



TRIBUNAL DE CONTAS DO
ESTADO DE GOIÁS

Diretoria de Tecnologia da Informação

**PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO (PO)
GERIR ATENDIMENTO DE SERVIÇO DE SUPORTE
TÉCNICO DE TI**

Versão nº: 005

27/11/2023

LISTA DE SIGLAS

DI – TI	Diretoria de Tecnologia da Informação
PO	Processo Operacional Padrão
SERV- SUPORTE TI	Serviço de Suporte Técnico de T.I
TCE-GO	Tribunal de Contas do Estado de Goiás
TI	Tecnologia da Informação
TRD	Termo de Recebimento Definitivo
TRP	Termo de Recebimento Provisório

SUMÁRIO

1. Cadeia de Valor de Processos de Trabalho	4
1.1 Núcleo de Valor	4
1.2 Macroprocesso	4
1.3 Processo de Trabalho	4
2. Responsabilidades.....	4
2.1 Dono do Processo do Trabalho.....	4
2.2 Emitente do PO.....	4
2.3 Alcance.....	4
3. Objetivo	4
4. Documentos de Referência.....	4
5. Definições Iniciais	4
6. Diagrama de Escopo de Interface (DEIP)	4
7. Fluxo Operacional.....	6
8. Detalhamento do Fluxo Operacional.....	7
8.1 Realização da Solicitação	7
8.1.1 Abrir chamado utilizando sistema	7
8.1.2 Abrir chamado por outra máquina.....	7
8.1.3 Gerar número de OS	7
8.1.4 Receber e-mail de abertura de chamado.....	7
8.2 Triagem da Solicitação.....	7
8.2.1 Analisar o problema relatado no chamado.....	7
8.2.2 Entrar em contato com o usuário para resolução.....	7
8.3 Prestação do Atendimento	8
8.3.1 Executar procedimentos para resolução	8
8.3.2 Analisar chamado criado	8
8.3.3 Realizar atendimento in-loco	8
8.3.4 Concluir tarefa com comentário técnico	8
8.3.5 Criar tarefa para Nível 2.....	8
8.3.6 Informar ao usuário desenvolvimento do atendimento.....	8
8.3.7 Realizar comentário técnico do problema não solucionado	8
8.3.8 Criar tarefa para manutenção de sistemas	9
8.3.9 Gerir Manutenção de Sistemas.....	9
8.3.10 Recolher máquina para manutenção	9
8.3.11 Realizar manutenção na máquina	9

8.3.12	Realizar comentário técnico do problema	9
8.3.13	Informar chefia imediata sobre o problema	10
8.3.14	Adotar medidas sugeridas pela chefia	10
8.4	Conclusão do Atendimento	10
8.4.1	Encaminhar chamado para a Equipe Responsável.....	10
8.4.2	Concluir OS no Sistema.....	10
8.4.3	Incluir Problema e Solução no Repositório de Conhecimento.....	10
8.4.4	Concluir Tarefa com comentário técnico	10
8.5	Avaliação do Atendimento	11
8.5.1	Avaliar o atendimento via Help-Desk	11
9.	Indicadores	11
9.1	Indicadores de Verificação	11
9.2	Indicadores de Controle	11
10.	Controle de Registros	11
11.	Anexos.....	11
12.	Elaboração, Revisão e Aprovação	11

1. Cadeia de Valor de Processos de Trabalho

1.1 Núcleo de Valor

Processos de Suporte

1.2 Macroprocesso

Tecnologia da Informação

1.3 Processo de Trabalho

Tecnologia da Informação

2. Responsabilidades

2.1 Dono do Processo do Trabalho

Diretoria de Tecnologia da Informação

2.2 Emitente do PO

Serviço de Suporte Técnico de T.I

2.3 Alcance

Este PO contempla tarefas relativas às Unidades Organizacionais do TCE-GO

3. Objetivo

Determinar padrões operacionais para disciplinar o atendimento de suporte de TI aos usuários do Tribunal de Contas do Estado de Goiás.

