



**MANUAL DE PROCEDIMENTO**

**MPR/STI-003-R04**

---

**ATENDIMENTO ÀS DEMANDAS DE SERVIÇOS DE TI NO  
ÂMBITO DA GEIT**

---

11/2017

**REVISÕES**

<b>Revisão</b>	<b>Aprovação</b>	<b>Aprovado Por</b>	<b>Modificações da Última Versão</b>
R00	25/05/2017	STI	Versão Original
R01	22/08/2017	STI	
R02	14/09/2017	STI	1) Processo 'Gerenciar Incidentes de Backup' inserido.
R03	30/11/2017	STI	1) Processo 'Acionar Contingência de Comunicação entre Brasília e Rio de Janeiro' modificado.
R04	30/11/2017	STI	1) Processo 'Atender Demandas sobre Serviços de TI no Âmbito da GEIT' modificado.

## ÍNDICE

- 1) Disposições Preliminares, pág. 5.
  - 1.1) Introdução, pág. 5.
  - 1.2) Revogação, pág. 5.
  - 1.3) Fundamentação, pág. 5.
  - 1.4) Executores dos Processos, pág. 5.
  - 1.5) Elaboração e Revisão, pág. 6.
  - 1.6) Organização do Documento, pág. 6.
- 2) Definições, pág. 8.
  - 2.1) Sigla, pág. 8.
- 3) Artefatos, Competências, Sistemas e Documentos Administrativos, pág. 9.
  - 3.1) Artefatos, pág. 9.
  - 3.2) Competências, pág. 9.
  - 3.3) Sistemas, pág. 9.
  - 3.4) Documentos e Processos Administrativos, pág. 10.
- 4) Procedimentos Referenciados, pág. 11.
- 5) Procedimentos, pág. 12.
  - 5.1) Gerenciar Incidentes de Backup, pág. 12.
  - 5.2) Acionar Contingência de Comunicação entre Brasília e Rio de Janeiro, pág. 15.
  - 5.3) Atender Demandas sobre Serviços de TI no Âmbito da GEIT, pág. 20.
- 6) Disposições Finais, pág. 26.

## **PARTICIPAÇÃO NA EXECUÇÃO DOS PROCESSOS**

### **ÁREAS ORGANIZACIONAIS**

#### **1) Gerência de Infraestrutura Tecnológica**

- a) Atender Demandas sobre Serviços de TI no Âmbito da GEIT

### **GRUPOS ORGANIZACIONAIS**

#### **a) GEIT - 1 NIVEL**

- 1) Atender Demandas sobre Serviços de TI no Âmbito da GEIT

#### **b) GEIT - 2 NIVEL**

- 1) Atender Demandas sobre Serviços de TI no Âmbito da GEIT

#### **c) GEIT - 3 NIVEL**

- 1) Atender Demandas sobre Serviços de TI no Âmbito da GEIT
- 2) Gerenciar Incidentes de Backup

#### **d) GEIT - Coordenação**

- 1) Atender Demandas sobre Serviços de TI no Âmbito da GEIT

#### **e) GEIT - Servidores**

- 1) Gerenciar Incidentes de Backup

#### **f) NOC\_RJ**

- 1) Acionar Contingência de Comunicação entre Brasília e Rio de Janeiro

#### **g) Servidores Data Center - DF**

- 1) Acionar Contingência de Comunicação entre Brasília e Rio de Janeiro

#### **h) Servidores Data Center - RJ**

- 1) Acionar Contingência de Comunicação entre Brasília e Rio de Janeiro

## 1. DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

### 1.1 INTRODUÇÃO

Este Manual de Procedimentos visa detalhar o processo de atendimento às demandas de serviços de TI no âmbito da GEIT.

