

Tipo do Documento	<b>PROCEDIMENTO / ROTINA</b>	POP.SETISD.001 – Página 1/9	
Título do Documento	Atendimento inicial ao usuário N1	Emissão: 29/06/2023	Próxima revisão: 29/06/2025
		Versão: 01	

## 1. OBJETIVO(S)

Padronizar processo e práticas de atendimento inicial com o usuário (N1), classificação e atribuição de chamados.

## 2. MATERIAL

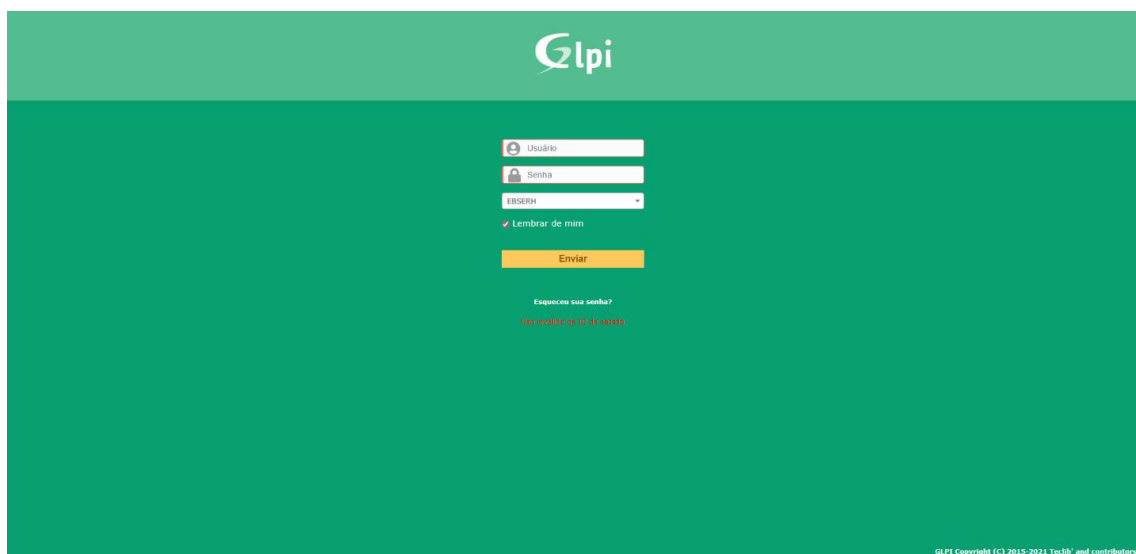
- Microcomputador com UltraVNC Viewer;
- Acesso à internet;
- Conta com privilégios de administrador (AD);
- Conta de usuário EBSERH;
- Ramal telefônico.

## 3. DESCRIÇÃO DOS PROCEDIMENTOS

### 3.1. Acesso ao sistema GLPI

Acessar o sistema GLPI (<http://helpdesk.hugd.ebserh.gov.br/glpi>), realizando login com usuário e senha previamente fornecidos pelo responsável (figura 1).

Figura 1 – Imagem do sistema GLPI.



Fonte: print da página de acesso do sistema.

Tipo do Documento	<b>PROCEDIMENTO / ROTINA</b>	POP.SETISD.001 – Página 2/9	
Título do Documento	Atendimento inicial ao usuário N1	Emissão: 29/06/2023	Próxima revisão: 29/06/2025
		Versão: 01	

Em seguida, veja a tela inicial do sistema (Abertura de chamado).

Para visualizar o quadro de chamados, entre na guia “Assistência” e na opção “Chamados”.



Será exibida uma página com os chamados totais, opções de procura e o quadro de chamados logo abaixo.

ID	Status	Data de abertura	Categoria	Responsável	Atividade	Localização	Última atualização	Tempo para resolução	Tempo de resposta	Nota	Problema	SLA - Cumprimento	SLA - Tempo para resolução	Estimativa de tempo	Estimativa de tempo de espera	Solução
22114	Em andamento (atribuído)	26-09-2022 07:06	TI - SERVIÇO DE IMPRESSÃO E INSTALAÇÃO DE impressoras de rede	Wagner Pereira Gomes	Classificação de Impressão	Recursos	26-09-2022 08:01	26-09-2022 07:54	00:00	5	Problema	SLA - Cumprimento	SLA - Tempo para resolução	1 minuto	0 segundos	Solução em até 15 min
23116	Em andamento (atribuído)	26-09-2022 08:08	TI - SERVIÇO DE IMPRESSÃO E INSTALAÇÃO DE impressoras de rede	Wagner Pereira Gomes	Classificação de Impressão	Recursos	26-09-2022 08:01	26-09-2022 08:30	00:00	5	Problema	SLA - Cumprimento	SLA - Tempo para resolução	31 segundos	0 segundos	Solução em até 45 min
31112	Em andamento (atribuído)	26-09-2022 07:02	TI - SERVIÇO DE IMPRESSÃO E INSTALAÇÃO DE impressoras de rede	Wagner Pereira Gomes	Classificação de Impressão	Recursos	26-09-2022 07:06	26-09-2022 08:22	00:00	5	Problema	SLA - Cumprimento	SLA - Tempo para resolução	1 segundo	0 segundos	Solução em até 15 min

