

1. Objetivos

Orientar sobre os procedimentos adequados para abertura de chamados destinados à Diretoria de Infraestrutura - DINFRA.

2. Responsabilidade e competências

Todo servidor que solicitar atendimento para manutenção deve observar as orientações descritas neste documento.

3. Descrição da tarefa, etapas e periodicidade

O sistema HELPDESK deve ser acessado sempre que houver a necessidade de registro de defeitos ou requisições a respeito de aparelhos de ar-condicionado, sistema elétrico, infraestrutura física, hidráulica e esgoto. O seu uso de forma adequada permitirá a produção de indicadores para avaliar a eficiência do atendimento e consolidar um histórico de serviços. Com esses elementos será possível aumentar a eficiência dos processos de manutenção.

O fluxo de atendimento compreende 6 etapas, descritas a seguir:

3.1. Abertura do chamado

Após efetuar login no site <https://helpdesk.ufsb.edu.br/> o usuário acessa a página onde é possível realizar abertura do chamado. A Figura 1 mostra os dados mais importantes que devem ser escolhidos pelo usuário.

No item “Tipo”, o usuário deve escolher entre as opções “Incidente” ou “Requisição”. A classificação incidente deverá ser aplicada para manutenção corretiva em geral: danos/ funcionamento inadequado dos aparelhos e instalações. Já as requisições devem ser utilizadas quando o usuário servidor necessitar instalar novos equipamentos ou precisar fazer alguma alteração nas instalações do ambiente.

A categoria do serviço deve ser escolhida com precisão para que o serviço seja direcionado corretamente para o profissional.

IMPORTANTE: se houver mais de uma solicitação que se enquadre em categorias diferentes é necessário abrir um chamado para cada pedido. Por exemplo, em um setor foi verificado que uma lâmpada precisa ser trocada e o ar condicionado não está resfriando adequadamente. Como há dois tipos de categoria, devem ser abertos dois chamados, um para a lâmpada e um para o ar condicionado.

No campo localização, o usuário deve informar onde o serviço deve ser feito. Vale destacar que não é a localização do trabalho do servidor, mas onde o chamado será atendido.

O título e a descrição do chamado são campos preenchidos livremente pelo usuário. Recomenda-se clareza e objetividade para que a demanda seja compreendida e assimilada pelo setor. Inserir imagens ajuda a dimensionar as demandas daquele problema.

Verifique suas informações pessoais

Nome: dinfra dinfra Telefone: Celular

Telefone 2: Editar

Localização: (UFSB > Dinfra)

Descreva o incidente ou a requisição

Tipo: Requisição

Categoria*: -----

Urgência: Média

Me informe sobre as ações tomadas: Acompanhar por e-mail: Sim

E-mail: _____

Tipo de hardware: Geral

Localização*: -----

Observadores: Acompanhar por e-mail: Sim

E-mail: _____

Título: _____

Descrição*: _____

Arquivo (20 MB máx): _____

Arraste e solte seu arquivo aqui, ou
Escolher arquivo | Nenhum arquivo selecionado

Enviar mensagem

Figura 1: Página de abertura do chamado - destaque para informações mais relevantes.

3.2. Tratamento do chamado/ Fase de orçamento/ Emissão de ordem de serviço (OS)

A COMAN avalia diariamente os chamados abertos no sistema, verificando se as informações contidas são suficientes ou se serão necessários mais esclarecimentos. Por isso, o servidor que envia alguma solicitação deve verificar frequentemente o GLPI para responder às perguntas e ajudar a equipe no direcionamento da solução. Ressalta-se que a cada alteração na solicitação o demandante receberá uma mensagem na conta de email cadastrada no sistema HELPDESK.

Ao fazer uma solicitação, é indispensável considerar que todo chamado demanda custo de mão de obra e/ou material. Por isso, deve-se refletir sobre a efetiva necessidade dos pedidos.

A fase de orçamento é precedida da emissão da ordem de serviço para a empresa terceirizada, que organizará a execução dos serviços.

3.3. Planejamento do serviço/ Execução do serviço/ Finalização da demanda

Como mostrado na Figura 4, a empresa terceirizada recebe da COMAN o chamado e então planeja e executa o serviço.

Para que o acompanhamento seja feito de forma satisfatória, convém que o usuário atualize as ações que estão em andamento durante esta fase. Como a equipe da COMAN não pode estar em todos os ambientes ao mesmo tempo, convém que a participação do usuário seja efetiva. As comunicações entre a COMAN e o usuário devem ser feitas no próprio GLPI acessando através da opção “Processando Chamado” (ver Figura 2).



