

# POP

HC-UFTM/EBSERH

## Abertura de Chamados no Sistema GLPI

Versão: 3 | 2014

**SUPERINTENDENTE**

LUCIANA DE ALMEIDA SILVA TEIXEIRA

**CHEFE DE SETOR DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E SAÚDE DIGITAL**

FERNANDO EDUARDO RESENDE MATTIOLI

**CHEFE DA UNIDADE DE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO E INTELIGÊNCIA DE DADOS**

DELANA MARCIA SOUZA SILVA

**ELABORAÇÃO DA VERSÃO ATUAL**

Alex José Ribeiro, Unidade de Sistemas de Informação e Inteligência de Dados

Delana Márcia Souza Silva, Unidade de Sistemas de Informação e Inteligência de Dados

**ANÁLISE**

Delana Márcia Souza Silva, Unidade de Sistemas de Informação e Inteligência de Dados

**VALIDAÇÃO TÉCNICA**

Fernando Eduardo Resende Mattioli, Setor de Tecnologia da Informação e Saúde Digital

**REGISTRO, VALIDAÇÃO DE FORMA E REVISÃO**

Ana Paula Corrêa Gomes, Comissão de Gestão da Qualidade Documental

**APROVAÇÃO**

Rodrigo Juliano Molina, Superintendência

Data da emissão: 11/12/2024

Código do documento: POP.SETISD.016

ISBN:

*Cópia eletrônica não controlada. Permitida a reprodução parcial ou total, desde que indicada a fonte e sem fins lucrativos. © 2024, Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares. Todos os direitos reservados*  
[www.ebserh.gov.br](http://www.ebserh.gov.br)



## 1. OBJETIVO

Este documento tem como objetivo proporcionar aos servidores técnico-administrativos, docentes, discentes, estagiários e prestadores de serviços do Hospital de Clínicas da Universidade Federal do Triângulo Mineiro (HC-UFTM) orientações sobre o uso do Sistema de Abertura de Chamados. Esta solução intermedia a comunicação entre os diversos setores do HC com o Setor de Tecnologia da Informação e Saúde Digital (SETISD), o Setor de Hotelaria Hospitalar, a Unidade de Suporte Operacional, a solicitação de atendimento de maqueiros e o Serviço de Telefonia.

Espera-se com este documento, descrever o procedimento para abertura de chamados técnicos através do software livre GLPI (Gestão Livre de Parque de Informática), sanando as dúvidas dos usuários da ferramenta, no que diz respeito à abertura e manipulação de chamados.

## 2. DESCRIÇÃO DOS PROCEDIMENTOS

Os sistemas de chamados poderão ser acessados pelo Portal de Serviços (<http://10.4.0.8>) (figura 1) ou digitando o seu respectivo endereço no navegador Mozilla Firefox, Google Chrome ou Microsoft Edge.

