

# MAPA

## Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento



**A empresa SONDA é responsável pela prestação de serviços de operação, manutenção e suporte de infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicações – TIC junto ao Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento – MAPA, baseado nas melhores práticas de Gestão de Serviços de TIC.**





**Disponibilizamos  
diversas ferramentas  
para que você registre  
sua solicitação de  
atendimento.**



Acesse o endereço  
abaixo para abrir seu  
chamado:

<http://sistemasweb.agricultura.gov.br/tifacil>

Você também pode  
abri seu chamado  
através do ícone  
da TI Fácil.



Central de Serviços  
0800 645 2847  
VOIP 2770



Usuário  
Senha  
Login

Powered by OTDS™

**Lembramos que os atendimentos somente devem ser feitos após a abertura dos chamados nos canais de atendimentos disponibilizados.**



**E não se preocupe, todos os  
seus dados estão seguros.  
Obedecemos rigorosamente  
nossa política de segurança!**





**Vou lhe mostrar como abrir o seu chamado, basta seguir os passos abaixo.**

- ✓ Acesse o endereço: <http://sistemasweb.agricultura.gov.br/portalti/customer.pl>

**MAPA :: Central de Serviços :: TI Fácil**

Login

- ✓ Insira o seu usuário e senha de rede.

**MAPA :: Central de Serviços :: TI Fácil**

Chamados

FAQ

**Bem-vindo!**

Por favor, clique no botão abaixo para criar o seu primeiro chamado.

- ✓ Clique em “*Criar seu primeiro chamado*”



Após clicar em “criar seu primeiro chamado”, abrirá a tela abaixo, é nela onde sua solicitação deverá ser feita. Lembrando que todos os dados devem ser preenchidos.



## MAPA :: Central de Serviços :: TI Fácil

Chamados [FAQ](#)

Todos os campos marcados com um asterisco (\*) são obrigatórios.

* Assunto:	<input type="text"/>
* Texto:	<div><p><b>B I U S</b>  </p><p>Formata...   Fonte   Tam...             Código-Fonte            </p></div> <input type="text"/>
Anexos:	<div style="text-align: center;"> Clique para selecionar os arquivos ou apenas arraste-os aqui.</div>
* Unidade:	<input type="text"/>
* UF:	<input type="text"/>
* Sala:	<input type="text"/>
* Andar:	<input type="text"/>
* Telefone:	<input type="text"/>



# MAPA :: Central de Serviços :: TI Fácil

**Chamados** | FAQ

Todas (1) | Aberto (1) | Fechado (0)

2020052006000351052006000351 *número fictício*

Ao clicar em “chamados” você consegue verificar todos os chamados abertos por você.

E clicando no número do chamado você realiza todo o acompanhamento da sua solicitação. Conseguindo consultar o status, responder a pendências e visualizar a resposta do seu chamado.



**Ao realizar abertura do chamado, a nossa Central de Atendimento é responsável por realizar o primeiro tratamento, selecionando o serviço a ser executado e direcionando para a equipe responsável pelo atendimento. Por isso que realizamos o chamado de triagem.**



**Com o intuito de agilizarmos os atendimentos, trabalhamos para que suas solicitações, sejam preferencialmente, atendidas de maneira remota. Dessa forma, o técnico só será direcionado a localidade caso haja realmente necessidade de atendimento presencial.**



Ao ser encerrado o seu chamado, será enviado um e-mail com um link para a participação e nossa pesquisa de satisfação. É muito importante a sua participação para melhoria contínua do nosso serviço

Viu botão **responder** logo abaixo? Caso seu chamado tenha sido resolvido sem a solução adequada, por um prazo de 48 horas você poderá clicar em “*responder*”, inserir a informação e clicar em “enviar”, assim seu chamado será reaberto.

**MAPA :: Central de Serviços :: TI Fácil**

Chamados | FAQ

← Voltar

Bem vindo,  
Ministério da Agricultura

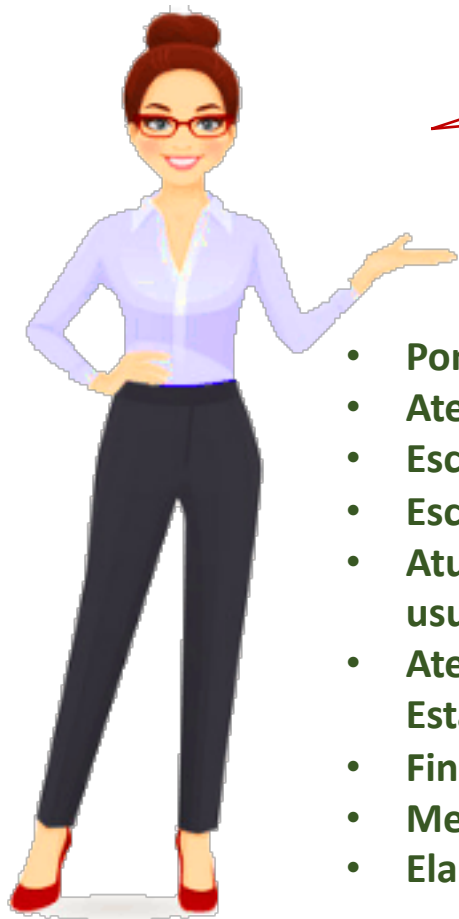
**Responder**





**No entanto, caso o seu chamado já esteja com o status “Encerrado”, e a resolução não tenha sido satisfatória, você ainda pode utilizar o chamado garantia em até 5 dias úteis sem ônus para o MAPA.**