Tipo do Documento	PROCEDIMENTO / ROTINA	POP.SETISD.001 – Página 3/9	
Título do Documento	Atendimento inicial ao usuário N1	Emissão: 29/06/2023	Próxima revisão: 29/06/2025
		Versão: 01	

### 3.2. Analisando um chamado

Os chamados possuem: Título, Categoria, Requerente, Data de abertura, Status, Atribuição de Técnico e Tipo, Grupo, Localização.

- **Título:** Definido pelo usuário.
- **Categoria:** Categoria do chamado, também definida pelo usuário (podendo estar em uma categoria errada).
- **Requerente:** Representa o colaborador que fez a solicitação, com no qual será feito contato para solução do chamado

ID	Título	Status	Data de abertura	Categoria	Requerente	Atribuído	Atribuído	Localização	Última atualização	Tempo para atendimento	Tempo para solução	Data da solução	Prioridade	Tipo	Procurar de satisfação	SLAs - SLAs para atendimento	SLAs - SLAs para solução	Estatísticas - Leve em conta o tempo	Estatísticas - Tempo de espera	Estatísticas - Tempo de solução	Solução
23114	[SERVIÇO DE IMPRESSÃO E DIGITALIZAÇÃO] impressora de pubiceros não funciona	Em atendimento (atribuído)	26-09-2022 07:49	TI > SERVIÇO DE IMPRESSÃO E DIGITALIZAÇÃO > Verificar problema de impressão	Wellington Marcoz Assis Camolez	Claudnei Castano dos Santos	N2	Recepção > Recep. Internação	26-09-2022 08:01	26-09-2022 07:54	26-09-2022 08:49		Muito alta	Incidente	★★★★★	Captura em até 05 min	Solução em até 1hr (SLA 1h)	1 minuto	0 segundo	0 segundo	Qualquer status - solução

### 3.3. Status

Serão exibidos no quadro chamados com status: “Pendente”, “Em atendimento (atribuído)”, “Em atendimento (planejado)”, “Solucionado” e “Fechado”.

- **Em atendimento (atribuído):** Status no qual um chamado está atribuído a um grupo, podendo ou não estar ainda associado a um técnico para solução.
- **Em atendimento (planejado):** Status no qual um chamado está planejado para ser atendido em um período específico.
- **Pendente:** Status no qual um chamado está pendente de solução, geralmente depende insumos, materiais ou terceiros, também pode estar com uma solução em desenvolvimento.
- **Solucionado:** Status em que um chamado foi recentemente solucionado, e logo será alterado automaticamente para fechado
- **Fechado:** Status final de um chamado concluído.

### 3.4. Trabalhando um chamado

Ao clicar no título de um chamado, será exibida a seguinte tela, com todas as informações dele.

Tipo do Documento	<b>PROCEDIMENTO / ROTINA</b>	POP.SETISD.001 – Página 4/9	
Título do Documento	Atendimento inicial ao usuário N1	Emissão: 29/06/2023	Próxima revisão: 29/06/2025
		Versão: 01	

The screenshot displays the GLPI web interface. The main content area shows a ticket titled "[COMPUTADOR] URGENTE - Instalação do SIL" with ID 23119. Key details include:
 

- Data de abertura:** 26-09-2022 08:00:41
- Por:** Nayara Halmy Maran
- Última atualização:** 26-09-2022 08:01 por Fernando Bazanella
- Tempo para atendimento:** 26-09-2022 08:30 (Captura em até 30 min)
- Tempo para solução:** 26-09-2022 12:00 (Seleção em até 4h (SLA de))
- Tempo interno para atendimento:** (empty)
- Tempo interno para solução:** (empty)
- Tipo:** Requisição
- Categoria:** COMPUTADOR > Atualizar sistema operacional
- Status:** Em atendimento (atribuído)
- Origem da requisição:** Helpdesk
- Aprovação:** Não está sujeita a aprovação
- Impacto:** Médio
- Localização:** Recepção > Recep. Laboratorio
- Prioridade:** Baixa
- Ator (Requerente):** Nayara Halmy Maran
- Observador:** (empty)
- Atribuído (Técnico):** Fernando Bazanella

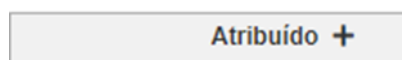
 The interface also shows a sidebar with navigation options like 'Processando chamado', 'Chamado', 'Estatísticas', etc., and a top navigation bar with 'Ativos', 'Assistência', 'Gerência', etc.

