

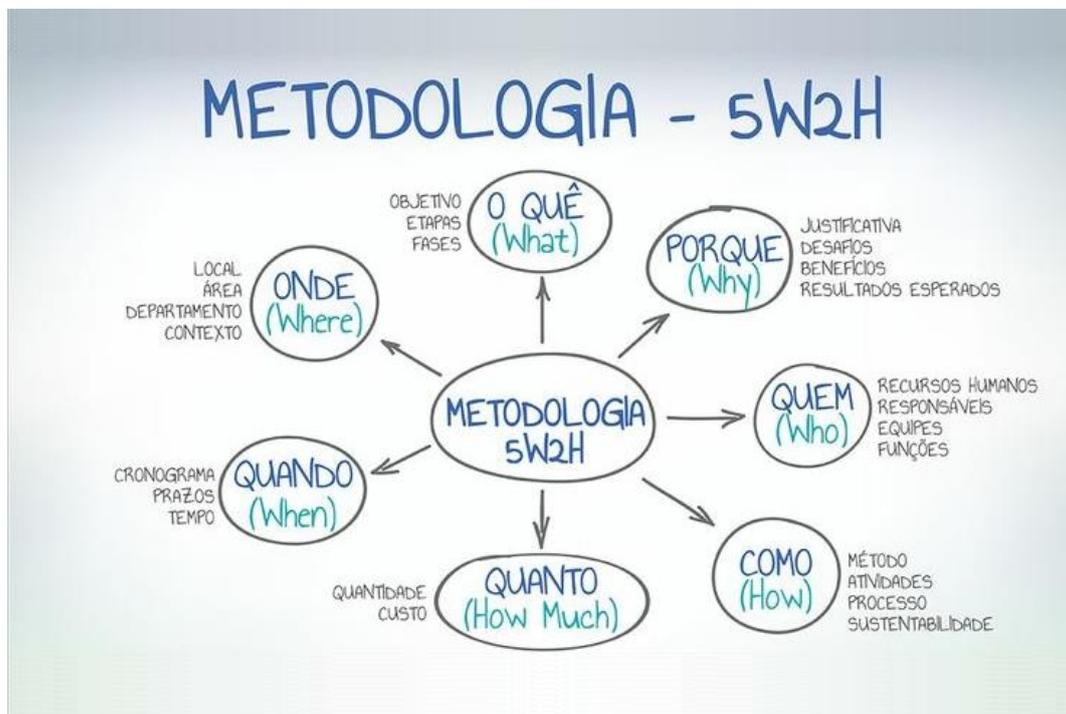
## DEPARTAMENTO INFORMÁTICA

Nos entendimentos das tarefas do departamento de informática e das negociações, o prestador e o tomador / cliente devem se entenderem nos devidos cenários.

5W2H = OBJETIVO = 1 / ETAPAS / FASES
Who? (Quem?)
What? (O quê?)
Where? (Onde?)
When? (Quando?)
Why? (Por que?)
How? (Como?)
How Much? (Quanto?)

5W2H = OBJETIVO = 2 / ETAPAS / FASES	5W2H = OBJETIVO = 3 / ETAPAS / FASES
Who? (Quem?)	Who? (Quem?)
What? (O quê?)	What? (O quê?)
Where? (Onde?)	Where? (Onde?)
When? (Quando?)	When? (Quando?)
Why? (Por que?)	Why? (Por que?)
How? (Como?)	How? (Como?)
How Much? (Quanto?)	How Much? (Quanto?)

## METODOLOGIA - 5W2H



Site: <https://www.onocomp.com.br>

Rua: Coronel Hélio de Lima Carvalho, N° 43 - Cep: 02553-080 / São Paulo-SP

Celulares: OI 9.6709-3022 / TIM 9.8605-5657

E-mail: [carlos.ono@onocomp.com.br](mailto:carlos.ono@onocomp.com.br)

## Template Matriz 5W2H

	PROJETO	INTEGRANTE 1	INTEGRANTE 2	INTEGRANTE 3
<b>What?</b> O que será feito?				
<b>Why?</b> Por que será feito?				
<b>Where?</b> Onde será feito?				
<b>When?</b> Quando será feito?				
<b>Who?</b> Por quem será feito?				
<b>How?</b> Como será feito?				
<b>How much?</b> Quanto custará fazer?				

