

Processo de atendimento

ETAPAS DE ATENDIMENTO:

1. Chamado é aberto/reaberto pelo solicitante no Sistema da Central de Serviços Compartilhado (GLPI)
2. **Suporte Nível 1** analisa a solicitação e procede com a correção do problema/orientação.
3. Caso não consiga resolver, **Suporte Nível 1** repassa a demanda ao **Suporte Nível 2**
4. **Suporte Nível 2** atua na resolução do problema
5. Caso não consiga resolver, uma tarefa é especificada no Sistema de Gestão de Projetos para o **Suporte Nível 3**
6. **Suporte Nível 3** atua na resolução do problema.
7. **Suporte Nível 3** corrige e repassa a solução para o **Suporte Nível 2**
8. **Suporte Nível 2** valida a correção e comunica ao **Suporte Nível 1** (Caso solução não seja aprovada, retorna no passo 6)
9. **Suporte Nível 1** comunica ao solicitante sobre a correção do problema
10. Se o problema foi resolvido, o chamado é fechado, caso contrário, retorna no passo 1.



