. **Tipo de acompanhamento:** Identifica o tipo de atividade realizada no chamado, categorizando a forma de intervenção ao incidente. Existem tipos diferentes de acompanhamento:
 - a. **Atendimento por Telefone:** Aplica-se nas situações em que o contato com o usuário é realizado por telefone. Os atendimentos por telefone não são exclusivos de atendentes de Help Desk, podendo ser utilizados por todos os diferentes níveis de suporte;
 - b. **Atendimento Remoto:** Aplica-se nas situações em que o suporte utiliza uma ferramenta sem a necessidade de contato presencial. Atendimentos por telefone que utilizam uma ferramenta de atendimento remoto devem ser classificados como atendimento remoto;
 - c. **Atendimento no Local:** É utilizado por técnicos que necessitam se deslocar ao local para realizar o atendimento.
 - d. **Registro:** Aplica-se às situações em que não existe contato com o usuário solicitante, como atividades internas e serviços em bancadas, a citar.

Existem atividades especiais que implicam em alterações no estado do chamado. São elas: encaminhar chamado; fechar e reabrir chamados; suspender e reativar chamados; prorrogar chamado; cancelar chamado; abrir sub-chamado; e alterar categoria.

Encaminhar Chamado

Encaminhar um chamado significa transferir a responsabilidade de atendimento ao incidente para outro técnico.

O encaminhamento de um chamado é feito por meio da alteração do campo **Responsável** para o novo atendente. O campo **Descrição** deve obrigatoriamente estar preenchido antes do encaminhamento.

Em situações em que a severidade do incidente é crítica ou alta, é imperativo o contato prévio com o técnico que receberá o chamado. Neste caso, o campo descrição deve sinalizar que ocorreu um contato prévio.

O sistema Qualitor, quando da alteração do responsável pelo chamado, registra no histórico somente o campo **Descrição**, ignorando os demais campos e que, portanto, não necessitam ser preenchidos.

Quando é de conhecimento do técnico que seu papel no atendimento ao incidente ainda não se encerrou, porém este necessita de uma intervenção ou ajuda de outro técnico, deve-se utilizar a opção de abertura de sub-chamado em contraposição ao encaminhamento (ver Abrir Sub-chamado, p. 16)

Fechar e Reabrir Chamados

Fechar um chamado implica em declarar que o atendimento ao incidente se encerrou. Nenhuma ação adicional ao tratamento daquele incidente deve ser realizada. É importante notar que:

1. O usuário será alertado por e-mail de que o atendimento ao incidente se encerrou;
2. O indicador de tempo de solução (TS) é calculado na diferença entre o momento do fechamento do chamado e o registro do incidente (*i.e.*, criação do chamado).
3. O atendimento será considerado dentro do prazo, caso o tempo de solução (TS) esteja de acordo com o nível de serviço (SLA) definido para aquela severidade;

O fechamento de um chamado é realizado no menu **Ações | Fechar**, ou com o botão **Fechar**. Esta opção abre um formulário para preenchimento de detalhes sobre o fechamento do chamado, a ser comunicado ao usuário.

Caso o usuário solicitante apresente reclamação de que o chamado, de fato, não tratou o incidente corretamente, este chamado deve ser reaberto para que novas atividades sejam incluídas no tratamento do incidente.

A reabertura de um chamado é realizada no menu **Ações | Reabrir**, estando apenas disponível aos chamados fechados. Um chamado reaberto retorna ao estado "Aguardando atendimento", e, portanto necessita ter seu atendimento reiniciado por meio do botão.

Iniciar atendimento

Existem situações para alguns chamados do tipo solicitação de serviço que implicam no registro de um pedido de mudança (RFC²) que será atendido por outros meios, que não os utilizados pelo tratamento de incidentes. São exemplos:

- Melhorias em um sistema de informação, onde um pedido entra na fila de requisitos a serem atendidos em versão futura;
- Troca de computador, que não tem previsão de atendimento imediato, mas que depende de remanejamento futuro.

Nestes casos, o incidente é encerrado comunicando o usuário a forma alternativa de acompanhamento da situação do seu pedido, sabendo que não receberá atendimento no curto prazo, ou com prazo determinado.

Suspender e Reativar Chamados

O atendimento a um chamado pode ser suspenso em situações em que o controle da situação de atendimento é transferido para uma dependência externa a GERTI. É importante notar que:

1. O usuário será alertado por e-mail de que o atendimento ao incidente foi suspenso, incluindo a descrição do motivo que o levou à suspensão;
2. O tempo de solução (TS) não é afetado para chamados em suspenso. Em outras palavras, se o chamado é atendido fora do nível de serviço definido (SLA), será contabilizado como fora do prazo nos indicadores de desempenho.

A suspensão de um chamado é realizada no menu **Ações | Suspender**, ou com o botão **Suspender**. O campo **Descrição** deve obrigatoriamente estar preenchido antes da suspensão do chamado, contemplando com detalhes a situação que caracteriza os motivos de suspensão.

