

Tipo do Documento	PROCEDIMENTO / ROTINA	POP.SETISD.011 – Página 1/3	
Título do Documento	Abrir um chamado - Self Service	Emissão: 29/06/2023	Próxima revisão: 29/06/2025
		Versão: 1.0	

1.OBJETIVO

Demonstrar o correto procedimento de abertura de chamado para um técnico de atendimento.

2.MATERIAL

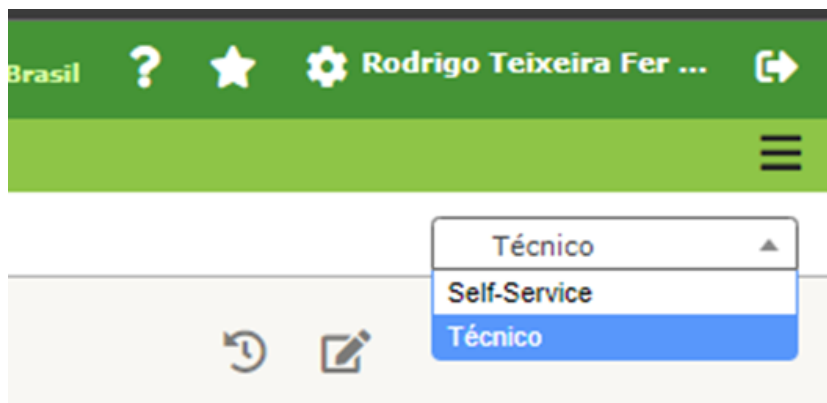
Estar Logado no sistema GLPI com permissão para abrir chamado.

3.DESCRICÃO DOS PROCEDIMENTOS

Em alguns casos será necessário gerar um chamado para um usuário que está sem acesso, ou com algum problema que impossibilite o mesmo.

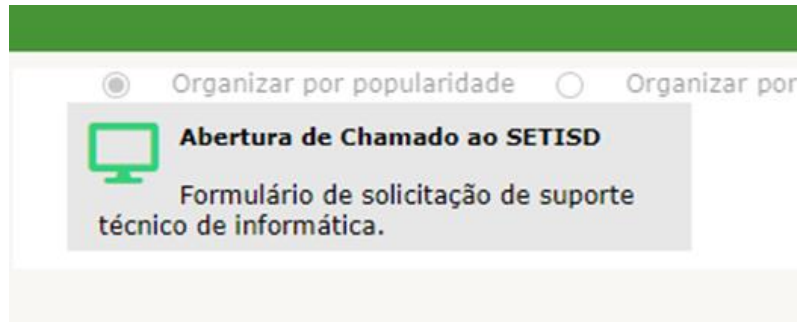
3.1. Abrindo um chamado

- no canto superior direito, mude a interface de técnico para Self-Service.



Tipo do Documento	PROCEDIMENTO / ROTINA	POP.SETISD.011 – Página 2/3	
Título do Documento	Abrir um chamado - Self Service	Emissão: 29/06/2023	Próxima revisão: 29/06/2025
		Versão: 1.0	

- Entre na opção abertura de chamado



- Será exibida a tela do formulário para abertura de Chamado.

Abertura de Chamado ao SETISD

Formulário de solicitação de suporte técnico especializado ao Setor de Tecnologia da Informação e Saúde Digital (SETISD). Ela será atendida o mais rápido possível.

Caso haja dúvidas em como encaminhar suas demandas de informática, acesse o manual através do menu **Ajuda**, ao lado. Outros materiais de consulta estão disponíveis em **Manuais**, no Catálogo de Sistemas.

Detalhamento do chamado

Título *
Informe um título que facilite a identificação de seu chamado para o SOPTI.

Categoria *
Informe uma categoria para classificar seu chamado.

Dados do demandante

Ramal *

Lotação *
Informe sua lotação conforme o Organograma da Ebserh.

[Enviar](#)

- Preencha corretamente a categoria, título, descrição do ocorrido, se é um incidente ou uma requisição, sem esquecer o ramal e setor correto.
- Em alguns casos será necessário gerar um chamado para um usuário que está sem acesso, ou com algum problema que impossibilite o mesmo.
- Obs.: Será necessário corrigir o usuário requerente caso tenha aberto um chamado em nome de um colaborador que por alguma razão específica, não pode fazê-lo

Tipo do Documento	PROCEDIMENTO / ROTINA	POP.SETISD.011 – Página 3/3	
Título do Documento	Abrir um chamado - Self Service	Emissão: 29/06/2023	Próxima revisão: 29/06/2025
		Versão: 1.0	

4. HISTÓRICO DE REVISÃO

VERSÃO	DATA	DESCRIÇÃO DA ALTERAÇÃO
1.0	06/2022	Elaboração Inicial

Elaboração Rodrigo Teixeira Fernandes André Fernando Pereira	Data: 03/06/2022
Análise Jonathas Martins Torraca Junior - UISTI Filipe Augusto Lins Martins - UISTI Leandro Marcel Freitas e Santos - SETISD	Data: 01/08/2022 Data: 06/12/2022 Data: 06/12/2022
Validação Fuad Fayez Mahmoud – STGQ	Data: 14/02/2023
Aprovação Colegiado Executivo	Data: 29/06/2023

Assinado eletronicamente no processo SEI 23529.015978/2022-36