### EXEMPLOS

What?	Why?	Where?	When?	Who?	How?	How much?
(O que?)	(Por que?)	(Onde?)	(Quando?)	(Quem?)	(Como?)	(Quanto?)
Contratar um vendedor para a região Nordeste	Região que o Market share é muito baixo	RH	31/01/2021	Sandra	Contratação de empresa de hunting	12.000
Treinamento em Técnicas de Vendas	Aumentar capacidade de argumentação nas vendas	Treinamento	30/06/2021	Fernando	1) Levantar empresas de treinamento 2) Pedir referências 3) Contratar	55.000

Site: <https://www.onocomp.com.br>

Rua: Coronel Hélio de Lima Carvalho, N° 43 - Cep: 02553-080 / São Paulo-SP

Celulares: OI 9.6709-3022 / TIM 9.8605-5657

E-mail: [carlos.ono@onocomp.com.br](mailto:carlos.ono@onocomp.com.br)

O que?	Quem?	Onde?	Por quê?	Quando?	Como?	Quanto?
Aumentar a temperatura do forno	José	Forno 2W5C	Diminuição da duração do processo	01/maio	Aumentar potência do motor	Aumento de 0,5% do custo operacional
Incluir inspeção durante o processo	Carlos	Linha 17	Diminuir refugo	05/junho	Aumentar um operador	1 salário + benefícios
Reunião de segurança no início do turno	Larissa	Unidade de BH	Diminuição de acidentes	07/maio	Reunião com o supervisor de segurança	5 minutos iniciais do turno (Custo zero)
Comprar novo sistema de manutenção	Roberto	Unidade SP	Muitos dias fora da meta de produção	01/março	Implantação de novo sistema pela Manutenção	R\$ 20.000,00

### TAREFAS DO PROJETO (Live com a equipe comercial em 12/08)

O quê?	Por quê?	Quem?	Onde?	Quando?	Como?	Quanto?
Preparar sala dos apresentadores	Para que o ambiente mostrado na live seja adequado	Carlos e Joana	Sala do departamento comercial	Até as 12h00 do dia 12/08	Posicionando e limpando os móveis, preparando e testando previamente a conexão de internet, a camera e os microfones	0,00
Contratar a ferramenta de apresentação da live	Para permitir que o evento seja transmitido para todos os vendedores de todos os estados onde temos representantes	Maria	Site do fornecedor do aplicativo	Até 30/07	Posicionando e limpando os móveis, preparando e testando previamente a conexão de internet, a câmera e os microfones	1200,00
Enviar convite a todos os vendedores via e-mail e Whatsapp	Para que todos os vendedores estejam cientes da importância e data de realização da live	Joana	Por e-mail e Whatsapp	Primeiro envio em 15/07 Segundo envio em 25/07 e reforço em 11/08	Enviando o texto do convite e o link da live para a lista de vendedores por e-mail e Whatsapp	0,00
Preparar material que será apresentado na live	Para que o roteiro do que será apresentado esteja pronto no dia da realização do evento	Francisco e Carlos	Na empresa	Até 06/08	Reunindo os dados das vendas do primeiro semestre e as metas e novos projetos do segundo semestre	0,00
Revisar/corrigir o material que será apresentado na live	Para certificar que o material apresentado contém dados corretos e está adequado aos objetivos da apresentação	Maria e Joana (Revisão) Francisco e Carlos (Correção se necessário)	Na empresa	Até 10/08	Revisando a apresentação preparada pelo Francisco e Carlos	0,00
Apresentação da live	Para mostrar os números da empresa, as novas metas e estratégias e garantir o alinhamento entre toda a equipe de vendas	Francisco e Carlos	Na empresa	12/08	Apresentação do material preparado e abertura para dúvidas e sugestões dos vendedores	0,00

Site: <https://www.onocomp.com.br>

Rua: Coronel Hélio de Lima Carvalho, N° 43 - Cep: 02553-080 / São Paulo-SP

Celulares: OI 9.6709-3022 / TIM 9.8605-5657

E-mail: [carlos.ono@onocomp.com.br](mailto:carlos.ono@onocomp.com.br)