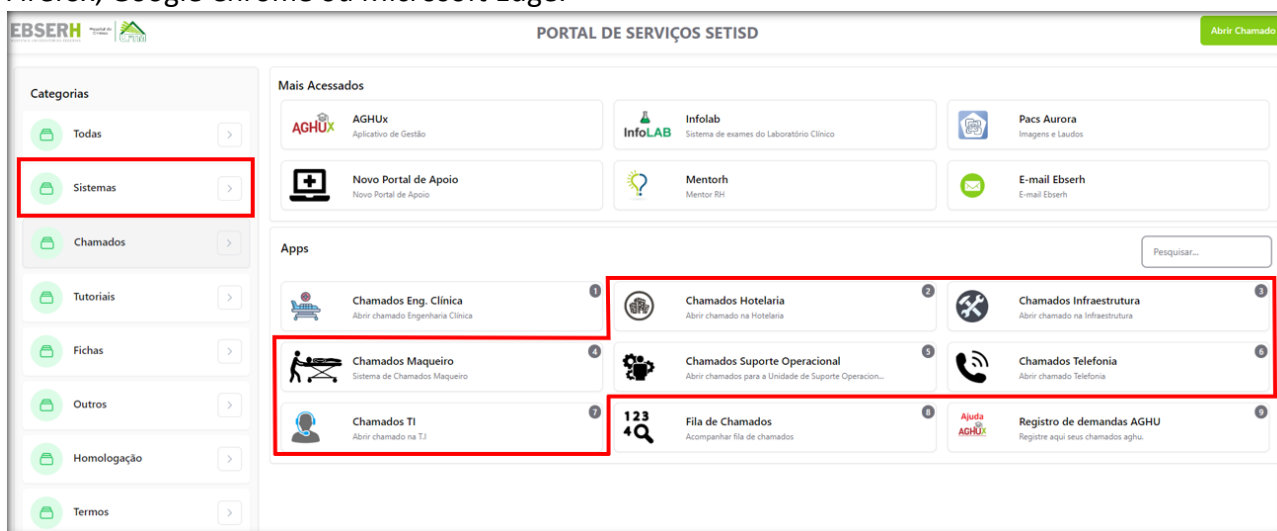


Figura 1 – ícones dos sistemas de chamados

- SETISD: <https://10.4.0.72/setisd/public>
- Hotelaria: <https://10.4.0.72/hotelaria/public>
- Infraestrutura Física: <https://10.4.0.72/infra/public>
- Solicitação de Maqueiro: <https://10.4.0.72/maqueiro/public>
- Suporte Operacional: <https://10.4.0.72/usop/public>
- Telefonia: <https://10.4.0.72/telefonica/public>

Deverá ser realizado o processo de *login*, informando suas credenciais de *login* de rede e senha, mesma utilizada para acessar o computador.

### 2.1 Abertura do Chamado

a) Ao lado esquerdo da tela (1), é possível visualizar os grupos de categorias que separam os cards. Clique acima do grupo de categoria para filtrar o tipo de atendimento que deseja solicitar ou pode-se realizar a busca (2) através do campo de pesquisa (figura 2);

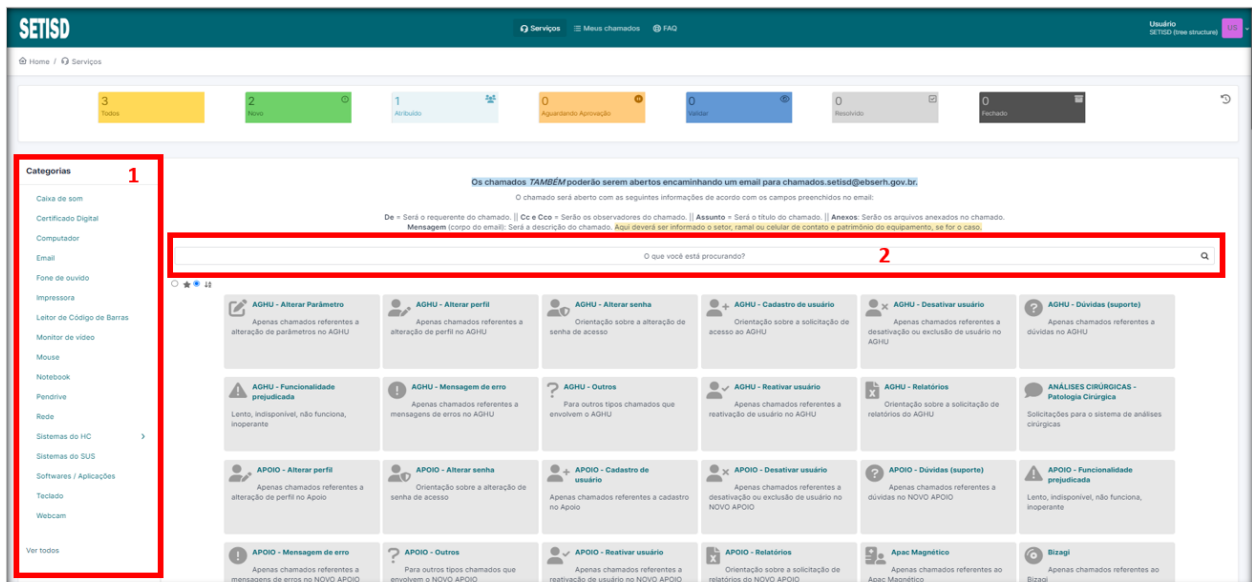


Figura 2 – Tela de abertura de um novo chamado

b) Caso não esteja na página demonstrada anteriormente (figura2), favor clicar em **Serviços** no menu principal (Figura 3);



