

Tipo do Documento	PROCEDIMENTO / ROTINA	POP.SETISD.083 – Página 1/4	
Título do Documento	CHAMADOS DE VERIFICAÇÃO DE EQUIPAMENTOS	Emissão: 14/12/2023	Próxima revisão: 14/12/2025
		Versão: 01	

1. OBJETIVO(S)

- Instruir e demonstrar verificações que devem ser feitas referente as categorias relacionadas a problemas em equipamento específicos.

2. MATERIAL

- Acesso a ferramenta de gestão de chamados e contato com o usuário requerente

3. DESCRIÇÃO DOS PROCEDIMENTOS

Ao sensibilizar na fila chamados referentes as seguintes categorias:

- TI > COMPUTADOR > Verificar equipamento que não liga
- TI > MONITOR > Verificar problema
- TI > COMPUTADOR > Substituir periféricos e componentes
- TI > TELEFONIA FIXA > Substituir aparelho telefônico
- TI > TELEFONIA FIXA > Verificar mau funcionamento do aparelho
- TI > TELEFONIA FIXA > Verificar serviço indisponível

Deve-se realizar as seguintes averiguações conforme a demanda:

I. Monitor

- O Equipamento está conectado na tomada?
- Os cabos estão bem encaixados?
- Foram verificadas as duas pontas do cabo de energia?
- Foram verificadas as duas pontas do cabo entre o gabinete e o monitor?
- O(s) monitor(es) esta(ão) ligado(s)?

II. Equipamento não liga (Computador)

- O Equipamento está conectado na tomada?
- Os cabos estão bem encaixados?

Tipo do Documento	PROCEDIMENTO / ROTINA	POP.SETISD.083 – Página 2/4	
Título do Documento	CHAMADOS DE VERIFICAÇÃO DE EQUIPAMENTOS	Emissão: 14/12/2023	Próxima revisão: 14/12/2025
		Versão: 01	

- Foram verificadas as duas pontas do cabo de energia?
 - O(s) monitor(es) esta(ão) ligado(s)?
- *Teste de Ping e Acesso remoto.

III. Equipamento sem conexão com a internet

- O cabo de rede está bem encaixado?
 - Foram verificadas as duas pontas do cabo de rede?
 - É Possível acessar o catálogo de sistemas?
- *Teste de Ping e Acesso remoto.

IV. Substituir periféricos e componentes

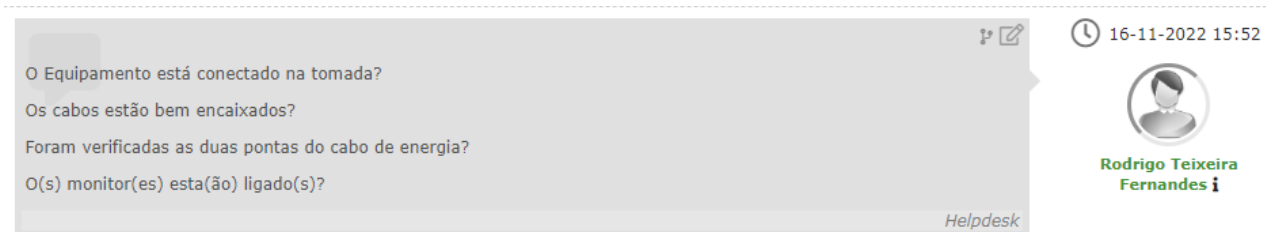
- O item está bem conectado?
- Foi testada outra porta USB?
- Existe algum dano visível ao item?
- Houve algum incidente com o item? (ex: queda de água, fio danificado, etc.)

V. Telefone com problema

- O Equipamento está conectado na tomada?
- O cabo de rede está bem encaixado?
- Foram verificadas as duas pontas do cabo de rede?

Inserir acompanhamento referente a demanda no chamado (figura 1).

Figura 1 – Acompanhamento de demanda.

