

	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 CHAMADOS TI	Número:	Página IT.OP.069 2 de 7
			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>



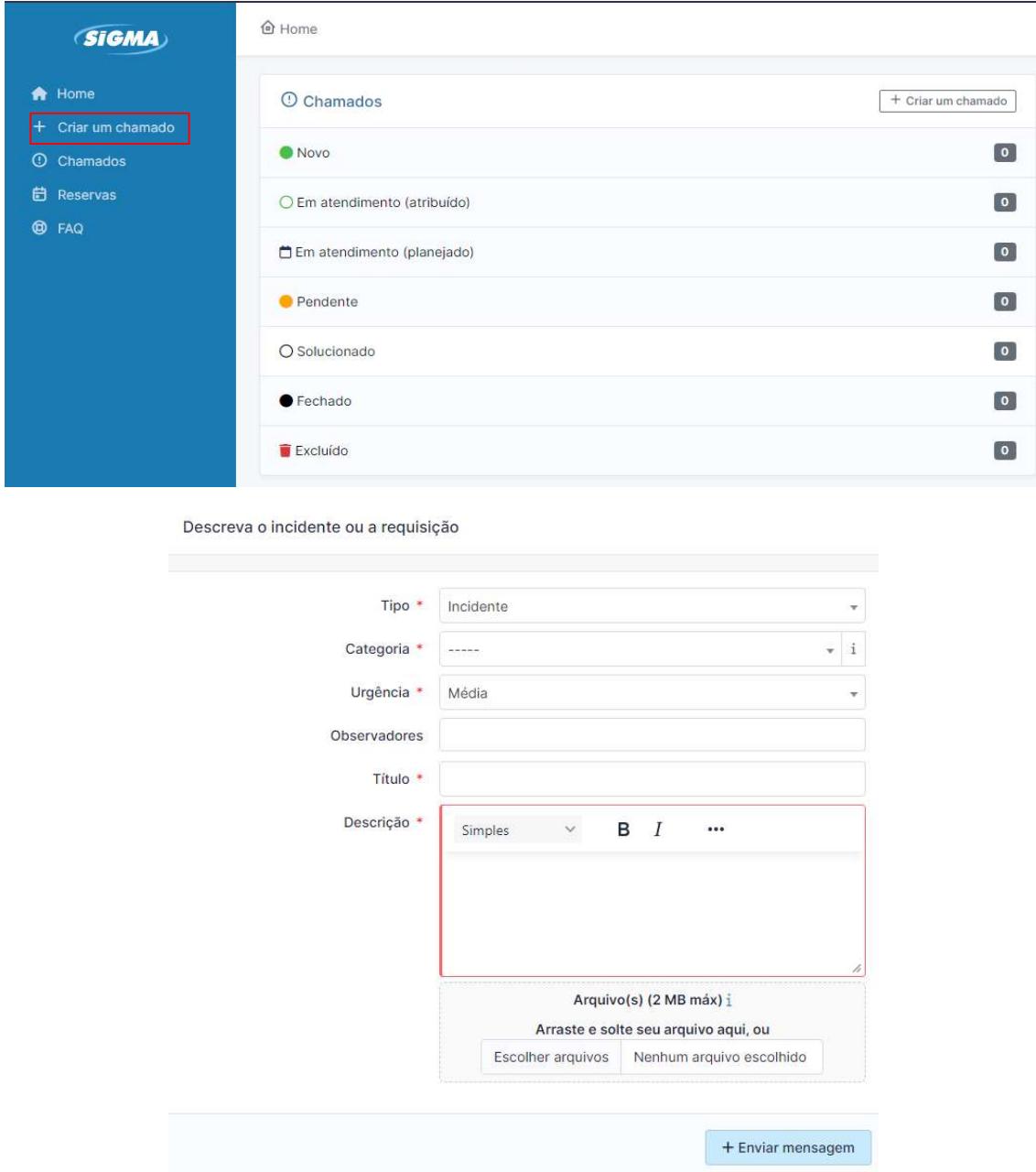
4.2. Credenciais para acesso

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



Home

Chamados

+ Criar um chamado

Novo 0

Em atendimento (atribuído) 0

Em atendimento (planejado) 0

Pendente 0

Solucionado 0

Fechado 0

Excluído 0

+ Criar um chamado

Descreva o incidente ou a requisição

Tipo * Incidente

Categoria * -----

Urgência * Média

Observadores

Título *

Descrição *

Simples B I ...