Figura 3 – Botão Serviços no Menu Principal

c) Clicar no card que corresponda a solicitação desejada e preencher o formulário de abertura de chamado. (Figura 4);

Figura 4 –Formulário de abertura de chamado referente a mensagens de erro no computador

Ressalta-se que todos os campos com \* deverão ser preenchidos e que a seleção errada em alguma das opções poderá ocasionar atraso ou impossibilidade de atendimento do chamado.

A informação do ramal correto é muito importante para contato do técnico. Em muitos casos o usuário informa o número do telefone particular, porém não atende as ligações realizadas, impossibilitando o contato e atendimento adequado.

Durante o preenchimento de alguns formulários, de acordo o motivo selecionado, algumas sugestões de correções do problema/defeito serão listadas, de acordo com a base de conhecimento do sistema, na tentativa de que possa resolver o problema rapidamente, não necessitando do atendimento técnico.

## 2.2 Abertura de chamado por e-mail

Os chamados também poderão ser abertos através de e-mail, o que possibilita a abertura de chamados até mesmo do aparelho celular, mesmo estando fora da rede do HC. Para que a solicitação seja aberta, basta que o requerente envie um e-mail para:

- *SETISD* = [chamados.setisd@ebserh.gov.br](mailto:chamados.setisd@ebserh.gov.br)
- *Telefonia* = [chamados.telefonia@ebserh.gov.br](mailto:chamados.telefonia@ebserh.gov.br)
- *Hotelaria* = [chamados.hotel.hctm@ebserh.gov.br](mailto:chamados.hotel.hctm@ebserh.gov.br)
- *Suporte Operacional*= [chamados.apoio.hctm@ebserh.gov.br](mailto:chamados.apoio.hctm@ebserh.gov.br)
- *Infraestrutura Física* = [chamados.infra.hctm@ebserh.gov.br](mailto:chamados.infra.hctm@ebserh.gov.br)

**Atenção:** nos casos de abertura de chamado via e-mail, serão aceitos apenas os enviados por e-mail [@ebserh.gov.br](mailto:@ebserh.gov.br) ou por e-mail particular informado durante a solicitação do cadastro de login de rede. O chamado será aberto com as seguintes informações de acordo com os campos preenchidos no e-mail:

**De** = Será o requerente do chamado.

**Cc e Cco** = Serão os observadores do chamado.

**Assunto** = Será o título do chamado.

**Anexos:** Serão os arquivos anexados no chamado.

**Mensagem** (corpo do e-mail): Será a descrição do chamado. Aqui deverá ser informado o setor, ramal ou celular de contato e patrimônio do equipamento, se for o caso.

## 2.3 Ciclo de Vida do Chamado

Durante o ciclo de vida, o chamado pode ser alterado para os seguintes *status* (figura 5):

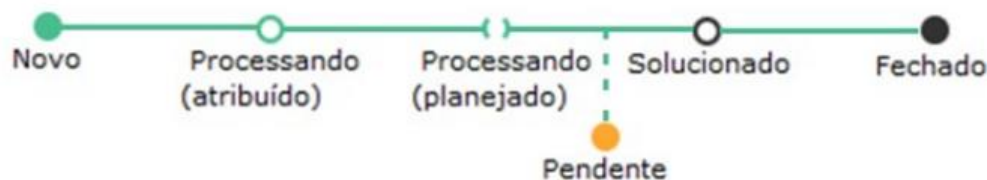


Figura 5 – *status* do ciclo de vida de um chamado

- a. **Novo:** todo chamado registrado e que ainda não foi atribuído a um técnico ou grupo;