O MPR estabelece, no âmbito da Superintendência de Tecnologia da Informação - STI, os seguintes processos de trabalho:

- a) Gerenciar Incidentes de Backup.
- b) Acionar Contingência de Comunicação entre Brasília e Rio de Janeiro.
- c) Atender Demandas sobre Serviços de TI no Âmbito da GEIT.

### 1.2 REVOGAÇÃO

MPR/STI-003-R03, aprovado na data de 30 de novembro de 2017.

### 1.3 FUNDAMENTAÇÃO

Resolução nº 110, art. 38, de 15 de setembro de 2009 e alterações posteriores.

### 1.4 EXECUTORES DOS PROCESSOS

Os procedimentos contidos neste documento aplicam-se aos servidores integrantes das seguintes áreas organizacionais:

<b>Área Organizacional</b>	<b>Descrição</b>
Gerência de Infraestrutura Tecnológica - GEIT	A Gerência de Infraestrutura Tecnológica é responsável por estabelecer e formular estratégias e padrões relacionados com a administração dos recursos de tecnologia da informação para a sistematização e disponibilização de informações gerenciais, visando dar suporte ao processo decisório da ANAC e suprir e dar suporte às áreas da Agência na execução e gerenciamento dos projetos de tecnologia da informação necessários ao provimento de infraestrutura de tecnologia da informação das atividades finalísticas e de gestão interna, além de

	organizar, dirigir, controlar e avaliar os serviços de segurança da informação e inovação tecnológica da Superintendência de Tecnologia da Informação.
--	--

<b>Grupo Organizacional</b>	<b>Descrição</b>
GEIT - 1 NIVEL	Empresa terceirizada contratada (G&P) de 1º nível.
GEIT - 2 NIVEL	Empresa terceirizada contratada (G&P) de 2º nível.
GEIT - 3 NIVEL	Empresa terceirizada contratada (Central IT) de 1º nível.
GEIT - Coordenação	GEIT - Coordenação
GEIT - Servidores	Analistas do GEIT
NOC_RJ	Equipe NOC (Networking Operation Center) do Distrito Federal
Servidores Data Center - DF	Analista Data Center - DF
Servidores Data Center - RJ	Analista Data Center - RJ

## 1.5 ELABORAÇÃO E REVISÃO

O processo que resulta na aprovação ou alteração deste MPR é de responsabilidade da Superintendência de Tecnologia da Informação - STI. Em caso de sugestões de revisão, deve-se procurá-la para que sejam iniciadas as providências cabíveis.

Compete ao Superintendente de Tecnologia da Informação aprovar todas as revisões deste MPR.

## 1.6 ORGANIZAÇÃO DO DOCUMENTO

O capítulo 2 apresenta as principais definições utilizadas no âmbito deste MPR, e deve ser visto integralmente antes da leitura de capítulos posteriores.

O capítulo 3 apresenta as competências, os artefatos e os sistemas envolvidos na execução dos processos deste manual, em ordem relativamente cronológica.

O capítulo 4 apresenta os processos de trabalho referenciados neste MPR. Estes processos são publicados em outros manuais que não este, mas cuja leitura é essencial para o entendimento dos processos publicados neste manual. O capítulo 4 expõe em quais manuais são localizados cada um dos processos de trabalho referenciados.

O capítulo 5 apresenta os processos de trabalho. Para encontrar um processo específico, deve-se procurar sua respectiva página no índice contido no início do documento. Os processos estão

ordenados em etapas. Cada etapa é contida em uma tabela, que possui em si todas as informações necessárias para sua realização. São elas, respectivamente:

- a) o título da etapa;
- b) a descrição da forma de execução da etapa;
- c) as competências necessárias para a execução da etapa;
- d) os artefatos necessários para a execução da etapa;
- e) os sistemas necessários para a execução da etapa (incluindo, bases de dados em forma de arquivo, se existente);
- f) os documentos e processos administrativos que precisam ser elaborados durante a execução da etapa;
- g) instruções para as próximas etapas; e
- h) as áreas ou grupos organizacionais responsáveis por executar a etapa.

