

| | | | |
|---------------------|------------------------------|-----------------------------|--------------------------------|
| Tipo do Documento | PROCEDIMENTO / ROTINA | POP.SETISD.003 – Página 1/5 | |
| Título do Documento | Capturar Chamado | Emissão: 29/06/2023 | Próxima revisão: 29/06/2025 |
| | | Versão: 1.0 | |

1. OBJETIVO

Instruir procedimento padrão para captura de chamado.

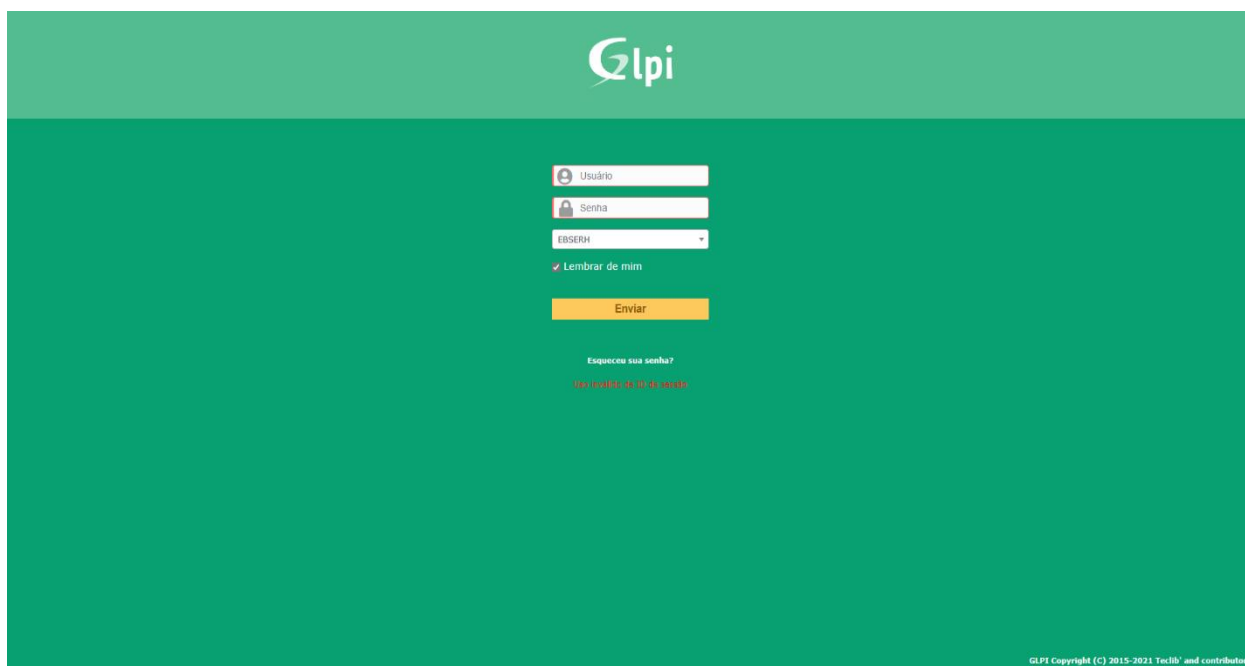
2. MATERIAL

Ferramentas para manutenção de equipamentos, acesso ao rede e intranet do HU-UFGD.

3. DESCRIÇÃO DOS PROCEDIMENTOS

3.1. Acesso ao sistema GLPI

- Acessar o sistema GLPI - <http://helpdesk.hugd.ebserh.gov.br/glpi>.



- Realizar login com usuário e senha (previamente fornecido pelo responsável).

| | | | |
|---------------------|------------------------------|-----------------------------|--------------------------------|
| Tipo do Documento | PROCEDIMENTO / ROTINA | POP.SETISD.003 – Página 2/5 | |
| Título do Documento | Capturar Chamado | Emissão: 29/06/2023 | Próxima revisão: 29/06/2025 |
| | | Versão: 1.0 | |

