

COMUNICADO INTERNO DE NOVOS PROCEDIMENTOS – GTIC

A equipe de gestão em tecnologia em informação e comunicação (GTIC) da Fundação Municipal de Saúde de Niterói (F.M.S), vem informar que a partir da data de 1º de Dezembro de 2017, entrará em atividade o novo procedimento para abertura de chamado e atendimento técnico as unidades de saúde que demandem suporte técnico em informática.

O manual com os novos procedimentos e formas de contato para abertura de chamados segue em anexo.

Solicitamos atenção, visto que houve mudança no preenchimento de dados e nos meios de contato disponibilizados.

Favor, imprimir e disseminar os novos meios de contato e abertura de chamados.

ATENÇÃO: Os meios de chamados anteriores serão **DESATIVADOS** a partir desta data!

NOVO LINK PARA ABERTURA DE CHAMADO:

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScrAGdCmiRf_31VwPIGEMetFVvVPuC13hLdsyaFP_QdMfWl18g/viewform

NOVO E-MAIL PARA ABERTURA DE CHAMADO:

suportetecnico.gtic@gmail.com

NOVO TELEFONE PARA ABERTURA DE CHAMADOS:

(21) 2622 - 2861

Observações sobre os prazos para atendimentos dos chamados:

1 – O prazo para atendimento do chamado começa a contar a partir do recebimento do mesmo pela GTIC, podendo varia de 24 horas a 72 horas úteis, de acordo com os agendamentos e chamados já em andamento.

2 – O deslocamento do técnico para atendimento do chamado na unidade solicitante não garante a resolução imediata do problema ocorrido, caso a solução dependa de substituição ou troca de peças, ou alterações na infraestrutura local.

3 – O agendamento e deslocamento do técnico até a unidade dependerá do correto preenchimento dos dados nos chamados, principalmente os constantes nas opções **2** e **3**. Caso ocorra falta de informações em qualquer das opções de abertura do chamado, o agendamento fica atrelado as devidas confirmações que serão solicitadas pela GTIC e o retorno das mesmas. Somente a partir do complemento do chamado com as informações necessárias, é que começará a contar o período para o agendamento e deslocamento do técnico até a unidade.