



Sistema de Chamados

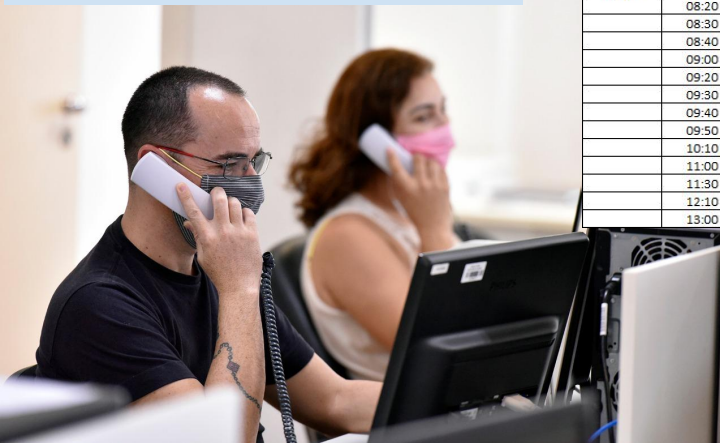
Parceria Ifsul Câmpus Charqueadas e Hospital Regional de São Jerônimo



INSTITUTO FEDERAL DE
EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA
SUL-RIO-GRANDENSE
Câmpus Charqueadas


























Como era anteriormente:



Data	Hora	Turno	Setor	Problema	Solução
01/05/22	10:30	Plantao	Laboratorio	Lucas reporta que setores da Emergencia não conseguem acessar o Laudos LAB.	Parei serviço "ZZMadyaWeb", esperei 1 minuto, inici
02/05/22	08:00	Manha	FatSus	Mari não consegue imprimir	Reinstalação impressora 230
	08:20	Manha	FatSus	Acompanhei Thales - Formatar/instalar Windows 7 - Novo PC Ana Paula (Estacao-37 - HCSJ-FAT-S0514).	Thales usou Drive DVD + instalou WIN7 64x + Drivers
	08:30	Manha	Consultorios	Impressora não imprime	Papel atolado
	08:40	Manha	Telefonista	Solicita atalho Gerint	Usuario: josilaine.tm senha: hsjeronimo
	09:00	Manha	Prefat	Mapeamento Z	
	09:20	Manha	NIR	Yasmim solicitou editar cadastro Pacientes	Conf
	09:30	Manha	Laboratorio	Mara reporta 5350 (IP 245) não imprime, LEDs Toner e Drum acesos	Troquei Toner, novo teste, impressões OK.
	09:40	Manha	Laboratorio	Mara reporta 5350 (IP 245) está imprimindo muito lentamente e ainda continua amassando folhas.	Orientei Estevão pedi pessoal utilizar folhas quentes
	09:50	Manha	Laboratorio	Funcionárias da Triage do LAB reclamaram da lentidão das impressões da 5350 (IP 245).	Acessei a impressora, "Preferencias - Tipo de Papel",
	10:10	Manha	Centro Clinico	Claudinha solicita - cadastrar 1 Médico - GABRIELA COUTO FLECK - CRM 45908 - CLINICO.	Criado Login no SIGH. Informei Josi p/ repassar ao us
	11:00	Manha	Laboratorio	Cris reporta que PC fica com ruído muito alto, provável ruído na fonte e/ou cooler da fonte.	CONCERTO EXTERNO - Limpeza Cooler da Fonte.
	11:30	Manha	UTI	Dr. Fabian reporta PC (Estacao-101) que os Laudos em PDF não abrem para impressão .	Acessei remoto, verifiquei + de 50 abas abertas. Rein
	12:10	Tarde	Contabilidade	Carlinda reporta PC (Estacao-02) travando quando acessa "Z" e ao renomear arquivos.	Orientei desligar PC, sem sucesso, desligamos Nobre
	13:00	Tarde	Financeiro	Acompanhei Juliana - Configurar Windows 7 - Novo PC Ana Paula (Estacao-37 - HCSJ-FAT-S0514).	VNC + SIGH + excluir atalhos + desativar FW + config



Como ficou atualmente:

