	INSTRUÇÃO DE TRABALHO	Número: IT.OP.069	Página 1 de 7
	CHAMADOS TI	Revisão: 01	

	Nome	Função	Data
Elaborador	José Rodrigues	Coordenador de TI	17/10/2023
Aprovador	Fernanda Ferreira	Gerência Geral	17/10/2023

1. OBJETIVO

Definir os critérios necessários para a abertura, interações e acompanhamento de chamados.

2. ÁREA DE ABRANGÊNCIA

Aplica-se a todos os funcionários da Sigma Transportes e Logística.

3. DEFINIÇÃO DE RESPONSABILIDADES

3.1. Cabe a Diretoria e Gerência Geral

- Fornecer os recursos necessários e adequados para realização das atividades;
- Garantir o cumprimento deste procedimento;
- Garantir a aplicação de medidas administrativas quando do descumprimento das recomendações contidas neste procedimento.

3.2. Cabe a todos os gestores


- Disponibilizar, orientar e reforçar esta instrução de trabalho com suas equipes.

3.3. Cabe ao departamento de TI

- Manter a plataforma em devido funcionamento para que os colaboradores possam abrir os chamados;
- Analisar e acompanhar todos os chamados abertos para que solucione os problemas especificados conforme demanda interna;
- Priorizar os chamados conforme o grau de urgência especificado.

3.4. Cabe a todos os colaboradores que utilizaram a plataforma.

- Abrir os chamados na plataforma em questão de quaisquer itens que se faz necessário a participação do setor de TI;
- Acompanhar e interagir na plataforma quando possuir chamados abertos;
- Informar o grau de urgência conforme necessidade, para que possamos priorizar os chamados que efetivamente serão urgentes.

	INSTRUÇÃO DE TRABALHO	Número: IT.OP.069	Página 2 de 7
	CHAMADOS TI	Revisão: 01	

4. Procedimento / Abertura de Chamados

4.1. Acesso a plataforma de chamados

Quaisquer acionamentos do setor de TI, se fará necessário a abertura de chamado via plataforma própria, que deverá acessar através do endereço informado abaixo em um navegador.

<http://helpdesk.sigmatransportes.com>




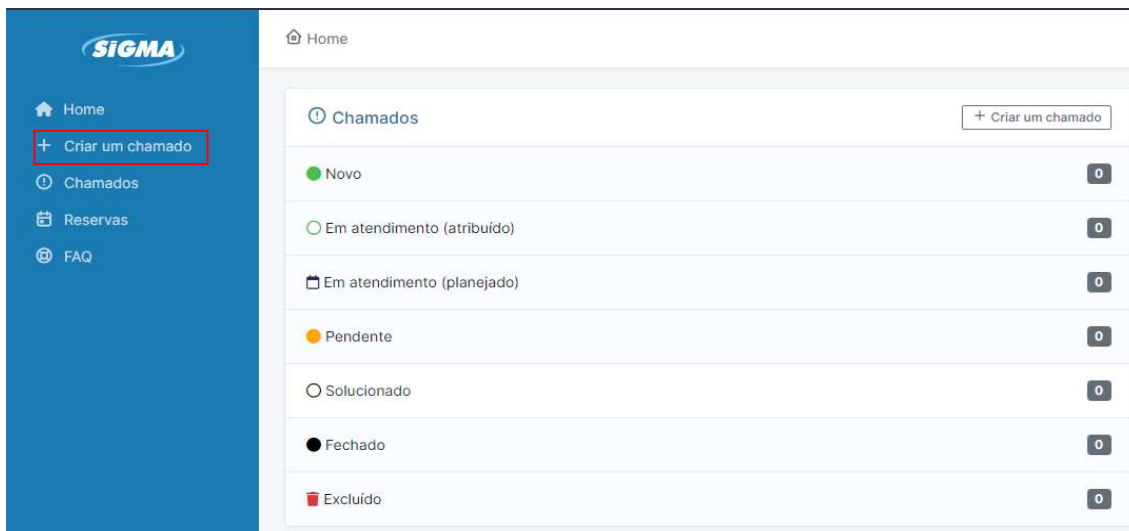
4.2. Credenciais para acesso

Para acesso, será necessário que o setor de TI previamente informa as credenciais individuais por colaborador para caso o setor de TI ainda não as tenha enviado por algum motivo, solicite por e-mail ao endereço ti@sigmatransportes.com.br.