- b. **Processado (Atribuído):** chamado atribuído e adicionado à fila de atendimento de um determinado técnico ou grupo;
- c. **Processado (Planejado):** chamado atribuído e adicionado à fila de atendimento de um determinado técnico ou grupo, porém será atendido conforme o prazo acordado entre o técnico/grupo e o usuário (requerente). Exemplo: chamado que apenas poderá ser atendido na próxima semana devido a menor utilização do computador;
- d. **Pendente:** *status* que sinaliza a dependência de terceiros, equipamentos ou algo que não esteja relacionado com o usuário ou o técnico;
- e. **Solucionado:** chamado atendido e finalizado pelo técnico, porém aguardando validação do usuário que irá aceitar, ou recusar, a solução dele;
- f. **Fechado:** chamado encerrado.

## 2.4 Acompanhamento de chamados

No menu principal, clicar em **Meus chamados** para visualizar os chamados registrados por colaborador ou chamados nos quais o colaborador esteja como observador (figura 6).



Figura 6 – Botão Meus chamados no Menu Principal

Clicar no **Nome** do chamado que deseja acompanhar para ver todos os dados a respeito dele (figura 7). A informação no campo ID é o número do chamado. Surge a tela que mostra os acompanhamentos e outros detalhes do chamado escolhido (Figura 8).

