



POP – Procedimento Operacional Padrão					A.S ALMEIDA SANTOS ADVOGADOS
Equipe: 17 TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO					
Atividade: HP – Help Desk					
Elaborado por:	Aprovado por:	Publicado em:	Prox. revisão:	Ciclo:	ID:
SJV	JR	27/05/2021	27/05/2026	Anual	17.29
Nome do arquivo: 17.13_HP - Help Desk.Docx					

Sumário

Objetivo.....	3
Frequência	3
1. Prazo para Execução	3
Regras.....	3
2. Atendimento e Solução dos Chamados Internos.....	3
3. Atendimento e Solução Dos Chamados Home Office.....	4
4. Atendimento e Solução Dos Chamados para Sistema Legitimvs (ERP)	4
5. Ocasões Específicas.....	5
6. Validação dos Chamados.....	5
6.1. Chamados Fechados.....	5
6.2. Verificação periódica de chamados pendentes	5
Ponto de Atenção	5
7. Monitoração.....	5

POP – Procedimento Operacional Padrão					A.S ALMEIDA SANTOS ADVOGADOS
Equipe: 17 TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO					
Atividade: HP – Help Desk					
Elaborado por:	Aprovado por:	Publicado em:	Prox. revisão:	Ciclo:	ID:
SJV	JR	27/05/2021	27/05/2026	Anual	17.29
Nome do arquivo: 17.13_HP - Help Desk.Docx					

Objetivo

Definir as diretrizes básicas para o Suporte de T.I., que inclui os aplicativos licenciados (Windows, Word, Excel), os utilitários licenciados (Antivírus, Correio Eletrônico) e todo o hardware (equipamentos - servidores e estações, impressoras, periféricos - unidade NAS, estabilizadores, nobreaks e todo o cabeamento) da empresa.

Frequência

1. Prazo para Execução

Os procedimentos são executados diariamente ou sob demanda, de acordo com as contratações ou solicitações por parte dos usuários.

Regras

2. Atendimento e Solução dos Chamados Internos

O usuário utiliza-se do Sistema Interno de Help Desk (acesso via Browser) para solicitar atendimento à informática, descrevendo o problema corrente. Caso não seja possível acessar o sistema, o contato será feito por telefone, e-mail ou Teams ou Spark à área de T.I.

A área de T.I. e o usuário recebem um e-mail enviado automaticamente através sistema de Help Desk informando o número do chamado, data e horário que foi aberto. A área de T.I. iniciara o atendimento que entra em uma fila. Pode-se alterar a prioridade natural em função da urgência do chamado.

À área de T.I. entrará em contato com o usuário para detalhar o problema, podendo prestar auxílio através de acesso remoto TeamViewer ou mesmo por contato telefônico. Sendo o problema resolvido, o chamado é encerrado, havendo necessidade o técnico prestará o suporte no local do escritório, se para solucionar o problema houver necessidade de intervenção de terceiros (no caso do sistema Legitimvs por exemplo) o suporte continuará através da abertura de chamado no sistema e os Técnicos da Akamea Tech darão seguimento ao chamado.

Se houver suspeita que o problema apresentado é físico (hardware) e não sendo possível a rápida solução (entende-se em até 1 hora), o analista poderá alocar uma máquina de backup (a empresa deverá manter no mínimo 01 máquina com configuração completa de software para esta finalidade). Se não for possível a alocação, este caso terá prioridade máxima. O agendamento é feito junto ao usuário para dirigir-se ao escritório e assim efetuar a troca do equipamento, deverá ficar o menor tempo possível sem o equipamento.

Se constatado que para solucionar o problema será necessário um prazo maior, o analista deverá registrar a ocorrência no sistema e fazer uma previsão realista, realizar o agendamento no sistema de Help Desk, o usuário receberá um e-mail com o assentamento apontado pelo técnico. Em casos de re-agendamento (previsão não cumprida) o usuário deverá ser informado sobre o motivo e a nova data, com a atualização no sistema.

POP – Procedimento Operacional Padrão					A.S ALMEIDA SANTOS ADVOGADOS	
Equipe: 17 TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO						
Atividade: HP – Help Desk						
Elaborado por:	Aprovado por:	Publicado em:	Prox. revisão:	Ciclo:	ID:	
SJV	JR	27/05/2021	27/05/2026	Anual	17.29	
Nome do arquivo: 17.13 HP - Help Desk.Docx						

Ao final do atendimento o usuário receberá por e-mail uma mensagem de encerramento do chamado com descrição da solução do problema.

