

# SDESK-POP-001 PROTOCOLO PARA ATENDIMENTO DE CHAMADOS

## OBJETIVO

Este procedimento operacional padrão tem a intenção de guiar o atendimento a chamado de Sistemas e pode servir para outros tipos de chamado também (hardware, rede, software, etc) inclui etapas específicas para garantir que as solicitações sejam tratadas de maneira eficiente. Aqui estão algumas etapas comuns que podem ser seguidas:

## REFERÊNCIA CRUZADA

### Instruções de trabalho

[Regras Gerais](#)

## RESPONSABILIDADES

Responsável	Ação
Chefia da Seção de Suporte Service Desk	<ul style="list-style-type: none"><li>• Implantação dos processos, manutenção e melhoria dos níveis de serviços através das ações de melhoria;</li><li>• Negociar com os clientes os níveis de serviço;</li><li>• Garantir que este procedimento seja seguido;</li><li>• Orientar em casos não mencionados neste procedimento.</li></ul>

Analista de suporte da Seção de Service Desk

- Realizar análise da demanda, atender de acordo com a possibilidade respeitando as regras de hierarquia e seguindo os procedimentos anteriormente documentados;
- Elaborar documentação de instrução para uso em sistemas que ainda não tenham;
- Associar e classificar o chamado de acordo com o Sistema e a demanda que será atendida;
- Caso não haja documentação ou acesso a um sistema específico e em casos de incidente ou problema direcionar o chamado para a fila da Seção de Sistemas SSSIS-2;

## Definições

**OTOBO** - É um sistema baseado na versão 6 do OTRS Community Edition, desenvolvido pela Rother OSS, visando mais agilidade na distribuição de atualizações para as versões gratuitas, o que não estava ocorrendo com o OTRS. Substitui o OTRS utilizado anteriormente pela Prefeitura Municipal de Sorocaba SP.

## INSTRUÇÃO

### • CHAMADO NO OTOBO

- Acessar sistema OTOBO: <https://csti.sorocaba.sp.gov.br/otobo/index.pl>
- Definir o chamado que irá atender no Painel do OTOBO. Para isso deve ser verificado se o campo Proprietário e Responsável está como "Admin OTOBO".

Todos os Chamados (56)

1 2 3 4 5 >> >							
		TICKET#	▼ IDADE	TÍTULO	FILA ▼	PROPRIETÁRIO ▼	RESPONSÁVEL ▼
■		<a href="#">2024072510000145</a>	29 m	Acesso ao Sistema Suíte CRM 156	SSIS	<u>Admin OTOBO</u>	Admin OTOBO
■	☆	<a href="#">2024072510000047</a>	1 h 59 m	Relatório com CPF	SSIS	Erick Melo	Admin OTOBO
■	☆	<a href="#">2024072310000096</a>	2 d 1 h	Erro Leitura Consumo GECON	SSIS	<u>Admin OTOBO</u>	Júlia Queiros
■	☆	<a href="#">2024072210000169</a>	3 d 1 h	Alteração GECON	SSIS	<u>Admin OTOBO</u>	Júlia Queiros
■	☆	<a href="#">2024072210000114</a>	3 d 1 h	Funcionalidade GECON	SSIS	<u>Admin OTOBO</u>	Júlia Queiros
■	☆	<a href="#">2024071810000079</a>	7 d 1 h	Erro ao excluir anexos - Casa Nova Sorocaba	SSIS	<u>Admin OTOBO</u>	Rodrigo Azevedo

**figura 1** - Painel de chamados do OTOBO

- Clica sob o ticket que irá atender

Ticket#2024072510000145 — Acesso ao Sistema Suíte CRM 156							
Voltar   Change Ticket   Campos adicionais ITSM   Decisão   Pessoas ▼   Comunicação ▼   Outros ▼   - Mover -							
▼ Visão Geral de Artigos - 2 Artigo(s)							
NÚM.	★	⇄	REMETENTE	VIA	ASSUNTO	CRIADO	🔗
2		→	Central de Serviços de Tecnologia da Informação	E-mail	Acesso ao Sistema Suíte	25/07/2024 10:00	
1		←	Katia Xavier Ribeiro	E-mail	Acesso ao Sistema Suíte	25/07/2024 10:00	

**Figura 2** - Visão do ticket do chamado e seus artigos abertos

- Aparecerá a mensagem Central de Serviço de Informação: essa mensagem é um retorno do sistema OTOBO para o usuário requisitante com as informações do chamado para o usuário que o chamado foi registrado e outras informações.
- Deve ser clicado na mensagem número 1 que é a mensagem do usuário para poder analisar a solicitação do usuário.

