



ABERTURA DE INCIDENTES – SISTEMA SOLAR

SmarTI

MARÇO/ 2026



OBJETIVO

O objetivo deste material é orientar o colaborador quanto a abertura de Incidentes (Sistema Solar), consulta, compartilhamento, reabertura e priorização de chamados na ferramenta SmarTI.

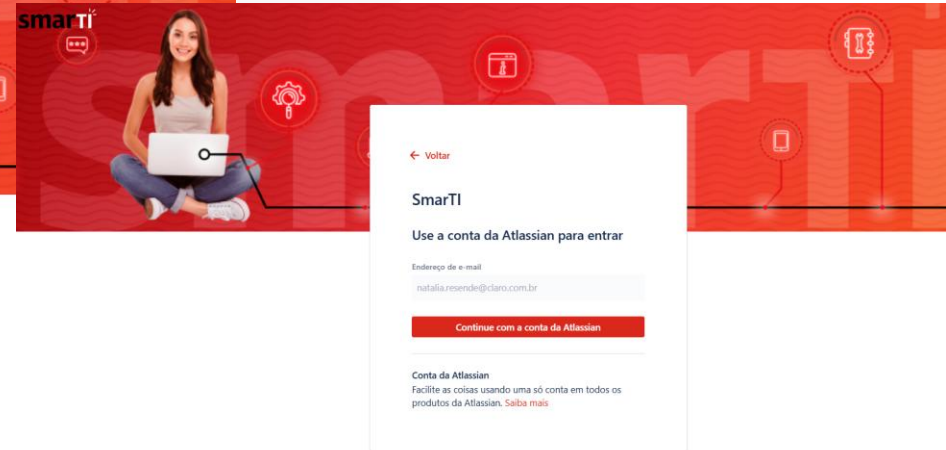
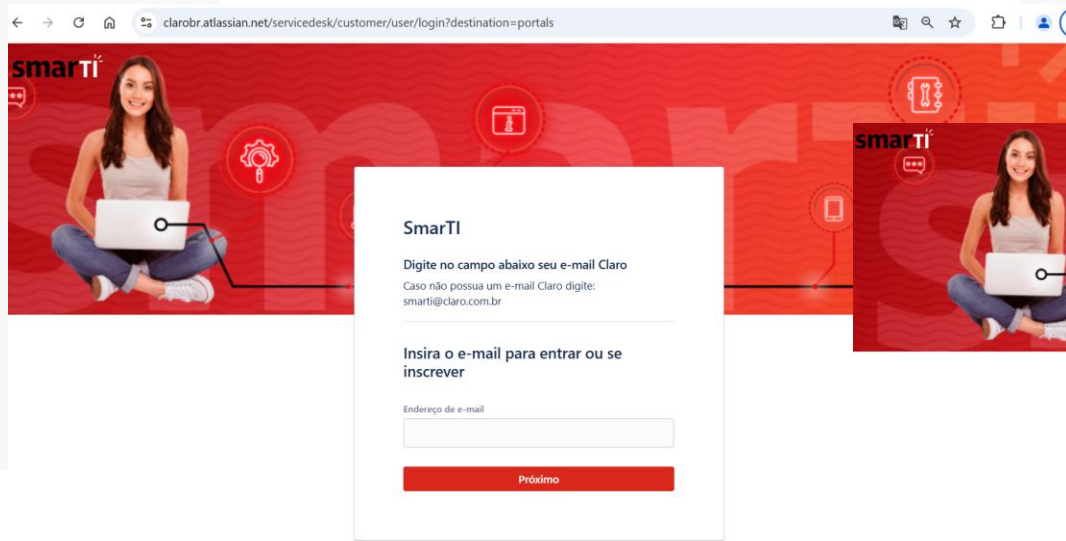
O material detalha o passo a passo de todo o processo da solicitação:



