



# Como inserir **Produtos/Serviços** na Central de **Serviços**

# Como inserir Produtos/Serviços na Central de Serviços

## Passo 1

**Identificar necessidade.**  
Suporte descentralizado via e-mail, Whatsapp, SGD, telefone...  
Inclusive a migração dos produtos/serviços que estão no GLPI.

## Passo 2

**Realizar reunião com as áreas interessadas.** Definir fluxo de atendimento, filas, atendentes, base de conhecimento do Produto/Serviço.

# Como inserir Produtos/Serviços na Central de Serviços

## Passo 3

Verificar se o Produto/Serviço existe no Catálogo de Serviços da [ATI](#).

**NÃO** - ir para o Passo 4

**SIM** - ir para o Passo 5

## Passo 4

Preencher [formulário](#) do Catálogo. Encaminhar à **Gerência de Processos de TI** para análise e validação das informações.

# Como inserir Produtos/Serviços na Central de Serviços

## Passo 5

Preencher formulário de "Solicitação de Permissões e Níveis de Acesso à Central de Serviços".

## Passo 6

Abrir solicitação na Central de Serviços. O formulário deve ser anexado ao chamado. Primeiro acesso: Clicar no menu "Atendente" e em seguida "Esqueceu a Senha?" O login é o CPF.

# Como inserir Produtos/Serviços na Central de Serviços

## Passo 7

Encaminhar chamado para a fila da **Gerência de Service Desk** para análise e emissão do parecer da capacidade operacional.

## Passo 8

A **Gerência de Service Desk** deverá encaminhar o chamado para a fila do **Diretor da Área do Serviço** para análise e emissão do parecer.

# Como inserir Produtos/Serviços na Central de Serviços

## Passo 9

Pareceres dos **Passos 7 e 8** favoráveis. O **Diretor da Área do Serviço** deverá encaminhar o chamado para a fila do **Dono do Serviço**.

## Passo 10

O **Dono do Serviço** encaminhará o chamado para fila da **Administração da Central de Serviços**.

# Como inserir Produtos/Serviços na Central de Serviços

## Passo 11

A Administração da Central de Serviços fará a inserção das informações na ferramenta de chamados e emitirá notificações aos interessados.

## Passo 12

A Administração da Central de Serviços poderá identificar **Reajustes** - voltar ao **Passo 5**.