<div> Sistema de Chamados - HRSJ</div>						
Abrir Chamados Verificar Meus Chamados Chamados Recebidos Registrar Manualmente Base de Conhecimento Pendências Inventário Administração   Ramais  Sair						
TI Manutenção Compras Almoxxarifado Higienização Psicologia e Ass. Social						
Chamados Requisições						
<div>Buscar por Palavra-chave </div> <div>Buscar por Ticket </div> <div>dd/mm/aaaa </div> <div>Filtrar por Mês </div> <div>Chamados Atendidos </div>						
Ticket	Data e Hora	Estação/Impressora	Problema	Anexo	Situação	Ações
INF - 1	2023-08-11 10:58:27	teset	IMPRESSORA 223		Não atendido	
INF - 28	2023-08-11 16:07:27	teste	Estação 001 - HCSJ-DTI-7288		Não atendido	
INF - 2	2023-08-11 10:58:27	edição testes	Estação 003 - HCSJ-DFI-50500		Não atendido	
INF - 16	2023-08-11 10:58:27	teste	Estação 004 - HCSJ-DFI-50519		Não atendido	
INF - 29	2023-08-11 16:15:37	teste	Estação 002 - HCSJ-CTD-50517		Não atendido	
INF - 3	2023-08-11 10:58:27	teste2	Estação 005 - HCSJ-DCA-7188		Não atendido	
INF - 17	2023-08-11 10:58:27	teste	Estação 006 - HCSJ-DFI-7288		Não atendido	

Como era anteriormente:

Recebiam as solicitações por ligações e mensagens no WhatsApp



Registravam em uma planilha tudo o que era realizado

Data	Hora	Turno	Sector	Problema	Solução
01/05/22	10:30	Plantão	Laboratório	Lucas reporta que setores da Emergência não conseguem acessar o Laudos LAB.	Parei serviço "ZZMadyaWeb", esperei 1 minuto. Inicializei o serviço.
02/05/22	08:00	Manhã	FaSus	Mari não consegue imprimir	Reinstalação impressora 230
	08:20	Manhã	FaSus	Acompanhei Thales - Formatar/instalar Windows 7 - Novo PC Ana Paula (Estacao-37 - HCSI-FAT-S0514).	Thales usou Drive DVD + instalou WIN7 64x + Drivers
	08:30	Manhã	Consultorios	Impressora não imprime	Papel atolado
	08:40	Manhã	Telefonista	Solicita atalho Gerint	Usuario: josilaine.tn senha: hsjeronimo
	09:00	Manhã	Prefat	Mapeamento Z	
	09:20	Manhã	NIR	Yasmim solicitou editar cadastro Pacientes	Conf
	09:30	Manhã	Laboratorio	Mara reporta S350 (IP 245) não imprime, LEDs Toner e Drum acesos	Troquei Toner, novo teste, impressões OK.
	09:40	Manhã	Laboratorio	Mara reporta S350 (IP 245) está imprimindo muito lentamente e ainda continua amassando folhas.	Orientei Estevão pedi pessoal utilizar folhas quentes
	09:50	Manhã	Laboratorio	Funcionárias da Triagem do LAB reclamaram da lentidão das impressões da S350 (IP 245).	Acessei a impressora, "Preferências - Tipo de Papel"
	10:10	Manhã	Centro Clinico	Claudinha solicita - cadastrar 1 Médico - GABRIELA COUTO FLECK - CRM 45908 - CLINICO.	Criado Login no SIGH. Informei Josi p/ repassar ao usuário
	11:00	Manhã	Laboratorio	Cris reporta que PC fica com ruído muito alto, provável ruído na fonte e/ou cooler da fonte.	CONSERTO EXTERNO - Limpeza Cooler da Fonte.
	11:30	Manhã	UTI	Dr. Fabian reporta PC (Estacao-101) que os Laudos em PDF não abrem para impressão.	Acessei remoto, verifiquei + de 50 abas abertas. Reiniciei o PC.
	12:10	Tarde	Contabilidade	Carlinda reporta PC (Estacao-02) travando quando acessa "Z" e ao renomear arquivos.	Orientei desligar PC, sem sucesso, desligamos Nobre
	13:00	Tarde	Financeiro	Acompanhei Juliana - Configurar Windows 7 - Novo PC Ana Paula (Estacao-37 - HCSI-FAT-S0514).	VNC + SIGH + excluir atalhos + desativar FW + configurar