CENTRAL DE ACESSOS/
CENTRAL DE INCIDENTES

CONSULTA, COMPARTILHAMENTO,
REABERTURA DE CHAMADOS

PRIORIZAÇÃO DE CHAMADOS



INSTRUÇÕES

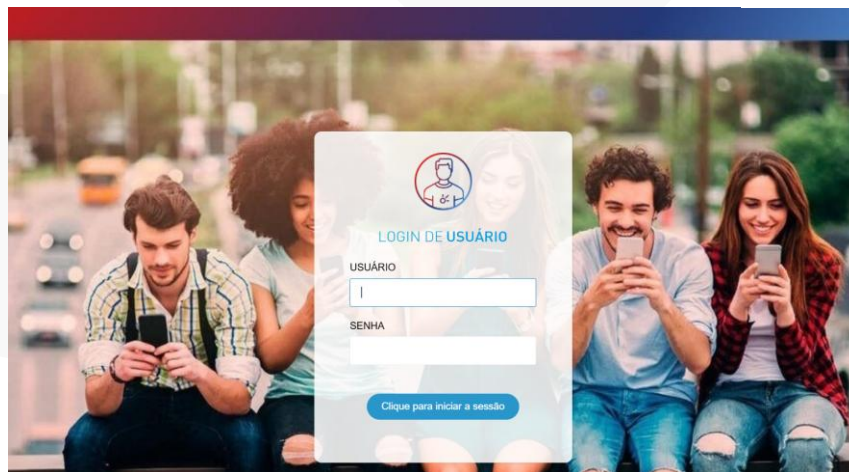
Utilize o Google Chrome

Não precisa de VPN ou acesso via rede cabeada corporativa

Digite o Endereço de e-mail (corporativo) e clique no botão Próximo

Clique no botão Continue com a conta da Atlassian

Acesse com suas credenciais CLARO BR (login e senha de rede) + segundo fator de autenticação do Duo Mobile



Link de acesso

<https://clarobr.atlassian.net/servicedesk/customer/user/login?destination=portals>



Inserir código no Duo Mobile

Verifique sua identidade inserindo este código de verificação no aplicativo Duo Mobile...

981 193

Enviado para "iOS" (+55 11 8831)



[Outras opções](#)

[Precisa de ajuda?](#)

Protegido por Duo

INSTRUÇÕES

Realize o segundo fator de autenticação do Duo Mobile, que deve estar instalado e configurado no seu celular

Preencha no campo editável o código gerado no Duo Mobile

DE X PARA DAS CLASSIFICAÇÕES PARA O SMARTI



corpclarobr.sharepoint.com/sites/PortalTI/sitepages/Guia-de-Classificacoes.aspx

SharePoint

Guia de Classificações do SmarTI

Leitura Avançada

Compartilhar

Não sabe qual classificação utilizar para abrir o seu chamado? ⇄

Selecione os assuntos e pesquise por uma ou mais palavras chave.

smartTi

Acesso - Cliente

Digite aqui o assunto da sua solicitação ou problema

Buscar

Caso necessário, você pode acessar um "De x Para" das classificações do WEBSAN, GATI, CA12, CA17 e Claro Maestro para o SmarTI clicando [AQUI!](#)

Ainda não encontrou o que

INSTRUÇÕES

Acesse o link informado abaixo, para conferir o De x Para das classificações para o SmarTI.

Link de acesso

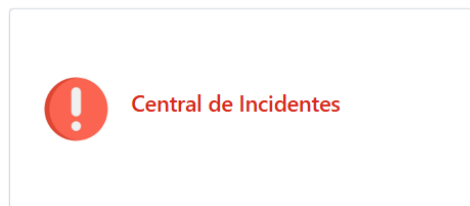
<https://corpclarobr.sharepoint.com/sites/PortalTI/sitepages/Guia-de-Classificacoes.aspx>

CENTRAL DE ACESSOS



Informamos que, a partir de agora **Estou com problema ou dificuldade relacionados aos sistemas** e serviços devem ser registrados na [Central de Incidentes](#)

