

CARTILHA ORIENTATIVA

ABERTURA DE CHAMADOS NA CENTRAL DE SERVIÇOS COMPARTILHADOS

Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial
Departamento Nacional

Av. Ayrton Senna, 5.555, Barra Olímpica, Rio de Janeiro - RJ
CEP 22775-004 Tel.: (21) 2136-5555
www.senac.br

Sumário

1. Objetivo da Cartilha	3
2. O que é a Central de Serviços Compartilhados	3
3. Tipos de Chamado na Central de Serviços Compartilhados.....	3
3.1 Incidente.....	4
3.2 Requisição de Serviço.....	5
4. Diferença Prática entre Incidente e Requisição	6
5. Como Abrir um Chamado de Forma Assertiva na Central de Serviços Compartilhados.....	6
5.1 Antes de Abrir o Chamado	6
5.2 Preenchimento do Chamado.....	6
6. Acompanhamento do Chamado	7
7. Boas Práticas para os Departamentos Regionais	7
8. Considerações Finais	8

Cartilha Orientativa para Abertura de Chamados no GLPI

1. Objetivo da Cartilha

Esta cartilha tem como objetivo orientar os Departamentos Regionais sobre a abertura correta e assertiva de chamados na Central de Serviços Compartilhados, garantindo melhor direcionamento das demandas, agilidade no atendimento e qualidade nas análises gerenciais dos chamados. O conteúdo está alinhado às práticas já adotadas pela TI e às análises realizadas a partir dos chamados dos sistemas corporativos, como SIG, MXM, LMS – Saber Senac e Plataforma de Recursos Didáticos.

2. O que é a Central de Serviços Compartilhados

A Central de Serviços Compartilhadas (<https://csc.senac.br/>) é o canal oficial para o registro, acompanhamento e tratamento de chamados, permitindo:

- Registro padronizado das solicitações;
- Rastreabilidade do atendimento;
- Geração de indicadores e relatórios;
- Governança e transparência no atendimento das demandas.

O correto preenchimento do chamado é essencial para que ele seja direcionado ao grupo técnico responsável, conforme reforçado nos alinhamentos operacionais dos sistemas atendidos pela TI.

3. Tipos de Chamado na Central de Serviços Compartilhados

No momento da abertura do chamado, é fundamental selecionar corretamente o tipo. Os dois principais são:

3.1 Incidente

Um Incidente é uma interrupção, falha ou degradação inesperada de um serviço que já estava funcionando corretamente.

Características:

- Algo parou de funcionar;
- Impacta diretamente a operação;
- Exige correção para restabelecer o serviço.

Exemplos:

SIG

- Erro ao acessar um módulo do sistema;
- Sistema fora do ar;
- Mensagem de erro impedindo a execução de uma atividade.

MXM

- Falha no processamento de informações financeiras;
- Erro ao gerar relatórios ou consultar dados;
- Indisponibilidade do sistema.

LMS – Saber Senac

- Erro no acesso ao ambiente virtual de aprendizagem;
- Indisponibilidade de cursos ou trilhas;
- Falha no carregamento de conteúdo.

Plataforma de Recursos Didáticos

- Impossibilidade de acesso aos materiais;
- Erro no download de recursos;
- Plataforma indisponível ou com lentidão.

3.2 Requisição de Serviço

Uma Requisição de Serviço é um pedido planejado, normalmente relacionado a atendimento, informação, acesso, ajuste ou execução de um serviço previamente definido.

Características:

- Não há falha no sistema;
- Trata-se de uma necessidade operacional;
- Geralmente segue um fluxo padrão.

Exemplos:

SIG

- Dúvida sobre utilização do sistema;
- Solicitação de acesso ou perfil;
- Ajustes cadastrais;
- Orientação sobre funcionalidades.

MXM

- Solicitação de permissão de acesso;
- Esclarecimento sobre funcionalidades;
- Ajustes ou correções cadastrais.

LMS – Saber Senac

- Solicitação de acesso a cursos ou ambientes;
- Dúvidas sobre navegação ou uso da plataforma;
- Orientação sobre funcionalidades educacionais.

Plataforma de Recursos Didáticos

- Solicitação de acesso aos materiais;
- Dúvidas sobre uso da plataforma;

- Orientações sobre organização ou disponibilização de conteúdo.

4. Diferença Prática entre Incidente e Requisição

Situação	Tipo Correto
Sistema parou de funcionar	Incidente
Erro inesperado em qualquer sistema	Incidente
Dúvida de uso do sistema	Requisição
Pedido de acesso	Requisição
Ajuste ou melhoria	Requisição

A correta classificação evita retrabalho, reclassificações e atrasos no atendimento.

5. Como Abrir um Chamado de Forma Assertiva na Central de Serviços Compartilhados

5.1 Antes de Abrir o Chamado

- Verifique se a demanda já não foi atendida anteriormente;
- Confirme se se trata de incidente ou requisição;
- Reúna as informações necessárias.

5.2 Preenchimento do Chamado

Ao abrir o chamado, preencha com atenção:

- **Título:** claro e objetivo;
- **Descrição:** detalhe o que está acontecendo ou o que está sendo solicitado;
- **Categoria:** selecione a mais adequada;
- **Sistema:** informe corretamente se a demanda se refere ao SIG, MXM, LMS – Saber Senac ou Plataforma de Recursos Didáticos;

- **Anexos:** inclua prints ou documentos, se necessário.

Mesmo que a categoria seja escolhida incorretamente, o perfil técnico pode ajustá-la. No entanto, o correto preenchimento inicial agiliza significativamente o atendimento.

6. Acompanhamento do Chamado

Após a abertura:

- Acompanhe o status do chamado na Central de Serviços Compartilhados;
- Responda às interações do técnico;
- Aprove ou recuse a solução apresentada;
- Chamados sem interação do usuário podem ser encerrados automaticamente após o prazo definido pelo sistema.

Importante:

Quando uma solicitação referente a um determinado tema for atendida e finalizada, o chamado é considerado encerrado.

Caso surja uma nova dúvida, complemento ou outra solicitação, mesmo que relacionada ao mesmo assunto, deverá ser aberto um novo chamado na Central de Serviços Compartilhados.

Essa prática garante:

- Registro correto das demandas;
- Melhor organização do atendimento;
- Análises gerenciais mais precisas.

7. Boas Práticas para os Departamentos Regionais

Abrir chamados sempre pela Central de Serviços Compartilhados

- Evitar descrições genéricas;
- Classificar corretamente incidente ou requisição;
- Centralizar a abertura em pontos focais definidos;
- Utilizar o histórico do chamado para comunicação;

- Abrir um novo chamado sempre que houver uma nova solicitação ou dúvida após o encerramento de um chamado anterior.

Essas práticas contribuem diretamente para a melhoria da governança e da qualidade do atendimento.

8. Considerações Finais

A correta abertura e classificação dos chamados na Central de Serviços Compartilhados é fundamental para:

- Redução do tempo de atendimento;
- Melhor análise dos dados;
- Identificação de tendências e pontos de melhoria, especialmente nos chamados dos sistemas corporativos.

*Esta cartilha deve ser utilizada como referência padrão pelos Departamentos Regionais. **