OS CINCO TIPOS DAS NEGOCIAÇÕES	
GANHA-GANHA	OS DOIS LADOS GANHAM = PRESTADOR E TOMADOR
GANHA-PERDE	O PRESTADOR GANHA E O TOMADOR PERDE
PERDE-GANHA	O PRESTADOR PERDE E O TOMADOR GANHA
PERDE-PERDE	OS DOIS LADOS PERDEM = PRESTADOR E TOMADOR
NADA ACONTECE	NADA ACONTECE ENTRE PRESTADOR E TOMADOR



## ENTENDIMENTOS DOS CENÁRIOS CONTRATUAIS DO DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA

- 01 – SIM, Tem Contrato de Prestações dos Serviços de Informática Dentro da Empresa.  
 02 – NÃO Tem Contrato de Prestações dos Serviços de Informática Dentro da Empresa.  
 03 – AVULSO – Entendendo as regras como se fosse um contrato para as aberturas dos chamados Pré-Pagos, aonde a empresa não tem contrato e paga para fazer os serviços técnicos de informática avulsos pontuais e com SLA de atendimento.

### O que é SLA de atendimento?

Um Acordo de Nível de Serviço (ANS), Contrato de Nível de Serviço[1][2][3] ou Garantia do Nível de Serviço (i.e. SLA, do inglês Service Level Agreement) é um compromisso assumido por um prestador de serviços. Este compromisso descreve o serviço, os níveis de qualidade que devem ser garantidos, as responsabilidades das partes e eventuais compensações quando os níveis de qualidade não são cumpridos.

Na atual versão da biblioteca ITIL (versão 3), o ANS insere-se no contexto dos processos de projeto de serviço (service design), especificamente no processo SLM (Service Level Management, ou gerenciamento de nível de serviços).

### ANS/SLA e indicadores

Como o ANS/SLA envolve a definição de níveis mínimos de serviço que são esperados pelo cliente de TI, é comum o uso de indicadores que permitam a mensuração quantitativa da qualidade do serviço recebido. Alguns indicadores comumente utilizados são a Disponibilidade (Service Availability), o Tempo de Resposta, o MTBF (período médio entre falhas), dentre outros.

Fonte:

[https://pt.wikipedia.org/wiki/Acordo\\_de\\_n%C3%ADvel\\_de\\_servi%C3%A7o](https://pt.wikipedia.org/wiki/Acordo_de_n%C3%ADvel_de_servi%C3%A7o)

Pesquisado em 12/08/2021 às 11:04

5W2H = OBJETIVO = 2 / ETAPAS / FASES = Consertar o Computador / Notebook da Empresa	5W2H = OBJETIVO = 3 / ETAPAS / FASES Pessoa / Empresa que vai contratar os serviços de informática
Who? (Quem?) Nome do técnico formado e com o papel qualificado para fazer os procedimentos.	Who? (Quem?) Nome da pessoa com o papel decisor de fazer o pedido do serviço, comunicando para o nome da pessoa quem paga pelo serviço.
What? (O quê?) Consertar o Computador / Notebook	What? (O quê?) Consertar o Computador / Notebook
Where? (Onde?) No local aonde esteja o computador / notebook e ou remotamente se for possível tecnicamente	Where? (Onde?) No local aonde esteja o computador / notebook e ou remotamente se for possível tecnicamente
When? (Quando?) Data e Hora Agendada	When? (Quando?) Data e Hora Agendada
Why? (Por que?) Para arrumar a ferramenta de trabalho do usuário final	Why? (Por que?) Para arrumar a ferramenta de trabalho do usuário final
How? (Como?) Com os devidos procedimentos técnicos da sua função	How? (Como?) Com os devidos papéis das tomadas das decisões dentro da sua empresa.

