



# GOVERNO DO ESTADO DO PARÁ

## FUNDAÇÃO CARLOS GOMES



### • TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

PROCESSOS	ETAPAS
REALIZAÇÃO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO (IN LOCO E REMOTO)	<ul style="list-style-type: none"><li>● <b>Início</b></li><li>1. Realizar abertura de chamado pelo GLPI;</li><li>2. Informar se é incidente ou requisição anexar captura de tela (imagem) se possível;</li><li>3. Analisar o chamado e realizar a atribuição ao técnico que será responsável pela solução;</li><li>4. Solicitar (abertura de chamado à contratada) ou solucionar o chamado;</li><li>5. Finalizar e responder ao solicitante que o chamado foi solucionado.</li><li>● <b>Fim</b></li></ul>
CRIAÇÕES E PERMISSÕES DE ACESSO (SISTEMAS E INTERNET) E POLÍTICAS DE GRUPO	<ul style="list-style-type: none"><li>● <b>Início</b></li><li>1. Realizar abertura de chamado pelo GLPI;</li><li>2. Anexar ao chamado ou e-mail as seguintes informações: cópia da portaria DOE; nome completo; CPF; RG; matrícula (se houver); cargo e setor;</li><li>3. Analisar o chamado/e-mail e realizar a atribuição ao técnico que será responsável pelo ingresso do servidor na rede interna e acesso aos sistemas;</li><li>4. Criar os acessos/login por padrão (primeiro nome + ponto (.) + último sobrenome) de acordo com o setor que o servidor será lotado;</li><li>5. Finalizar e responder ao setor solicitante os logins e os acessos que foram permitidos ao servidor ingresso;</li><li>● <b>Fim</b></li></ul>
REALIZAÇÃO DO MONITORAMENTO CFTV - (IECG)	<ul style="list-style-type: none"><li>● <b>Início</b></li><li>1. Realizar abertura de chamado pelo GLPI;</li><li>2. Relatar o ocorrido, data e horário e se possível local da (s) câmera (s);</li><li>3. Realizar a atribuição ao técnico responsável pelo chamado;</li><li>4. Após receber o chamado, enviar/encaminhar para autorização superior (CAA/DAF);</li><li>5. Após autorização superior, analisar as informações contidas no chamado e realizar a busca de imagens na (s) câmeras (s) no horário e dia citados;</li><li>6. Disponibilizar em formatos de: (.jpeg, .png ou .avi) ao setor solicitante e finalizar chamado.</li><li>● <b>Fim</b></li></ul>
ATUALIZAÇÃO DOS SISTEMAS DAS ESTAÇÕES DE TRABALHO E ATIVOS DE REDE.	<ul style="list-style-type: none"><li>● <b>Início</b></li><li>1. Realizar levantamento dos equipamentos que necessitam de atualização (sistema operacional ou firmware);</li><li>2. Listar e programar instalações e atualizações das estações de trabalho ou ativos de rede;</li><li>3. Avisar com antecedência e de acordo com a programação o usuário da estação de trabalho que irá ser atualizado o sistema operacional ou sistemas que o mesmo utiliza;</li><li>4. Realizar backup da estação de trabalho;</li><li>5. Formatar estação de trabalho e iniciar atualização dos sistemas;</li><li>6. Configurar estação de trabalho de acordo com o usuário/setor;</li><li>7. Finalizar e alocar estação de trabalho no local de origem;</li><li>● <b>Fim</b></li></ul>

Fundação Carlos Gomes

Av. Gentil Bitencourt, 909, Nazaré – CEP: 66.040-000 – Belém/PA

Fone: (91) 3201-9461