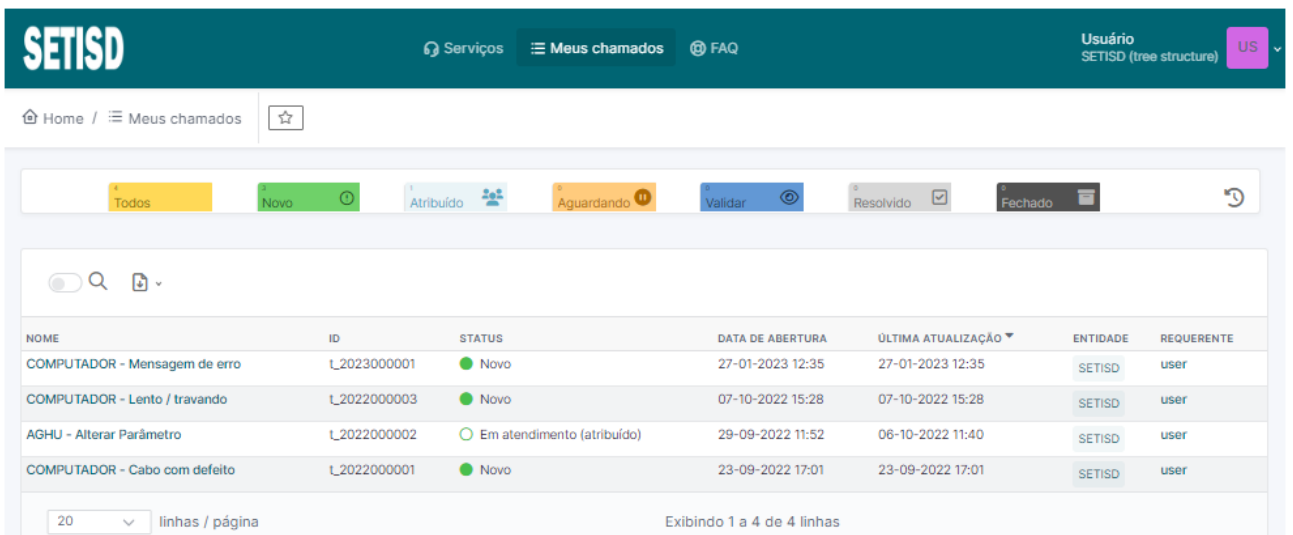


Figura 7 – Tela principal de acompanhamento de chamados

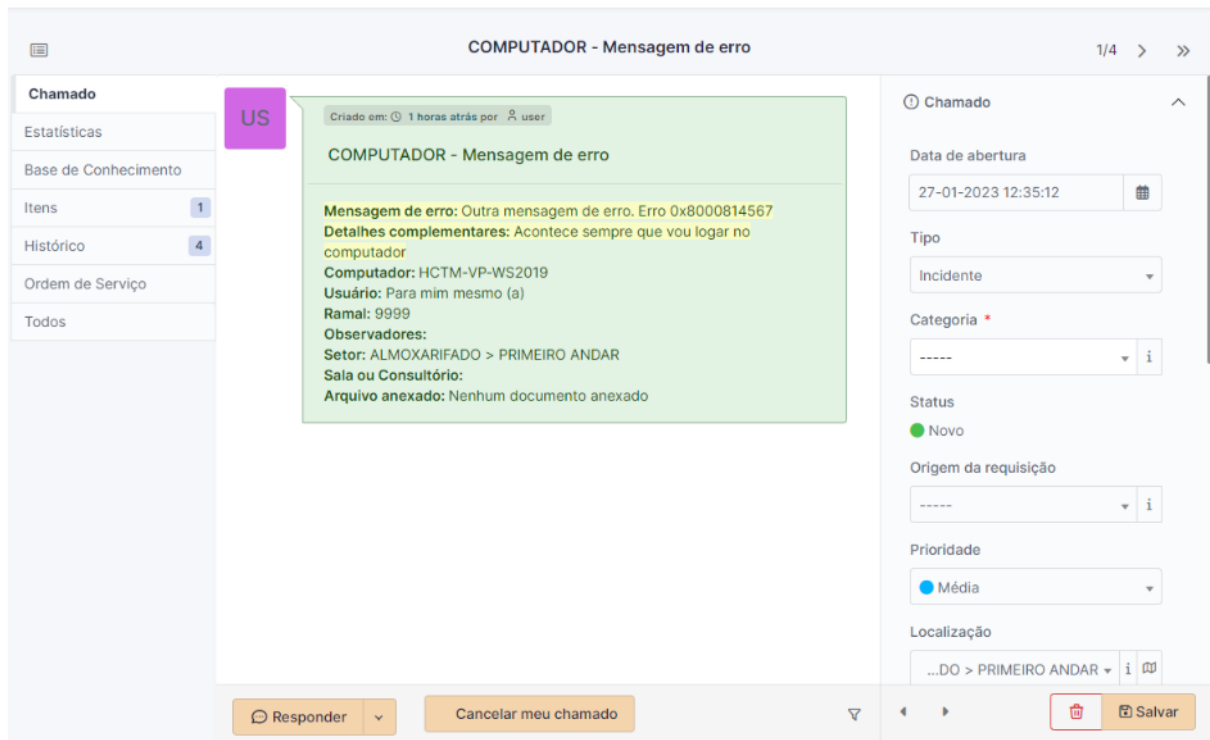


Figura 8 – Tela de acompanhamento do chamado

O Sistema permite a troca de mensagens entre o usuário (requerente) e a equipe técnica que atua na busca da solução para o chamado (figura 9).

