

MANUTENÇÃO E SUPORTE À UTILIZAÇÃO DE RECURSOS DE INFORMÁTICA		
Sistema: Gestão Empresarial	Código: 06.06.05	
	Versão: 02	
	Aprovação: 1º3/2011	Vigência: 4/3/2011

SUMÁRIO

1. OBJETIVO	2
2. ABRANGÊNCIA	2
2.1. ÁREA RESPONSÁVEL	2
2.2. ÁREAS ENVOLVIDAS	2
3. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA	2
4. CONCEITOS	2
4.1. HELP DESK	2
4.2. TERCEIRO	3
4.3. CHAMADO TÉCNICO	3
4.4. RECURSOS DE INFORMÁTICA	3
4.5. USUÁRIO	3
5. DIRETRIZES	3
5.1. HORÁRIO DE ATENDIMENTO	3
5.2. ABERTURA DE CHAMADO TÉCNICO	3
5.3. ATUAÇÃO DO HELP DESK	4
5.4. ENCERRAMENTO DO CHAMADO TÉCNICO	5
5.5. SUBSTITUIÇÃO DE LACRE EM EQUIPAMENTOS	5
5.6. GARANTIA	5
5.7. ALTERAÇÃO NAS CARACTERÍSTICAS DOS EQUIPAMENTOS	5
5.8. USO INADEQUADO DE RECURSOS DE INFORMÁTICA	5
6. PROCEDIMENTO	6
6.1. ABERTURA E ATENDIMENTO DE CHAMADO TÉCNICO	6
7. HISTÓRICO DAS ALTERAÇÕES	8
8. ANEXOS	8
9. ASSINATURAS	8

MANUTENÇÃO E SUPORTE À UTILIZAÇÃO DE RECURSOS DE INFORMÁTICA		
Sistema: Gestão Empresarial	Código: 06.06.05	
	Versão: 02	
	Aprovação: 1º3/2011	Vigência: 4/3/2011

1. OBJETIVO

Estabelecer diretrizes para manutenção e suporte à utilização dos recursos de informática da companhia.

2. ABRANGÊNCIA

2.1. Área Responsável

Departamento de Tecnologia da Informação

2.2. Áreas Envolvidas

Não Aplicável.

3. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

Normas:

06.06.01 – Administração e Utilização da Rede de Computadores

06.06.02 – Aquisição de Recursos de Informática

06.06.03 – Homologação de Recursos de Informática

06.06.04 – Utilização de Recursos Disponibilizados na Internet

06.06.06 – Recepção e Instalação de Recursos de Informática

06.05.26 – Critérios para Aplicações de Medidas Disciplinares

4. CONCEITOS

4.1. Help Desk

MANUTENÇÃO E SUPORTE À UTILIZAÇÃO DE RECURSOS DE INFORMÁTICA		
Sistema: Gestão Empresarial	Código: 06.06.05	
	Versão: 02	
	Aprovação: 1º3/2011	Vigência: 4/3/2011

Área dedicada ao suporte à utilização de recursos de informática e à realização de serviços de manutenção e solução de problemas relacionados à área de informática.

4.2. Terceiro

Pessoa ou organização autorizada, formalmente, a prestar serviços para a companhia.

4.3. Chamado Técnico

É o registro da solicitação de manutenção ou suporte à utilização de recursos de informática no *Sistema de Administração e Controle de Recursos de Informática*.

4.4. Recursos de Informática

Compreende os equipamentos (hardwares) e os programas (softwares).

4.5. Usuário

Empregado ou terceiro, que utilizam os recursos de informática disponíveis na rede de computadores da companhia.

5. DIRETRIZES

5.1. Horário de Atendimento

O atendimento do Help Desk funcionará das 8h às 12h e das 13:30h às 17h.

5.2. Abertura de Chamado Técnico

MANUTENÇÃO E SUPORTE À UTILIZAÇÃO DE RECURSOS DE INFORMÁTICA	
Sistema: Gestão Empresarial	Código: 06.06.05
	Versão: 02
	Aprovação: 1º3/2011 Vigência: 4/3/2011

- 5.2.1.** As solicitações de manutenção ou suporte à utilização de recursos de informática devem ser realizadas através de contato ao Help Desk, para abertura de chamado técnico.
- 5.2.2.** O Help Desk somente aceitará chamados técnicos relativos a recursos de informática adquiridos pela companhia, de acordo com o estabelecido na [norma 06.06.02 - Aquisição de Recursos de Informática](#).
- 5.2.3.** Os profissionais que atuam na manutenção e no suporte à utilização dos recursos de informática não são autorizados a atender solicitações sem o respectivo registro de chamado técnico no Help Desk.
- 5.2.4.** Solicitações de novos equipamentos, componentes externos ao equipamento e atualizações de equipamentos ou softwares não são de competência do Help Desk. Estas necessidades deverão ser encaminhadas ao Departamento de Tecnologia da Informação, conforme estabelecido na [norma 06.06.02 – Aquisição de Recursos de Informática](#).