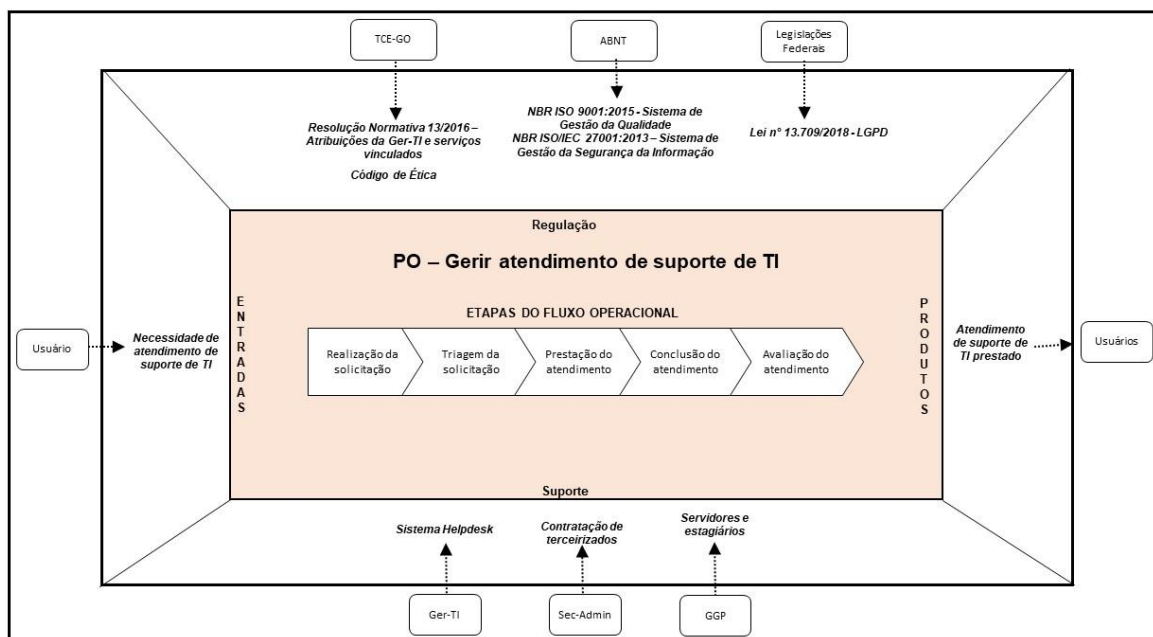
4. Documentos de Referência

- NBR ISO 9001:2015 - Sistema de Gestão da Qualidade
- NBR ISO/IEC 27001:2022 – Sistema de Gestão da Segurança da Informação
- LGPD Lei nº 13.709/2018
- Resolução Normativa 13/2016 – Atribuições da DI-TI e serviços vinculados
- Código de Ética