Site: <https://www.onocomp.com.br>

Rua: Coronel Hélio de Lima Carvalho, N° 43 - Cep: 02553-080 / São Paulo-SP

Celulares: OI 9.6709-3022 / TIM 9.8605-5657

E-mail: [carlos.ono@onocomp.com.br](mailto:carlos.ono@onocomp.com.br)

How Much? (Quanto?) Com base no caso e estado atual da máquina	How Much? (Quanto?) Com base no valor de mercado e orçamento recebido.
--	--

**DAS RESPONSABILIDADES DE AMBAS AS PARTES**

CONTRATADA	CONTRATANTE
Prestar serviço apenas naquilo que fora solicitado e contratado hora homem trabalhada.	Entender que o serviço será feito apenas naquilo que o mesmo solicitou e contratou; e PULAR dando uma de desentendido e durante a prestação do serviço; ficar pedindo outros serviços em paralelo dos quais não fora solicitado anteriormente. Evitar se fazer de VÍTIMA. Exemplo: Mais sabe o que é..., você não poderia fazer mais isto aqui também? Olha isto aqui eu não sei fazer...; olha você poderia ver mais esta máquina aqui que está com problemas? Este software aqui parou, você poderia verificar também? Você poderia também ficar no telefone e no chat resolvendo meus problemas?
Se fora solicitado o serviço nas máquinas 01,02 e 03; fazer os serviços apenas nestas máquinas.	Se contratou os serviços nas máquinas 01,02 e 03; NÃO, pedir serviços adicionais nas máquinas 04,05,06 e até 07 ou mais. <b>Entender que se durante a prestação dos serviços pedir os mesmos, irá pagar a mais pelos mesmos.</b>
Fazer o serviço no tempo do SLA de atendimento agendado. Período para iniciar o atendimento é de 12 à 24 horas no horário comercial e se for fora do horário comercial, terá uma taxa de hora extra.	Entender que o prestador tem uma agenda a ser cumprida com os seus clientes, e que não é porque ele precisa do serviço para ontem e com urgência, que será feito. Obs: Ficar reclamando e chorando no WhatsApp não é uma atitude adequada.
<b>SENHAS</b> ; as senhas pessoais do cliente é de única e inteira responsabilidade do cliente para todos os serviços que o mesmo tem na sua vida digital. O contratado tem que ter as senhas dos acessos, para poder em alguns casos prestar o devido serviço. O contratado é isento da responsabilidade de ter que esperar o contratante achar as suas senhas.	Entender que é de <b>IMPORTANTE RESPONSABILIDADE</b> saber todas as suas senhas dos acessos em todos os serviços digitais que faz uso e também dos fornecedores dos serviços que contratou; para assim dar acesso ao técnico fazer o procedimento operacional. Imagine que se o técnico cobra por hora para prestar suporte técnico e você ficar uma hora para procurar a sua senha; você irá pagar a hora corrida.
Receber todos os chamados por e-mail com a descrição do serviço solicitado com cópia para o departamento financeiro da pessoa quem irá pagar pelo serviço. Exemplo: Solicito suporte técnico remoto na máquina 01 para fazer os seguintes serviços, XYZ. Obs: Solicitações por whatsapp serão	Entender os procedimentos das aberturas dos chamados junto a empresa Onocomp Marketing Digital.  Entender os procedimentos para aberturas de chamados com e sem contrato.

 Site: <https://www.onocomp.com.br>

Rua: Coronel Hélio de Lima Carvalho, N° 43 - Cep: 02553-080 / São Paulo-SP

Celulares: OI 9.6709-3022 / TIM 9.8605-5657

 E-mail: [carlos.ono@onocomp.com.br](mailto:carlos.ono@onocomp.com.br)