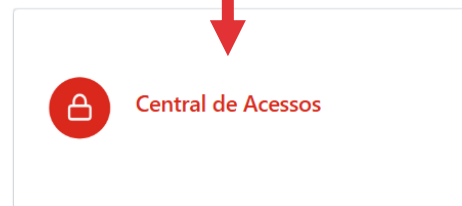
Portais em destaque



Central de Incidentes



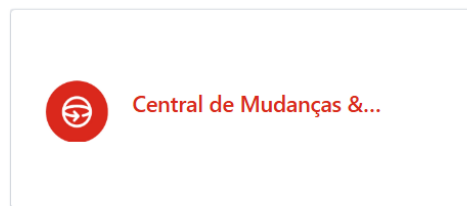
Abertura de Chamados



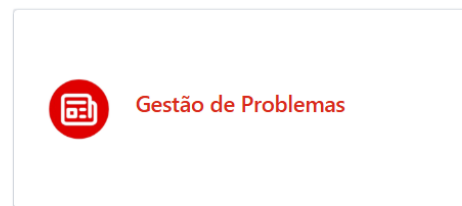
Central de Acessos



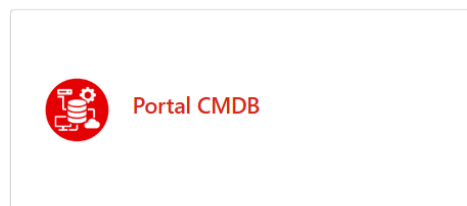
Central de Microinformática



Central de Mudanças &...



Gestão de Problemas



Portal CMDB

INSTRUÇÕES

Clique em **Central de Acessos**

LOGIN E ACESSOS (GESTÃO DE ACESSOS)




clarobr.atlassian.net/servicedesk/customer/portal/1015

smartI

Portal PDST reestabelecido
Agradecemos sua compreensão e paciência, nosso ambiente está **reestabelecido**, mas continuamos acompanhando de perto.

SmarTI / Central de Acessos

 **Central de Acessos**

Entre em contato conosco a respeito de

- Login e Acessos**
Ativação / Reinstalação do Token, Banco de Dados | Redes | Equipamento | Servidor, Bloqueio/Desbloqueio de Acesso, Certificado Digital, Manutenção de Perfis, Novas Admissões \ Troca de perfil, Reset de Senha, Reportar um Problema de Acesso, Revogação de Acesso, Sistemas, VPN Client
- Bloqueios Emergenciais**
BLOQUEIO.REDE, E-MAIL, NETSMS E NETSALES

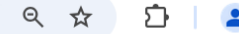
INSTRUÇÕES

Clique na opção **Login e Acessos**

REPORTAR UM PROBLEMA DE ACESSO (GESTÃO DE ACESSOS)



clarobr.atlassian.net/servicedesk/customer/portal/1015/group/1076



Manutenção de Perfis

O objetivo é manter o controle e a segurança dos perfis, assegurando que cada usuário tenha as permissões adequadas para desempenhar suas funções.



Novas Admissões \ Troca de perfil

Manutenção de Perfis, Inclusão de Acesso Terceiros CBDA, DATALAKE, Hub de Dados



Reset de Senha

Reset de Senha para Sistemas, Login, Banco de Dados, Aplicação



Reportar um Problema de Acesso

Problema de ACESSO com Citrix, VPN, Sistemas, IDM, Mobile, NETSMS



Revogação de Acesso

Clique aqui para solicitar a Retirada e/u Revogação de acesso em Sistemas, Perfil, Grupos, Rede



Sistemas

Clique aqui para solicitar um Novo Acesso, Liberação, Exclusão ou Alteração, Manutenção de um Perfil já existente a Sistemas.



VPN Client

MAC | Troca de Equipamento , Acesso, Troca de Perfil

INSTRUÇÕES

Selecione a opção **Reportar um Problema de Acesso**

REPORTAR UM PROBLEMA DE ACESSO (GESTÃO DE ACESSOS)



clarobr.atlassian.net/servicedesk/customer/portal/1015/group/1076/create/1351

Como podemos ajudar você?



Reportar um Problema de Acesso

Problema de ACESSO com Citrix, VPN, Sistemas, IDM, Mobile, NETSMS

Os campos obrigatórios estão marcados com asterisco*

Anexo

Arraste e solte arquivos, cole capturas de tela ou procure

Procurar

Título*

Faça um breve descrição do Problema

Informe o problema*

Selecione...

ALERTA

ERRO DE ACESSO

FALHA DE ACESSO

INCIDENTE

Para anexar, solte ou procure os arquivos

INSTRUÇÕES

Preencha os campos solicitados e insira os anexos

1. Selecione o problema:
FALHA DE ACESSO

REPORTAR UM PROBLEMA DE ACESSO (GESTÃO DE ACESSOS)



2 Informe para quem se aplica o problema *

Somente à mim

3 Informe a Categoria do Problema *

Ex: Sistemas, Banco de Dados, Outros

SISTEMAS

4 Informe o Sistema *

Salesforce CEC / SOLAR

5 Informe a opção desejada *

SALESFORCE (CEC/SOLAR)