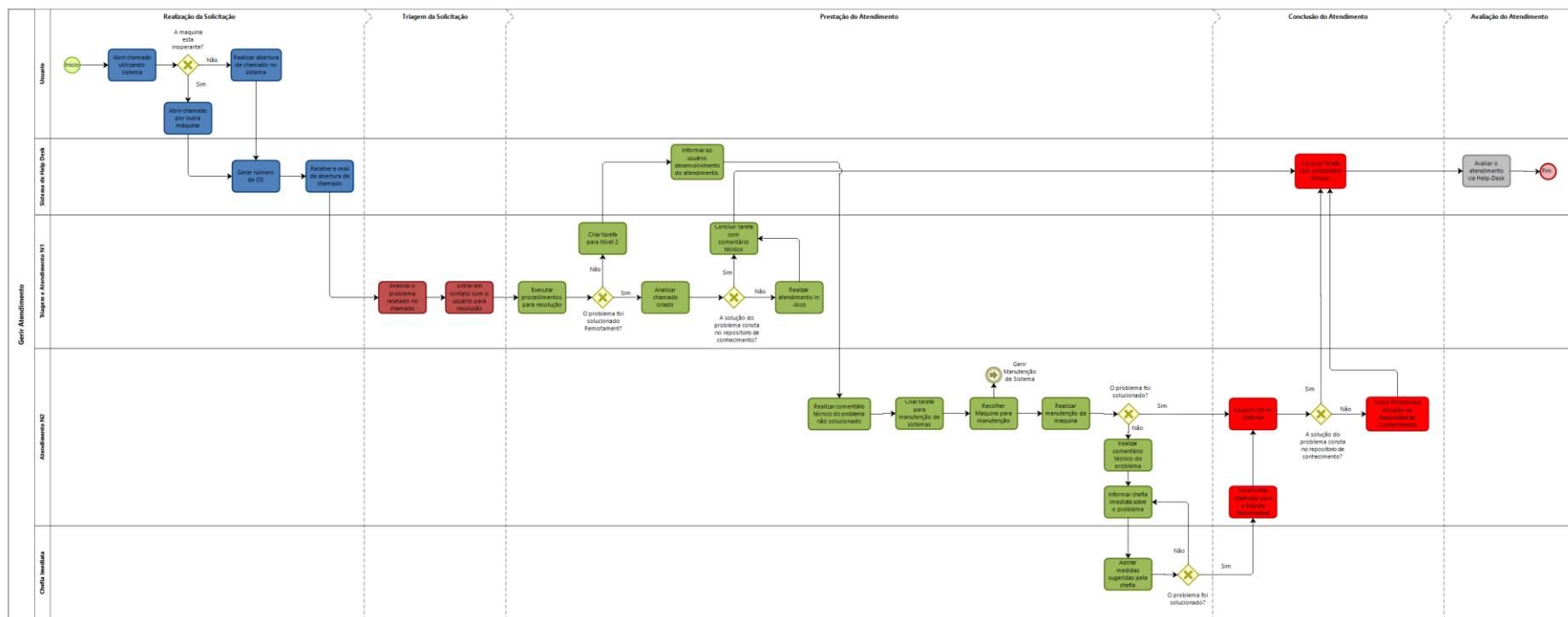
5. Definições Iniciais

- **Helpdesk:** é uma ferramenta que organiza e otimiza a comunicação com o cliente, uma vez que centraliza suas solicitações e principais dúvidas em uma única plataforma e, assim, permite que a equipe de atendimento ofereça a melhor experiência possível para seus clientes.

6. Diagrama de Escopo de Interface (DEIP)



7. Fluxo Operacional



O Fluxograma deste PO encontra-se disponível no seguinte endereço eletrônico: <https://portal.tce.go.gov.br/informacao-documentada>.

8. Detalhamento do Fluxo Operacional

8.1 Realização da Solicitação

Manual: https://wiki.tce.go.gov.br/doku.php/pres:gerti:processos_de_ti:gcs

8.1.1 Abrir chamado utilizando sistema

Ao identificar um problema técnico, o usuário abre um chamado utilizando o sistema de HELP-DESK, informando o problema ocorrido, o usuário e a máquina para a qual deseja atendimento.

8.1.2 Abrir chamado por outra máquina

Ao identificar um problema técnico e, caso a máquina do usuário esteja inoperante, abre-se um chamado utilizando o sistema de HELP-DESK na máquina de um colega de trabalho, informando o problema ocorrido, o usuário e a máquina para a qual deseja atendimento.

Caso não possua problema técnico realizar abertura de chamado no sistema.

8.1.3 Gerar número de OS

O sistema de HELP-DESK gera um número de chamado e envia ao e-mail do usuário solicitante.

8.1.4 Receber e-mail de abertura de chamado

Recebe o e-mail com o número do chamado para acompanhamento.

8.2 Triagem da Solicitação

Manual: https://wiki.tce.go.gov.br/doku.php/pres:gerti:processos_de_ti:gcs

8.2.1 Analisar o problema relatado no chamado

O sistema de HELP-DESK notifica o técnico da triagem que analisará o problema informado buscando resolução, utilizando, além de seus conhecimentos e experiência, consulta no repositório de conhecimento. L:\SERV-SUPORTE\Triagem\SOLUÇÕES DE ERROS

8.2.2 Entrar em contato com o usuário para resolução

Entra em contato com o solicitante para resolver o problema e buscar mais informações. Caso seja possível resolver o problema remotamente, o técnico da triagem (Nível 1) executa os procedimentos remotamente (Remote Support) ou por telefone junto ao usuário para resolver o problema. Caso não seja possível, cria uma tarefa no sistema de HELP-DESK para o técnico presencial (Nível 2) realizar o atendimento presencial.

