

	<u>ATENDER USUÁRIO REMOTAMENTE</u>		
	Proposto por: Equipe Serviço de Atendimento Remoto (SEARE)	Analisado por: Departamento de Produção (DEPRO)	Aprovado por: Diretor-Geral da Diretoria Geral de Tecnologia da Informação (DGTEC)

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não-controlada.

1 OBJETIVO

Estabelecer critérios e procedimentos para os atendimentos às solicitações de serviços de informática prestados pelo Serviço de Atendimento Remoto, da Diretoria Geral de Tecnologia da Informação (DGTEC/SEARE).

2 CAMPO DE APLICAÇÃO E VIGÊNCIA

Esta Rotina Administrativa (RAD) se aplica ao Serviço de Atendimento Remoto (SEARE) e passa a vigorar a partir de 30 de abril de 2009.

3 DEFINIÇÕES

TERMO	OBJETO
Acesso Remoto	Utilização de ferramentas específicas de gerência e monitoramento, que permitem intervir à distância nos computadores localizados nas serventias do PJERJ.
Atendimento Remoto	Atendimento com acesso remoto e/ou telefônico, com o objetivo de verificar e, se possível, solucionar o problema ou realizar instalações sem a necessidade de deslocamento de técnico.
Supervisor	Funcionário da DGTEC cuja atribuição é supervisionar e monitorar a demanda de solicitações de serviço.
Operadores de informática	Funcionários do DEPRO, com conhecimento técnico suficiente e formação necessária, que prestam atendimento técnico e orientação aos usuários.
Sistema Integrado de Controle de Solicitações (SICS)	Sistema informatizado cuja finalidade é o registro de Solicitações de Serviços (SS) demandadas por usuários internos e externos do TJERJ, bem como encaminhamento dessas solicitações para os devidos órgãos solucionadores, distribuídos entre as diversas Diretorias Gerais do TJERJ, que mediante a abertura de uma Ordem de Serviço (OS) no sistema atenderão as mesmas.
Solicitação de Serviço (SS)	Documento criado no Sistema Integrado de Controle de Solicitações (SICS), numerado automaticamente, que pode ser impresso e que contém todas as informações para que se possa realizar o serviço.
Ordem de Serviço (OS)	Documento gerado por um Operador de Informática, a partir de uma SS do Sistema Integrado de Controle de Solicitações (SICS) para a realização do serviço solicitado pelo usuário.

Base Normativa: Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-DGTEC-029	Revisão: 04	Página: 1 de 6
---	---------------------------------	-----------------------	--------------------------



ATENDER USUÁRIO REMOTAMENTE

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não-controlada.

TERMO	OBJETO
Tela de Monitoramento do SICS	Tela do SICS que exibe todas as Solicitações de Serviço direcionadas para atendimento pelos Órgãos Solucionadores e que ainda não foram atendidas.
Software	Qualquer programa (sistema operacional ou aplicativos) utilizado nos equipamentos de informática do PJERJ.

4 REFERÊNCIAS

- Ato Normativo da Presidência nº 3/2005.

5 RESPONSABILIDADES GERAIS

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
Divisão de Instalação e Segurança de Sistemas (DGTEC/DISEG)	<ul style="list-style-type: none">• Autorizar atendimentos em situações não cobertas pelo Ato Normativo nº 03/2005 ou pelos roteiros de instalação.
Serviço de Atendimento Remoto (DGTEC/SEARE)	<ul style="list-style-type: none">• Atender as Solicitações de Serviço através do Atendimento Remoto.
Responsável pelo Expediente	<ul style="list-style-type: none">• Coordenar equipes, delegando tarefas e incentivando o desenvolvimento de competências profissionais;• Realizar os processos de trabalho, buscando a melhoria contínua, de acordo com o Sistema Normativo e o Sistema Integrado de Gestão;• Gerenciar os processos de trabalho, buscando a melhoria contínua e mantendo o foco nos objetivos estratégicos do PJERJ e no usuário;• Interagir com as diversas Unidades do PJERJ, buscando integrar e otimizar processos de trabalho afins.
Supervisor	<ul style="list-style-type: none">• Verificar regularmente através da Tela de Monitoramento do SICS as Solicitações de Serviço direcionadas para atendimento pelo SEARE, analisando o pedido do usuário;• Transferir para o Órgão Solucionador correto as Solicitações de Serviço direcionadas erroneamente para o SEARE;• Designar aos Operadores de Informática responsabilidade para atendimento das SS's com base no Critério de Prioridade de Atendimento descrito no item 6;

Base Normativa: Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-DGTEC-029	Revisão: 04	Página: 2 de 6
---	---------------------------------	-----------------------	--------------------------



ATENDER USUÁRIO REMOTAMENTE

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não-controlada.

