

# Regras Gerais

- Será criada uma nova fila no OTOBO chamada SSIS-2. Esta fila receberá os chamados que passarem pela fila SSIS que ainda não tem procedimento de atendimento documentado para execução no service desk, bem como as demandas de desenvolvimento/manutenção de software ou chamados identificados como problema.
- Será elaborado protocolo básico de atendimento de sistemas, que contemplara como tratar os chamados de sistemas durante o atendimento na fila SSIS, antes de passar para a fila SSIS-2 se for o caso.
- Acrescentar no OTOBO campo para identificação do analista de referência do sistema, o qual deverá ser o responsável pelo chamado caso este seja encaminhado para SSIS-2
- Ficará convencionado que os chamados não serão fechados na fila SSIS-2. Todos devem ser devolvidos com Nota com os procedimentos aplicados para a fila SSIS para finalização mantendo o ponto único de contato.
- O service desk de sistemas(fila SSIS) será responsável por criar/atualizar a FAQ do sistema no Consultic sempre que um novo procedimento for criado para resolução dos chamados, reduzindo a necessidade de encaminhamento para a fila SSIS-2.
- Ficará convencionado que, para todo sistema que for entrar em produção, deverá ser ministrado treinamento sobre o sistema para a equipe do service desk com os procedimentos de suporte dos mesmos.
- O service desk de sistemas deverá atualizar o manual do sistema relacionado a um chamado, caso identifique oportunidade de esclarecer o texto para que os usuários não precisem abrir chamado para tirar dúvidas ou executar com mais qualidade um procedimento do dia-a-dia do setor.
- De acordo com o fluxo de atendimento da fila SSIS-2, os procedimentos de concessão de acesso serão documentados e passados por meio de nota ao service desk de sistemas que poderá alimentar a FAQ do sistema no Consultic.
- Toda demanda de desenvolvimento/manutenção de software ou banco de dados deverá ser escalada para a fila SSIS-2.
- Pedidos de atendimento urgente de qualquer chamado devem ser escalados para a Chefia da Seção de Sistemas verificar a situação.

---

Revision #1

Created 30 July 2024 18:24:07 by Jose Mauro Mendes Junior

Updated 30 July 2024 19:30:36 by Jose Mauro Mendes Junior