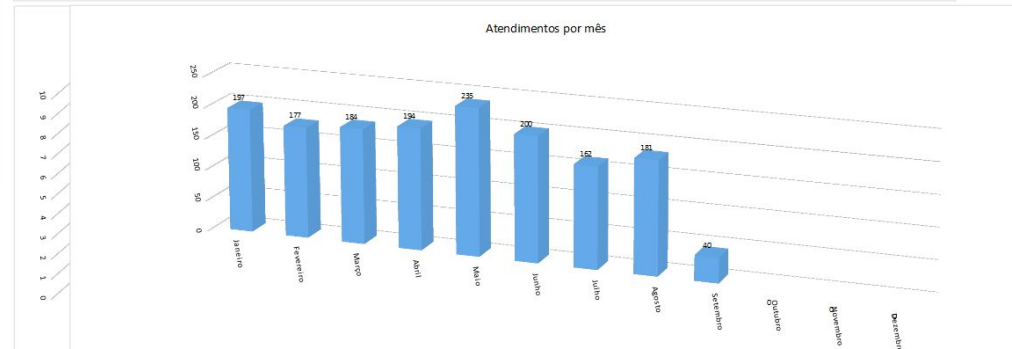
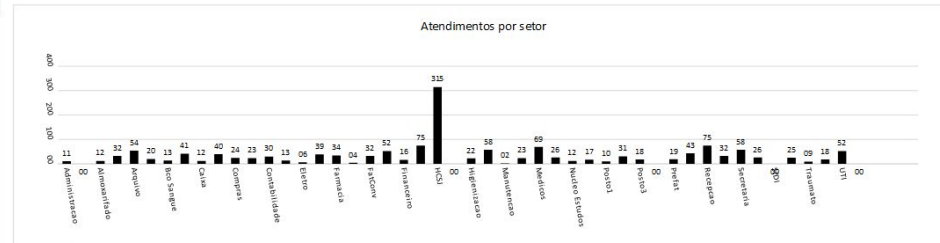
Realizavam um levantamento total
de todos os chamados atendidos