8.3 Prestação do Atendimento

8.3.1 Executar procedimentos para resolução

Executa remotamente (Remote Support) ou por telefone os procedimentos junto ao usuário para resolver o problema.

Caso no atendimento seja identificada a necessidade de atendimento presencial, cria uma tarefa no Sistema de HELP-DESK para o Técnico Nível 2 – Presencial.

8.3.2 Analisar chamado criado

Recebe a notificação do sistema de HELP-DESK e analisa o chamado para conhecer o problema e buscar formas de solução, utilizando, além de seus conhecimentos e experiência, uma consulta no repositório de conhecimento. L:\SERV-SUPORTE\Triagem\SOLUÇÕES DE ERROS

8.3.3 Realizar atendimento in-loco

Manual: https://wiki.tce.go.gov.br/doku.php/pres:gerti:processos_de_ti:gcs

Dirige-se até o usuário para realizar os procedimentos, a fim de resolver o problema.

Caso o problema seja resolvido, conclui a tarefa no sistema de HELP-DESK e inserindo um comentário técnico sobre a solução do problema.

Caso o problema não seja resolvido, insere um comentário técnico sobre o problema no sistema de HELP-DESK identificando a natureza do problema.

8.3.4 Concluir tarefa com comentário técnico

Após a resolução do problema, conclui a tarefa no sistema de HELP-DESK inserindo comentário técnico da resolução.

8.3.5 Criar tarefa para Nível 2

Utilizando o Sistema de HELP-DESK, cria uma tarefa para o Técnico Nível 2 – Presencial realizar o atendimento in-loco. Informa, na tarefa, mais detalhes do problema.

8.3.6 Informar ao usuário desenvolvimento do atendimento.

O sistema irá encaminhar um comunicado automaticamente através do e-mail do usuário solicitante informando que o atendimento está em progresso.

8.3.7 Realizar comentário técnico do problema não solucionado

Realiza comentário técnico do problema no Sistema de HELP-DESK informando a natureza do problema identificado.

Caso a natureza do problema seja alguma correção nos sistemas do TCE, informa isso no comentário e o técnico da triagem/Nível 1 irá encaminhar o chamado para a equipe de Sistemas. (Serv.- Sistemas ou Serv-Infra TI).

Caso a natureza do problema seja de origem da rede ou de comunicação com o banco de dados, informa isso no comentário e encaminha o chamado para a equipe Serv-Infra TI

Caso, devido à natureza do problema seja necessário a manutenção da máquina (troca de peças, placas, formatação etc.), o técnico recolhe a máquina para manutenção.

8.3.8 Criar tarefa para manutenção de sistemas

Recebe o comentário feito pelo técnico presencial Nível 2 e cria uma tarefa para a equipe de sistemas para resolução.

8.3.9 Gerir Manutenção de Sistemas.

Subprocesso.

8.3.10 Recolher máquina para manutenção

Caso não solucione o problema recolher a máquina para manutenção no local próprio.

8.3.11 Realizar manutenção na máquina

Manual: https://wiki.tce.go.gov.br/doku.php/pres:gerti:processos_de_ti:gcs

Analisa o problema e busca soluções, utilizando, além de seus conhecimentos e experiência, uma consulta no repositório de conhecimento. Após isso, realiza a manutenção necessária para resolver o problema (seja ela: formatação, troca de placas e etc...).

Caso o problema persista, insere um comentário técnico no sistema de HELP-DESK informando os motivos e informa a chefia imediata sobre o problema para buscar formas de resolver.

Caso o problema seja resolvido, conclui a tarefa no sistema de HELP-DESK.

Em caso de diagnóstico do técnico destinados ao procedimento de doação passam por uma formatação e higienização com a finalidade de proteção e preservação de informações exclusivas ao Tribunal de Contas do Estado de Goiás.

Em caso de equipamentos de informática obsoletos (sucatas) encaminhados ao SERV-MATERIAL, os mesmos terão seus HD's retirados das máquinas e armazenados pelo SERV-SUPORTE TI, para os devidos fins.

8.3.12 Realizar comentário técnico do problema

Insere um comentário técnico no sistema de HELP-DESK, informando os motivos da persistência do problema. Após isso, informa à chefia imediata, buscando modos de resolver.