Arquivo(s) (2 MB máx) i

Arraste e solte seu arquivo aqui, ou

Escolher arquivos Nenhum arquivo escolhido

+ Enviar mensagem

- **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.

INSTRUÇÃO DE TRABALHO

CHAMADOS TI

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.

SIGMA

Home

+ Criar um chamado

Chamados

Reservas

FAQ

Home / Chamados

+ Adicionar **Q Pesquisar** **Lists**

Características - Status **é** **Não fechado**

regra **regra global** **grupo** **Pesquisar** **...**

Abrir chamado

Sempre visualize o status do seu chamado

ID **TÍTULO** **STATUS** **ULTIMA ATUALIZAÇÃO** **DATA DE ABERTURA** **PRIORIDADE**

21 **Liberação de Rotina** **Novo** 11-10-2023 10:34 11-10-2023 10:34 **Alta**

15 linhas / página

Exibindo 1 a 1 de 1 linhas

Home / Chamados

+ Adicionar **Q Pesquisar** **Lists**

Self-Service

Liberação de Rotina (21)

Chamado **1**

Entidade **SIGMA TRANSPORTES > Santos > Pátio 2**

Data de abertura **11-10-2023 10:34:27**

Tipo **Requisição**

Categoria **Rodopar > Rotinas**

Status **Novo**

Origem da requisição **Helpdesk**

Urgência **Muito Alta**

Impacto **Médio**

Prioridade **Alta**

Aprovação **Não está sujeita a aprovação**

Atores

Requerente **A. Diego Vendetti 1**

Observador **A. Henrique Damasco**

Atribuído