O capítulo 6 apresenta as disposições finais do documento, que trata das ações a serem realizadas em casos não previstos.

Por último, é importante comunicar que este documento foi gerado automaticamente. São recuperados dados sobre as etapas e sua sequência, as definições, os grupos, as áreas organizacionais, os artefatos, as competências, os sistemas, entre outros, para os processos de trabalho aqui apresentados, de forma que alguma mecanicidade na apresentação das informações pode ser percebida. O documento sempre apresenta as informações mais atualizadas de nomes e siglas de grupos, áreas, artefatos, termos, sistemas e suas definições, conforme informação disponível na base de dados, independente da data de assinatura do documento. Informações sobre etapas, seu detalhamento, a sequência entre etapas, responsáveis pelas etapas, artefatos, competências e sistemas associados a etapas, assim como seus nomes e os nomes de seus processos têm suas definições idênticas à da data de assinatura do documento.

## 2. DEFINIÇÕES

A tabela abaixo apresenta as definições necessárias para o entendimento deste Manual de Procedimento.

### 2.1 Sigla

<b>Definição</b>	<b>Significado</b>
CITSMART	Sistema de gerenciamento de serviços de tecnologia da informação que visa gerar governança das instituições gerenciadas.
GEIT	Gerência de Infraestrutura Tecnológica
ITIL	Information Technology Infrastructure Library, é um conjunto de boas práticas para serem aplicadas na infraestrutura, operação e gerenciamento de serviços de tecnologia da informação.
SLA	Acordo de Nível de Serviço (ANS ou SLA, do inglês Service Level Agreement)



### 3. ARTEFATOS, COMPETÊNCIAS, SISTEMAS E DOCUMENTOS ADMINISTRATIVOS

Abaixo se encontram as listas dos artefatos, competências, sistemas e documentos administrativos que o executor necessita consultar, preencher, analisar ou elaborar para executar os processos deste MPR. As etapas descritas no capítulo seguinte indicam onde usar cada um deles.

As competências devem ser adquiridas por meio de capacitação ou outros instrumentos e os artefatos se encontram no módulo "Artefatos" do sistema GFT - Gerenciador de Fluxos de Trabalho.

#### 3.1 ARTEFATOS

Não há artefatos descritos para a realização deste MPR.

#### 3.2 COMPETÊNCIAS

Para que os processos de trabalho contidos neste MPR possam ser realizados com qualidade e efetividade, é importante que as pessoas que venham a executá-los possuam um determinado conjunto de competências. No capítulo 5, as competências específicas que o executor de cada etapa de cada processo de trabalho deve possuir são apresentadas. A seguir, encontra-se uma lista geral das competências contidas em todos os processos de trabalho deste MPR e a indicação de qual área ou grupo organizacional as necessitam:

<b>Competência</b>	<b>Áreas e Grupos</b>
Configura a rede, utilizando um conjunto de normas e protocolos, que especificam como enviar informações e arquivos.	Servidores Data Center - DF, Servidores Data Center - RJ
Registra demanda de solução de TI com clareza e detalhes suficientes para o entendimento do técnico responsável.	GEIT - 1 NIVEL
Soluciona chamados de TI aplicando conhecimento técnico da área e utilizando procedimentos operacionais que traduzem como o trabalho deve ser executado.	GEIT - 1 NIVEL, GEIT - 2 NIVEL, GEIT - 3 NIVEL

#### 3.3 SISTEMAS

<b>Nome</b>	<b>Descrição</b>	<b>Acesso</b>
-------------	------------------	---------------

NAGIOS	Sistema de monitoração de serviços e ativos de TI usado na ANAC	<a href="http://nagios.anac.gov.br/nagios/">http://nagios.anac.gov.br/nagios/</a>
--------	---	---

### **3.4 DOCUMENTOS E PROCESSOS ADMINISTRATIVOS ELABORADOS NESTE MANUAL**

Não há documentos ou processos administrativos a serem elaborados neste MPR.