5.3. Atuação do Help Desk

Os chamados técnicos abertos pelos usuários terão a atuação do Help Desk na sua identificação e solução, quando estes forem de sua abrangência e competência. Em outros casos, o Help Desk identificará e contatará o responsável pela solução, seja este fornecedor externo ou outra área da companhia, e acompanhará o atendimento até a solução do problema.

MANUTENÇÃO E SUPORTE À UTILIZAÇÃO DE RECURSOS DE INFORMÁTICA	
Sistema: Gestão Empresarial	Código: 06.06.05
	Versão: 02
	Aprovação: 1º3/2011

5.4. Encerramento do Chamado Técnico

O profissional do Departamento de Tecnologia da Informação, responsável pelo atendimento do chamado técnico, deverá informar ao Help Desk a conclusão do atendimento e a solução adotada para o problema.

5.5. Substituição de Lacre em Equipamentos

Todos os equipamentos que sofrerem rompimento do lacre, por motivo de manutenção, deverão ser novamente lacrados pelo profissional do Departamento de Tecnologia da Informação, responsável pelo chamado técnico.

5.6. Garantia

O Help Desk gerenciará todas as garantias e contratos de manutenção de recursos de informática adquiridos pela Empresa, de acordo com o estabelecido na [norma 06.06.02 - Aquisição de Recursos de Informática](#).

5.7. Alteração nas Características dos Equipamentos

5.7.1. Quando houver substituição de componentes externos ao equipamento, alteração de suas características ou instalação/remoção de software, o *Sistema de Administração e Controle de Recursos de Informática* deverá ser atualizado com as alterações efetuadas e o *Termo de Responsabilidade* re-emitido.

5.7.2. A cada emissão do *Termo de Responsabilidade*, deverá ser colhida a assinatura do responsável pelo equipamento e a de sua gerência imediata.

5.8. Uso Inadequado de Recursos de Informática

MANUTENÇÃO E SUPORTE À UTILIZAÇÃO DE RECURSOS DE INFORMÁTICA		
Sistema: Gestão Empresarial	Código: 06.06.05	
	Versão: 02	
	Aprovação: 1º3/2011	Vigência: 4/3/2011

Nos casos em que for detectado que o chamado técnico é decorrente de uso inadequado do recurso de informática, com conseqüente dano material ao patrimônio da companhia, o usuário responsável pelo equipamento estará sujeito às punições previstas na [norma 06.05.26 – Critério para Aplicações de Medidas Disciplinares](#).

6. PROCEDIMENTO

6.1. Abertura e Atendimento de Chamado Técnico

6.1.1. Usuário

- Contata o Help Desk, fornecendo as seguintes informações:
 - ✓ número de identificação do equipamento (etiqueta fixada na parte frontal);
 - ✓ descrição do problema;
 - ✓ localização do equipamento;
 - ✓ nome do solicitante;
 - ✓ registro do solicitante e
 - ✓ telefone para contato.
- Guarda o número do chamado técnico para acompanhamento da solução do problema;
- Aguarda o atendimento do chamado técnico.

MANUTENÇÃO E SUPORTE À UTILIZAÇÃO DE RECURSOS DE INFORMÁTICA	
Sistema: Gestão Empresarial	Código: 06.06.05
	Versão: 02
	Aprovação: 1º3/2011

6.1.2. Atendente do Help Desk

- Registra os dados informados pelo usuário no *Sistema de Administração e Controle de Recursos de Informática*;
- Informa ao usuário o número do chamado técnico;
- Encaminha o chamado técnico para o responsável pelo controle, que dará andamento para a solução do problema.

6.1.3. Responsável pelo controle dos chamados técnicos

- Analisa o problema existente, descrito no chamado técnico;
- Encaminha o chamado técnico a um profissional do Departamento de Tecnologia da Informação, que será o responsável pela solução do problema relatado.

6.1.4. Profissional responsável pelo atendimento do chamado técnico

- Providencia a solução do problema relatada no chamado técnico.
- Descreve, no chamado técnico, a solução adotada para o problema.
- Encaminha o chamado técnico ao responsável pelo controle, para seu encerramento.

MANUTENÇÃO E SUPORTE À UTILIZAÇÃO DE RECURSOS DE INFORMÁTICA		
Sistema: Gestão Empresarial	Código: 06.06.05	
	Versão: 02	
	Aprovação: 1º/3/2011	Vigência: 4/3/2011

7. HISTÓRICO DAS ALTERAÇÕES

Versão 02: 1º/3/2011 – Atualização da vigência da norma e alteração do código de 06.06.06 para 06.06.05.

Versão 01: 27/11/2006 – Implantação da norma, substituindo a S1.03.21 – Atendimento a Problemas de Informática, de 10/10/1993 e G1.03.15 – Gerência de Problemas de Informática, de 17/07/1986.

8. ANEXOS

Não Aplicável.

9. ASSINATURAS

José Braz de Araújo
**Gerente do Departamento de
Tecnologia da Informação**

Antonio Bolognesi
Diretor Administrativo