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
Supervisor (Continuação)	<ul style="list-style-type: none">• Acolher os pedidos de prioridade no atendimento de SS's, de responsabilidade do SEARE, solicitados pelo chefe de serviço, seus superiores hierárquicos ou pelas demais unidades da DGTEC;• Reforçar junto aos técnicos, quando necessário, as normas e procedimentos da unidade a serem seguidas
Operador de Informática	<ul style="list-style-type: none">• Verificar no início do expediente e periodicamente no decorrer do mesmo, através da Tela de Monitoramento do SICS, as Solicitações de Serviço que estão sob sua responsabilidade;• Atender as SS's sob sua responsabilidade, com base no Critério de Prioridade no Atendimento;• Na falta de SS's sob sua responsabilidade passíveis de serem atendidas, designar a si mesmo a responsabilidade no atendimento da SS mais prioritária segundo o Critério de Prioridade no Atendimento;• Manter o SICS atualizado com relação as informações dos serviços prestados, das tentativas de contato, dentre outras que se fazem necessárias ao acompanhamento do atendimento das Solicitações de Serviço.• Imediatamente após o atendimento de cada SS, fechar a respectiva OS atribuindo-lhe o status de "atendida";

6 CRITÉRIOS DE PRIORIDADE NO ATENDIMENTO

6.1 Os atendimentos às SS's são realizados na seguinte ordem:

6.1.1 Solicitações de Serviço com indicativo de urgência;

6.1.2 Solicitações de Serviço cujo andamento possui indicativo de urgência;

6.1.3 Solicitações de Serviço sem indicativo de urgência e cujo andamento não possui indicativo de urgência.

6.2 Dentro de cada categoria elencada no item 6.1, o atendimento é realizado na ordem cronológica de criação da Solicitação de Serviço, levando-se em consideração a data e a hora;

Base Normativa: Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-DGTEC-029	Revisão: 04	Página: 3 de 6
---	---------------------------------	-----------------------	--------------------------



ATENDER USUÁRIO REMOTAMENTE

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não-controlada.

6.3 Por determinação do responsável pelo expediente, de seus superiores hierárquicos ou dos supervisores, pode ser dada prioridade no atendimento a outras Solicitações de Serviço.

7 ATENDER SOLICITAÇÃO DE SERVIÇO

7.1 O Operador de Informática abre ou atualiza a Tela de Monitoramento do SICS e verifica a existência de SS's sob sua responsabilidade passíveis de serem atendidas;

7.2 Caso não existam SS's passíveis de serem atendidas, atribui a si próprio a responsabilidade para o atendimento da SS mais prioritária, com base no critério de Prioridade no Atendimento;

7.3 O Operador de Informática, com base no Critério de Prioridade no Atendimento, assume o atendimento das solicitações que estão sob sua responsabilidade;

7.4 Confere as informações contidas na solicitação a ser atendida, tais como telefone, identificação e localização do usuário, e dados dos equipamentos que receberão a configuração;

7.5 Verifica, através de contato telefônico com o usuário, se o que está registrado no SICS foi o solicitado e avalia se o que foi pedido está de acordo com a real necessidade do usuário;

7.6 Cria uma Ordem de Serviço, atribuindo à SS o status de "Em atendimento" no SICS. Na OS será registrada todas as informações necessárias ao acompanhamento do atendimento, tais como: tentativas de contato, serviços realizados e mão de obra utilizada;

7.7 Não estando o registro do pedido de acordo com a necessidade do usuário, registra a real necessidade do usuário na Ordem de Serviço e faz o atendimento conforme as possibilidades do SEARE;

7.8 Verifica a possibilidade da SS ser atendida através do Atendimento Remoto;

Base Normativa: Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-DGTEC-029	Revisão: 04	Página: 4 de 6
---	---------------------------------	-----------------------	--------------------------



ATENDER USUÁRIO REMOTAMENTE

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não-controlada.

- 7.9** Caso não seja possível atender ao usuário através do Atendimento Remoto, encaminha a SS ao Órgão Solucionador competente ou explica ao usuário, se for o caso, a impossibilidade total de atendimento, registra o ocorrido e atribui status de “Atendida” à Ordem de Serviço;
- 7.10** Nos casos em que é possível o Atendimento Remoto, atende a solicitação se valendo das ferramentas de acesso remoto permitidas e/ou de instruções verbais aos usuários;
- 7.11** Após o atendimento, solicita ao usuário que faça os testes de funcionamento do equipamento, verificando a eficácia do atendimento;
- 7.12** Registra na OS todos os serviços realizados, com relato dos procedimentos adotados e testes realizados, bem como nome do funcionário da unidade que acompanhou remotamente o atendimento e atribui status de “Atendida” à Ordem de Serviço;
- 7.13** Restando pendências que não possam ser solucionadas pelo SEARE, encaminha a SS aos Órgãos Solucionadores competentes, caso não haja registro do devido encaminhamento no SICS e atribui status de “Atendida” à Ordem de Serviço.

8 GESTÃO DE REGISTROS

- 8.1** Os registros lançados nos sistemas corporativos são realizados por funcionários autorizados e recuperados na UO. O armazenamento, a proteção e o descarte cabem à DGTEC.

9 ANEXO

- Anexo – Fluxograma do processo de trabalho Atender Usuário Remotamente.

=====

Base Normativa: Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-DGTEC-029	Revisão: 04	Página: 5 de 6
---	---------------------------------	-----------------------	--------------------------



ATENDER USUÁRIO REMOTAMENTE

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não-controlada.

ANEXO – FLUXOGRAMA DO PROCESSO DE TRABALHO ATENDERSOLICITAÇÃO DE SERVIÇO