## **4. PROCEDIMENTOS REFERENCIADOS**

Procedimentos referenciados são processos de trabalho publicados em outro MPR que têm relação com os processos de trabalho publicados por este manual. Este MPR não possui nenhum processo de trabalho referenciado.

## 5. PROCEDIMENTOS

Este capítulo apresenta todos os processos de trabalho deste MPR. Para encontrar um processo específico, utilize o índice nas páginas iniciais deste documento. Ao final de cada etapa encontram-se descritas as orientações necessárias à continuidade da execução do processo. O presente MPR também está disponível de forma mais conveniente em versão eletrônica, onde pode(m) ser obtido(s) o(s) artefato(s) e outras informações sobre o processo.

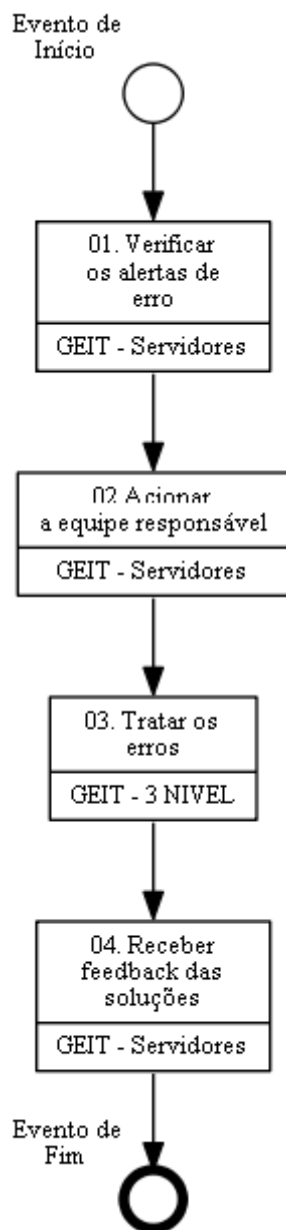
### 5.1 Gerenciar Incidentes de Backup

Processo rotineiro de solução de erros de backup

O processo contém, ao todo, 4 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Evento de Início", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. Da mesma forma, o processo é considerado concluído quando alcança seu evento de fim. O evento de fim descrito para esse processo é: "Evento de Fim".

Os grupos envolvidos na execução deste processo são: GEIT - 3 NIVEL, GEIT - Servidores.

Abaixo se encontra(m) a(s) etapa(s) a ser(em) realizada(s) na execução deste processo e o diagrama do fluxo.



### 01. Verificar os alertas de erro

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GEIT - Servidores.

DETALHAMENTO: Verificar os erros e alertas dos JOBS de backup. A ferramenta de backup manda aviso a cada erro crítico por email.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "02.Acionar a equipe responsável".

### 02.Acionar a equipe responsável

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GEIT - Servidores.

DETALHAMENTO: A equipe responsável pela administração da ferramenta de backup é acionada para que haja uma verificação do andamento das soluções para os erros. Pode ser realizada por email, telefonema ou pessoalmente.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "03. Tratar os erros".

### **03. Tratar os erros**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GEIT - 3 NIVEL.

DETALHAMENTO: A empresa analisa os erros e trata de acordo o necessário. Como a variedade de erros é alta, as soluções variam de acordo com os mesmos.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "04. Receber feedback das soluções".

### **04. Receber feedback das soluções**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GEIT - Servidores.

DETALHAMENTO: A empresa envia o retorno do tratamento dos erros. Pessoalmente ou email.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

## 5.2 Acionar Contingência de Comunicação entre Brasília e Rio de Janeiro

Processo para acionamento de contingência de comunicação em caso de falha do link de replicação entre Data Centers.