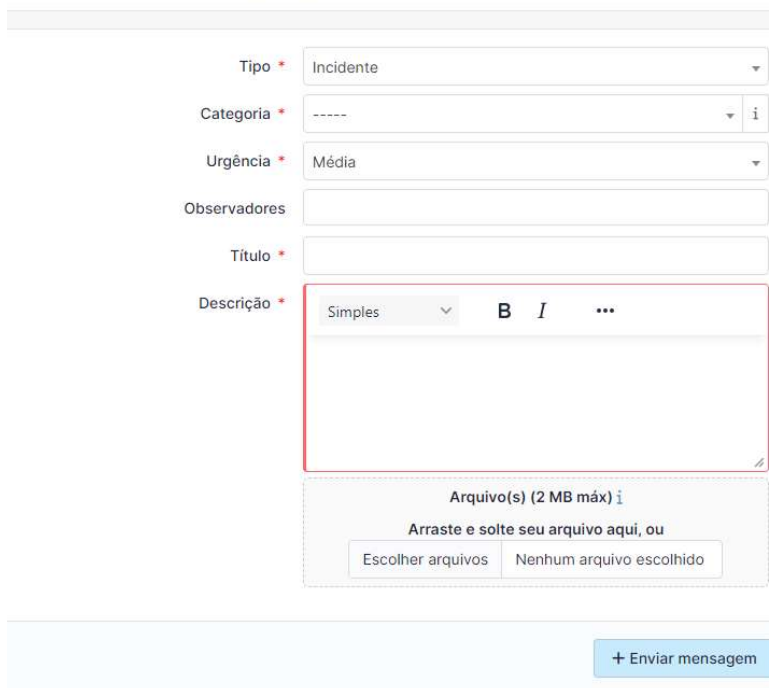
4.3. Abertura de chamados

Clique em “+ Criar um chamado” e descreva o incidente ou a requisição conforme prints abaixo e preencha as informações descritas:


	INSTRUÇÃO DE TRABALHO	Número: IT.OP.069	Página 3 de 7
	CHAMADOS TI	Revisão: 01	



Descreva o incidente ou a requisição



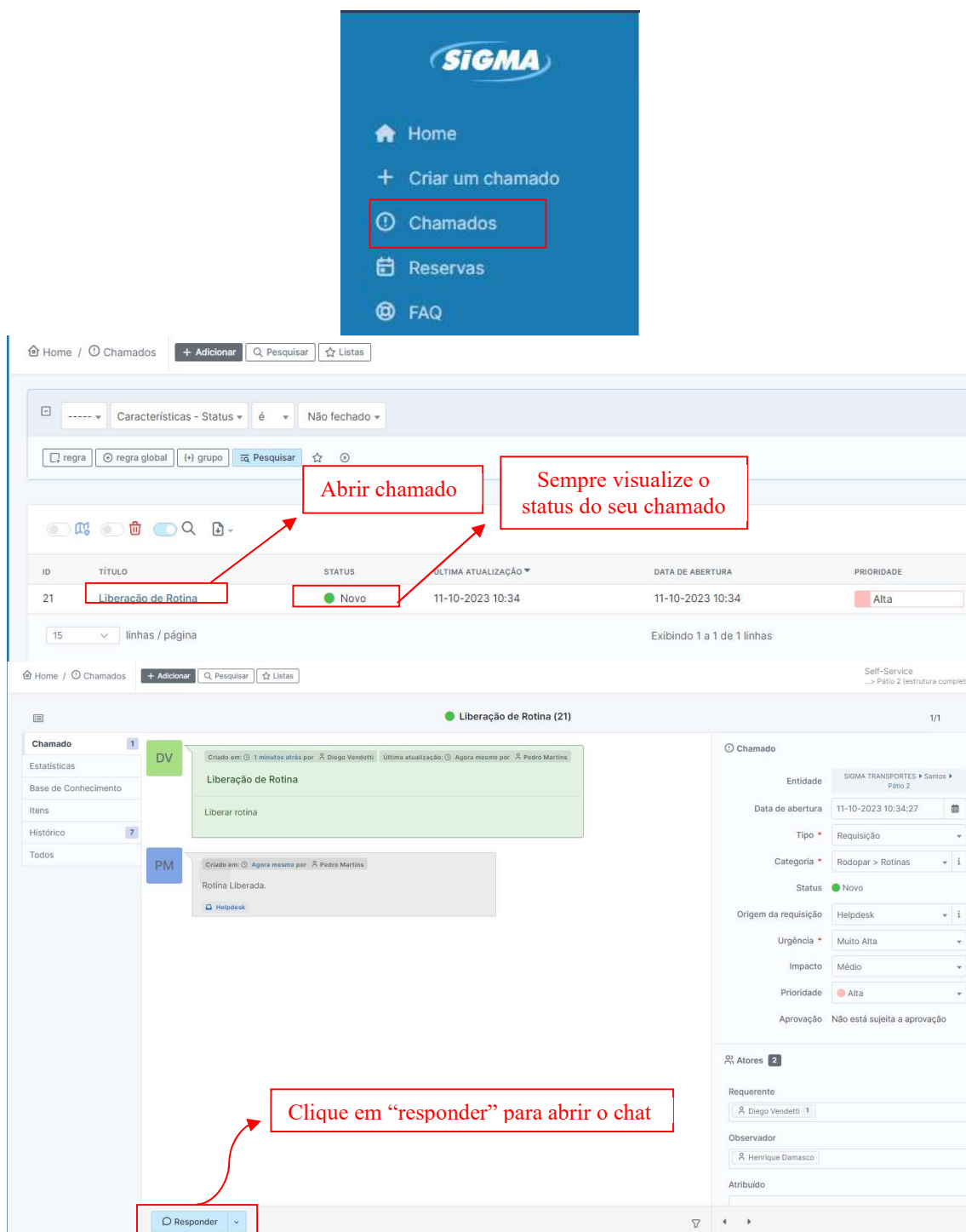
- **Tipo:** Incidente (quando ocorre algum dano no equipamento) ou Requisição (rotinas do dia a dia);
- **Categoria:** Qual o assunto será tratado;
- **Urgência:** Filtro do impacto na operação / setor;
- **Observadores:** Coordenadores ou colaboradores que podem acompanhar a solução do chamado;
- **Título:** Coloque em seu chamado um título objetivo;
- **Descrição:** Descreva seu chamado em detalhes para auxiliar na solução do setor de TI, com prints e anexo se necessário;