Responder

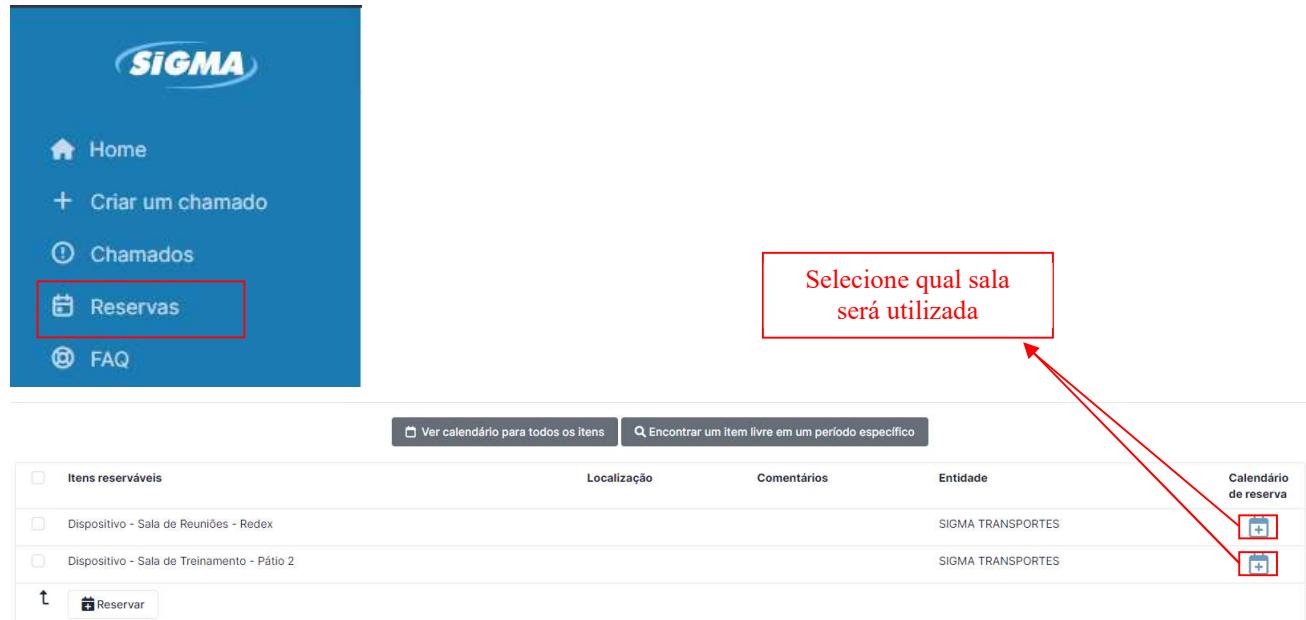
Clique em "responder" para abrir o chat

	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

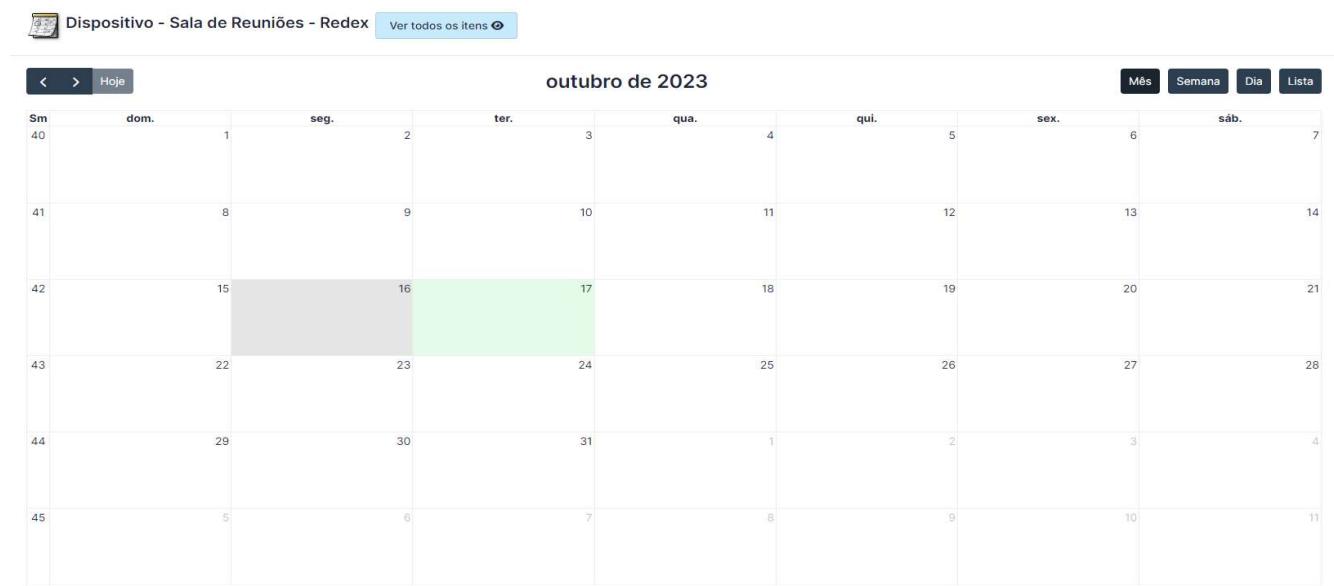
Para reservar as salas para uso comum (reuniões, treinamentos e afins), clique em “Reservas” e preencha as informações descritas nos prints abaixo. Apenas a diretoria, gerência e coordenação podem realizar as reservas das salas.



Reservar

Selecione qual sala será utilizada

Selecione a data da reserva no calendário.



outubro de 2023

Sm	dom.	seg.	ter.	qua.	qui.	sex.	sáb.
40		1	2	3	4	5	6
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

Item	Dispositivo - Sala de Reuniões - Redex
Por	[REDACTED]
Data inicial	19-10-2023 00:00:00 CALENDAR
Duração	1 dia ▼
Repetição	Nenhum ▼
<div style="border: 1px solid #ccc; height: 100px; margin-top: 10px;">Comentários</div>	
<input style="background-color: #0072bc; color: white; border: none; padding: 5px 10px; border-radius: 5px; width: 100px;" type="button" value="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

Modificar reserva

Sala de Reunião

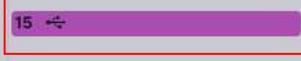
Reservar um Item

Item: Dispositivo - Sala de Reuniões - Redex
Por: [REDACTED]
Data inicial: 23-10-2023 15:00:00
Duração: 2h25