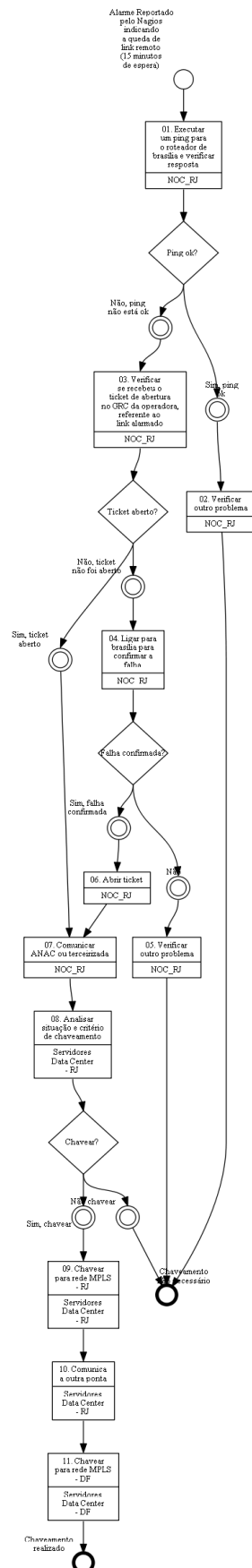
O processo contém, ao todo, 11 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Alarme Reportado pelo Nagios indicando a queda de link remoto (15 minutos de espera)", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. Da mesma forma, o processo é considerado concluído quando alcança algum de seus eventos de fim. Os eventos de fim descritos para esse processo são:

- a) Chaveamento realizado.
- b) Chaveamento não necessário.

Os grupos envolvidos na execução deste processo são: NOC\_RJ, Servidores Data Center - DF, Servidores Data Center - RJ.

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possuam a seguinte competência: (1) Configura a rede, utilizando um conjunto de normas e protocolos, que especificam como enviar informações e arquivos.

Abaixo se encontra(m) a(s) etapa(s) a ser(em) realizada(s) na execução deste processo e o diagrama do fluxo.





**01. Executar um ping para o roteador de Brasília e verificar resposta**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: NOC\_RJ.

DETALHAMENTO: "Abrir janela de comando e digitar o seguinte comando:  
ping <ip do roteador>

Verificar a resposta do comando:

Se a máquina respondeu sem perdas excessivas de pacote então ping ok"

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: NAGIOS.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Ping ok?" seja "sim, ping ok", deve-se seguir para a etapa "02. Verificar outro problema". Caso a resposta seja "não, ping não está ok", deve-se seguir para a etapa "03. Verificar se recebeu o ticket de abertura no GRC da operadora, referente ao link alarmado".

**02. Verificar outro problema**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: NOC\_RJ.

DETALHAMENTO: Não há problema com link de contingência.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

**03. Verificar se recebeu o ticket de abertura no GRC da operadora, referente ao link alarmado**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: NOC\_RJ.

DETALHAMENTO: Verificar na caixa de correio "operador@anac.gov.br" se foi recebido email de notificação de abertura de ticket para o circuito de replicação.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Ticket aberto?" seja "sim, ticket aberto", deve-se seguir para a etapa "07. Comunicar ANAC ou terceirizada". Caso a resposta seja "não, ticket não foi aberto", deve-se seguir para a etapa "04. Ligar para Brasília para confirmar a falha".

**04. Ligar para Brasília para confirmar a falha**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: NOC\_RJ.

DETALHAMENTO: Entrar em contato com um analista em Brasília e confirmar a falha.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Falha confirmada?" seja "não", deve-se seguir para a etapa "05. Verificar outro problema". Caso a resposta seja "sim, falha confirmada", deve-se seguir para a etapa "06. Abrir ticket".

**05. Verificar outro problema**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: NOC\_RJ.

DETALHAMENTO: Não há problema com link de contingência.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

**06. Abrir ticket**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: NOC\_RJ.

DETALHAMENTO: Ligar para a central de atendimento da operadora, informar a queda do link e solicitar a abertura do chamado.

