



## PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO – POP

<b>Código:</b> TI – 002/2021	<b>Data de Emissão:</b> 22/01/2021	<b>Próxima Revisão:</b> 22/07/2021	<b>Versão Nº</b> 2	<b>Páginas:</b> 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.

<b>Elaborado por:</b> Victoria Utrini	<b>Revisado por:</b> Ana Carolina	<b>Aprovado por:</b> Gabriel Azevedo
--	--------------------------------------	---



## PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO – POP

**Código:**

TI – 002/2021

**Data de Emissão:**

22/01/2021

**Próxima Revisão:**

22/07/2021

**Versão Nº**

1

**Páginas:**

2 de 3

### ABRINDO CHAMADOS

Tempo interno para atendimento

Tempo interno para solução

Tipo: Incidente

Categoria

Ator

Requerente: Fatima Victoria Utrini (18) (Processando: 81)

Observador: Gabriel Azevedo Souza (10)

Atribuído para: Fatima Victoria Utrini (18)

Status: Novo

Urgência: Média

Impacto: Médio

Prioridade: Média

Duração total

Origem da requisição: WhatsApp

Requisição de validação

Localização

Elementos associados: Meus periféricos, Ou busca completa, Geral

Adicionar

Título

Formatos: B, I, A, A, List, Table, Link, Image, Code, Fullscreen

Descrição

Chamados relacionados

Arquivo (100 MB máx)

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

Adicionar

6.4. Após preencher todos os campos, clique em **Adicionar** no final da tela.

**Elaborado por:**

Victoria Utrini

**Revisado por:**

Ana Carolina

**Aprovado por:**

Gabriel Azevedo



## PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO – POP

<b>Código:</b> TI – 002/2021	<b>Data de Emissão:</b> 22/01/2021	<b>Próxima Revisão:</b> 22/07/2021	<b>Versão Nº</b> 1	<b>Páginas:</b> 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/>

<b>Elaborado por:</b> Victoria Utrini	<b>Revisado por:</b> Ana Carolina	<b>Aprovado por:</b> Gabriel Azevedo
--	--------------------------------------	---