



Divisão de Suporte Nível 01 - DISU-N1/DSTA/CMTI/SGG

Art. 60. A tender às solicitações dos Usuários, registrando-as no sistema de Controle de Incidentes.

I-Identificar os chamados, classificando-os de acordo com a sua natureza e prioridade;
II-Encaminhar atendimentos para áreas específicas, caso estas não possam ser resolvidas no atendimento 1º nível;

III-Cumprir o Acordo de Nível de Serviço (SLA - Service Level Agreement) com os usuários de TI levando em consideração a natureza e prioridade dos chamados;

IV-Executar funções de suporte final (1º nível), verbal, remotamente ou presencial, incluindo o atendimento e o suporte aos usuários no uso do ambiente computacional sob sua responsabilidade;

V-Diagnosticar e solucionar, quando possível, problemas de hardware/software dos Itens de Configuração;

VI-Facilitar a restauração da operação normal dos serviços de TI o mais rápido possível com o mínimo de impacto nos processos de negócios;

VII-Realizar suporte operacional dos aplicativos (suíte de escritório, navegador, utilitários etc.) instalados no ambiente computacional do Município;

VIII-Documentar e manter atualizada a base de conhecimento e registros de chamados;

IX-Acompanhar os agendamentos para prover as solicitações de recursos (notebook/microcomputador/impressora/Internet) solicitados para uso nos eventos, audiências e reuniões mediante acesso à pasta com partilhada de Planilha de Reservas de Salas, comunicação eletrônica (e-Mail) e solicitações eventuais/emergenciais (sem agendamento);

X-Receber, controlar e devolver equipamentos à Coordenação de Patrimônio;

XI-Alimentar os sistemas de segurança, procedendo com inclusões e alterações cadastrais;

XII-Manter atualizado o inventário dos recursos computacionais, incluindo características técnicas, existentes nos órgãos e unidades correspondentes à sua área de atuação;

XIII-Acompanhar e fechar chamados, após a sua efetiva conclusão;

XIV-Realizar pesquisa de satisfação junto aos usuários quando do fechamento dos chamados.

Gerente: Igor Kamis Vogt

E-mail: disun1.dsta@portovelho.ro.gov.br