INSTRUÇÕES

2. Selecione para quem se aplica o problema

3. Selecione a categoria **SISTEMAS**

4. Selecione o sistema **SALESFORCE CEC / SOLAR**

5. Selecione a opção **SALESFORCE (CEC/SOLAR)**

REPORTAR UM PROBLEMA DE ACESSO (GESTÃO DE ACESSOS)



6 Login Impactado* 7 Telefone de Contato*

8 Anexo com evidência do erro*

9 Descrição*

10 Enviar Cancelar

INSTRUÇÕES

- 6. Informe o **Login Impactado**
- 7. Informe o **Telefone de Contato**
- 8. Anexe a **Evidência do Erro**
- 9. Neste campo descreva (com detalhes) o problema
- 10. Clique no botão "Enviar"

ABERTURA DE CHAMADOS (CENTRAL DE INCIDENTES)



Informamos que, a partir de agora **Estou com problema ou dificuldade relacionados aos sistemas** e serviços devem ser registrados na [Central de Incidentes](#)

Portais em destaque



Central de Incidentes



Abertura de Chamados



Central de Acessos



Central de Microinformática



Central de Mudanças &...



Gestão de Problemas



Portal CMDB

INSTRUÇÕES

Clique em **Central de Incidentes**

SmarTI / Central de Incidentes



Central de Incidentes

Como podemos ajudar você?



Suporte à Sistemas e Aplicações

✦ Use este formulário para reportar incidentes em sistemas e aplicações. Ex: NOW, NETSALES, APIGEE TI RESIDENCIAL, entre outros, envolvendo erro, indisponibilidade ou em integrações e automações.



Suporte aos Sistemas NETSMS e SOLAR

✦ Use este formulário para reportar incidentes nos sistemas de NETSMS ou SOLAR. Ex: Aba Ret-Ver, Comercial PF, Portabilidade, Terminais entre outros, envolvendo erro, indisponibilidade ou em integrações e automações.



Suporte a Serviços de Vendas

✦ Use este formulário para reportar incidentes relacionados aos Serviços de Vendas que estejam impactando processos de ativação, migração, pré-ativação, pós-venda, impressão de contrato, upgrades de aparelho, combos, BOGO, seguros, banda larga, planos pré-pago, controle e pós-pago, além de problemas de acesso, falhas no processamento de vendas (ex.: Solar), robôs de venda ou outras falhas operacionais nos sistemas de vendas.



Suporte à Infraestrutura de TI

✦ Use este formulário para reportar incidentes de Infraestrutura de TI, como erro, lentidão, indisponibilidade ou intermitência em APIs, backup,

INSTRUÇÕES

Em Central de Incidentes

Clique na opção **Suporte aos Sistemas NETSMS e SOLAR**

Para continuar, **preencha os campos obrigatórios** no formulário abaixo

O incidente deve ser aberto em nome de quem? *

Ex: Se for fazer por você mesmo, escreva o seu nome abaixo

1

Selecionar...

Informe um telefone pra contato: *

Ex: 11 96612788

2

Informe qual foi a Regional impactada: *

Ex: MA-SP

3

Selecionar...

Qual localidade impactada? *

Ex: 1101 - MATRIZ SP HENRI DUNANT

4

Selecionar...

Tipo de Serviço *

5

Solar

Classificação *

6

Comercial PF

Sub-Classificação *

7

Selecionar...



Falha ao adicionar itens ao carrinho PF SOLAR



Falha na ativação de ESIM PF SOLAR

INSTRUÇÕES

1. Selecione para quem se aplica o incidente

2. Informe um telefone para contato

3. Selecione a Regional Impactada

4. Selecione a Localidade impactada

5. Selecione o Tipo de Serviço
SOLAR

6. Selecione a Classificação
Como exemplo, foi selecionada a
Comercial PF

7. Selecione a **Sub-Classificação** de acordo com o problema ou dificuldade

Quantas pessoas estão impactadas *

Informe quantas pessoas ou áreas estão sendo impactadas pelo problema.

8

Selecione...

Urgência *

Informe o quão rápido o problema precisa ser resolvido.

9

Selecione...



Descrição resumida do erro *

Defina em uma frase breve e clara o que está acontecendo

10

Descrição detalhada do erro *

Conte pra gente com o máximo de detalhes o que está acontecendo. Se puder, informe quando o problema começou, o que você esperava que acontecesse, o que ocorreu de fato e se outras pessoas também estão sendo impactadas.