Dados: Designação do circuito, telefone de contato do NOC (RJ) e do DF.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "07. Comunicar ANAC ou terceirizada".

**07. Comunicar ANAC ou terceirizada**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: NOC\_RJ.

DETALHAMENTO: Informar ocorrência de problema com link de replicação a equipe de terceiro nível por telefone

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "08. Analisar situação e critério de chaveamento".

**08. Analisar situação e critério de chaveamento**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Servidores Data Center - RJ.

DETALHAMENTO: Analista avalia as condições do incidente (horário de ocorrência) e a situação atual para decidir pelo chaveamento (tentando evitar falso positivo).

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Chavear?" seja "não chavear", esta etapa finaliza o procedimento. Caso a resposta seja "sim, chavear", deve-se seguir para a etapa "09. Chavear para rede MPLS - RJ".

**09. Chavear para rede MPLS - RJ**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Servidores Data Center - RJ.

DETALHAMENTO: Acionar o procedimento automático para chaveamento para rede MPLS na ponta do RJ

COMPETÊNCIAS:

- Configura a rede, utilizando um conjunto de normas e protocolos, que especificam como enviar informações e arquivos.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "10. Comunica a outra ponta".

**10. Comunica a outra ponta**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Servidores Data Center - RJ.

DETALHAMENTO: Solicitar acionamento chaveamento para rede MPLS na ponta do DF

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "11. Chavear para rede MPLS - DF".

**11. Chavear para rede MPLS - DF**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Servidores Data Center - DF.

DETALHAMENTO: Acionar o procedimento automático para chaveamento para rede MPLS na ponta do DF.

**COMPETÊNCIAS:**

- Configura a rede, utilizando um conjunto de normas e protocolos, que especificam como enviar informações e arquivos.

**CONTINUIDADE:** esta etapa finaliza o procedimento.

### **5.3 Atender Demandas sobre Serviços de TI no Âmbito da GEIT**

Compreende o atendimento aos chamados de TI pela contratada e a definição se é um incidente ou requisição, qual nível deve efetuar o atendimento (1º, 2º ou 3º nível), quem deve efetuar o atendimento ANAC ou contratada.

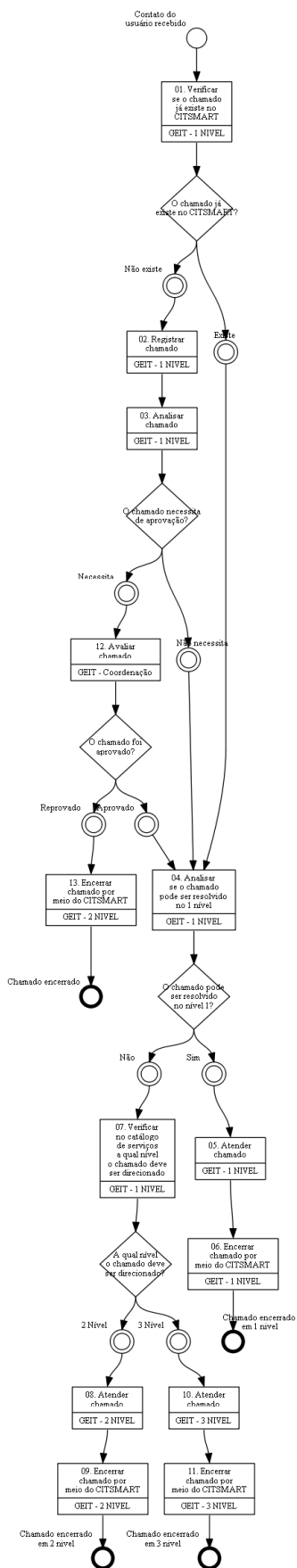
O processo contém, ao todo, 13 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Contato do usuário recebido", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. Da mesma forma, o processo é considerado concluído quando alcança algum de seus eventos de fim. Os eventos de fim descritos para esse processo são:

- a) Chamado encerrado em 1 nível.
- b) Chamado encerrado em 3 nível.
- c) Chamado encerrado.
- d) Chamado encerrado em 2 nível.