	INSTRUÇÃO DE TRABALHO	Número: IT.OP.069	Página 4 de 7
	CHAMADOS TI	Revisão: 01	


- **Enviar Mensagem:** Para finalizar a abertura do chamado;

4.4. Acompanhamento de chamados abertos

Será necessário acompanhamento dos chamados abertos, para que verifique a possível solução ou, que interaja com o setor de TI em busca dela.



The screenshot displays the SIGMA system interface. At the top, a blue sidebar contains navigation links: Home, Criar um chamado, Chamados (highlighted with a red box), Reservas, and FAQ. Below this, a search bar and filters are visible. A table lists open tickets, with the first entry 'Liberação de Rotina' (ID 21) highlighted. Red boxes and arrows point to the 'Abrir chamado' button, the 'Sempre visualize o status do seu chamado' instruction, and the 'Responder' button at the bottom. The right sidebar shows detailed information for the selected ticket, including status (Novo), priority (Alta), and a list of participants.

	INSTRUÇÃO DE TRABALHO	Número: IT.OP.069	Página 5 de 7
	CHAMADOS TI	Revisão: 01	

5. PROCEDIMENTO / RESERVA DE SALAS (SOMENTE PARA COORDENADORES)



5.1. Rotina para reserva de salas

Para reservar as salas para uso comum (reuniões, treinamentos e afins), clique em “Reservas” e preencha as informações descritas nos prints abaixo. Apenas a diretoria, gerência e coordenação podem realizar as reservas das salas.



Selecione qual sala
será utilizada

Ver calendário para todos os itens
Encontrar um item livre em um período específico

<input type="checkbox"/> Itens reserváveis	Localização	Comentários	Entidade	Calendário de reserva
<input type="checkbox"/> Dispositivo - Sala de Reuniões - Redex			SIGMA TRANSPORTES	
<input type="checkbox"/> Dispositivo - Sala de Treinamento - Pátio 2			SIGMA TRANSPORTES	


Reservar

Selecione a data da reserva no calendário.

Dispositivo - Sala de Reuniões - Redex
Ver todos os itens

< > Hoje
outubro de 2023
Mês Semana Dia Lista

Sm	dom.	seg.	ter.	qua.	qui.	sex.	sáb.
40	1	2	3	4	5	6	7
41	8	9	10	11	12	13	14
42	15	16	17	18	19	20	21
43	22	23	24	25	26	27	28
44	29	30	31	1	2	3	4
45	5	6	7	8	9	10	11

	INSTRUÇÃO DE TRABALHO	Número: IT.OP.069	Página 6 de 7
	CHAMADOS TI	Revisão: 01	

Preencha todos os campos e clique em “Adicionar”.

Adicionar reserva

Reservar um Item

ItemDispositivo - Sala de Reuniões - Redex

Por

Data inicial19-10-2023 00:00:00

Duração1 dia

RepetiçãoNenhum

Comentários

Adicionar

5.2. Visualização/Acompanhamento


Sua reserva está pronta, para visualizar basta clicar na faixa marcada na data escolhida.