11

Normal text ▾ | **B** *I* ... | ≡ ▾ | A ▾ | := ¶ := | 🔗 </> ⓘ 99 — ☰

INSTRUÇÕES


8. Selecione quantas pessoas estão impactadas

9. Selecione o nível de urgência

10. Neste campo descreva um resumo do erro

11. Neste campo descreva (com detalhes) o problema

12

 Obrigatório - **Inclusão de evidências com anexo**. Caso não seja incluído, o chamado poderá ser **cancelado**.

Anexo*

Anexe prints, mensagens de erro, logs ou qualquer outro arquivo que ajude a entender o problema

 Para anexar, solte ou **procure** os arquivos

13

Enviar

Cancelar

INSTRUÇÕES

12. Anexe a **Evidência do Erro**

13. Clique no botão “Enviar”

CONSULTA, COMPARTILHAMENTO E REABERTURA DE CHAMADOS

SmarTI

MARÇO/ 2026



CONSULTAS DE CHAMADOS



← ↻ 🏠 🔒 https://clarobr.atlassian.net/servicedesk/customer/portals 🔍 🗨️ ⭐ ⚙️ ☆ 👤 ⋮ 🗨️ Chat

smarTi NH 3

NH NATALIA OLIVEIRA RESENDE HONORIO
natalia.resende@claro.com.br

Solicitações 3

Aprovações

My Dashboards

Perfil

Sair

🔍 Faça uma pergunta ou pesquise informações

📣 **Novidade!**
Informamos que, a partir de agora **Estou com problema ou dificuldade relacionados aos sistemas** e serviços devem ser registrados na [Central de Incidentes](#)

Portais em destaque

[Estrutura de Chamados](#) [Central de Acessos](#)

https://clarobr.atlassian.net/servicedesk/customer/user/requests?reporter=all&statuses=open

INSTRUÇÕES

Clique no ícone com as iniciais do seu nome

Em seguida clique na opção **Solicitações**, para visualizar os abertos por você

CONSULTAS DE CHAMADOS



ABERTOS POR MIM

Jira Service Management

Solicitações

A solicitação contém... Q Status: Solicitações abertas Criadas por mim Tipo de solicitação

Referência	Resumo	Status	Projeto de serviço	Solicitante	Data de criação
PDST-9334	Mouse	VALIDANDO APROV...	Abertura de Chamados	CLAUDIA FERNANDES GALBIATTI PINTO	17/jan/23
PDST-9289	Estou com problema no Monitor	EM ATENDIMENTO	Abertura de Chamados	CLAUDIA FERNANDES GALBIATTI PINTO	17/jan/23
PDST-9257	Teste Claudia	EM ATENDIMENTO	Abertura de Chamados	CLAUDIA FERNANDES GALBIATTI PINTO	17/jan/23

INSTRUÇÕES

Os chamados serão listados e você poderá ver o nº Referência, Resumo, Status atual, o Projeto de serviço, quem abriu e a Data de criação

ABERTOS POR MIM, OUTROS E COMPARTILHADOS

Jira Service Management

Solicitações

A solicitação contém... Q Status: Solicitações abertas Criadas por qualquer usuário Tipo de solicitação

Referência	Resumo	Status	Projeto de serviço	Solicitante	Data de criação
PDST-9334	Mouse	EM ATENDIMENTO	Abertura de Chamados	CLAUDIA FERNANDES GALBIATTI PINTO	17/jan/23
PDST-9332	Validação	AGUARDANDO APR...	Abertura de Chamados	RENAN CAVALCANTI BARBOZA	17/jan/23
PDST-9289	Estou com problema no Monitor	EM ATENDIMENTO	Abertura de Chamados	CLAUDIA FERNANDES GALBIATTI PINTO	17/jan/23
PDST-9257	Teste Claudia	EM ATENDIMENTO	Abertura de Chamados	CLAUDIA FERNANDES GALBIATTI PINTO	17/jan/23

CONSULTAS DE CHAMADOS



Jira Service Management / Abertura de Chamados / POST-4586

Mouse

RENAN CAVALCANTI BARBOZA criou essa solicitação em Ontem 9:49 AM [Ocultar informações](#)

Viewing Form

Solicitação Microinformática

Na ausência ou preenchimento incorreto das informações solicitadas, acarretará no cancelamento do chamado.