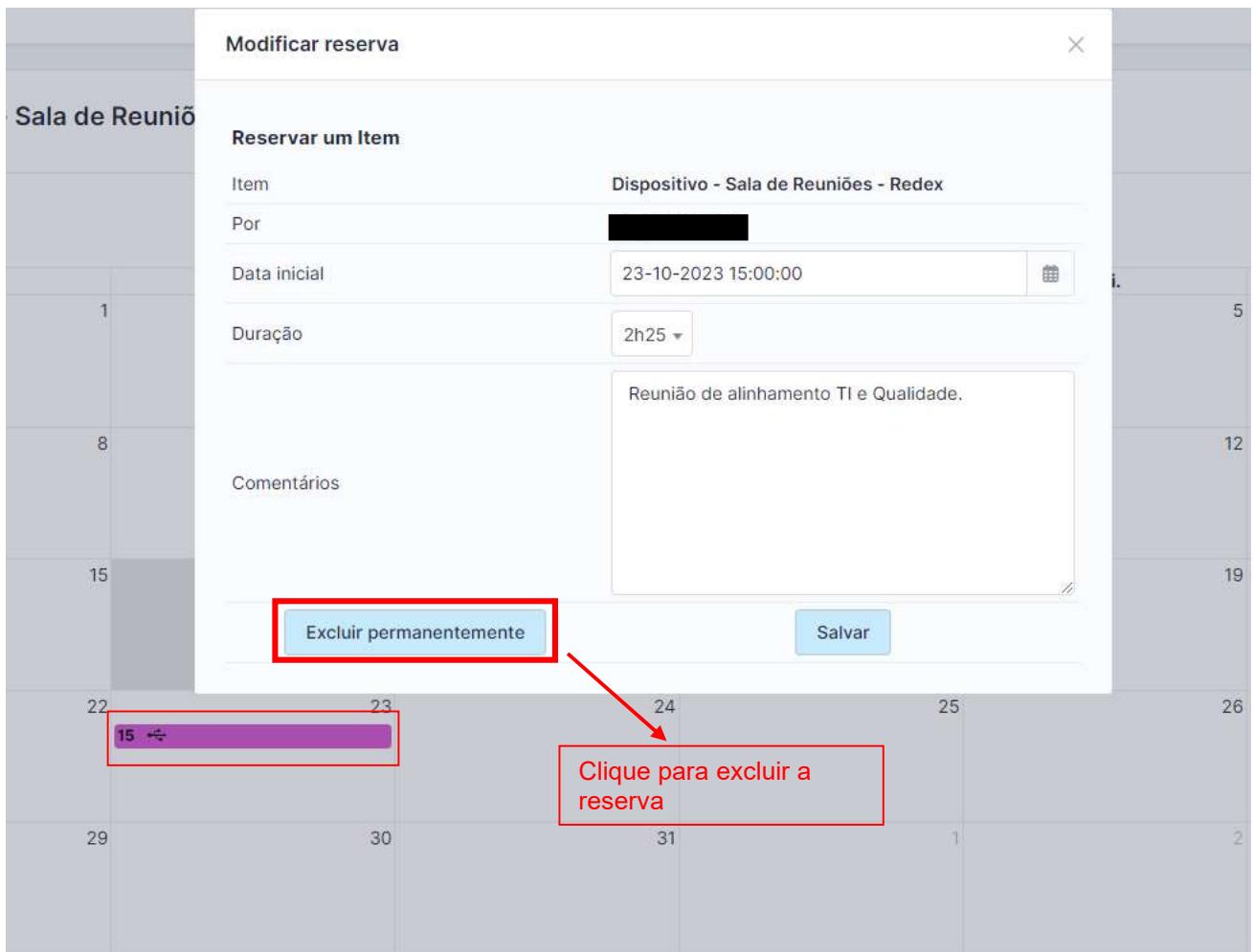
Comentários: Reunião de alinhamento TI e Qualidade.

Excluir permanentemente **Salvar**

1 5 8 12 15 19 22 26 29 30 31 1

15  23 24 25 26

Clique para excluir a reserva



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