A área envolvida na execução deste processo é a GEIT. Já os grupos envolvidos na execução deste processo são: GEIT - 1 NIVEL, GEIT - 2 NIVEL, GEIT - 3 NIVEL, GEIT - Coordenação.

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possua(m) as seguintes competências: (1) Registra demanda de solução de TI com clareza e detalhes suficientes para o entendimento do técnico responsável; (2) Soluciona chamados de TI aplicando conhecimento técnico da área e utilizando procedimentos operacionais que traduzem como o trabalho deve ser executado.

Abaixo se encontra(m) a(s) etapa(s) a ser(em) realizada(s) na execução deste processo e o diagrama do fluxo.



## 01. Verificar se o chamado já existe no CITSMART

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GEIT - 1 NÍVEL.

DETALHAMENTO: O atendente de 1 nível (service-desk) ao receber o contato do usuário, por email ou telefone, deve verificar no CITSMART se já existe uma demanda semelhante aberta por este ou outro usuário.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "O chamado já existe no CITSMART?" seja "não existe", deve-se seguir para a etapa "02. Registrar chamado". Caso a resposta seja "existe", deve-se seguir para a etapa "04. Analisar se o chamado pode ser resolvido no 1 nível".

## 02. Registrar chamado

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GEIT - 1 NÍVEL.

DETALHAMENTO: O atendente de 1 nível, deve registrar o chamado (incidente ou solicitação) no CITSMART incluindo todas as informações necessárias para identificação do usuário e detalhamento da demanda, entre elas:

- Descrição do incidente/solicitação;
- Nome completo do usuário;
- Email e telefone do usuário;
- Localidade e setor do usuário;
- Hostname do computador ou nome do sistema ou nome do serviço de TI para o qual o usuário solicita atendimento.

Caso a solicitação feita pelo usuário seja semelhante à uma outra já registrada, o atendente deve vincular este novo chamado ao já existente. Nesse caso, a solução de um chamado irá resolver todos os vinculados.

Por fim, o atendente de 1 nível deve informar para o usuário, por email ou telefone, o número de registro do chamado e o SLA previsto para o atendimento.

COMPETÊNCIAS:

- Registra demanda de solução de TI com clareza e detalhes suficientes para o entendimento do técnico responsável.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "03. Analisar chamado".

## 03. Analisar chamado

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GEIT - 1 NÍVEL.

DETALHAMENTO: O atendente 1 nível deve analisar o chamado para verificar se o mesmo necessita de aprovação por parte da Coordenação da GEIT. Geralmente, os casos que necessitam de aprovação da Coordenação da GEIT serão demandas novas para as quais ainda não existem um fluxo de atendimento definido.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "O chamado necessita de aprovação?" seja "necessita", deve-se seguir para a etapa "12. Avaliar chamado". Caso a resposta seja "não

necessita", deve-se seguir para a etapa "04. Analisar se o chamado pode ser resolvido no 1 nível".

#### **04. Analisar se o chamado pode ser resolvido no 1 nível**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GEIT - 1 NÍVEL.

DETALHAMENTO: O atendente de 1 nível deve verificar se o fluxo de atendimento do tipo de chamado em questão prevê que o atendimento seja realizado no 1 nível.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "O chamado pode ser resolvido no nível 1?" seja "sim", deve-se seguir para a etapa "05. Atender chamado". Caso a resposta seja "não", deve-se seguir para a etapa "07. Verificar no catálogo de serviços a qual nível o chamado deve ser direcionado".

