

## PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO - POP

Código:	Data	de Emissão:	Próxima Revisão:	Versão Nº	Páginas:
TI – 002/2021	2	22/01/2021	22/07/2021	2	1 de 3

#### **ABRINDO CHAMADOS**

- 1. **DEFINIÇÃO:** Documento de orientação sobre como fazer a abertura de chamados.
- 2. **OBJETIVOS:** Criar novos chamados no GLPI.
- **3. INDICAÇÃO:** O processo deve ser feito sempre que o usuário precisar abrir um novo chamado.
- **4.** PROFISSIONAIS RESPONSÁVEIS PELA EXECUÇÃO DO PROCEDIMENTO: Técnicos de utilizam o GLPI como ferramenta de trabalho.
- 5. MATERIAIS A SEREM UTILIZADOS: Possuir um usuário no GLPI.
- 6. DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES A SEREM DESENVOLVIDAS:
  - 6.1. Abra **Assistência** > **Criar chamado**.



- 6.2. O preenchimento dos campos **Categoria**, **Observador**, **Atribuído para**, e **Localização** e **Prioridade** são obrigatórios. O coordenador do Help Desk deve sempre ser marcado no campo **Observador**.
- 6.3. Preencha o Título com o resumo do problema e adicione os detalhes na descrição. É possível incluir imagens e arquivos para o melhor entendimento do problema pelo técnico.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprovado por:
Victoria Utrini	Ana Carolina	Gabriel Azevedo



# PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO - POP

Código:

Data de Emissão:

Próxima Revisão:

Versão Nº

Páginas:

TI - 002/2021

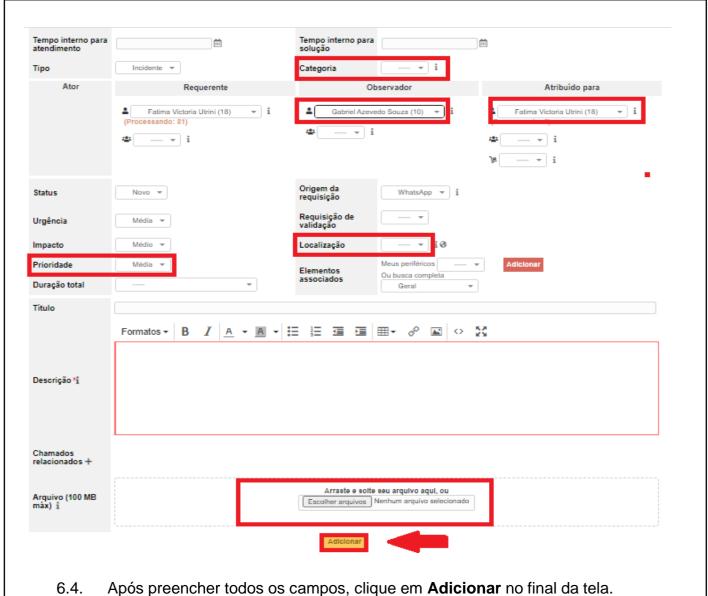
22/01/2021

22/07/2021

1

2 de 3

### **ABRINDO CHAMADOS**



Elaborado por: Revisado por: Aprovado por: Ana Carolina Victoria Utrini Gabriel Azevedo



## PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO - POP

 Código:
 Data de Emissão:
 Próxima Revisão:
 Versão Nº
 Páginas:

 TI - 002/2021
 22/01/2021
 22/07/2021
 1
 3 de 3

#### **ABRINDO CHAMADOS**

7. ATENÇÃO A PONTOS IMPORTANTES:

Diretivas do TI (Prioridade do chamado):

- 1) O que causa problema Jurídico ou ANS: Crítica
- 2) O que traz recursos e é mensurável: Muito alta
- 3) O que traz recursos e não é mensurável: Alta
- 4) O que evita custos. Mensurável ou não: Média
- 5) Inovação (Também pode ser interpretado como mudança de processo que já funciona, melhoria, por exemplo): Baixa.
- 6) Correção de Bug's: Muito baixa.
- **8. RESULTADOS ESPERADOS:** O chamado deve ser aberto de forma correta, facilitando o entendimento do técnico.
- **9. REFERÊNCIAS:** Link para o GLPI: http://clinicacamim.com.br/helpdesk/

Elaborado por:	Revisado por:	Aprovado por:	l
Victoria Utrini	Ana Carolina	Gabriel Azevedo	
			l