

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



Powered by OTRS™

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 I U S </p><p>Formata... Fonte Tam... Código-Fonte </p></div>
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

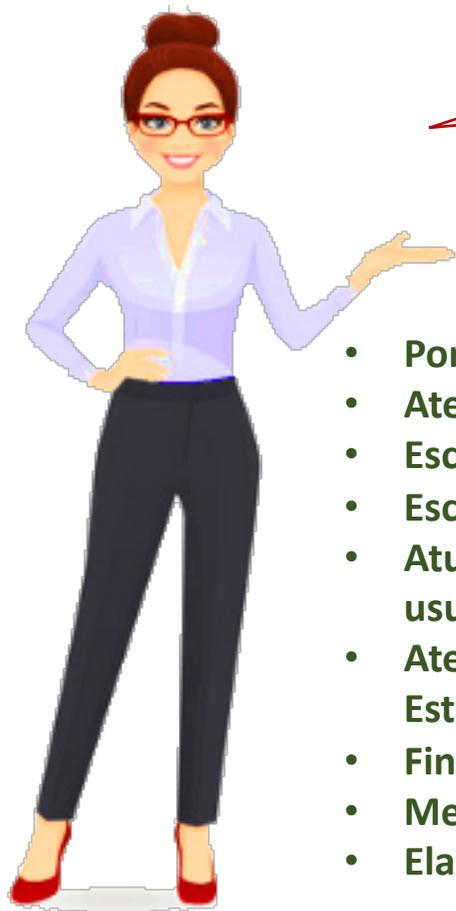
Responder





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.

Equipe Responsável	Serviço	SLA
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