consideradas depois que assim enviar por e-mail também; e não é porque solicitou por whatsapp e ou qualquer outro comunicador digital no ato; que o serviço será feito no ato.	Entender os procedimentos para aberturas de chamados avulsos.
Se tiver custos do deslocamento do profissional para até a empresa do cliente final; é o cliente final quem irá pagar as custas e deslocamento do mesmo.	O tomador está ciente que irá pagar às custas do deslocamento (CONTRATADA) para vir até a sua empresa e para voltar também quando assim for necessário.
Entender o que o cliente quer solicitar: - Consultoria - Assessoria - Suporte Técnico	Entender qual tipo de serviço quer tomar do prestador: - Consultoria - Assessoria - Suporte Técnico
Ensinar o cliente que contratou o serviço de informática, o que é da minha responsabilidade e do meu papel fazer e o que não é da minha responsabilidade / papel fazer. Exemplo: Não é da minha responsabilidade ensinar o cliente a mexer no celular do mesmo.	Entender que o técnico contratado veio com a lista de serviço solicitada para fazer os serviços solicitados. Não é da responsabilidade do técnico, ensinar a pessoa contratante a mexer no celular pessoal do mesmo e nem se responsabilizar por resolver problemas pessoais do mesmo com relação a senhas e saber mexer em apps e softwares.
Mapear toda a rede de computadores, servidores, softwares e sistemas operacionais da empresa e fazer um relatório se assim for solicitado. Mapear o que é pirataria e o que é original para saber aonde estão os problemas que causam as dores dos usuários finais.	Entender que quando não existe departamento de informática; o cliente deve ter um relatório básico dos mapeamentos de todo o parque de informática da sua empresa e pagar para que o técnico faça isto.
Toda comunicação e atendimentos aos clientes são feitas por e-mail, ligações e vídeo conferências. Ficar ouvindo longos áudios das lamentações e dores dos clientes perde a produtividade. Exemplo: 3 minutos de áudio de 20 clientes são 60 minutos = 1 hora de áudios que podem gerar brigas e ruídos nas comunicações do dia.	Sempre enviar e-mails e ou ligar para fazer as devidas solicitações prévias dos suportes técnicos de informática. E não é porque já chamou que já vai ser atendido. Entender que o técnico pode estar em outro atendimento e ou reunião com outro cliente. Evitar ficar enviando longos áudios por whatsapp; desabafando e reclamando as dores do departamento de informática. Gera muitos ruídos, brigas e más interpretações neste tipo de comunicação.

Site: <https://www.onocomp.com.br>

Rua: Coronel Hélio de Lima Carvalho, N° 43 - Cep: 02553-080 / São Paulo-SP

Celulares: OI 9.6709-3022 / TIM 9.8605-5657

E-mail: [carlos.ono@onocomp.com.br](mailto:carlos.ono@onocomp.com.br)

## INFORMÁTICA

Informática é um termo usado para descrever o conjunto das ciências relacionadas à coleta, armazenamento, transmissão e processamento de informações em meios digitais, estando incluídas neste grupo: a ciência da computação, os sistemas de informação, a teoria da informação, o processo de cálculo, a análise numérica e os métodos teóricos da representação dos conhecimentos e da modelagem dos problemas. Mas também a informática pode ser entendida como ciência que estuda o conjunto de informações e conhecimentos por meios digitais.

O termo informática, sendo dicionarizado com o mesmo significado amplo nos dois lados do Atlântico, assume em Portugal o sentido sinônimo da ciência da computação, enquanto que no Brasil é habitualmente usado para referir especificamente o processo de tratamento da informação por meio de máquinas eletrônicas definidas como computadores.

O estudo da informação começou na matemática quando nomes como Alan Turing, Kurt Gödel e Alonzo Church começaram a estudar que tipos de problemas poderiam ser resolvidos, ou computados, por elementos humanos que seguissem uma série de instruções simples, independentemente do tempo requerido para isso. A motivação por trás destas pesquisas era o avanço durante a revolução industrial e da promessa que máquinas poderiam futuramente conseguir resolver os mesmos problemas de forma mais rápida e mais eficaz. Do mesmo jeito que as indústrias manuseiam matéria-prima para transformá-la em um produto final, os algoritmos foram desenhados para que um dia uma máquina pudesse tratar informações.

Fonte: <https://pt.wikipedia.org/wiki/Inform%C3%A1tica>

Pesquisado em 12/08/2021 às 13:43



Download from  
Dreamstime.com  
This watermark-free image is for previewing purposes only.

5627125

Robert Ruggiero | Dreamstime.com

Site: <https://www.onocomp.com.br>

Rua: Coronel Hélio de Lima Carvalho, N° 43 - Cep: 02553-080 / São Paulo-SP

Celulares: OI 9.6709-3022 / TIM 9.8605-5657

E-mail: [carlos.ono@onocomp.com.br](mailto:carlos.ono@onocomp.com.br)



Site: <https://www.onocomp.com.br>

Rua: Coronel Hélio de Lima Carvalho, N° 43 - Cep: 02553-080 / São Paulo-SP

Celulares: OI 9.6709-3022 / TIM 9.8605-5657

E-mail: [carlos.ono@onocomp.com.br](mailto:carlos.ono@onocomp.com.br)

**SAÚDE DO SEU COMPUTADOR**