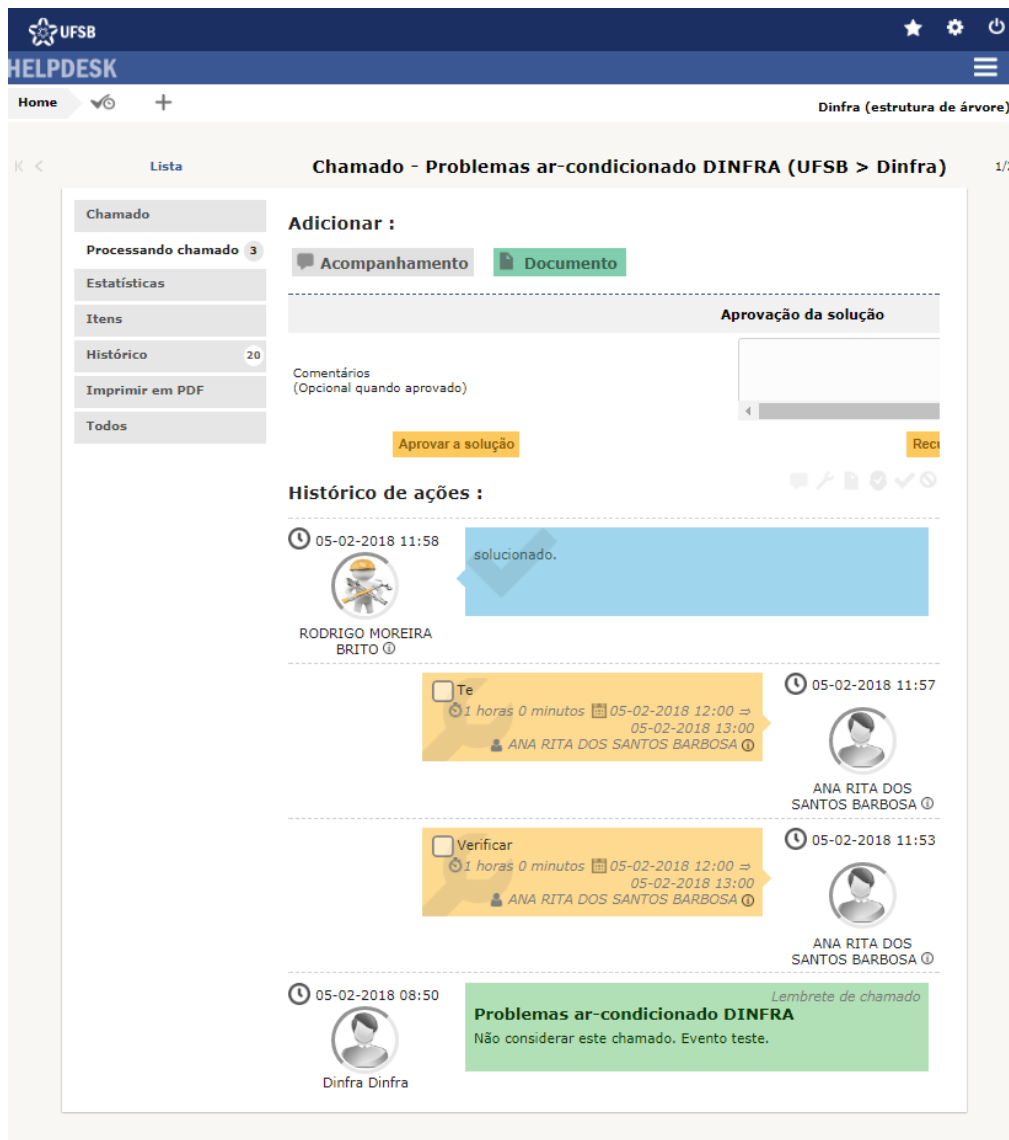
Figura 2: Atualizações do chamado

3.4. Fiscalização da execução

A empresa terceirizada deve informar quando concluir a execução do serviço. Sendo assim, a COMAN verificará se está de acordo com o planejamento proposto e fará a finalização do chamado. Por fim, o responsável pelo acompanhamento em cada campus deverá registrar que a demanda foi solucionada.

3.5. Aprovação do serviço

Com a informação de solução do chamado, é necessário que o usuário aprove ou recuse a solução dada para o chamado. Sendo assim, caso a solução esteja de acordo com que foi pedido, a aprovação deve ser registrada no sistema, caso contrário, recusada. O processo citado pode ser visualizado na Figura 3.



The screenshot displays the UFSB HELPDESK interface for a ticket titled "Chamado - Problemas ar-condicionado DINFRA (UFSB > Dinfra)". The interface includes a navigation menu on the left with options like "Chamado", "Processando chamado", "Estatísticas", "Itens", "Histórico", "Imprimir em PDF", and "Todos". The main content area shows the ticket details, including a "Adicionar" section with "Acompanhamento" and "Documento" buttons, and an "Aprovação da solução" section with a "Comentários" field and an "Aprovar a solução" button. The "Histórico de ações" section shows a list of actions: a resolution by RODRIGO MOREIRA BRITO on 05-02-2018 at 11:58, a "Te" action by ANA RITA DOS SANTOS BARBOSA on 05-02-2018 at 12:00, and a "Verificar" action by ANA RITA DOS SANTOS BARBOSA on 05-02-2018 at 12:00. A green notification box at the bottom indicates that the ticket is a test event and should not be considered.

