

(4) Processo: <i>Acompanhar e manter o atendimento aos usuários</i>				
Atividade	Descrição	Responsável	Prazo	Instrumentos de Apoio
1	Definir com a equipe as responsabilidades de atendimento	Coordenador de TIC	---	Reunião interna
2	Verificar periodicamente os tickets pendentes no sistema de help desk	Coordenador de TIC e equipe	---	Help Desk (RT)
3	Acionar o responsável pelo atendimento em caso de ticket em atraso	Coordenador de TIC	---	E-mail e Help Desk (RT)
4	Enviar à DTIC as solicitações pertinentes	Coordenador de TIC	---	E-mail e Help Desk (RT)
5	Acompanhar as solicitações enviadas à DTIC	Coordenador de TIC	---	E-mail e Help Desk (RT)
6	Acionar a DTIC em caso de solicitação enviada que esteja em atraso	Coordenador de TIC	---	E-mail e Help Desk (RT)
Elaborado por: CGPI		Aprovado por: CGPI	Data: dez. 2010	Versão: 001

TERMINOLOGIA

DTIC - Diretoria de Tecnologia da Informação e da Comunicação.

Help Desk - processo de solicitação e encaminhamento de serviços aos usuários.

RT - ferramenta livre de help desk adotada pelo IF-SC.

TIC - Tecnologia da Informação e Comunicação.

LEGISLAÇÃO

Nada consta para esse processo.

FLUXOGRAMA