#### **05. Atender chamado**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GEIT - 1 NÍVEL.

DETALHAMENTO: O atendente de 1 nível deve realizar o atendimento do chamado utilizando o procedimento previamente definido na base de conhecimento, baseado na ferramenta ITIL, do próprio CITSMART.

COMPETÊNCIAS:

- Soluciona chamados de TI aplicando conhecimento técnico da área e utilizando procedimentos operacionais que traduzem como o trabalho deve ser executado.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "06. Encerrar chamado por meio do CITSMART".

#### **06. Encerrar chamado por meio do CITSMART**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GEIT - 1 NÍVEL.

DETALHAMENTO: O atendente de 1 nível, deve descrever no CITSMART a solução aplicada para o chamado e informar o usuário o encerramento do chamado por email.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

#### **07. Verificar no catálogo de serviços a qual nível o chamado deve ser direcionado**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GEIT - 1 NÍVEL.

DETALHAMENTO: No caso do 1 nível não ser capaz de atender o chamado, deve-se verificar no catálogo de serviços para qual nível de atendimento (2 nível ou 3 nível) deve encaminhar o chamado.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "A qual nível o chamado deve ser direcionado?" seja "3 Nível", deve-se seguir para a etapa "10. Atender chamado". Caso a resposta seja "2 Nível", deve-se seguir para a etapa "08. Atender chamado".

#### **08. Atender chamado**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GEIT - 2 NIVEL.

DETALHAMENTO: O atendente de 2 nível deve realizar o atendimento do chamado utilizando o procedimento previamente definido na base de conhecimento, baseado na ferramenta ITIL, do próprio CITSMART.

COMPETÊNCIAS:

- Soluciona chamados de TI aplicando conhecimento técnico da área e utilizando procedimentos operacionais que traduzem como o trabalho deve ser executado.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "09. Encerrar chamado por meio do CITSMART".

### **09. Encerrar chamado por meio do CITSMART**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GEIT - 2 NIVEL.

DETALHAMENTO: O atendente de 2 nível, deve descrever no CITSMART a solução aplicada para o chamado e informar o usuário o encerramento do chamado por email.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

### **10. Atender chamado**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GEIT - 3 NIVEL.

DETALHAMENTO: O atendente de 3 nível deve realizar o atendimento do chamado utilizando o procedimento previamente definido na base de conhecimento, baseado na ferramenta ITIL, do próprio CITSMART.

COMPETÊNCIAS:

- Soluciona chamados de TI aplicando conhecimento técnico da área e utilizando procedimentos operacionais que traduzem como o trabalho deve ser executado.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "11. Encerrar chamado por meio do CITSMART".

### **11. Encerrar chamado por meio do CITSMART**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GEIT - 3 NIVEL.

DETALHAMENTO: O atendente de 3 nível, deve descrever no CITSMART a solução aplicada para o chamado e informar o usuário o encerramento do chamado por email.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

### **12. Avaliar chamado**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GEIT - Coordenação.

DETALHAMENTO: esta etapa não possui detalhamento.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "O chamado foi aprovado?" seja "aprovado", deve-se seguir para a etapa "04. Analisar se o chamado pode ser resolvido no 1 nível". Caso a resposta seja "reprovado", deve-se seguir para a etapa "13. Encerrar chamado por meio do CITSMART".



**13. Encerrar chamado por meio do CITSMART**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GEIT - 2 NIVEL.

DETALHAMENTO: A Corrdenação da GEIT, julgando pela impossibilidade de atendimento do chamado, irá reprová-lo e encerrar a solicitação descrevendo no CITSMART o motivo da reprovação. Ao final deve informar o usuário o encerramento do chamado por email.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

## **6. DISPOSIÇÕES FINAIS**

Em caso de identificação de erros e omissões neste manual pelo executor do processo, a STI deve ser contatada. Cópias eletrônicas deste manual, do fluxo e dos artefatos usados podem ser encontradas em sistema.