O Suporte N1, tem a função de gerenciar os chamados quando chegam, corrigir as informações do mesmo como categoria, tipo, atribuição e designar um grupo e\ou tecnico para realizar o atendimento (conforme determinado previamente pela equipe), sendo:

- N1: Atendimento e solução remota;
- N2: Atendimento e solução presencial;
- N3: atendimentos específicos direcionados para a equipe HUGD (previamente determinados por categoria ou outra especificidade).

### 3.5. Atribuindo a um grupo técnico \ Técnico

É sempre necessário atribuir um técnico a um chamado, mesmo quando a si mesmo, conforme as especificações determinadas de nível (N1, N2 e N3).



Tipo do Documento	<b>PROCEDIMENTO / ROTINA</b>	POP.SETISD.001 – Página 5/9	
Título do Documento	Atendimento inicial ao usuário N1	Emissão: 29/06/2023	Próxima revisão: 29/06/2025
		Versão: 01	

Chamado - ID 23112

Etiquetas

Data de abertura 25-09-2022 09:06:37 Por Leonardo Saboia Paz

Última atualização 26-09-2022 07:06 por Fernando Bazanella

Tempo para atendimento 26-09-2022 07:15 Tempo para solução 26-09-2022 08:00

Tempo interno para atendimento Tempo interno para solução

Tipo Incidente Categoria **TI > SISTEMAS > Verificar problema**

Status Pendente Origem da requisição Helpdesk

Aprovação Não está sujeita a aprovação

Impacto Médio Localização ... dos > Unidade de Terapia Intensiva Pediátrica

Prioridade Alta

Ator Leonardo Saboia Paz Requerente + Observador + Atribuído +  
Fernando Bazanella  
N1

### 3.6. Categorias específicas

- TI > AGHU > Solicitar liberação de acesso
- TI > SISTEMAS > SEI! > Atualização cadastral
- TI > SISTEMAS > SEI! > Inclusão de unidade/cargo
- TI > SISTEMAS > SEI! > Solicitar acesso
- TI > SERVIÇO DE COMPARTILHAMENTO DE ARQUIVOS > Conceder permissão em pasta
- TI > INTERNET > Liberar Página
- TI > INTERNET > Bloquear Página
- TI > CORREIO ELETRÔNICO > Criar caixa compartilhada
- TI > CORREIO ELETRÔNICO > Adicionar membros em caixa compartilhada

#### 3.6.1. Verificar se o usuário tem privilégios para a demanda

Este tipo de chamado só pode ser realizado pelo chefe do setor ou responsável pela comissão.

Tipo do Documento	<b>PROCEDIMENTO / ROTINA</b>	POP.SETISD.001 – Página 6/9	
Título do Documento	Atendimento inicial ao usuário N1	Emissão: 29/06/2023	Próxima revisão: 29/06/2025
		Versão: 01	

Exemplo de chamado da categoria TI > AGHU > Solicitar liberação de acesso.

21-09-2022 13:27 Ticket# 23054 description

**Criação de usuário no AGHU**

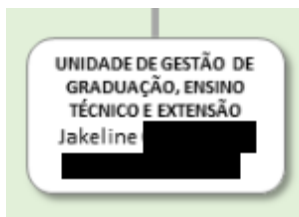
**Dados do formulário**

**Dados do Colaborador**

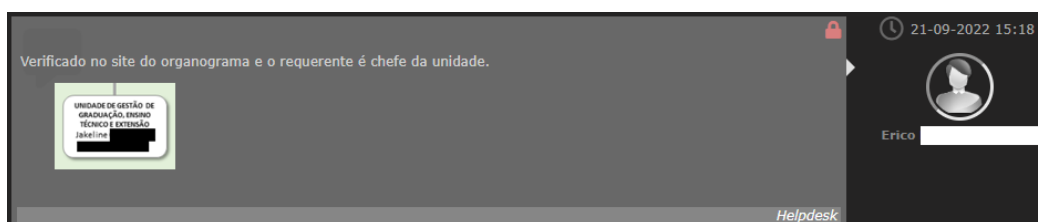
- 1) Nome completo : [redacted]
- 2) CPF : [redacted]
- 3) E-mail particular : [redacted]
- 4) Setor : [redacted]
- 5) Chefia : Jakeline [redacted]
- 6) Tipo do vínculo : Estagiário
- 7) Curso de graduação : Medicina
- 8) O colaborador utilizará o AGHU? : Sim
- 9) Data de finalização do vínculo : [redacted]
- 10) Termo de Responsabilidade : Documento anexado