**Para isso, basta abrir um novo ticket contendo o número do chamado que não teve a resolução satisfatória e o motivo, de forma detalhada, pelo qual não foi atendido.**



Vamos listar alguns serviços  
que são executados pela  
Central de serviços –  
(alocados na contratada)

- Ponto focal de contato dos usuários;
- Atendimento telefônico;
- Esclarecimento de dúvidas dos usuários;
- Escalonamento de chamados;
- Atuar como mecanismo de primeiro atendimento ao usuário;
- Atendimento remoto para os usuários da MAPA e para os Estados;
- Finalização dos chamados;
- Meta de no mínimo de 60% de atendimento remoto;
- Elaborar scripts com as melhores práticas de atendimento.



**Vamos listar alguns dos serviços executados pelo Suporte Técnico Presencial**

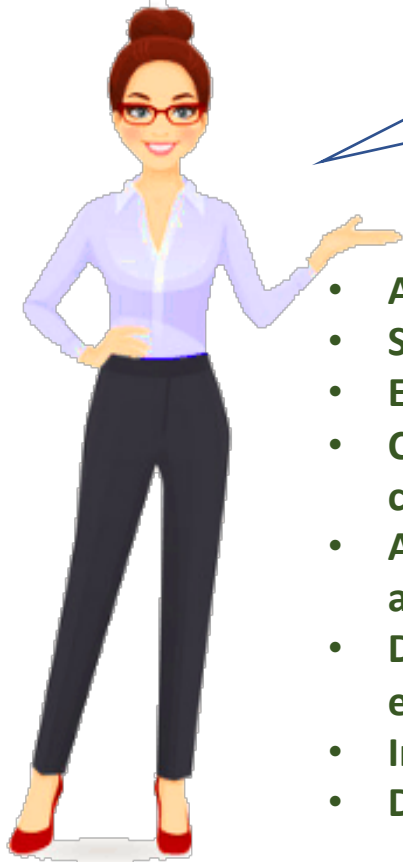


- Apoiar o suporte de central de serviços;
- Substituir e remanejar equipamentos;
- Elaborar scripts para instalação de softwares;
- Criar aplicar imagens padronizadas de softwares em computadores;
- Acionar garantias das empresas responsáveis pela assistência técnica;
- Detectar possíveis problemas e encaminhá-los para a equipe de Gerenciamento de Problemas;
- Instalação de softwares;
- Demais serviços pertinentes ao suporte presencial.





Vamos listar agora alguns dos serviços executados por nossos Analistas que ficam alocado no MAPA em Brasília



- Apoiar o suporte de central de serviços;
- Substituir e remanejar equipamentos;
- Elaborar scripts para instalação de softwares;
- Criar aplicar imagens padronizadas de softwares em computadores;
- Acionar garantias das empresas responsáveis pela assistência técnica;
- Detectar possíveis problemas e encaminhá-los para a equipe de Gerenciamento de Problemas;
- Instalação de softwares;
- Demais serviços pertinentes ao suporte presencial.



**Pra finalizar, no quadro abaixo temos os serviços mais utilizados atualmente e seus tempos de atendimento.**

<b>Equipe Responsável</b>	<b>Serviço</b>	<b>SLA</b>
Técnico de Suporte Presencial	Acompanhar Vídeo Conferência	Requisição 4 horas úteis
Técnico de Suporte Presencial	Configurar E-Mail Corporativo	Requisição 1 horas úteis
Técnico de Suporte Presencial	Criar Atalhos e/ou Mapear Compartilhamentos de Pastas de Rede	Requisição 1 horas úteis
Técnico de Suporte Presencial	Efetuar Download Softwares / Documentos / Videos / Imagens	Requisição 4 horas úteis
Técnico de Suporte Presencial	Instalar / Atualizar / Configurar Softwares / Plugins	Requisição 4 horas úteis
Técnico de Suporte Presencial	Instalar / Configurar Desktop (Imagem, Antivirus, Domínio, Ativacao Do Windows)	Requisição 4 horas úteis
Técnico de Suporte Presencial	Instalar / Configurar Office	Requisição 4 horas úteis
Técnico de Suporte Presencial	Instalar / Configurar Vídeoconferência	Requisição 4 horas úteis
Técnico de Suporte Presencial	Instalar/Configurar Sistemas Corporativos	Requisição 4 horas úteis
Técnico de Suporte Presencial	Realizar Manutencao / Configuracao / ReInstalacao Sistema Operacional	Requisição 4 horas úteis





OBRIGADO

