

	Procedimento Operacional	POP-001-04
	Tecnologia da Informação	
	ORIGINAL	
Página 1 de 3		

Rev.	Data	Descrição da Alteração
0	29/11/2024	Emissão inicial
Elaborado por		Verificado por
Valmir Pereira Gerente de Processos		Adilson Gerente de TI
		Aprovado por
		Angelson Diretor Jurídico/Adm.

Sumário

1. Objetivo	1
2. Escopo	Erro! Indicador não definido.
3. Responsabilidades	3
4. Procedimento de Acionamento	4
5. Ferramentas e Recursos	5
6. Registro e Documentação	6
7. Melhoria Continua.....	7
8. Histórico das Revisões	8

	Procedimento Operacional	POP-001-04
	Tecnologia da Informação	ORIGINAL
		Página 2 de 3

1. Objetivo

Este POP tem como objetivo definir o processo para acionamento da área de TI da WGL, assegurando que todas as solicitações de suporte técnico sejam tratadas de forma eficiente e eficaz, alinhadas com as políticas de TI e proteção de dados da empresa.

2. Escopo

Este procedimento aplica-se a todos os colaboradores da WGL que necessitem de suporte técnico relacionado a hardware, software, redes, dispositivos móveis e segurança da informação.

3. Responsabilidades

- Colaboradores: Identificar e reportar problemas ou necessidades de suporte técnico à equipe de TI.
- Equipe de TI: Receber, priorizar, e atender as solicitações de suporte técnico, garantindo a resolução eficiente dos problemas.
- Gestores de Área: Autorizar solicitações que requeiram acessos especiais ou mudanças significativas nos sistemas.

4. Procedimento de Acionamento

4.1 Identificação de Necessidades

1. Detecção de Problema: O colaborador identifica um problema técnico ou necessidade de suporte.
2. Verificação Inicial: Realizar uma verificação básica (ex: reiniciar o equipamento, verificar conexões) para tentar resolver o problema.

4.2 Solicitação de Suporte

1. Formulário de Solicitação: Preencher o formulário de solicitação de suporte disponível no sistema interno ou enviar um e-mail detalhado para a equipe de TI, incluindo:
 - Descrição do problema
 - Urgência da solicitação
 - Tentativas de solução realizadas
 - Informações de contato
2. Autorização: Para solicitações que envolvam acessos especiais, obter autorização do gestor de área antes de enviar à TI.

4.3 Prioridade de Atendimento

1. Classificação: A equipe de TI classifica a solicitação com base na urgência e impacto no negócio:
 - Alta Prioridade: Problemas críticos que afetam operações principais.
 - Média Prioridade: Problemas que impactam algumas funções, mas não interrompem operações.
 - Baixa Prioridade: Solicitações de rotina ou melhorias que não afetam diretamente as operações.

4.4 Execução do Suporte

	Procedimento Operacional	POP-001-04
	Tecnologia da Informação	ORIGINAL
		Página 3 de 3

1. Atribuição: O responsável na equipe de TI é designado para atender à solicitação.
2. Diagnóstico e Resolução: Realizar diagnóstico detalhado e implementar a solução adequada.
3. Comunicação: Manter o colaborador informado sobre o status da solicitação e tempo estimado para resolução.

4.5 Encerramento e Feedback

1. Teste de Solução: Confirmar com o colaborador que o problema foi resolvido.
2. Registro de Encerramento: Documentar a solução implementada e encerrar a solicitação no sistema.
3. Feedback: Solicitar feedback do colaborador sobre o atendimento para identificar oportunidades de melhoria.

5. Ferramentas e Recursos

- Sistema de Gestão de Chamados: Para registro e acompanhamento das solicitações.
- E-mail Corporativo: Canal de comunicação para solicitações e atualizações.
- Documentação Técnica: Guias e manuais para suporte técnico.

6. Registros e Documentação

- Manter registros detalhados de todas as solicitações de suporte, incluindo data, hora, descrição do problema, solução aplicada e feedback do usuário.

7. Melhoria Contínua

- Realizar revisões periódicas dos processos de suporte para identificar melhorias e atualizar procedimentos conforme necessário.
- Analisar feedbacks dos usuários para aprimorar a eficiência e eficácia do suporte técnico.

8. Histórico das Revisões

Revisão	Alterações
00	Emissão inicial