

	COMPANHIA DOCAS DO RIO DE JANEIRO		
	Instrumento Normativo		Código: 10.002
	Diretoria Responsável: DIRAFI	Gerência Responsável: GERSOL	
	Data de criação: 20/07/2021	Início da vigência: 19/08/2021	Próxima revisão: 19/08/2023
Assunto: Gerir Suporte da Tecnologia da Informação			Versão: 2.0.0

GERIR SUPORTE DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

	COMPANHIA DOCAS DO RIO DE JANEIRO			
	Instrumento Normativo		Código: 10.002	
	Diretoria Responsável: DIRAFI	Gerência Responsável: GERSOL		Elaboração: GERSOL
	Data de criação: 20/07/2021	Início da vigência: 19/08/2021	Próxima revisão: 19/08/2023	Validação: DIRAFI
Assunto: Gerir Suporte da Tecnologia da Informação			Versão: 2.0.0	

SUMÁRIO

1. OBJETIVO.....	3
2. ABRANGÊNCIA	3
3. DEFINIÇÕES	3
4. POLÍTICAS	5
5. DIRETRIZES.....	5
6. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES	6
7. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA	8
8. NOTAS EXPLICATIVAS	8

	COMPANHIA DOCAS DO RIO DE JANEIRO			
	Instrumento Normativo		Código: 10.002	
	Diretoria Responsável: DIRAFI	Gerência Responsável: GERSOL		Elaboração: GERSOL
	Data de criação: 20/07/2021	Início da vigência: 19/08/2021	Próxima revisão: 19/08/2023	Validação: DIRAFI
Assunto: Gerir Suporte da Tecnologia da Informação			Versão: 2.0.0	

1. OBJETIVO

O processo Gerir Suporte da Tecnologia da Informação tem a finalidade de orientar os empregados da CDRJ em como proceder para um melhor atendimento no suporte técnico da área de informática da Companhia.

O presente Instrumento Normativo tem como objetivo regulamentar e estabelecer os procedimentos necessários para um atendimento mais eficaz da equipe de Tecnologia da Informação.

2. ABRANGÊNCIA

Este instrumento abrange todas as áreas da Companhia Docas do Rio de Janeiro – CDRJ.

3. DEFINIÇÕES

Termo	Descrição
Incidente	É uma interrupção não planejada ou redução da qualidade de um serviço de TI.
Problema	É a existência de um erro cuja causa é desconhecida
Solução de Contorno	Solução temporária adotada no intuito
Usuário	Empregado que utiliza o serviço
Chamado	Requisição de um serviço de TI
Requisitante	Usuário que abriu um chamado
Avaria	Qualquer dano, deterioração ou desgaste de um equipamento

	COMPANHIA DOCAS DO RIO DE JANEIRO			
	Instrumento Normativo			Código: 10.002
	Diretoria Responsável: DIRAFI	Gerência Responsável: GERSOL		Elaboração: GERSOL
	Data de criação: 20/07/2021	Início da vigência: 19/08/2021	Próxima revisão: 19/08/2023	Validação: DIRAFI
Assunto: Gerir Suporte da Tecnologia da Informação				Versão: 2.0.0

Termo	Descrição
Responsável Técnico	Profissional que fará o atendimento técnico, podendo este ser de 1º, 2º ou 3º nível.
Atendimento remoto	É o atendimento feito sem a presença física do técnico, podendo ser realizado através de software específico (como o team viewer, por exemplo) ou por ligação telefônica.
Suporte de 1º nível	É o primeiro ponto de contato com o usuário sendo responsável por receber as solicitações e garantir que todas sejam registradas, classificadas, priorizadas e escaladas de acordo com a prioridade para o negócio. Também pode ser responsável por prover um atendimento básico inicial para demandas mais simples e de rápida resolução, dando maior vazão e agilidade nos atendimentos
Suporte de 2º nível	É a segunda linha de atendimento das solicitações dos usuários, recebendo os casos que não puderam ser resolvidos no Atendimento de 1º nível. Neste patamar se encontram as solicitações relativas aos equipamentos dos usuários finais como problemas em desktops, notebooks, periféricos, tablets, softwares de escritório etc. É também a equipe que normalmente vai à campo para fazer o atendimento no local onde se encontra o problema do usuário.
Suporte de 3º nível	É um nível composto por especialistas e geralmente é acionado quando existe um incidente ou problema de alta complexidade. O Suporte de 3º nível também deve apoiar o suporte de 1º e 2º níveis.