O sistema de Help Desk emite relatórios que são analisados pela Gerente de T.I.

3. Atendimento e Solução Dos Chamados Home Office

O usuário utiliza-se do Sistema Interno de Help Desk (acesso via Browser) para solicitar atendimento à informática, descrevendo o problema corrente. Caso não seja possível acessar o sistema, o contato será feito por telefone, e-mail ou Spark à área de T.I.

A área de T.I. e o usuário recebem um e-mail enviado automaticamente através sistema de Help Desk informando o número do chamado, data e horário que foi aberto. A área de T.I. iniciara o atendimento que entra em uma fila. Pode-se alterar a prioridade natural em função da urgência do chamado.

À área de T.I. entrará em contato com o usuário para detalhar o problema, podendo prestar auxílio através de acesso remoto ou mesmo por contato telefônico. Sendo o problema resolvido, o chamado é encerrado, havendo necessidade de acesso ao Notebook ou Desktop presencial o usuário deverá dirigir-se ao escritório, para solucionar o problema, se houver necessidade de intervenção de terceiros (no caso do sistema Legitimvs por exemplo) o suporte continuará através da abertura de chamado no sistema e os Técnicos da Akamea Tech darão seguimento ao chamado.

Se houver suspeita que o problema apresentado é físico (hardware) e não sendo possível a rápida solução (entende-se no mesmo dia), o usuário utilizará uma máquina de backup (a empresa deverá manter no mínimo 01 máquina com configuração completa de software para esta finalidade). Se não for possível a alocação, este caso terá prioridade máxima. O usuário deverá ficar o menor tempo possível sem o equipamento.

Se constatado que para solucionar o problema será necessário um prazo maior, o analista deverá registrar a ocorrência no sistema e fazer uma previsão realista, realizar o agendamento no sistema de Help Desk, o usuário receberá um e-mail com o assentamento apontado pelo técnico. Em casos de re-agendamento (previsão não cumprida) o usuário deverá ser informado sobre o motivo e a nova data, com a atualização no sistema.

Ao final do atendimento o usuário receberá por e-mail uma mensagem de encerramento do chamado com descrição da solução do problema.

4. Atendimento e Solução Dos Chamados para Sistema Legitimvs (ERP)

O sistema Legitimvs da empresa é desenvolvido, atualizado e mantido por empresa terceira, e esta empresa mantém um sistema próprio para o monitoramento dos seus chamados, da mesma forma que é feito internamente.

Este sistema de Help Desk do sistema Legitimvs é monitorado pela mesma empresa terceira a área de T.I. não tem domínio, nem controle desses chamados.

POP – Procedimento Operacional Padrão					A.S ALMEIDA SANTOS ADVOGADOS
Equipe: 17 TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO					
Atividade: HP – Help Desk					
Elaborado por:	Aprovado por:	Publicado em:	Prox. revisão:	Ciclo:	ID:
SJV	JR	27/05/2021	27/05/2026	Anual	17.29
Nome do arquivo: 17.13_HP - Help Desk.Docx					

O mesmo procedimento ocorre para qualquer outro sistema utilizado pela empresa desenvolvido por "Terceiros" ou "Parceiros".

5. Ocasões Específicas

Poderão ocorrer casos específicos sem a necessidade de abertura de chamado. Isto no início de implantação de um sistema novo ou de um módulo específico.

6. Validação dos Chamados

6.1. Chamados Fechados

O usuário poderá aprovar ou recusar a solução dada pelo Técnico no atendimento, fazer sua avaliação, preencher seu grau de satisfação durante o atendimento e da solução oferecida, podendo acrescentar suas reclamações e opiniões.

A Diretoria analisará mensalmente os relatórios de avaliação junto ao Coord. de TI objetivando a melhoria contínua na qualidade do suporte

6.2. Verificação periódica de chamados pendentes

Diariamente à área de T.I. deverá pesquisar a existência de chamados abertos por 03 dias ou mais. Em caso afirmativo, apurará e solucionará os problemas relatados.

Se tratando de uma pendência que exista a necessidade de terceiros para solução a área de TI agendará uma nova data junto ao usuário.

Ponto de Atenção

7. Monitoração

A monitoração do servidor de Help Desk será feita através de software específico, onde o mesmo emitirá alertas através de SMS e E-mail ao Gestor de TI e Técnicos para tomarem as medidas necessárias para o restabelecimento dos serviços.

Controle de Atualização

Versão	Data	Alterações
01	27/05/2021	Versão Inicial
03	27/05/2025	Versão Revisada