Para verificar se a pessoa é chefe do setor (Conforme POP N° 55) acesse o organograma do HU-UGD em [www.gov.br/ebserh/pt-br/hospitais-universitarios/regiao-centro-oeste/hu-ufgd/acesso-a-informacao/institucional](http://www.gov.br/ebserh/pt-br/hospitais-universitarios/regiao-centro-oeste/hu-ufgd/acesso-a-informacao/institucional).

Exemplo de nome exibido no organograma.



Exemplo de acompanhamento após verificação.



Caso a solicitação seja referente a uma comissão, verifique o anexo que deve estar inserido no chamado pelo requerente.

Tipo do Documento	<b>PROCEDIMENTO / ROTINA</b>	POP.SETISD.001 – Página 7/9	
Título do Documento	Atendimento inicial ao usuário N1	Emissão: 29/06/2023	Próxima revisão: 29/06/2025
		Versão: 01	

Exemplo de chamado para solicitação de Acesso ao SEI! (TI > SISTEMAS > SEI! > Solicitar acesso) para uma comissão.

[SISTEMAS] Acesso ao SEI Ticket#: 23099 description

**Dados do formulário**

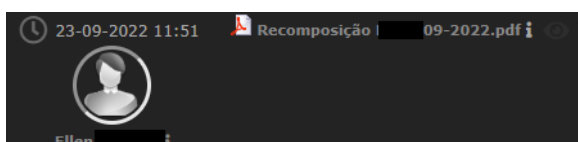
Detalhamento do chamado

- 1) Título : Acesso ao SEI
- 2) Categoria : SISTEMAS
- 3) Solicitação (SISTEMAS) : SEI!
- 4) Solicitação (SEI) : Solicitar acesso
- 5) Acesso a uma comissão, comitê, núcleo, equipe, GT, etc.? : Sim
- 6) Número de patrimônio do computador : [REDACTED]
- 7) Descrição : Solicito inclusão de membro externo ao SEI do [REDACTED] Portaria e termo de compromisso em anexo.

**Dados do demandante**

- 8) Usuário da rede interna (login) : [REDACTED]
- 9) Ramal : [REDACTED]
- 10) Lotação : [REDACTED]

Exemplo de acompanhamento feito pelo requerente, sobre a comissão.



Exemplo de informação de presidente de uma comissão, anexa em PDF.

**RESOLVE:**

Art. 1º - **RECOMPOR** a Comissão Técnica Permanente do [REDACTED] do Hospital Universitário da Universidade Federal da Grande Dourados, filial da Ebsersh, com os membros a seguir:

Ellen [REDACTED] - **Presidente** [REDACTED]

Em caso positivo, ou seja, usuário é chefe do setor ou responsável pela comissão, o chamado poderá ser resolvido pelo N1, ou atribuído ao N3, de acordo com o nível solucionador da categoria correspondente.

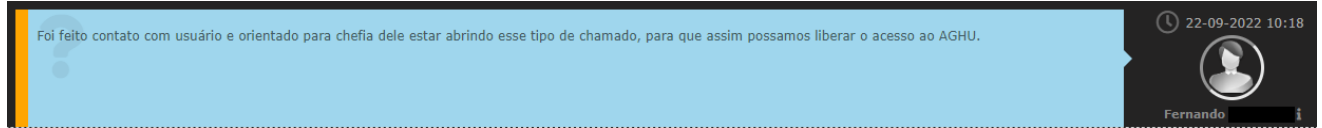
Em caso negativo, quando o usuário não é chefe do setor, nem responsável pela comissão, deve se orientá-lo para que solicite a chefia a abertura do chamado o, ou comprove a documentação de que é chefe/responsável.

Deve se alterar a categoria para "Orientar usuário" inserir um acompanhamento confirmado as verificações, e solucionar o chamado.