8.3.13 Informar chefia imediata sobre o problema

Conversa com a chefia imediata informando o problema, as tratativas realizadas e o motivo pelo qual o problema persiste.

A chefia imediata irá sugerir modos de resolver o problema, sejam eles: troca de máquina, acionamento do fornecedor, compra de peças e etc.

8.3.14 Adotar medidas sugeridas pela chefia

Realiza os procedimentos para resolver o problema conforme sugerido pela chefia imediata.

Caso nos autos/processos seja solicitado pedido de doação de bens relativos a bens tangíveis de informática, o Serviço de Material e Patrimônio, encaminha os mesmos para a Diretoria de Tecnologia da Informação/Serviço de Suporte Técnico de TI, a fim de que informem sobre a existência e possibilidade de doações de equipamentos relacionados a essa área, e, posteriormente, encaminha os processos para a Gerência de Administração.

Caso resolva o problema, conclui a tarefa no sistema de HELP-DESK, caso o problema persista, insere outro comentário técnico e procura novamente a chefia imediata.

8.4 Conclusão do Atendimento

8.4.1 Encaminhar chamado para a Equipe Responsável

Encaminha para a equipe responsável pela Rede, infra e Banco de Dados, no sistema de HELP-DESK, inserindo comentário técnico explicando o problema. Após a resolução do problema.

8.4.2 Concluir OS no Sistema

Após a resolução do problema, conclui a OS e as tarefas no Sistema de HELP-DESK.

O sistema envia um e-mail ao usuário solicitante com os comentários da solução do problema.

8.4.3 Incluir Problema e Solução no Repositório de Conhecimento

Após a resolução do problema, se couber, o técnico da triagem deve registrar o problema, as medidas adotadas e a solução num repositório de conhecimento para posterior consulta em casos semelhantes.

8.4.4 Concluir Tarefa com comentário técnico

Após a resolução do problema, conclui a tarefa no sistema de HELP-DESK inserindo comentário técnico da resolução.

8.5 Avaliação do Atendimento

8.5.1 Avaliar o atendimento via Help-Desk

<https://paineis.tce.go.gov.br/sense/app/90eb98c2-4ab5-4b36-ae46-ccea51b6797b/sheet/69fb6e4a-4cd1-46f7-9f09-0e7f427a77dc/state/analysis>

Após a resolução do problema, o usuário solicitante deve realizar a avaliação do atendimento por meio de formulário eletrônico próprio.

9. Indicadores

9.1 Indicadores de Verificação

Nome	Descrição	Forma de cálculo
Índice de atendimento aos usuários	Tempo médio de atendimento	(quantidade de requisições registradas e concluídas pela data de fechamento - quantidade de requisições concluídas pela data de abertura) * 24

9.2 Indicadores de Controle

Não se aplica.

10. Controle de Registros

Nome do Registro / Código	Armazenamento e Preservação	Distribuição e Acesso*	Recuperação**	Retenção e Disposição
E-mail com número do chamado	Sistema de Help-Desk	Sistema de Help-Desk	Backup	Retenção por tempo Indeterminado
Chamado	Sistema de Help-Desk	Sistema de Help-Desk	Backup;	Retenção por tempo Indeterminado

*A distribuição e o acesso a sistemas eletrônicos do TCE-GO são regidos pelas diretrizes e normas concernentes ao Sistema de Gestão da Segurança da Informação.

**A recuperação de informações eletrônicas custodiadas pelo TCE-GO é regida pelas diretrizes e normas concernentes ao Sistema de Gestão da Segurança da Informação.

11. Anexos

Não se aplica.

12. Elaboração, Revisão e Aprovação

PO Gerir Atendimento de Suporte de TI		
Gerência da Tecnologia da Informação		
Responsável por	Nome	Função
Elaboração	Leonardo Ruivo	Chefe de Serviço de Suporte Técnico de T.I
Revisão/Aprovação	Licardino Siqueira Pires	Diretor de TI
Controle de Qualidade	Fabício Borges dos Santos	Chefe de Serviço de Gestão da Melhoria Contínua

Datas das Versões do PO		
Versão anterior n. 004 de 23/09/2022	Versão atual: n. 005 de 27/11/2023	Próxima revisão programada 27/11/2025