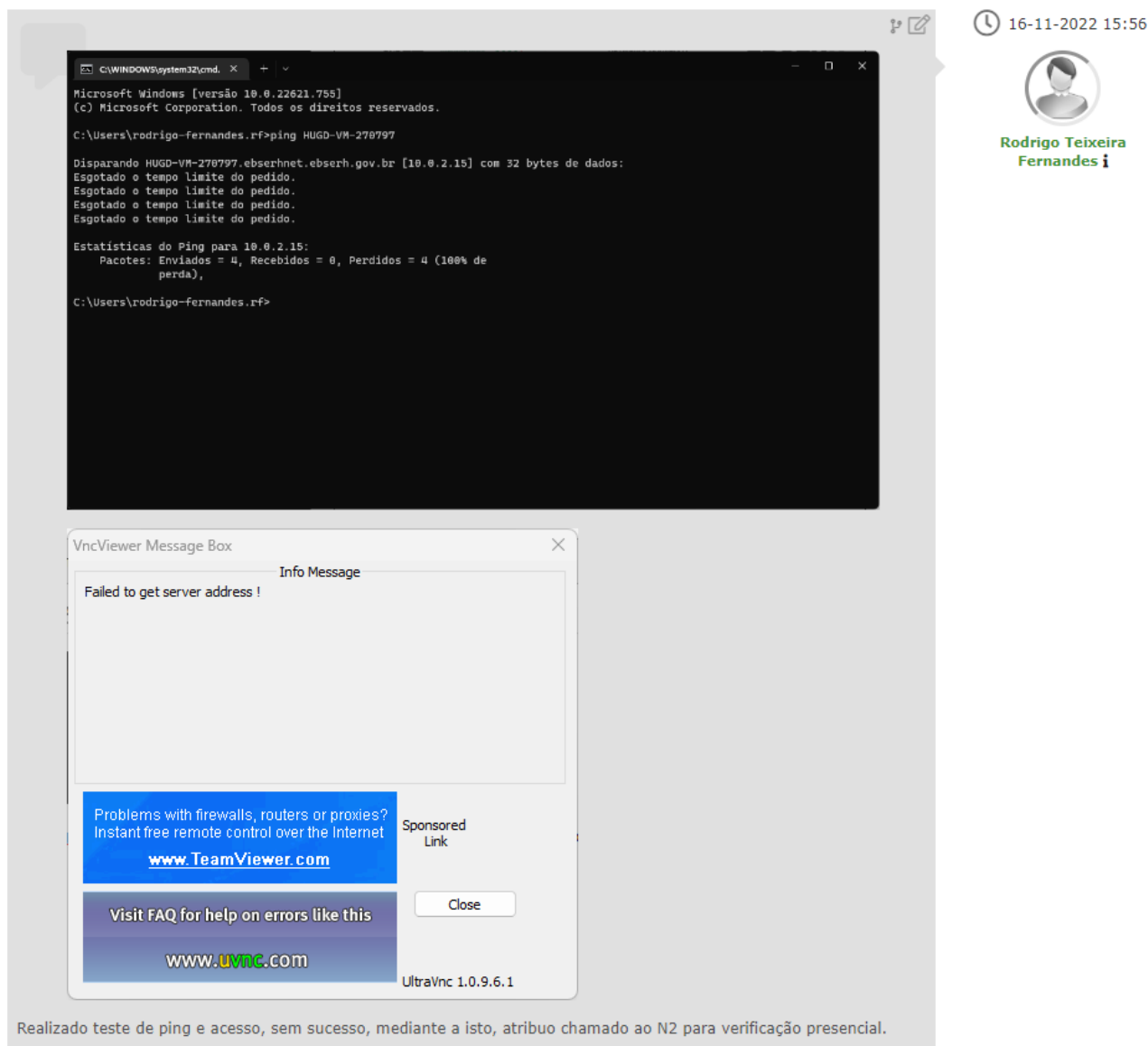


Fonte: print de tela realizada pelo autor.

Tipo do Documento	PROCEDIMENTO / ROTINA	POP.SETISD.083 – Página 3/4	
Título do Documento	CHAMADOS DE VERIFICAÇÃO DE EQUIPAMENTOS	Emissão: 14/12/2023	Próxima revisão: 14/12/2025
		Versão: 01	

Os itens listados com * informam que testes devem ser realizados, e confirmados em acompanhamento (figura 2).

Figura 2 – Teste de ping e acesso remoto.



Fonte: print de tela realizada pelo autor.



Tipo do Documento	PROCEDIMENTO / ROTINA	POP.SETISD.083 – Página 4/4	
Título do Documento	CHAMADOS DE VERIFICAÇÃO DE EQUIPAMENTOS	Emissão: 14/12/2023	Próxima revisão: 14/12/2025
		Versão: 01	

4. HISTÓRICO DE REVISÃO

VERSÃO	DATA	DESCRIÇÃO DA ALTERAÇÃO
01	16/11/2022	Elaboração de POP.

Elaboração Rodrigo Teixeira Filipe Augusto Lins Martins	Data: 16/11/2022
Análise Thiago Hilgert de Souza - UISTI André Fernando Pereira - UISTI	Data: 16/11/2022 Data: 07/12/2022
Validação Fuad Fayez Mahmoud – STGQ	Data: 05/12/2023
Aprovação Leandro Marcel Freitas e Santos - chefe do SETISD Colegiado Executivo	Data: 07/12/2022 Data: 14/12/2023

Assinado eletronicamente no processo SEI 23529.017677/2023-28