Informe a necessidade *

EQUIPAMENTO

Informe a necessidade *

INSTALAÇÃO

Esta classificação deverá ser utilizada de forma individual, ou seja, uma requisição para cada equipamento, caso a requisição contenha mais de um equipamento, a mesma será cancelada.

Selecione o equipamento *

PERIFÉRICOS (mouse, teclado, trava, etc)

Descrição

Descreva o que você está solicitando. Procure detalhar o máximo possível, isso ajudará o nosso time a entender o que será preciso realizar!

Workshop.

1

Status

EM ATENDIMENTO

Notificações ativadas

Priorizar Chamado

Cancelar

Tipo de solicitação

Solicitações de Microinformatica

Compartilhada com

RENAN CAVALCANTI BARBOZA
Criador

FERNANDA SANTOS HUET
DE BACELLAR

+ Compartilhar

Aguardando aprovação

Aprovada automaticamente

Aguardando Aprovação do Gestor

Aprovada automaticamente

2

SLAs

-3:17 X Tempo de Aprov...
dentro 8h

18:31 O Tempo de Resol...
dentro 24h

Campos

Grupo LOGÍSTICA TI

Solucionador

Compartilhada com

RENAN CAVALCANTI BARBOZA
Criador

+ Compartilhar

SLAs

18:00 || Tempo de Resol...
dentro 18h

Campos

Grupo GA-INCIDENTE

Solucionador

SLA

Pressione F5 para atualizar e visualiz...

Aguardando aprovação

Approved

Aguardando Aprovação do Gestor

Approved

LETICIA DE LIMA PURIFICACAO
Approved

SLAs

7:59 ✓ Tempo de Aprov...
within 8h

23:54 ✓ Tempo de Resol...
within 24h

Compartilhada com

GRACE ELLEN ALEIXO DA SILVA
Criador

+ Compartilhar

SLAs

17:57 O Tempo de Resol...
dentro 18h

Campos

Gestor CASSIA DE MORAI...

Aguardando aprovação

Approved

Aguardando Aprovação do Gestor

Approved

LUCIANO DI SALVO
Approved

SLAs

-72:37 O Tempo de Resol...
within 24h

-8:26 X Tempo de Aprov...
within 8h

INSTRUÇÕES

Clique no chamado para abri-lo

1. Status atual do chamado

2. SLA atual do chamado

CONSULTAS DE CHAMADOS



⚠ Esta classificação deverá ser utilizada de forma individual, ou seja, uma requisição **para cada equipamento**, caso a requisição contenha **mais de um equipamento**, a mesma será **cancelada**.

Selecione o equipamento*

PERIFÉRICOS (mouse, teclado, trava, etc)

1

Localidade

1107 - LOJA LS SP ABC PLAZA SANTO ANDRÉ

Atividade

AJ Automation for Jira Hoje 6:27
@LETICIA DE LIMA PURIFICADORA

2

Chamado foi priorizado por RENAN CAVALCANTI BARBOZA

🔒 Resposta automática Hoje 6:52 PM
O status da sua solicitação foi alterado para Em atendimento.

RB Adicionar comentário

SLAs

7:59 ✓ Tempo de Aprov...
dentro 8h

23:59 ⌚ Tempo de Resol...
dentro 24h

Campos

Grupo LOGÍSTICA TI

Solucionador

Grupo INVENTORY HARD...

Aprovador

INVENTORY HARDWARE(APR)

SLA

Pressione F5 para atualizar e visualizar

o SLA

^

INSTRUÇÕES

Abaixo da informação do SLA você consegue identificar o Grupo Solucionador do seu chamado

1. Parando o cursor de seu mouse em cima do nome grupo solucionador aparecerá o nome completo do grupo

2. No histórico do chamado você conseguirá identificar em qual grupo o chamado está parado

Help Center / Abertura de Chamados / PDST-265

Problema NETSMS

Cassia de Moraes Soares criou essa solicitação em Sexta-feira 2:32 PM [Ocultar informações](#)

Viewing Form

Problemas NETSMS ...

