



Universidade Estadual de Ciências da Saúde de Alagoas – UNCISAL
Supervisão Executiva de Tecnologia da Informação - SUTIN

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

Código:

POP – MGTI – 03

ABRIR CHAMADO NA CENTRAL DE SERVIÇOS DE TI

Folha:

01 de 05

1. Objetivo:

Abertura de chamados ao SUTIN – Supervisão Executiva de Tecnologia da Informação, através da CSTI – Central de Serviços de Tecnologia da Informação.

2. Usuários:

Todos os usuários da Uncisal.

3. Divulgação:

No site da SUTIN, ASCOM e Treinamentos Setoriais.

4. Histórico:

VERSÃO	DATA	PAGINA	NATUREZA DA MUDANÇA	USUARIO
01	08/03/2016		Criação do Documento	Carla Souza
02	25/03/2021		Atualização do documento	Carla Souza

5. Terminologia, Definição e Símbolo:

- POP - Procedimento Operacional Padrão: Termo usado para definir os procedimentos adotados rotineiramente na SUTIN;
- Central de Serviços – Centraliza as necessidades tecnológicas da Uncisal, registrando entrada e saída de pedidos de suporte e manutenção da SUTIN, para ter um maior controle sobre o que foi feito;
- Usuários - São agentes externos ao sistema que usufruem da tecnologia para realizar determinado trabalho.

6. Definição:

Abertura de chamado através de um canal centralizado, este sendo acessado através da CSTI.

Elaboração	Nome: Carla Fabiana Gomes de Souza Cargo: Analista de TI	Aprovação e Liberação	Nome: Zivaldo Cardoso: Gerente da SUTIN
	Visto:		Visto:
	Data:		Data:

7. Descrição dos Procedimentos

7.1 Acessar o portal da SETIS através do endereço <http://sutin.uncisal.edu.br/> ou acessar direto através do link <http://csti.uncisal.edu.br/glpi:>

7.2 Caso o acesso seja pelo site da Sutin, procurar o link “Abra aqui o seu chamado”.



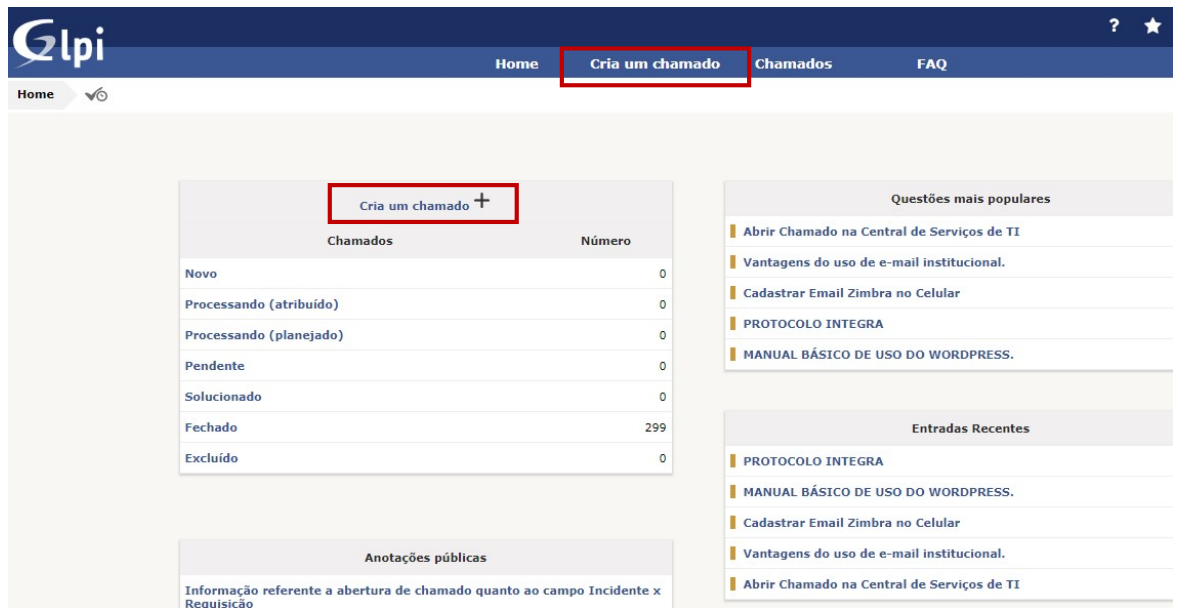
7.3. Aparecerá a seguinte tela:



7.4. Entrar com o seu usuário e senha. Caso não possua, solicitar ao responsável pelo seu setor, porém o usuário é o mesmo utilizado ao acessar o computador.

