	INSTRUÇÃO DE TRABALHO ABERTURA DE CHAMADOS TI	IT82 REV00
		29/04/2024

SUMÁRIO

1 OBJETIVO E ABRANGÊNCIA.....	1
2 DEFINIÇÕES.....	1
3 CHAMADOS VIA SISTEMA GLPI TI.....	1
4 FORMULÁRIO PARA A BERTURA DE CHAMADOS.....	9
5 REVISÕES EFETUADAS.....	10
6 APROVAÇÃO DO DOCUMENTO.....	10

1 OBJETIVO E ABRANGÊNCIA

Descrever critérios e informações necessárias para abertura de chamado para TI, via GLPI.


2 DEFINIÇÕES

TI - Tecnologia da informação

3 CHAMADOS VIA SISTEMA GLPI TI

Quando necessário abrir solicitação à área de TI, realizadas através de sistema de GLPI.
Seguir conforme descrito abaixo:

- 1 - Na tela inicial Rotoplastyc, clicar sobre o ícone do GLPI da TI.

	INSTRUÇÃO DE TRABALHO ABERTURA DE CHAMADOS TI	IT82 REV00
		29/04/2024

2 - Entrar com Usuário e Senha (mesmo usuário para logar no computador).

3 - Clicar sobre “Criar um Chamado + “.

4 - No campo “Título” informar sobre o que se trata o chamado.

5 - No campo “Descrição” descrever o mais detalhado possível qual é a solicitação que será realizada.

6 - No campo “Urgência” colocar o nível do chamado.

Ex.: Muito Alta.

7 - Verificar se o e-mail está correto, caso não estiver deve-se abrir um chamado para ajuste.

8 - No campo “Localização” adicionar o local do chamado.

Ex.: Produção > Manutenção.

9 - Se desejar, poderá adicionar um e-mail de outro colaborador para acompanhar o chamado.


10 - No campo “Título” colocar sobre o que se trata o chamado.

Ex.: Computador não está ligando.

11 - No campo “Descrição” descrever o mais detalhado possível qual é a solicitação que será realizada.

Ex.:

O QUE > O Computador roto-2169 não está ligando.

	INSTRUÇÃO DE TRABALHO ABERTURA DE CHAMADOS TI	IT82 REV00
		29/04/2024

COMO > Verificamos que temos energia elétrica no ambiente, e o mesmo desligou às 11:30 horas e não ligou mais.

QUANDO > 13/09/2023 às 12:00 horas.

URGÊNCIA > Só temos esse computador no setor de Manutenção.


12 - Definições e prazos de "Categorias" de chamados:

- Disponibilidade do usuário - Quando o problema afeta o usuário
 - Atendimento - Até 4 horas;
 - Solução - Até 8 horas.

- Disponibilidade do usuário > Cadastros / Bloqueios - Cadastros ou bloqueios em sistemas
 - Atendimento - Até 4 horas;
 - Solução - Até 9 horas.

- Disponibilidade do usuário > Compras - Quando o chamado necessita de compra de produtos
 - Atendimento - Até 4 horas;
 - Solução - Até 15 horas.

- Disponibilidade do usuário > Dúvida - Quando não é executada uma ação, apenas esclarecimento de dúvida
 - Atendimento - Até 4 horas;
 - Solução - Até 9 horas.

	INSTRUÇÃO DE TRABALHO ABERTURA DE CHAMADOS TI	IT82 REV00
		29/04/2024

- Disponibilidade do usuário > Hardware - Quando o problema está no hardware
 - Atendimento - Até 4 horas;
 - Solução - Até 2 horas.


- Disponibilidade do usuário > Energia Solar - Quando houver problema nas placas solares
 - Atendimento - Até 4 horas;
 - Solução - Até 2 dias.

- Disponibilidade do usuário > Impressora - Problemas com impressoras
 - Atendimento - Até 4 horas;
 - Solução - Até 1 dia.

- Disponibilidade do usuário > Impressora > Suporte externo - Quando a impressora necessita de manutenção externa
 - Atendimento - Até 4 horas;
 - Solução - Até 30 dias.

- Disponibilidade do usuário > Instalação de rede - Instalação de infraestrutura de rede
 - Atendimento - Até 4 horas;
 - Solução - Até 10 dias.

- Disponibilidade do usuário > Liberação de acessos (Sistemas) - Liberação de acessos à telas do sistema
 - Atendimento - Até 4 horas;
 - Solução - Até 9 horas.

	INSTRUÇÃO DE TRABALHO ABERTURA DE CHAMADOS TI	IT82 REV00
		29/04/2024

- Disponibilidade do usuário > Problemas de comunicação - Problemas com meios de comunicação. (Telefone, chat, email, etc...)
- Atendimento - Até 4 horas;
- Solução - Até 9 horas.


- Disponibilidade do usuário > Problemas de internet - Quando tem oscilações ou quedas de rede de internet
- Atendimento - Até 4 horas;
- Solução - Até 4 horas.

- Disponibilidade do usuário > Problemas periféricos (Não funcionamento) - Quando mouse/teclado ou outro equipamento externo não funciona
- Atendimento - Até 4 horas;
- Solução - Até 9 horas.

- Disponibilidade do usuário > Recuperação de arquivo - Quando um arquivo é deletado e será necessário recuperar o backup
- Atendimento - Até 4 horas;
- Solução - Até 9 horas.

- Disponibilidade do usuário > Segurança alarme/câmeras - Instalações ou manutenção de câmeras ou sistema de alarme
- Atendimento - Até 4 horas;
- Solução - Até 15 dias.

- Disponibilidade do usuário > Software - Problemas em geral relacionados a software
- Atendimento - Até 4 horas;
- Solução - Até 2 dias.

	INSTRUÇÃO DE TRABALHO ABERTURA DE CHAMADOS TI	IT82 REV00
		29/04/2024

- Manutenção > Manutenção Preventiva - Manutenção periódica de hardware e software
 - Atendimento - Até 4 horas;
 - Solução - Até 4 dias.


- Melhoria de Processo > Tudo que se encaixa como uma melhoria de processo
 - Atendimento - Até 4 horas;
 - Solução - 45 dias.

- Melhoria de Processo > Compras - Quando existe necessidade de compra
 - Atendimento - Até 4 horas;
 - Solução - 45 dias.

- Melhoria de Processo > Desenvolvimento de Software - Quando necessário criar um código de programação
 - Atendimento - Até 4 horas;
 - Solução - 30 dias.

- Melhoria de Processo > Desenvolvimento de Software > Alcance - Quando solicitado melhorias ou desenvolvimento para o Alcance
 - Atendimento - Até 4 horas;
 - Solução - 60 dias.

- Melhoria de Processo > Melhoria de Infra-estrutura - Melhoria de redes, cabeamento, computadores, etc
 - Atendimento - Até 4 horas;
 - Solução - Até 30 dias.

	INSTRUÇÃO DE TRABALHO ABERTURA DE CHAMADOS TI	IT82 REV00
		29/04/2024

- Melhoria de Processo > Melhoria de Processos Operacionais - Quando realizada melhoria e aprimoramento de um processo interno
 - Atendimento - Até 4 horas;
 - Solução - Até 15 dias.

- Melhoria de Processo > Tecnicon - Desenvolvimento - Alguma melhoria no sistema Tecnicon
 - Atendimento - Até 4 horas;
 - Solução - Até 20 dias.


- Melhoria de Processo > Altforce - Desenvolvimento - Quando realizada melhoria no sistema Altforce
 - Atendimento - Até 4 horas;
 - Solução - Até 60 dias.

- Melhoria de Processo > Troca de periféricos - Quando é realizada a troca ou upgrade de hardware
 - Atendimento - Até 4 horas;
 - Solução - Até 9 horas.

- Qualidade de Informação > Foco em melhorar relatórios e criar novos BI's através do power BI
 - Atendimento - Até 4 horas;
 - Solução - Até 100 dias.