Informe o problema NETSMS*

AGENDA - PROBLEMA NA COPIA

Descrição

Atividade

- Resposta automática Sexta-feira 8:17 PM
O status da sua solicitação foi alterado para Resolvido com a seguinte resolução: Resolvido.
- Adicionar comentário

Status
RESOLVIDO

Notificações desativadas

Reabrir chamado

Tipo de solicitação

Problema NETSMS

Compartilhada com

Cassia de Moraes Soares
Criador

CLIENTE

CLIENTE_CONSULTOR

CONSULTOR REGIONAL

Compartilhar

SLAs

14:32 Tempo de Resolu...
dentro 18h

Campos

Gestor Tatiane da Silva Pizzi...

Grupo GESTÃO DO MIDDLE...

Falha ou Dificuldade

1. **Aguardando Suporte**
2. **Aguardando Cliente**
3. **Aguardando fornecedor**
4. Em atendimento
5. Resolvido
6. Encerrado
7. **Cancelado**

Solicitação

1. **Aguardando aprovação**
2. **Aguardando Suporte**
3. **Aguardando Cliente**
4. **Aguardando fornecedor**
5. Em atendimento
6. Resolvido
7. Encerrado
8. **Cancelado**



Status com SLA pausado

O Cancelamento pode ser feito pelo solicitante e pelo Service Desk

INSTRUÇÕES

Clique no chamado para abri-lo

No campo **Status** identificar a informação atual

CONSULTAS DE CHAMADOS



Jira Service Management / Abertura de Chamados / PDST-8586

Mouse

PDST-8586

1

RENAN CAVALCANTI BARBOZA criou essa solicitação em Ontem 9:49 AM [Ocultar informações](#)

Viewing Form

Solicitação Microinformática

Na ausência ou preenchimento incorreto das informações solicitadas, acarretará no cancelamento do chamado.

Informe a necessidade*

EQUIPAMENTO

Informe a necessidade*

INSTALAÇÃO

Esta classificação deverá ser utilizada de forma individual, ou seja, uma requisição para cada equipamento, caso a requisição contenha mais de um equipamento, a mesma será cancelada.

Selecione o equipamento*

PERIFERICOS (mouse, teclado, trava, etc)

Descrição

Descreva o que você está solicitando. Procure detalhar o máximo possível, isso ajudará o nosso time a entender o que será preciso realizar!

Workshop.

Status

EM ATENDIMENTO

- Notificações ativadas
- Priorizar Chamado
- Cancelar

Tipo de solicitação

Solicitações de Microinformatica

Compartilhada com

- RENAN CAVALCANTI BARBOZA Criador
- FERNANDA SANTOS HUET DE BACELLAR
- + Compartilhar

Aguardando aprovação

Aprovada automaticamente

Aguardando Aprovação do Gestor

Aprovada automaticamente

SLAs

-3:17 x Tempo de Aprov... dentro 8h

18:31 o Tempo de Resol... dentro 24h

Campos

Grupo: LOGÍSTICA TI

Solucionador

Grupo: INVENTORY HARD...

Aprovador

Compartilhada com

RENAN CAVALCANTI BARBOZA Criador

abreu

ALEXANDRE FERNANDES DE ABREU

PEDRO HENRIQUE PEREIRA DE ABREU

ANDRE ABREU DE ANDRADE

KAREN DE ABREU DOMINGUEZ

ALLAN ARAUJO DE ABREU



Não é possível adicionar grupo de usuários

INSTRUÇÕES

1. Número do chamado

2. Clique em **Compartilhar** e no campo editável escreva o nome da pessoa e selecione ela na lista de usuários

A pessoa selecionada para compartilhamento será capaz de acompanhar o status do chamado

CONSULTAS DE CHAMADOS



Help Center / Abertura de Chamados / PDST-265

Problema NETSMS

Cassia de Moraes Soares criou essa solicitação em Sexta-feira 2:32 PM Ocultar informações

Viewing Form

Problemas NETSMS ...

Informe o problema NET SMS*

AGENDA - PROBLEMA NA COPIA ▼

Descrição

...

Atividade

Resposta automática Sexta-feira 8:17 PM
O status da sua solicitação foi alterado para Resolvido com a seguinte resolução: Resolvido.

Adicionar comentário

Status

RESOLVIDO

Notificações desativadas

Reabrir chamado

Tipo de solicitação

Problema NETSMS

Compartilhada com

- Cassia de Moraes Soares Criador
- CLIENTE
- CLIENTE_CONSULTOR
- CONSULTOR REGIONAL
- Compartilhar

SLAs

14:32 Tempo de Resolu... dentro 18h

Campos

Gestor Tatiane da Silva Pizzi...