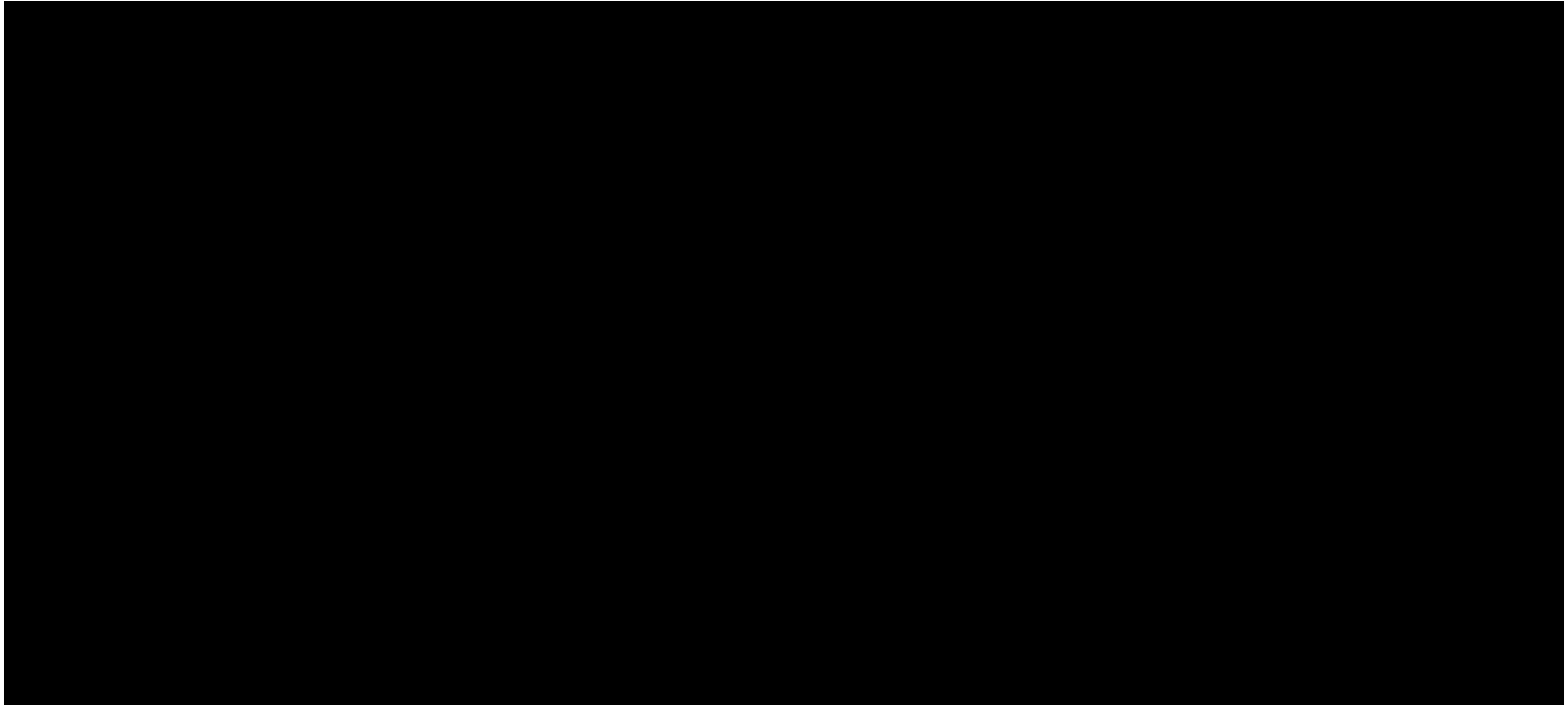
ATENDIMENTOS SETORES	
Administracao	11
UPERUS	00
Vincorartido	12
Ambulatorio	32
Arquivo	54
Assistente	20
Bco Sangu	13
Banco	41
Calvo	12
Centro Clinico	40
Compras	24
Consultorio	23
Contabilidade	30
Controle Infeccao	13
Eleiro	06
Enfermagem	39
Farmacia	34
Farmacia UTI	04
FotConve	32
FotSus	52
Financeiro	16
Gestao Pessoas	75
HCSJ	315
Hemodialise	00
Higienizacao	22
Intensificacao	35

ATENDIMENTOS SETORES	
Laboratorio	58
Manutencao	02
Maternidade	23
Medicos	69
QIR	26
Nucleo Estudos	12
Nutricao	17
Posto 1	10
Posto 2	31
Posto 3	18
Posto 4	00
Prefer	19
PREMIER	43
Recuperao	75
RH	32
Secretaria	58
SESMT	26
SIDI	00
Telefonia	25
Traumatolo	09
Triagem	18
UTI	52
SACRUP	00