Elaboração	Nome: Carla Fabiana Gomes de Souza Cargo: Analista de TI	Aprovação e Liberação	Nome: Zivaldo Cardoso: Gerente da SUTIN
	Visto:		Visto:
	Data:		Data:

7.5. A tela de acesso mostrará as opções abaixo para criação de chamados.



7.5 A tela seguinte mostrará o formulário de abertura do chamado.

Este chamado me diz respeito Sim

Verifique suas informações pessoais

Nome: Carla Fabiana Gomes de Souza
 Telefone: _____
 Telefone 2: _____
 Localização: SUTIN
 Celular: _____
 Editar

Descreva o incidente ou a requisição (UN)

Tipo*: Requisição

Categoria: -----

Localização: -----

Observadores: -----
 Acompanhar por e-mail: Sim
 E-mail: _____

Título*: _____

Descrição*:
 Para facilitar nosso atendimento preencha os campos abaixo:
 Ramal:
 Etiqueta do Equipamento:
 Resumo do problema:

Arquivo (20 MB máx) @

Arraste e solte seu arquivo aqui, ou
 Escolher arquivo Nenhum arquivo selecionado

Elaboração	Nome: Carla Fabiana Gomes de Souza Cargo: Analista de TI	Aprovação e Liberação	Nome: Zivaldo Cardoso: Gerente da SUTIN
	Visto:		Visto:
	Data:		Data:

7.6 Preencher o formulário com as informações referentes ao seu chamado.

- Verificar se seus dados estão corretos. Caso não estejam, clicar em editar para que suas informações sejam acrescentadas.

- Tipo: existem dois tipos de solicitação para o seu chamado (incidente¹ ou requisição²). Escolher um dos dois.

1. *Incidente: Ocorrência inesperada que "não" gera danos materiais, lesões e/ou perda de tempo significativa. Exemplo: computador não liga.*
2. *Requisição: significa requerimento, solicitação ou pedido. A requisição pode ser direcionada à prestação de um serviço, entrega de coisas ou comparecimento de pessoas. Exemplo: troca de tonner no setor.*

- Categoria: existem inúmeras categorias, escolher a que mais se adequa à sua solicitação.

- Caso queira colocar um observador para acompanhar o chamado, deve ser digitado o e-mail da pessoa interessada;

- Localização: colocar o setor solicitante à abertura do chamado;

Elaboração	Nome: Carla Fabiana Gomes de Souza Cargo: Analista de TI	Aprovação e Liberação	Nome: Zivaldo Cardoso: Gerente da SUTIN
	Visto:		Visto:
	Data:		Data:

- Título: colocar o título da requisição ou incidente;

- Descrição: colocar o máximo de informações possíveis para que possamos dar continuidade ao seu chamado, principalmente: ramal, setor solicitante, responsável pelo setor, nome do computador (caso seja algo relacionado ao PC), nome da impressora (caso seja algo relacionado à impressora);

- Arquivo: caso exista algum arquivo para ser anexo junto ao seu chamado para comprovação da solicitação ou requisição, o mesmo poderá ser anexado, tendo o limite de 10Mb cada anexo.

- Clicar em fechar o chamado. Automaticamente, nossos técnicos serão acionados para a resolução do seu chamado.

8. Informações Básicas

Informações ou dúvidas, ligar para a nossa central de serviços, através do ramal 6776.

9. Retorno ao Usuário

O retorno é dado ao usuário pela equipe da SUTIN através de e-mail ou telefone. O seu chamado poderá ser acompanhado a qualquer tempo através do nosso portal <http://sutin.uncisal.edu.br/> ou <http://csti.uncisal.edu.br/gipi/>, acessando com usuário e senha de rede.

Elaboração	Nome: Carla Fabiana Gomes de Souza Cargo: Analista de TI	Aprovação e Liberação	Nome: Zivaldo Cardoso: Gerente da SUTIN
	Visto:		Visto:
	Data:		Data: