

Código
DTINF-POP-SERV

Data Emissão
MAI/2020

Data de Vigência
MAI/2021

Próxima Revisão
MAI/2021

Versão nº
002

ÁREA EMITENTE: DIVISÃO DE ESTRATÉGIA E GOVERNANÇA EM TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

ASSUNTO: FLUXO DE SOLICITAÇÕES DE SERVIÇOS AO DTINF

1. OBJETIVO

Demonstrar o fluxo que se deve seguir para realizar solicitações ao DTINF.

2. ESCOPO

Aplica-se aos servidores lotados no Cefet/RJ.

3. DEFINIÇÕES

DTINF: Departamento de Tecnologia da Informação.

4. RECURSOS NECESSÁRIOS


Para realizar uma solicitação de serviço:

- Solicitação por meio do [Sistema de Chamados](#) (figura 1).
- A solicitação poderá ser enviada ao [chefe do DTINF](#) ou ao seu [substituto](#) em **casos excepcionais** (figura 2).

Ao final deste documento você encontrará dois fluxos de processos referentes à requisição de serviços. Na figura 1, encontra-se o fluxo normal (principal), onde o usuário faz a abertura do chamado pela [Plataforma](#); na figura 2, encontra-se o fluxo **emergencial**, onde **somente** o chefe/substituto do DTINF deverão ser contactados.

5. PASSOS PARA A SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS

Toda solicitação deve ser feita por meio do [Sistema de Chamados](#), excetuando-se as solicitações de acesso à VPN, que devem ser enviadas pela chefia imediata para o e-mail "jca@cefet-rj.br". Contudo, para os casos excepcionais, a solicitação deve ser enviada **somente** ao [chefe do](#)

		PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO - POP			Pág 2 de 4
Código DTINF-POP-SERV	Data Emissão MAI/2020	Data de Vigência MAI/2021	Próxima Revisão MAI/2021	Versão nº 002	
ÁREA EMITENTE: DIVISÃO DE ESTRATÉGIA E GOVERNANÇA EM TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO					
ASSUNTO: FLUXO DE SOLICITAÇÕES DE SERVIÇOS AO DTINF					

[DTINF](#) ou ao seu [substituto](#), por meio da chefia imediata, indicando a diretoria sistêmica de vinculação, a qual será consultada.

- 5.1. O chefe/substituto do DTINF recebe a demanda (figura 2).
- 5.2. A demanda é analisada quanto à sua viabilidade (figura 2).
- 5.3. Caso a demanda **não** seja viável, o usuário será informado do motivo (figura 2).
- 5.4. Caso a demanda seja viável, o chefe/substituto do DTINF a encaminhará ao chefe do setor responsável (figura 2).
- 5.5. A demanda será processada pelo setor responsável (figura 2).
- 5.6. A resposta será encaminhada ao solicitante pelo setor responsável, via e-mail, colocando-se em cópia o chefe/substituto do DTINF para a sua ciência (figura 2).

6. DIVULGAÇÃO

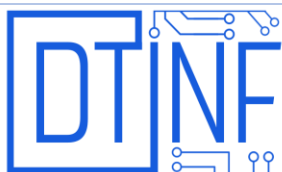
Para todos os servidores lotados no Cefet/RJ.

7. EMISSÃO, REVISÃO E APROVAÇÃO

Emitido por: Laurinete Bacelar Ximenes – Divisão de Estratégia e Governança em Tecnologia da Informação.

Validado por: Laurinete Bacelar, Márcia Carneiro e Leandro Gonçalves – Divisão de Estratégia e Governança em Tecnologia da Informação.

Revisado por: Raphael Guimarães Carvalho – Chefe da Divisão de Estratégia e Governança em Tecnologia da Informação.



PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO - POP

Pág 3 de 4

Código
DTINF-POP-SERV

Data Emissão
MAI/2020

Data de Vigência
MAI/2021

Próxima Revisão
MAI/2021

Versão nº
002

ÁREA EMITENTE: DIVISÃO DE ESTRATÉGIA E GOVERNANÇA EM TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

ASSUNTO: FLUXO DE SOLICITAÇÕES DE SERVIÇOS AO DTINF

Aprovado por: José Carlos de Albuquerque – Chefe do Departamento de Tecnologia da Informação.

ANEXOS

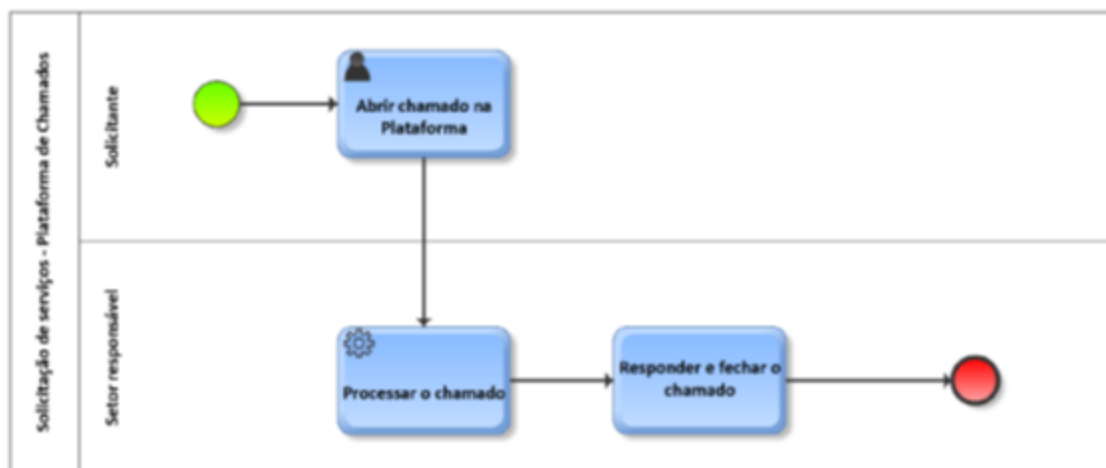
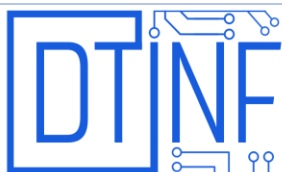


Figura 1 – Fluxo principal - Plataforma de chamados



Código
DTINF-POP-SERV

Data Emissão
MAI/2020

Data de Vigência
MAI/2021

Próxima Revisão
MAI/2021

Versão nº
002

ÁREA EMITENTE: DIVISÃO DE ESTRATÉGIA E GOVERNANÇA EM TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

ASSUNTO: FLUXO DE SOLICITAÇÕES DE SERVIÇOS AO DTINF

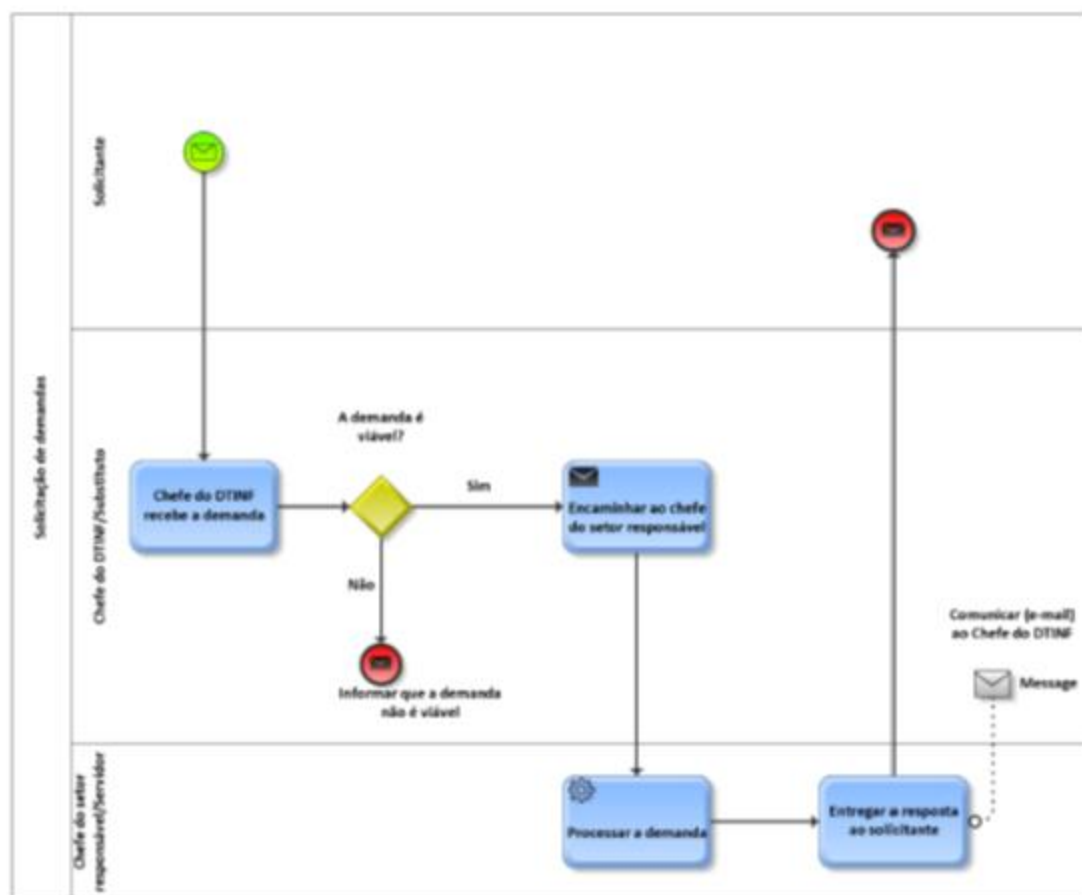


Figura 2 – Fluxo emergencial - Solicitações de serviços ao DTINF em casos emergenciais