Ticket#2024072510000145 — Acesso ao Sistema Suíte CRM 156							
Voltar   Change Ticket   Campos adicionais ITSM   Decisão   Pessoas ▼   Comunicação ▼   Outros ▼   - Mover -							
▼ Visão Geral de Artigos - 2 Artigo(s)							
NÚM.	★	⇄	REMETENTE	VIA	ASSUNTO	CRIADO	🔗
2		→	Central de Serviços de Tecnologia da Informação	E-mail	Acesso ao Sistema Suíte	25/07/2024 10:00	
1		←	Katia Xavier Ribeiro	E-mail	Acesso ao Sistema Suíte	25/07/2024 10:00	

**Figura 3** - Visão de chamados do OTOBO evidenciando o chamado inicial

Clicando na mensagem 1, o OTOBO mostrará a solicitação que o atendimento deve analisar.

- Após identificar o conteúdo do chamado deve ser realizada a Classificação do Chamado. Para isso no menu, Change Ticket, informar no título, o tipo, e o serviço a ser realizado. De dessas informações deve associar o chamado ao sistema, para isso clicar no menu Outros, e clicar em Associar, no campo Estabelecer link, informar System e no campo Nome colocar o nome do Sistema em produção. Esse passo da classificação do chamado é de extrema importância para estatísticas futuras de utilização de sistema, chamados dos sistemas, entre outras informações.

## ANÁLISE DO CHAMADO

Após identificar o chamado que será atendido, o Service Desk deve analisar e entender o que o usuário está solicitando. Se não ficou clara a informação do chamado o responsável pelo atendimento do ticket deverá solicitar informações complementares para o usuário a fim de

elucidar as dúvidas para atendimento do chamado. Alguns exemplos:

- Se for um erro de sistema, solicitar um print da tela;
- Caso o usuário não consiga acessar o sistema e não há nenhum problema generalizado, entrar em contato para acessar remotamente e tentar diagnosticar o problema. Com o acesso remoto vai conseguir já identificar se o problema é de rede, etc.
- Após tirar as dúvidas deve-se responder o usuário de forma assertiva e solicitar que faça o teste após encerramento do chamado.

Dessa forma evitamos atribuir chamado para a fila SSIS-2 de chamado que não se refere a sistema.

O Service Desk deve investigar a causa do problema, realizando testes, verificações necessárias, por exemplo, permissão de acesso, hardware, Sistema Operacional, analisar a mensagem de erro, entre outros pontos para que possa identificar o problema solucioná-lo ou colocar na fila SSIS-2 que é a fila de problemas no sistema.

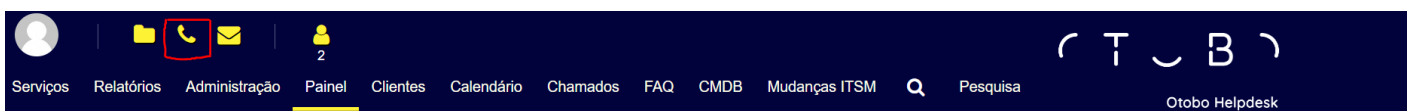
A solução proposta deve ser anotada na nota do chamado. Caso o chamado seja encaminhado na fila SSIS-2, o Analista de Sistema deverá analisar o chamado, fazer a anotação do que foi providenciado e devolver o chamado para a fila do SSIS (Service Desk). O Service Desk fará a resposta ao usuário e encerrará o chamado.

- Chamado por telefone

Pode ocorrer dos Analistas de Sistema da fila SSIS-2 receberem ligação de chamado de sistema.

Deve ser incluído o chamado no OTOBO para estatísticas e métricas. Diante disso o Analista deverá solicitar algumas informações principais para a abertura do chamado no OTOBO.

Para incluir o chamado no OTOBO, deve ser clicado na imagem de telefone



**Figura 4** - Barra de navegação do OTOBO evidenciando o ícone de telefone

Abrirá a tela para Criar Novo Chamado Via Fone.

Informações obrigatórias são:

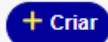
- Usuário Cliente;
- Tipo;
- Para a fila: como é o Analista de Sistema da fila SSIS-2, deve ser anotado essa fila SSIS-2;
- Assunto;
- Texto.



Caso o chamado já tenha sido finalizado no campo Próximo Estado do Chamado deve ser pendente auto fechamento+.

Se a Prioridade for diferente da Normal e anotar o próximo status do chamado.

Para finalizar deve clicar no botão Criar.



- Algumas questões que podem ser abordados para elucidar chamados:
  - O que está acontecendo? (ex.: não consegue fazer ou receber chamadas, problema com a conexão, etc.)
  - Quando o problema começou?
  - Se houve alguma tentativa de solução (ex.: reiniciar o aparelho, verificar cabos, etc.)
  - Qualquer outra informação relevante.

Certifique-se de preencher todas as informações necessárias para que a equipe responsável possa entender e resolver o problema da melhor forma possível.

---

Revision #3

Created 14 August 2024 19:05:46 by Jose Mauro Mendes Junior

Updated 19 August 2024 17:55:43 by Jose Mauro Mendes Junior