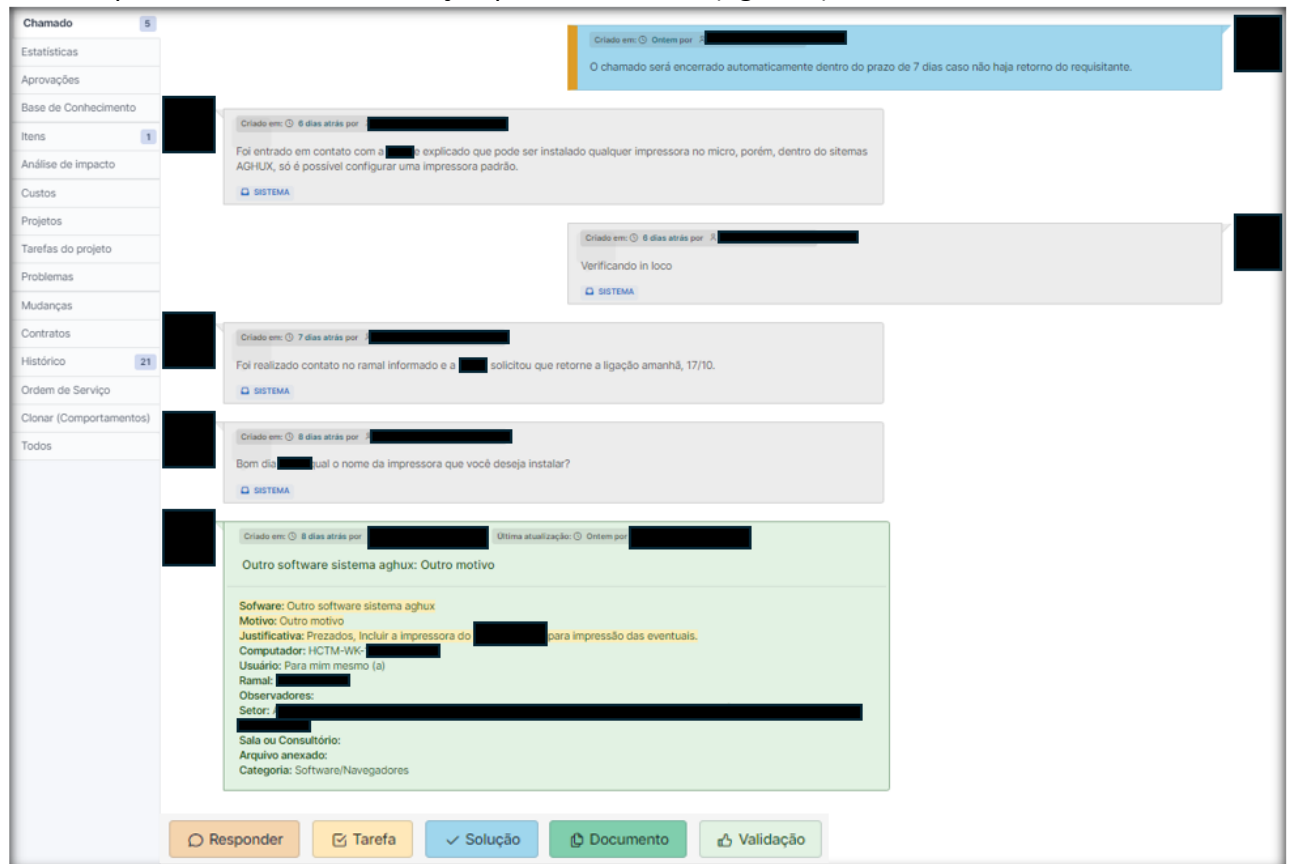


Figura 9 – Tela de acompanhamento do chamado, exibindo a troca de mensagens

Para adicionar um novo comunicado ao chamado, tanto para prestar informações solicitadas pela equipe técnica, quanto para contestar sobre o andamento da solicitação, clicar em responder que abrirá um novo campo de descrição (figura 10), onde o colaborador poderá registrar o seu comunicado. Em seguida, clique no botão “Adicionar”.

Figura 10 – Campo para descrever a mensagem do acompanhamento

## 2.5 Avaliando o atendimento do chamado

Após o técnico concluir sua intervenção técnica, o chamado passará para o *status* “Solucionado”. O usuário solicitante poderá, então, aprovar ou recusar a solução. Para tanto, deve-se acessar a aba “Soluções”.

a. **Solução recusada:** caso escolha essa opção, o chamado voltará ao *status* “Processando” e o atendimento será retomado pela equipe do SETISD com base nas informações fornecidas pelo usuário na caixa de texto “Comentários”;

b. **Solução aprovada:** caso essa seja a opção escolhida, o chamado assumirá o *status* “Fechado” e a atuação efetivada será considerada satisfatória.

**Nota:** O chamado será encerrado automaticamente em X dias (cada sistema tem uma configuração independente) após ser solucionado e caso não ocorra a sua avaliação pelo requisitante (usuário).

## 2.6 Pesquisa de Avaliação

Com o objetivo de melhorar o atendimento realizado pelo SETISD, o Sistema de Abertura de Chamado gera, automaticamente, após o encerramento do chamado, uma pesquisa de satisfação para que o usuário preencha o nível de satisfação do atendimento (1 a 5 estrelas); marcar um dos níveis de satisfação:

- a. 1 Estrela – Muito Ruim;
- b. 2 Estrelas – Ruim;
- c. 3 Estrelas – Bom;
- d. 4 Estrelas – Muito Bom;
- e. 5 Estrelas – Excelente.