Os motivos para suspensão de um chamado são:

- **Aguardando setor:** em razão de dependência de outro setor da CIDASC para continuidade às atividades associadas ao chamado, a suspensão deve ser aplicada. Exemplos de dependências são autorizações, aquisições de peça, necessidade de informação adicional para o atendimento ao pedido, dentre outros;
- **Aguardando fornecedor:** em razão de dependência de trabalho do fornecedor, a suspensão deve ser aplicada. Exemplos de dependências de fornecedor são manutenção de equipamentos e outros serviços encomendados.

Em casos de impossibilidade de contato com o usuário solicitante, o chamado não deve ser suspenso. Contudo, é importante que o usuário seja informado de que houve uma tentativa de contato por e-mail, recados com colegas, e de outras formas possíveis. Estas atividades devem obrigatoriamente estar registradas (ver Registrar Atividade, p. 12). Caso se caracterize a impossibilidade de contato com o solicitante após sucessivas tentativas de contato, o chamado deve ser cancelado (ver , p. 15).

A reativação do chamado é uma ação que registra a primeira atividade que ocorreu após o chamado ter sido suspenso. Em outras palavras, o uso é similar ao simples registro de atividade (p. 12), contudo tem a característica de trazer o chamado de volta ao estado “em atendimento” (ver Erro: Origem da referência não encontrada).

Para reativar um chamado, preencha obrigatoriamente os campos **Descrição**, **Tipo de Acompanhamento** e **Duração** e utilize o menu **Ações | Reativar**.

Prorrogar Chamado

Em situações em que a previsão de término do atendimento possui prazo inviável ou expirado (ver campo **Previsão término**, Figura) o chamado obrigatoriamente deve ser prorrogado. É importante notar que:

1. O usuário será alertado por e-mail de que o atendimento ao incidente foi prorrogado, incluindo o motivo que o levou à prorrogação;
2. Para os chamados com severidade crítica ou alta, o usuário deverá ser contactado por telefone para negociar o novo prazo. Neste caso, um registro de atendimento telefônico também deve ser obrigatoriamente incluído;
3. O tempo de solução (TS) não é afetado para chamados prorrogados. Em outras palavras, o chamado será contabilizado como atendido fora do prazo nos indicadores de desempenho.

A prorrogação de um chamado é feita por meio do menu **Ações | Prorrogar** ou com o botão **Prorrogar**. O sistema Qualitor ignora as informações do campo **Descrição**.

Os motivos para prorrogação de um chamado são:

- **Atrasos na pauta de trabalho:** ocorrem em situações internas associadas aos grupos de trabalho de tecnologia da informação, motivada por momentos de excesso de carga de trabalho, exceções ao fluxo padrão de atendimento (e.g., acidentes de trabalho), dentre outros;
- **Atrasos de setor:** em razão de atrasos de outro setor da CIDASC, a prorrogação necessita ser aplicada para atualizar o prazo de término do atendimento. Esta prorrogação possivelmente é registrada em seqüência a uma suspensão;
- **Atrasos de fornecedor:** em razão de atrasos de fornecedor, a prorrogação necessita ser aplicada para atualizar o prazo de término do atendimento. Esta prorrogação possivelmente é registrada em seqüência a uma suspensão.

Outras informações sobre o motivo da prorrogação, ou negociação de prazo, podem ser incluídas por meio de registro de atividade depois do chamado prorrogado (ver Registrar Atividade, p. 12).

Cancelar Chamado

O cancelamento de um chamado é necessário em situações de registro indevido de um incidente. Exemplos destas situações são:

- Chamado duplicado;
- Solicitações de serviços não contemplados na lista de serviços do Departamento de Tecnologia da Informação (e.g., conserto de lâmpada, motor de lancha, agendamento de carro, etc.);
- Incapacidade de localização do usuário solicitante, e impossibilidade de determinação da ação a ser realizada;
- Desistência de uma solicitação de serviço, cujo atendimento ainda não foi iniciado.

É importante notar que:

1. Um atendente pode cancelar um chamado mesmo antes do início de seu atendimento;
2. Atividades realizadas para chamados duplicados devem ser registradas no chamado original, com a respectiva contabilização do tempo utilizado para atender e identificar a situação de chamado em duplicidade;

A ação de cancelar chamado é acionada no menu **Ações | Cancelar** ou com o botão **Cancelar**. Uma caixa de diálogo surgirá para confirmar a operação de cancelamento. O campo **Descrição** deve obrigatoriamente estar preenchido antes do cancelamento do chamado, contemplando com detalhes a situação que caracteriza os motivos de cancelamento.

Abrir Sub-Chamado

A abertura de sub-chamados é utilizada para o registro de múltiplas atividades no atendimento a um incidente. Esta forma de controle permite a realização de atividades em paralelo ou interdependentes. Exemplos destas situações são:

- Distribuição de tarefas entre equipes especializadas, que necessitam se coordenar para atingir um resultado comum;
- Dependência entre dois técnicos, tal que um técnico apenas poderá dar prosseguimento ao atendimento após a realização de uma tarefa por outro colega do setor.