	COMPANHIA DOCAS DO RIO DE JANEIRO			
	Instrumento Normativo			Código: 10.002
	Diretoria Responsável: DIRAFI	Gerência Responsável: GERSOL		Elaboração: GERSOL
	Data de criação: 20/07/2021	Início da vigência: 19/08/2021	Próxima revisão: 19/08/2023	Validação: DIRAFI
Assunto: Gerir Suporte da Tecnologia da Informação				Versão: 2.0.0

4. POLÍTICAS

Política de Segurança de TI.

5. DIRETRIZES

- 5.1.** Ao identificar um incidente ou problema, o usuário deverá solicitar sua resolução através da abertura de um chamado de suporte técnico, no item de menu denominado “HELPDESK”, na página da intranet da Companhia ou diretamente na página <http://servicedesk.portosrio.gov.br/glpi/>.
- 5.2.** A equipe de suporte de 1º nível entrará em contato com o requisitante a fim de obter maiores detalhes de sua solicitação. Após essa análise, o chamado poderá:
- 5.2.1.** Ser solucionado através do atendimento remoto;
 - 5.2.2.** Ser direcionado para a empresa terceirizada responsável pelo serviço;
 - 5.2.3.** Ser direcionado para o atendimento de 2º nível ou
 - 5.2.4.** Ser direcionado para o atendimento de 3º nível.
- 5.3.** Ao ser direcionado para o atendimento, o status do chamado é alterado para PROCESSANDO.
- 5.4.** Ao ser direcionado para o atendimento de 2º nível, o responsável técnico fará a análise do incidente e procederá com o atendimento remoto ou presencial.
- 5.4.1.** Caso seja necessário, o responsável técnico, com a autorização do requisitante, fará a retirada do equipamento para manutenção nas dependências da GERSOL.
 - 5.4.2.** Caso seja identificada uma avaria no equipamento, o responsável técnico deverá:
 - 5.4.2.1.** Realizar o reparo;
 - 5.4.2.2.** Recomendar a baixa patrimonial, caso o mesmo não tenha garantia e condições de uso. A GERSOL será responsável por prover um equipamento compatível em substituição ao que foi avariado ou
 - 5.4.2.3.** Contatar a assistência técnica e solicitar o reparo ou troca, caso o equipamento esteja no seu período de garantia contratual;

	COMPANHIA DOCAS DO RIO DE JANEIRO			
	Instrumento Normativo			Código: 10.002
	Diretoria Responsável: DIRAFI	Gerência Responsável: GERSOL		Elaboração: GERSOL
	Data de criação: 20/07/2021	Início da vigência: 19/08/2021	Próxima revisão: 19/08/2023	Validação: DIRAFI
Assunto: Gerir Suporte da Tecnologia da Informação				Versão: 2.0.0

- 5.5. Ao ser direcionado para o atendimento de 3º nível, uma análise mais detalhada do problema será realizada pelo responsável técnico da respectiva área a fim de se obter a melhor solução possível.
- 5.6. Durante todo o atendimento, o requisitante poderá visualizar o status do seu chamado a partir do link CHAMADOS existente no sistema.
- 5.7. O técnico responsável pelo atendimento poderá solicitar informações adicionais para a resolução do incidente, criando uma interação no servicedesk. O Requisitante será notificado dessa necessidade através de e-mail automático gerado pela aplicação.
- 5.8. Após cada alteração no status do chamado, o usuário será notificado por e-mail.
- 5.9. Após a resolução do chamado, o mesmo terá seu status alterado para FECHADO e um e-mail será encaminhado ao seu requisitante, solicitando a avaliação do atendimento.
- 5.10. O usuário requisitante poderá avaliar o atendimento respondendo a pesquisa de satisfação contida no sistema. Este item é de extrema importância para avaliar a prestação dos serviços e apontar melhorias no atendimento

6. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

- 6.1. **Da GERSOL:** Gerenciar e proceder com o atendimento dos chamados associados a incidentes e requisições nas seguintes categorias-chave:
- 6.1.1. Acesso à Internet;
 - 6.1.2. Acesso à rede corporativa;
 - 6.1.3. Acompanhamento de videoconferência;
 - 6.1.4. Antivírus;
 - 6.1.5. Área de Trabalho Remota;
 - 6.1.6. Armazenamento de informações;
 - 6.1.7. Backup e restauração de dados;
 - 6.1.8. Banco de Dados;
 - 6.1.9. Base de Conhecimento;
 - 6.1.10. Correio eletrônico (e-mail);
 - 6.1.11. Esclarecimento de dúvidas do usuário;
 - 6.1.12. Hardware;
 - 6.1.13. Impressão Corporativa;
 - 6.1.14. Infraestrutura de rede;
 - 6.1.15. Manuais;

	COMPANHIA DOCAS DO RIO DE JANEIRO			
	Instrumento Normativo			Código: 10.002
	Diretoria Responsável: DIRAFI	Gerência Responsável: GERSOL		Elaboração: GERSOL
	Data de criação: 20/07/2021	Início da vigência: 19/08/2021	Próxima revisão: 19/08/2023	Validação: DIRAFI
Assunto: Gerir Suporte da Tecnologia da Informação				Versão: 2.0.0

- 6.1.16. Navegadores;
 - 6.1.17. Rede Estruturada;
 - 6.1.18. Servidor de rede corporativa;
 - 6.1.19. Sistemas Corporativos;
 - 6.1.20. Sistemas Operacionais;
 - 6.1.21. Softwares;
 - 6.1.22. Storage;
 - 6.1.23. Suporte a hardware;
 - 6.1.24. Suporte a Sistemas;
 - 6.1.25. Suporte a software;
 - 6.1.26. Telefonia;
 - 6.1.27. Instalação de *token*;
 - 6.1.28. Usuário (cadastramento ou alteração de credenciais) e
 - 6.1.29. VPN.
- 6.2. **Da GERCOS:** Direcionar e proceder com o atendimento dos chamados associados as seguintes categorias:
- 6.2.1. Sistemas Corporativos > Intranet
 - 6.2.2. Sistemas Corporativos > Orçamento
 - 6.2.3. Sistemas Corporativos > SEI
 - 6.2.4. Sistemas Corporativos > SIED
 - 6.2.5. Sistemas Corporativos > SIGEP
 - 6.2.6. Sistemas Corporativos > Site da CDRJ
 - 6.2.7. Sistemas Corporativos > Starsoft SSA
 - 6.2.8. Sistemas Corporativos > SUPERVIA
- 6.3. **Da SUPATR:** Realizar os procedimentos necessários à baixa patrimonial de equipamentos obsoletos e avariados.
- 6.4. **Da GERCAR:** Proceder com a abertura de chamados relativos ao cadastramento dos novos estagiários e jovens aprendizes ao ambiente de dados da CDRJ.
- 6.5. **Do Diretor/Superintendente/Gerente/Supervisor de cada área:** Proceder com a abertura dos chamados relativos a concessão ou exclusão de acesso a pastas, grupos de e-mail e *reset* de senha de empregados subordinados que não estejam com acesso ao sistema do *servicedesk*.
- 6.6. **De todos os usuários cadastrados na rede corporativa da CDRJ:** Proceder com a abertura dos demais tipos de chamado, de acordo com a necessidade.

	COMPANHIA DOCAS DO RIO DE JANEIRO			
	Instrumento Normativo			Código: 10.002
	Diretoria Responsável: DIRAFI	Gerência Responsável: GERSOL		Elaboração: GERSOL
	Data de criação: 20/07/2021	Início da vigência: 19/08/2021	Próxima revisão: 19/08/2023	Validação: DIRAFI
Assunto: Gerir Suporte da Tecnologia da Informação				Versão: 2.0.0

7. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

Não se aplica.

8. NOTAS EXPLICATIVAS

- 8.1. Este instrumento normativo será reavaliado a cada 2 (dois) anos ou sempre que surgirem novos requisitos tecnológicos, corporativos e/ou legais.
- 8.2. Este Instrumento Normativo foi aprovado na 2484ª reunião da DIREXE, realizada em 19/08/2021.