### 3. FLUXOGRAMA RESUMIDO DO ATENDIMENTO DE CHAMADOS

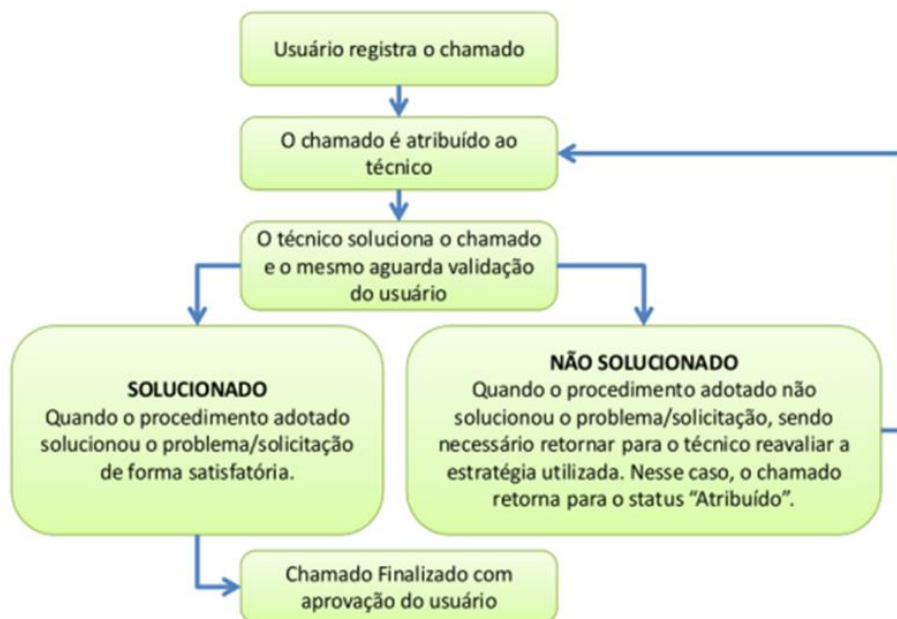


Figura 11 – Fluxograma

### 4. REFERÊNCIAS

Não foram utilizadas referências bibliográficas.

### 5. HISTÓRICO DE ELABORAÇÃO/REVISÃO

Versão	Data	Descrição da atualização
1	28/12/2020	Elaboração do POP
2	23/1/2023	Atualização do POP
3	11/12/2024	Atualização do POP. Atualização do modelo de documento, de telas e de informações.

## 6. RESPONSÁVEIS PELO DOCUMENTO

**Elaboração da versão atual (versão 3) – data: 23/10/2024**

Alex José Ribeiro, Unidade de Sistemas de Informação e Inteligência de Dados (USID)

Delana Márcia Souza Silva, chefe da USID

**Análise – data: 6/11/2024**

Delana Márcia Souza Silva, chefe da USID

**Validação técnica – data: 6/11/2024**

Fernando Eduardo Resende Mattioli, chefe do SETISD

**Registro, validação de forma e revisão – data: 11/12/2024**

Ana Paula Corrêa Gomes, coordenadora da Comissão de Gestão da Qualidade Documental

**Aprovação – data: 22/11/2024**

Rodrigo Juliano Molina, superintendente substituto

**Elaboração da versão anterior (versão 2) - data: 23/1/2023**

Viviane Rosa Dias dos Santos, chefe do SETISD substituta

**Registro, análise e revisão**

Ana Paula Corrêa Gomes, chefe da Unidade de Planejamento, Gestão de Riscos e Controles Internos

**Elaboração da versão anterior (versão 1) - data: 28/12/2020**

Ricardo Dias Martins, Leonardo Lúcio Carvalho Oliveira e Davidson Ricardo Menezes Faria

**Registro, análise e revisão**

Ana Paula Corrêa Gomes, chefe da Unidade de Planejamento

**Validação e aprovação**

Rodrigo Ferretti Silva, chefe do Setor de Gestão de Processos e Tecnologia da Informação