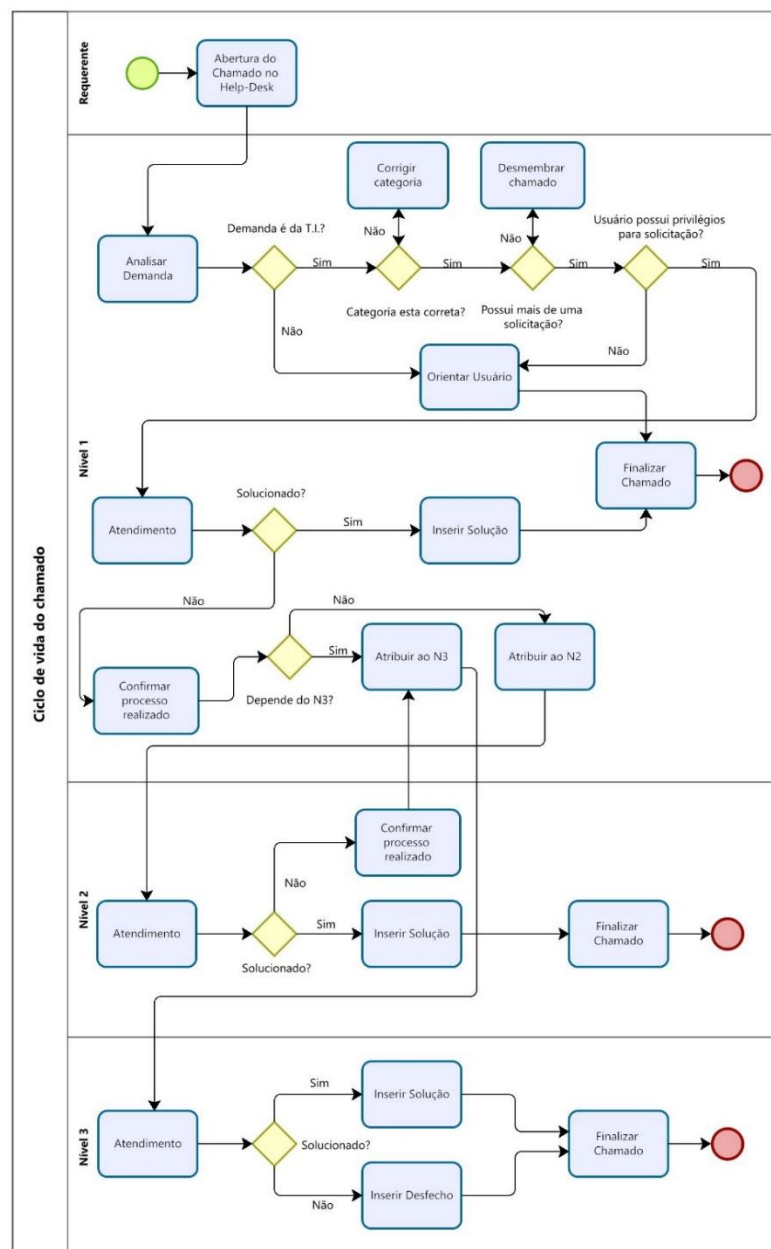
Categoria \* TI > AGHU > Orientar usuário

Tipo do Documento	<b>PROCEDIMENTO / ROTINA</b>	POP.SETISD.001 – Página 8/9	
Título do Documento	Atendimento inicial ao usuário N1	Emissão: 29/06/2023	Próxima revisão: 29/06/2025
		Versão: 01	

Exemplo de Solução, quando um requerente não é chefe do setor.



### 3.7. Ciclo de vida do chamado



Tipo do Documento	<b>PROCEDIMENTO / ROTINA</b>	POP.SETISD.001 – Página 9/9	
Título do Documento	Atendimento inicial ao usuário N1	Emissão: 29/06/2023	Próxima revisão: 29/06/2025
		Versão: 01	

#### 4. HISTÓRICO DE REVISÃO

VERSÃO	DATA	DESCRIÇÃO DA ALTERAÇÃO
01	23/05/2022	Elaboração do documento.

<b>Elaboração</b> Rodrigo Teixeira Fernandes Leandro Marcel Freitas e Santos	Data: 23/05/2022
<b>Análise</b> André Fernando Pereira - UISTI Filipe Augusto Lins Martins - UISTI	Data: 17/11/2022
<b>Validação</b> Fuad Fayez Mahmoud – STGQ	Data: 14/02/2023
<b>Aprovação</b> Colegiado Executivo	Data: 29/06/2023

Assinado eletronicamente no processo SEI 23529.015978/2022-36