- Qualidade de Informação > Desenvolvimento de Software - Desenvolvimento interno ou externo
 - Atendimento - Até 4 horas;
 - Solução - Até 100 dias.

- Qualidade de Informação > Power BI - Correção de Power BI
 - Atendimento - Até 4 horas;
 - Solução - Até 30 dias.


	INSTRUÇÃO DE TRABALHO ABERTURA DE CHAMADOS TI	IT82 REV00
		29/04/2024

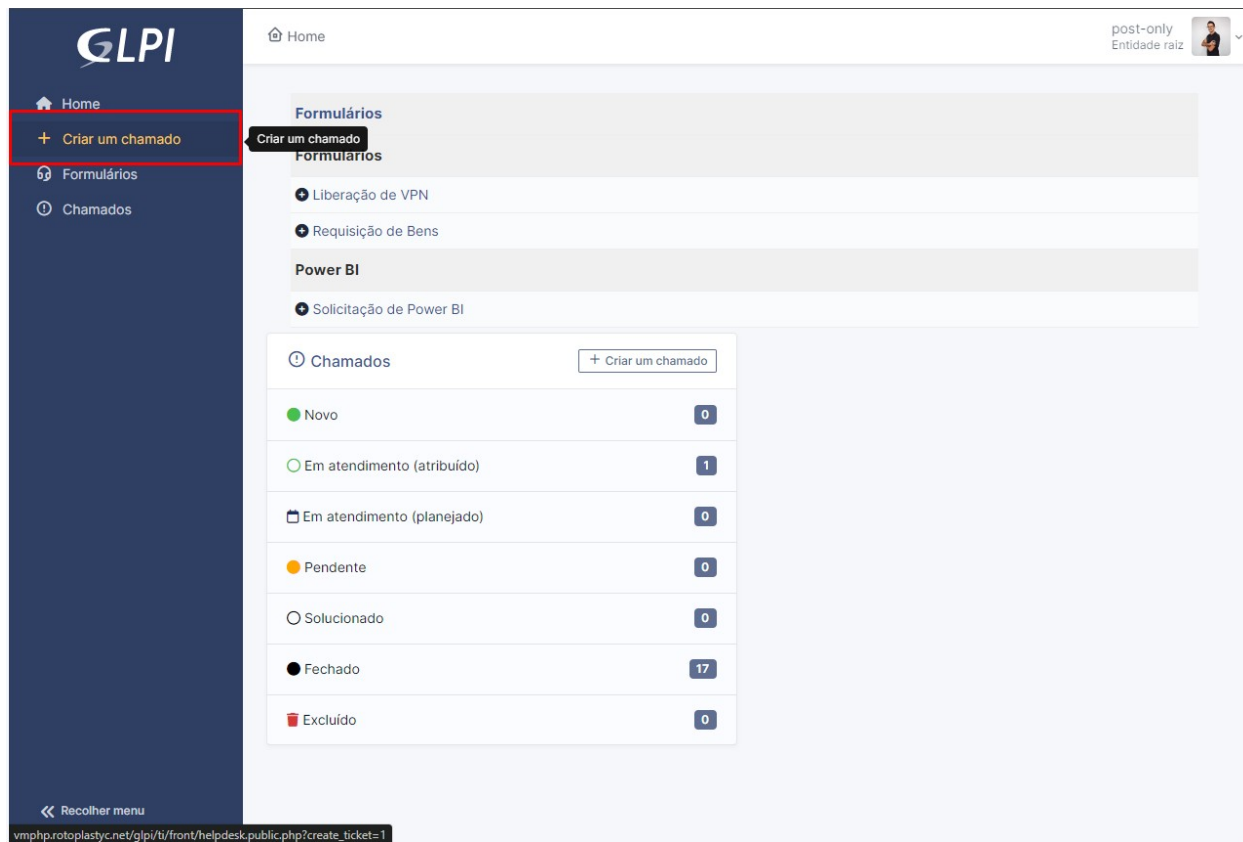
- Qualidade de Informação > Power BI - Criação de Power BI
 - Atendimento - Até 4 horas;
 - Solução - Até 90 dias.