Grupo Solucionador GESTÃO DO MIDDLE...

Reabrir chamado

Faça um comentário com informações adicionais

Comentário opcional

Reabrir chamado Cancelar

INSTRUÇÕES

Após o chamado ser resolvido

Clicar em **Reabrir chamado** e preencher o campo de comentário

Prazo para reabertura de chamados é de 3 dias úteis após a solicitação ser resolvida

Chamados com status **cancelados** ou **encerrados** não podem ser reabertos

PRIORIZAÇÃO DE CHAMADOS

SmarTI

MARÇO/ 2026



PRIORIZAÇÃO DE CHAMADOS



Para saber quem é o Consultor que atende a sua regional ou call center e como contatá-lo, basta selecionar a sua localidade abaixo:

Tipo da Localidade

Selecione o tipo de atendimento ▾

Localidade

Selecione primeiro o tipo da localidade ▾



O Consultor Regional de TI é

- Facilitador entre a TI e a área usuária;
- Consultor de processos de TI;
- Entendedor de problemas;
- Agente de informação;
- Generalista.



O Consultor Regional de TI não é

- Service Desk (não faz abertura ou consulta de chamados);
- Gestor de todos os grupos solucionadores de TI;
- Conhecedor de todos os detalhes das ferramentas ou de regras de negócio.



Link de acesso

<https://corpclarobr.sharepoint.com/sites/PortalTI/SitePages/Consultores-de-TI.aspx>

PRIORIZAÇÃO DE CHAMADOS



INSTRUÇÕES

O SLA das solicitações de acessos variam de acordo com a quantidade de usuários envolvidos. Após as aprovações (gestor e/ou aprovadores funcionais), os prazos para conclusão de:

- Chamados com até 20 usuários - 24h úteis.
- Chamados de 21 a 80 usuários - 48 horas úteis.
- Chamados de 81 a 180 usuários - 72 horas úteis.
- Chamados de 181 a 260 usuários - 96 horas úteis.
- Chamados acima de 260 usuários - 120 horas úteis.

Para priorizar um chamado de TI, acione o seu [Consultor Regional de TI](#)

Não é necessário o detalhamento do problema em si, apenas dos impactos específicos neste caso. Ex.:

Problema: Computador inoperante;
Impactos para o negócio: Colaborador de loja sem poder atender os clientes, gerando insatisfação;

Número do chamado: Informe o número do chamado que está pendente de tratamento.



O Consultor Regional de TI Faz

- Prioriza chamados em TI, com base nos impactos diferenciados para o negócio que não permitem aguardar a fila de atendimento/prazo (SLA);
- Esclarece dúvidas que não estejam no Portal TI;
- Avalia solicitações (demandas especiais) das áreas de negócio, a fim de que seja dado o endereçamento correto;
- Mitiga o impacto de TI (análise de criticidade, ofensores e reincidência);
- A gestão do time de suporte local.



O Consultor Regional de TI Não faz

- Suporte (atendimento de chamados);
- Políticas de segurança;
- Interface com as áreas que não são de TI;
- Definição de SLA de atendimento de outros times.



Para saber como priorizar um chamado com o seu consultor, [clique aqui](#).

Link de acesso

<https://corpclarobr.sharepoint.com/sites/PortalTI/SitePages/priorizar-chamados-funcionais.aspx>

PRIORIZAÇÃO DE CHAMADOS



Priorização de chamados funcionais

A **priorização de chamados funcionais** aplica-se nos casos que não entram no fluxo de **chamados críticos** (massivos ou de grande impacto), mas que tem impacto para o negócio que não permitem aguardar o SLA de atendimento.

VERIFIQUE ABAIXO COMO PROCEDER



Link de acesso

<https://corpclarobr.sharepoint.com/sites/PortalTI/SitePages/priorizar-chamados-funcionais.aspx>

Confira quem são nossos Consultores



Link de acesso

<https://corpclarobr.sharepoint.com/sites/PortalTI/SitePages/Consultores-de-TI.aspx?CT=1685650293739&OR=OWA-NT&CID=ac3bb3cf-8d8b-ec8f-e0be-80345ca0cad3>