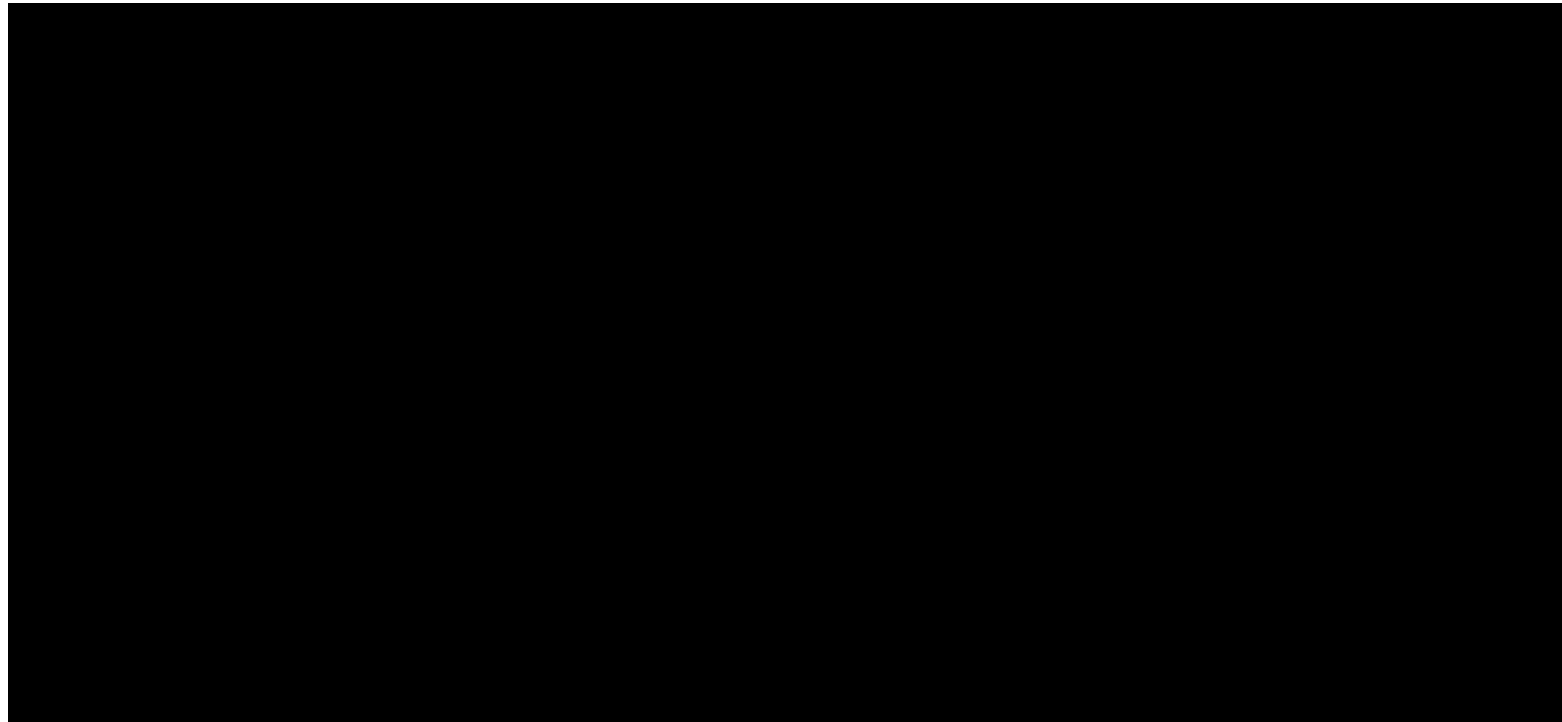
TOTAL DE ATENDIMENTOS 2022



Como é atualmente:



Nova versão que está sendo desenvolvida:



Relatório de chamados:



Relatório Geral do sistema de chamados

Chamados Atendidos pela TI 01/09/2022 - 14/09/2023: 2301

Chamados Atendidos pela Manutenção 01/09/2022 - 14/09/2023: 989

Chamados Atendidos pelo Compras 01/09/2022 - 14/09/2023: 959

**Chamados Atendidos pela Psicologia e Assistência Social 01/09/2022 -
14/09/2023: 446**

Chamados Atendidos pela Higienização 01/09/2022 - 14/09/2023: 647

Chamados Atendidos pelo Almoxarifado 01/09/2022 - 14/09/2023: 1059

Média mensal de chamados: 512

Módulos:

Para abertura de chamados, temos os módulos dos seguintes setores:



Informática



Manutenção



Compras



Almoxarifado



Higienização



Psicologia e Assistência Social

Módulos:

Módulo de Doação de Sangue:

☐ Aptos

Id	Nome	Email	CPF	Data de Nascimento	Telefone	Observações	Peso(Kg)	Gênero	Tipo Sanguíneo	RH	Ativo
18	Pablo Santos	pablo.santos@hsjeronimo.com.br	05371016082	11/08/2003	51995146642	doador da TI	65	M	AB	POSITIVO	<input type="checkbox"/>
19	Juliana Müller de Freitas	chamadoshrsj@gmail.com	04634240009	01/02/1998	51995146642	Não Possui	65	F	A	NEGATIVO	<input checked="" type="checkbox"/>
20	Diógenes Pansera	pabloairesdossantos@gmail.com	05371016082	01/02/1994	51995146642	Não Possui	68	M	O	POSITIVO	<input checked="" type="checkbox"/>
21	dfsdf	chamadoshrsj@gmail.com	05371016082	01/02/1998	5454545454545	dfgdfg	65	M	A	POSITIVO	<input checked="" type="checkbox"/>
22	Pablo Santos	chamadoshrsj@gmail.com	05371016082	01/02/1998	51995146642	teste	75	M	A	POSITIVO	<input checked="" type="checkbox"/>