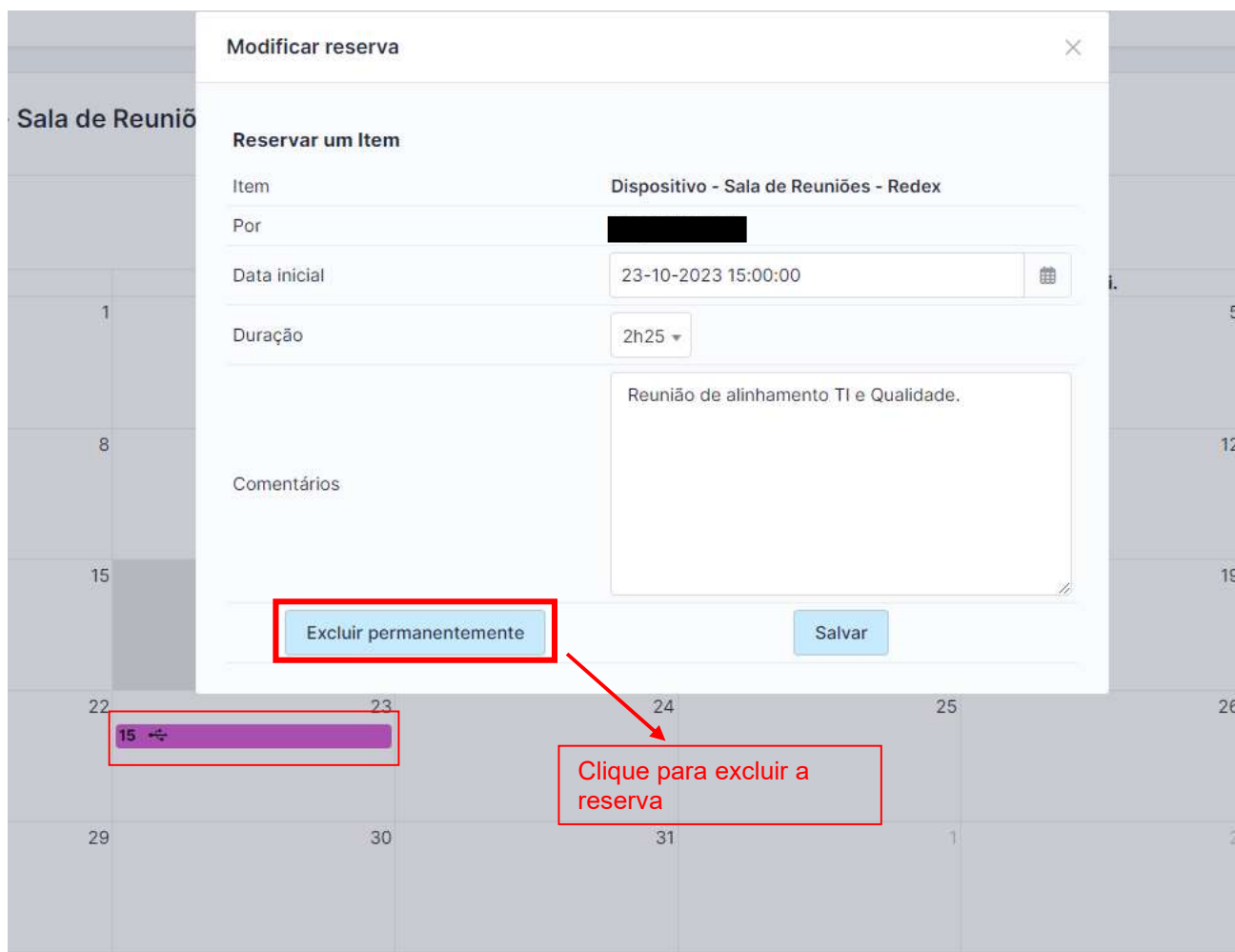
Não é possível realizar uma nova reserva no horário já utilizado.

5.3. Modificar ou cancelar a reserva

Para modificar alguma informação da reserva, é necessário ir ao calendário, selecionar o dia, depois efetuar a alteração necessária e salvar.

Em caso de cancelamento, ir ao calendário, selecionar o dia e clicar em “excluir permanentemente”

	INSTRUÇÃO DE TRABALHO	Número: IT.OP.069	Página 7 de 7
	CHAMADOS TI	Revisão: 01	



6. HISTÓRICO DE REVISÃO

Revisão	Vigência	Nº da Solicitação de Revisão e/ou Descrição da alteração
17/10/2023	00	Elaboração
27/11/2023	01	Revisão de URL, login na plataforma e autorizados para reservas. Aprovação.

Elaborador: José Rodrigues
Coordenador de TI

Aprovador: Fernanda Ferreira
Gerente Geral