Figura 3: Validação de solução

Vale ressaltar que é notória a figura do usuário como o personagem que inicia todo o processo relacionado a manutenção corretiva. O seu papel começa na verificação do problema com posterior sinalização para a equipe responsável e no acompanhamento dos serviços. Como conhecedor do prédio e do setor onde trabalha ele é quem melhor pode responder às indagações da COMAN. Conseqüentemente, se esta relação é estreita, pode-se garantir a continuidade dos serviços dentro da Universidade. Sendo assim, faz-se necessário fortalecer o canal de comunicação dentro do sistema HELPDESK para que as demandas sejam atendidas de forma ágil e eficiente.

4. Fluxogramas

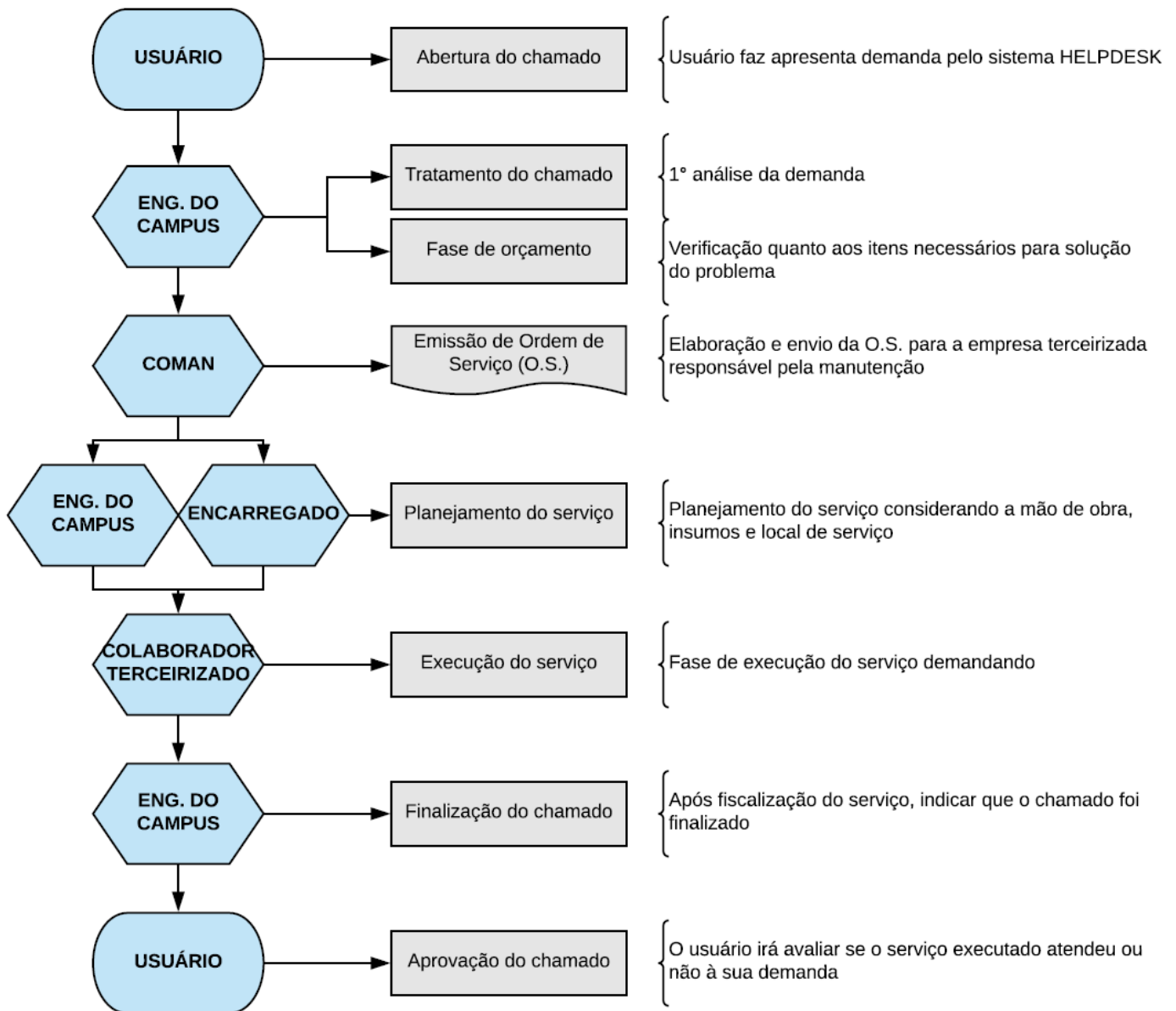


Figura 4: Fluxo de atendimento

5. Responsáveis pela elaboração

Adinailson Guimarães de Oliveira

Engenheira Eletricista

6. Responsável pela aprovação

Simon Rebouças Delabie

Coordenador de Manutenção