Anterior

1

Próxima

Módulos:



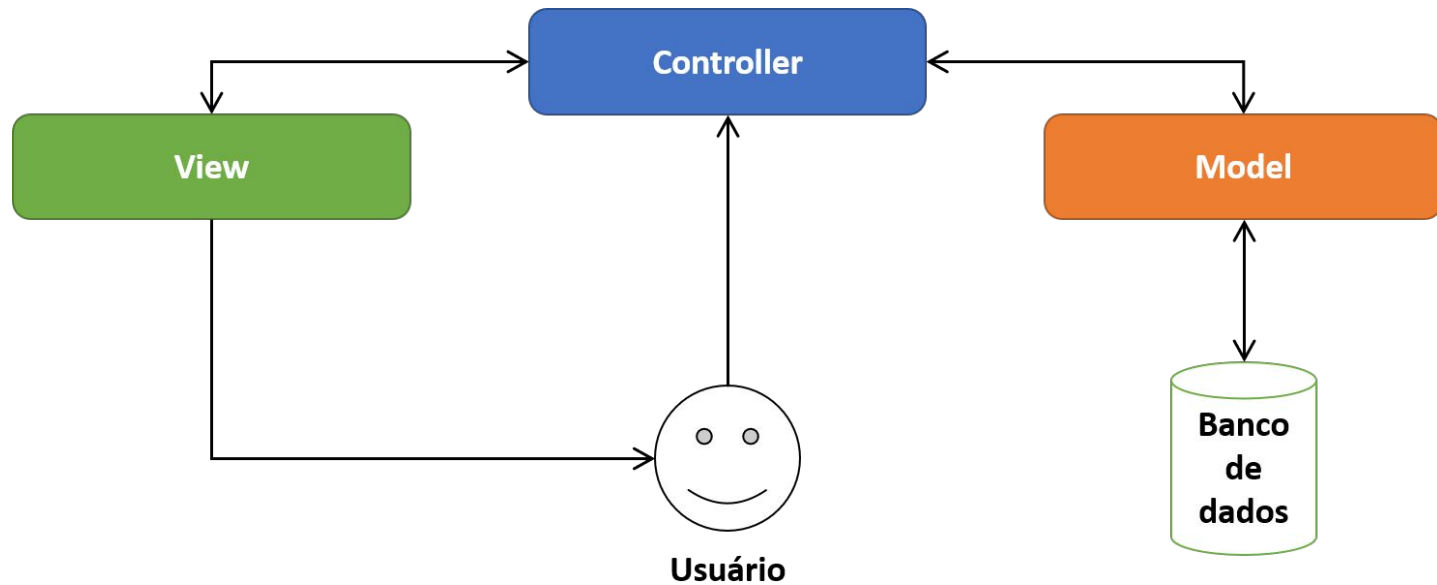
- **Futuros Módulos:**
 - ➔ **Diretoria**
 - ➔ **Recursos Humanos**

Desenvolvimento:



O sistema foi implementado em **MVC** que refere-se a um padrão de arquitetura de software amplamente utilizado para criação de aplicativos de software, especialmente em desenvolvimento web. A sigla MVC representa "Model-View-Controller", e sua principal finalidade é organizar o código e a lógica de uma aplicação de forma a separar as preocupações e melhorar a manutenção, escalabilidade e legibilidade do código.

Desenvolvimento:



Desenvolvimento:

Para o desenvolvimento do Sistema foram utilizadas as seguintes linguagens:

Backend: Linguagem de Programação Web PHP e Banco de Dados MySQL.



Frontend: HTML, CSS e Javascript.



Relatos dos Setores:



Edna Quelen - Setor de Compras

“Com o sistema de chamados conseguimos unificar todos os pedidos de compras em uma única ferramenta, isto otimiza o nosso tempo e reduz a chance de falha.”

Josué Santos - Setor de Higienização

“O sistema de chamados ficou muito bom, facilita muito, além de não ter mais aquele monte de papel.”

Andreliz Souza - Setor de Psicologia

“O sistema de chamados ajudou muito na minha organização, através dele consigo organizar as demandas mais urgentes solicitadas.”