É importante notar que a abertura de sub-chamados permite o registro de atividades que ocorrem em categorias de produto/serviço diferentes.

A abertura de sub-chamado estabelece uma relação pai-filho, tal que o chamado pai só poderá ser fechado após o fechamento de todos os chamados filhos.

A ação de abrir sub-chamado é acionada no menu **Ações | Abrir sub-chamado**. Os sub-chamados de um chamado estão listados na guia **Relações** do formulário de chamado do sistema Qualitor.

Alterar Categoria

As informações de categoria de um chamado indicam a necessidade de realização de atividades em um determinado produto ou serviço do Departamento de Tecnologia da Informação.

É possível que o diagnóstico de um chamado esteja equivocado, e que de fato o incidente se aplica a outro produto ou serviço, *i.e.*, o chamado deve ser recategorizado.

A ação de alterar categoria é acessível pelo menu **Ações | Alterar categoria** ou com o botão **Categoria**. Esta ação mantém o estado do chamado “em atendimento” e registra o ocorrido no histórico, porém ignora outras informações no formulário de registro.

Lista de Clientes

O registro de um chamado requer a identificação da unidade cliente como pré-requisito à identificação do usuário solicitante (*i.e.*, contato). Na parametrização do sistema Qualitor, considerando sua estrutura para emitir relatórios por cliente, foi utilizada a informação de Área de Responsabilidade (AR) localizada no ERP Protheus 8 do Depto. de Controladoria.

As ARs representam a informação que possui maior proximidade com a estrutura organizacional da CIDASC. É dividida em 04 níveis de tomada de decisão (*e.g.*, da Presidência – nível 01; até Seções – nível 04).

Como Lista de Clientes para esta normativa de processo, será utilizada as ARs de nível 01 e 02, conforme ilustrado no quadro abaixo:

Fonte: Lista de ARs do ERP Protheus capturada em xx/xx/2010.

Lista de Localidades

O registro de um chamado requer a identificação da localização geográfica do usuário solicitante. Para os atendimentos em campo a informação de localidade sinaliza o espaço físico onde o atendimento é realizado. Na parametrização do sistema Qualitor foram identificadas as seguintes localidades:

A atualização desta informação deve ser realizada por meio de contato com a Supervisão do Help Desk.

APÊNDICE 5 – Tabela auxiliar de FCA – Fato, Causa e Ação.

Metodologia utilizada para diagnosticar através do fato ocorrido, a causa do incidente e através desta, encontrar a ação a ser tomada para solução do problema.

CAUSA 1	CAUSA 2	AÇÃO
FALHA TÉCNICA – Utiliza-se quando a causa do incidente for do próprio equipamento ou sistema.	DEFEITO DO FABRICANTE: Utilizado quando a falha técnica for originada por defeitos diretos do equipamento ou sistema. DESGASTE NATURAL: Quando equipamento ou componente apresenta defeitos por muito tempo de uso. LIMITAÇÃO DE RECURSO: ORIGEM DESCONHECIDA	TROCA DE FABRICANTE NEGOCIAÇÃO SLA MANUT. PREVENTIVA RENOVAÇÃO URGENTE! SOBRECARGA
FALHA HUMANA TI – Utiliza-se quando a causa do incidente for falha do técnico responsável pelo atendimento	PROCEDIMENTO NÃO EXECUTADO: Quando existe uma falha por falta de algum procedimento. LIMITAÇÃO TÉCNICA O técnico não consegue achar a solução para o incidente, por ser mais complexo. ACIDENTE TÉCNICO Quando um técnico efetua um procedimento incorreto	MELHORIA DE PROCESSO CAPACITAÇÃO/REFORÇO
FALHA HUMANA USUÁRIO Utiliza-se quando a causa do incidente for mau uso do usuário.	PROCEDIMENTO NÃO EXECUTADO Quando o usuário esquece ou não executa um procedimento gerando um incidente. LIMITAÇÃO TÉCNICA Quando o usuário abre chamado por não saber utilizar a ferramenta ou equipamento. ACIDENTE TÉCNICO Quando o incidente ocorre por descuido do usuário. Ex: Café ou água no monitor, ligar equipamento em voltagem errada,	MELHORIA DE PROCESSO
SINISTRO Utiliza-se quando a causa do o incidente à princípio é desconhecida ou de origem incomum.	ACIDENTE NATURAL Incidentes que não dependem de causas técnicas ou humanas. Ex: Inundação, incêndio, pequenos animais nas engrenagens. ROUBO Quando algum componente ou equipamento for furtado do local de origem. VANDALISMO Quando componente ou equipamento sofrer algum ato de vandalismo. Ex. Arrancar teclas, arrebentar cabos.	