- Qualidade de Informação > Tecnicon - Desenvolvimento - Quando solicitado para a Tecnicon alguma melhoria relacionada à informação, relatórios, consultas, etc
 - Atendimento - Até 4 horas;
 - Solução - Até 100 dias.

- Qualidade de Informação > SQL - Para criação de consultas em bancos de dados
 - Atendimento - Até 4 horas;
 - Solução - Até 30 dias.

13 - Se desejar, pode-se adicionar uma imagem.

	INSTRUÇÃO DE TRABALHO ABERTURA DE CHAMADOS TI	IT82 REV00
		29/04/2024




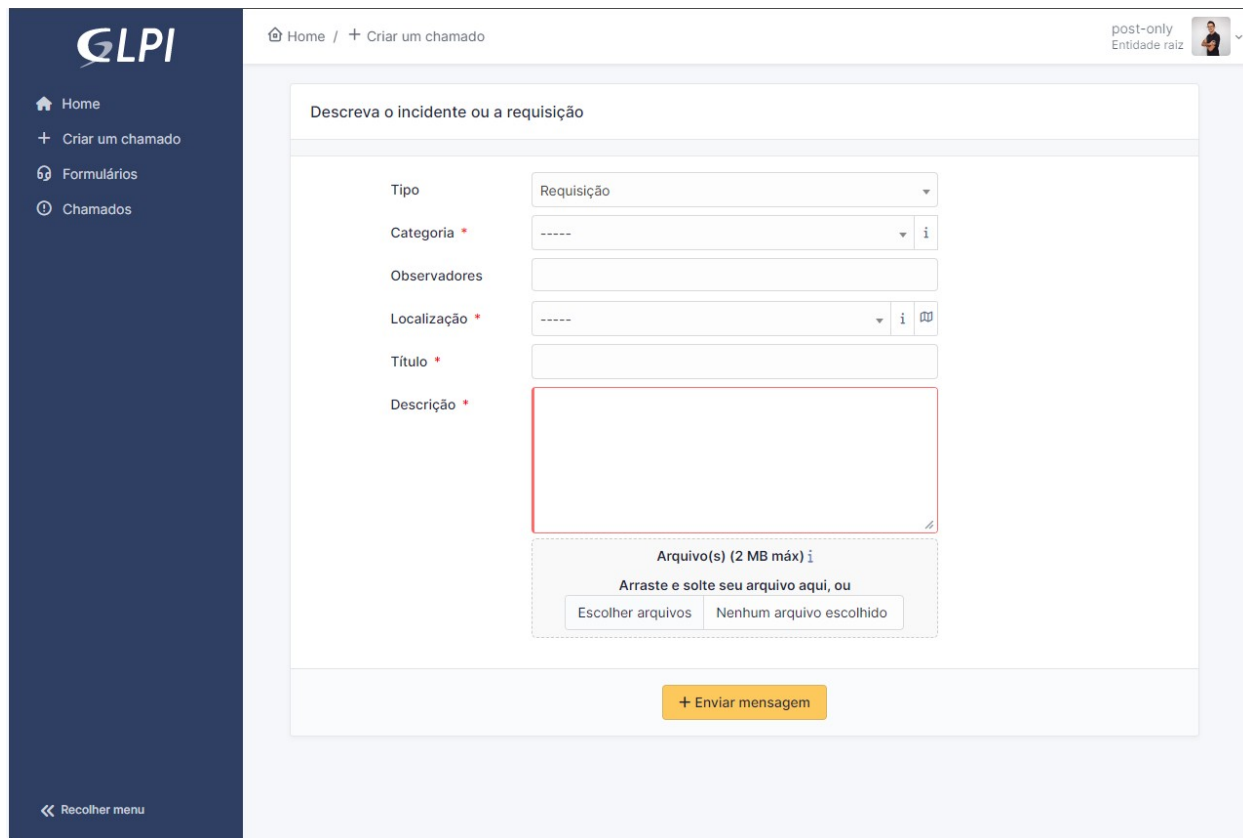
The screenshot displays the GLPI (Gestionnaire Libre de Parc Informatique) interface. On the left sidebar, the 'Criar um chamado' button is highlighted with a red box. The main content area shows a dashboard with sections for 'Formulários' (Forms) and 'Power BI'. Below these, there is a 'Chamados' (Tickets) section with a table of ticket counts by status:

Status	Contagem
Novo	0
Em atendimento (atribuído)	1
Em atendimento (planejado)	0
Pendente	0
Solucionado	0
Fechado	17
Excluído	0

At the bottom of the interface, the URL `vm.php.rotoplastyc.net/glp/it/front/helpdesk.public.php?create_ticket=1` is visible.

Tela de abertura de chamados

	INSTRUÇÃO DE TRABALHO ABERTURA DE CHAMADOS TI	IT82 REV00
		29/04/2024




Tela de preenchimento de informações

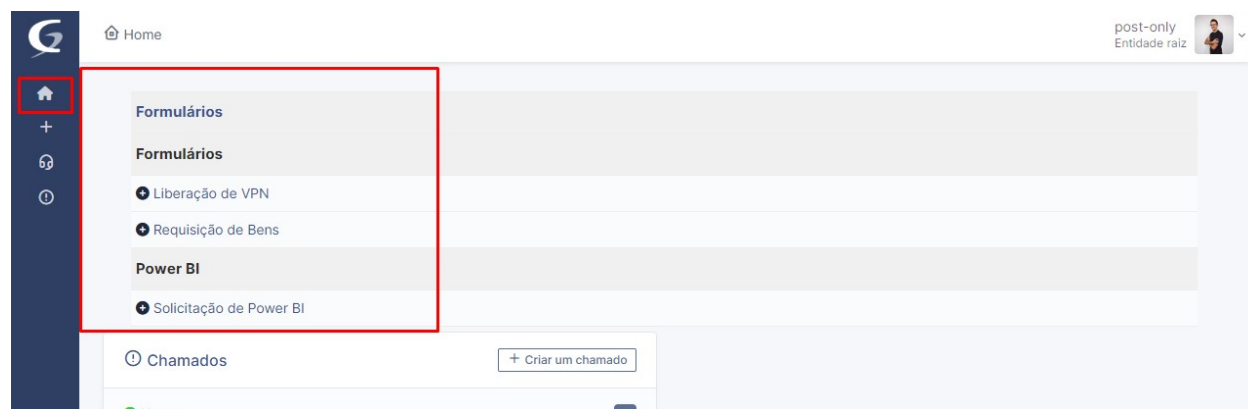
4 FORMULÁRIO PARA A ABERTURA DE CHAMADOS

Dentro do GLPI T.I temos os formulários de **Requisição de Bens**, **Liberação de VPN**, **Solicitação de Power BI**. Cada um deles basta preencher com as informações que o formulário requisitar, após isso será analisado pela equipe de TI e será dado continuidade ou informado o motivo de não ser possível a requisição/ liberação.

Chamados de categoria Power BI, por exemplo, **não serão aceitos** caso não seja feito a Solicitação do BI por **formulário**, isto também serve para chamados que necessitam bens ou liberação

	INSTRUÇÃO DE TRABALHO ABERTURA DE CHAMADOS TI	IT82 REV00
		29/04/2024

de VPN. **Deverá sempre** ser realizado o preenchimento do formulário antes de abrir chamados dessas categorias.



Localização para formulários

5 REVISÕES EFETUADAS

Revisão	Data	Alteração
00	29/04/2024	Emissão do documento.

6 APROVAÇÃO DO DOCUMENTO

PROCESSO	RESPONSÁVEL
Elaboração	João Marcos Schaeffer da Silva
Aprovação	Ediane Vogt