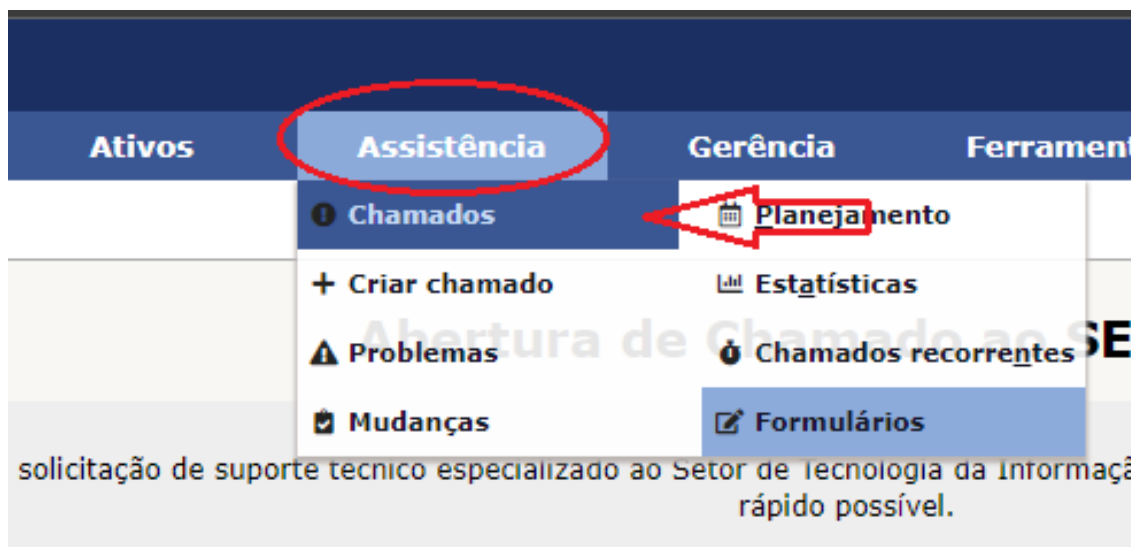
- Em seguida, verá a tela inicial do sistema (Abertura de chamado).

The screenshot shows the GLPI web interface. The main navigation bar includes 'Ativos', 'Assistência', 'Gerência', 'Ferramentas', 'Administração', and 'Configurar'. The 'Assistência' menu is active, and the 'Formulários' sub-menu is selected. The page title is 'Abertura de Chamado ao SETISD'. The form contains the following sections:

- Detalhamento do chamado:**
 - Título ***: Informar um título que facilite a identificação de seu chamado para o SOPTI.
 - Categoria ***: Informar uma categoria para classificar seu chamado.
- Dados do demandante:**
 - Ramal ***: Informar o ramal.
 - Lotação ***: Informar sua lotação conforme o Organograma da Ebserh.

An 'Enviar' button is located at the bottom of the form.

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



| | | | |
|---------------------|------------------------------|-----------------------------|-----------------------------|
| Tipo do Documento | PROCEDIMENTO / ROTINA | POP.SETISD.003 – Página 3/5 | |
| Título do Documento | Capturar Chamado | Emissão: 29/06/2023 | Próxima revisão: 29/06/2025 |
| | | Versão: 1.0 | |

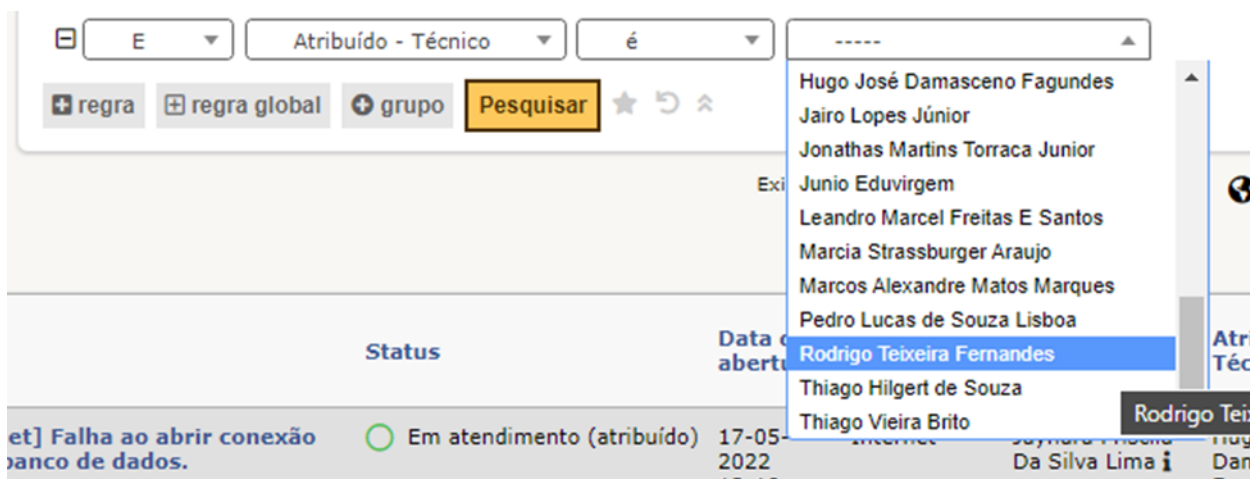
- Será exibida uma página com os chamados totais, opções de procura e o quadro de chamados logo abaixo.

3.2. Localizar chamados atribuídos

- Por padrão GLPI irá filtrar os chamados por “Não solucionados”.
- Usando a **+ regra** ferramenta + Regra é possível filtrar por demais maneiras.

| | | | |
|---------------------|------------------------------|-----------------------------|--------------------------------|
| Tipo do Documento | PROCEDIMENTO / ROTINA | POP.SETISD.003 – Página 4/5 | |
| Título do Documento | Capturar Chamado | Emissão: 29/06/2023 | Próxima revisão: 29/06/2025 |
| | | Versão: 1.0 | |

- Para localizar chamados atribuídos a você, use o filtro Atribuído – Técnico + é + seu nome.



- Serão exibidos no quando todos os chamados atribuídos a essa pessoa.

| ID | Título | Status | Data de abertura | Categoria | Requerente - Requerente | Atribuído - Técnico | Atribuído - Grupo Técnico | Localização | Última atualização | Tempo para atendimento + Progresso | Tempo para solução + Progresso | Prioridade | Duração total | Pesquisa de satisfação - Satisfação |
|-------|--|----------|------------------|-----------|----------------------------------|----------------------------|---------------------------|---|--------------------|------------------------------------|--------------------------------|------------|---------------|-------------------------------------|
| 21331 | [Programas] problemas de acesso ao excel | Pendente | 17-05-2022 16:39 | Programas | Jacqueline Fioramonte | Rodrigo Teixeira Fernandes | INFRATI | Gerência de Atenção à Saúde > Divisão Médica > Setor de Cuidados Especializados > Unidade de Saúde da Mulher | 17-05-2022 16:54 | | | Média | 0 segundo | ☆☆☆☆☆ |
| 21329 | [Internet] sem internet | Pendente | 17-05-2022 16:01 | Internet | Jeda Romero Alves Da Silva Assis | Rodrigo Teixeira Fernandes | INFRATI | Gerência Administrativa > Divisão de Administração e Finanças > Setor de Administração > Unidade de Compras e Lotações | 17-05-2022 16:12 | | | Média | 0 segundo | ☆☆☆☆☆ |
| 21318 | [Internet] Computador sem internet | Pendente | 17-05-2022 10:52 | Internet | Josiliani Mota Carbonari | Rodrigo Teixeira Fernandes | INFRATI | Gerência Administrativa > Divisão de Administração e Finanças > Setor de Administração > Unidade de Serviços Gerais | 17-05-2022 15:32 | | | Média | 0 segundo | ☆☆☆☆☆ |
| 21328 | [Internet] mensagem REQUER AUTENTICAÇÃO | Pendente | 17-05-2022 15:22 | Internet | Elena Yoshie Shirota Tomonaga | Rodrigo Teixeira Fernandes | INFRATI | Gerência Administrativa > Divisão de Logística e Infraestrutura Hospitalar > Setor de Abastecimento Farmacêutico e Suprimentos > Unidade de Almoxarifado e Controle de Estoques | 17-05-2022 15:24 | | | Média | 0 segundo | ☆☆☆☆☆ |
| 21324 | [Desktop] Computadores solicitando login a todo instante | Pendente | 17-05-2022 13:35 | Desktop | Ana Santos | Rodrigo Teixeira Fernandes | INFRATI | Unidade de Comunicação Social | 17-05-2022 15:09 | | | Média | 0 segundo | ☆☆☆☆☆ |
| 21327 | [Desktop] Internet | Pendente | 17-05-2022 14:36 | Desktop | Mauro Rafael Ribeiro Campagnoli | Rodrigo Teixeira Fernandes | INFRATI | Gerência de Ensino e Pesquisa | 17-05-2022 15:07 | | | Média | 0 segundo | ☆☆☆☆☆ |

4. HISTÓRICO DE REVISÃO

| VERSÃO | DATA | DESCRIÇÃO DA ALTERAÇÃO |
|--------|------------|-------------------------|
| 01 | 25/05/2022 | Elaboração do documento |

| | | | |
|---------------------|------------------------------|-----------------------------|--------------------------------|
| Tipo do Documento | PROCEDIMENTO / ROTINA | POP.SETISD.003 – Página 5/5 | |
| Título do Documento | Capturar Chamado | Emissão: 29/06/2023 | Próxima revisão: 29/06/2025 |
| | | Versão: 1.0 | |

| | |
|---|--------------------------------------|
| Elaboração Rodrigo Teixeira Fernandes Alessandro Teixeira de Andrade | Data: 25/05/2022 |
| Análise Filipe Augusto Lins Martins – Chefe da UISTI Leandro Marcel Freitas e Santos – Chefe da SETISD | Data: 25/05/2022 Data: 21/11/2022 |
| Validação Fuad Fayez Mahmoud – STGQ | Data: 08/02/2023 |
| Aprovação Colegiado Executivo | Data: 29/06/2023 |

Assinado eletronicamente no processo SEI 23529.015978/2022-36