

MANUAL PARA ABERTURA DE CHAMADO TÉCNICO DE TI – GTIC

Este manual visa trazer todas as informações e procedimentos necessários para que as unidades de saúde atendidas pela GTIC (Gestão de Tecnologia em Informação & Comunicação) dentro da Fundação Municipal de Saúde de Niterói, possam abrir os chamados para atendimentos técnicos em tecnologia e informática de forma correta, fazendo com que assim, os agendamentos sejam corretamente cadastrados e distribuídos para os técnicos.

O processo para abertura e solicitação de atendimento técnico pode ser realizado de 3 formas:

OPÇÃO 1 – Abertura de Chamado Web

OPÇÃO 2 – Abertura de Chamado Via E-mail

OPÇÃO 3 – Abertura de Chamado Via Telefone

❖ OPÇÃO 1 - CHAMADO VIA WEB:

1º Passo – Acesse o endereço eletrônico e a tela abaixo será carregada:

Link: https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScrAGdCmiRf_31VwPIGEMetFVvVPuC13hLdsyaFPQdMfWI18g/viewform

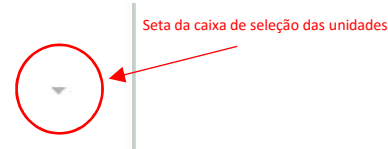
IMAGEM 1



2º Passo – Na tela que se abrir, na “*opção 1*”, selecione a sua unidade ou a unidade para qual será direcionado o atendimento técnico. Clique na seta a direita para abrir a lista onde estão cadastradas todas as unidades atendidas pela GTIC, conforme imagem 2.

IMAGEM 2

(1) - NOME DA UNIDADE *
Escolher



3º Passo – Na “**2ª opção**”, digite manualmente o setor da unidade para o qual o chamado está sendo solicitado, conforme imagem 3.

IMAGEM 3

(2) - Setor Solicitante *

Sua resposta

4º Passo – Selecione nas opções, o motivo pelo qual está sendo solicitado o atendimento. Neste passo, podem ser marcados mais de uma caixa de seleção.

IMAGEM 4

(4) - Motivo do Chamado *

- Entrega ou Retirada de Equipamentos
- Problemas Com Computador & Periféricos
- Problemas de Rede (Cabeamento)
- Problemas de Conexão (Internet)
- Problemas de Sistema Operacional
- Problemas de Sistemas Externo (ECO)
- Problemas em Impressora de Locação
- Problemas com Impressora de Patrimônio da F.M.S
- Realocação de Equipamento
- Retirada de Equipamento para Testes
- Outros (Descrever na Opção nº 5)
- Agendamento de Vistoria Técnica - TI

Caixa de seleção, caso o fato não esteja listado nas opções.



5º Passo – Caso o fato ocorrido não esteja informado na listagem de seleções, conforme imagem anterior, descreva na **“Opção 5”** os problemas que estão ocorrendo. Seja o mais claro possível nas descrições, para que o técnico possa chegar com as informações corretas e ferramentas necessárias para as análises e resoluções necessárias. Quanto mais especificada for a situação, mais precisão e eficiência o técnico terá para realizar o necessário.

IMAGEM 5

(5) - Descreva o Problema *

Sua resposta

6º Passo – Na **“Opção 6”** preencha com o nome do solicitante ou com quem o técnico deve fazer o 1º contato ao chegar na unidade solicitante, conforme imagem 6.

IMAGEM 6

(6) - Usuário Solicitante *

Sua resposta

7º Passo – Na **“Opção 7”** preencha com o telefone de contato do usuário solicitante ou do responsável da unidade ao qual o técnico deverá fazer contato ao chegar a unidade. Este telefone também poderá ser utilizado para contato anterior para maiores esclarecimentos antes do agendamento/atendimento técnico.

IMAGEM 7

(7) - Telefone do Solicitante / Contato *

Sua resposta



8º Passo – Na “**Opção 8**” preencha com o e-mail de contato do solicitante ou da unidade. Cabe ressaltar que este e-mail deve ser realmente ativo, para que haja comunicação eficiente entre as partes.

IMAGEM 8

(8) - E-mail do Solicitante / Contato *

Sua resposta

Passo Final – Este é o último passo para registro correto do chamado, agora basta clicar no botão “**Enviar**” e seu chamado será enviado e visualizado pela equipe da GTIC.

IMAGEM 9



ATENÇÃO: O formulário de chamado técnico aparecerá da mesma forma em qualquer navegador web ou celular. Todos os campos são de preenchimento **OBRIGATÓRIO** e caso não seja feito desta forma, o sistema não aceita o envio final do formulário. Caso haja algum problema no envio do formulário, revise e certifique-se que todas as opções estão devidamente preenchidas.

IMAGEM 10



OBS: Após registro do chamado, aguarde. A equipe GTIC retornará seu contato através dos meios registrados, com a informação para quando foi realizado o seu agendamento.



❖ **OPÇÃO 2 - CHAMADO VIA E-MAIL:**

ATENÇÃO: Esta opção pode ser realizada de qualquer conta de e-mail, mas solicitamos que se possível, seja feita através da conta do solicitante, da conta de e-mail do responsável pela unidade ou ainda, pela conta de e-mail da própria unidade, para que haja interação e comunicação real entre as partes.

1º Passo – Acesse a conta de e-mail que estiver disponível, conforme orientações acima.

2º Passo – No campo **“Para:”**, preencha com o e-mail suportetecnico.gtic@gmail.com

3º Passo – No campo **“Assunto:”**, preencha com o seguinte texto: **“Solicitação de Atendimento Técnico”**

4º Passo – Preencha o corpo do e-mail com as seguintes informações:

Nome da Unidade Solicitante:

Setor Solicitante:

Motivo da Solicitação:

Descreva o Problema:

Usuário Solicitante:

Telefone de Contato:

E-mail do Solicitante:

Passo Final – Clique em enviar e aguarde contato da equipe da GTIC, com o agendamento do seu atendimento ou, para maiores esclarecimentos.



❖ OPÇÃO 3 - CHAMADO VIA TELEFONE:

1º Passo – Entre em contato com o número **(21) 2622 – 2861** no horário comercial, com os dados abaixo bem definidos. O técnico ou responsável que atender sua ligação irá registrar estas informações e abrir o chamado no sistema, para o devido agendamento.

Nome da Unidade Solicitante:

Setor Solicitante:

Motivo da Solicitação:

Descreva o Problema:

Usuário Solicitante:

Telefone de Contato:

E-mail do Solicitante:

OBSERVAÇÕES GERAIS

DO PRAZO PARA ATENDIMENTO:

Todos os chamados abertos de acordo com as orientações acima, tem um prazo de atendimento de 24h à 72h após o seu registro, de acordo com a disponibilidade de agendamento e deslocamento do técnico. Este prazo pode se estender caso seja realizado após às 15h ou de acordo com o dia útil ao qual foi aberto. (*Exemplo: 6ª Feira – Os prazo começarão a contar a partir da 1ª hora do próximo dia útil*).

DA RETIRADA DE EQUIPAMENTOS PARA TESTES:

Podem ocorrer retiradas dos equipamentos envolvidos no chamado para testes mais específicos a serem realizados no laboratório da GTIC, na F.M.S. Nestes casos, o prazo para finalização do atendimento poderá ser estendido de acordo com as necessidades. Caso ocorra esta retirada, a GTIC poderá ou não substituir temporariamente o equipamento recolhido, caso haja a disponibilidade para isso.

Dúvidas ? Reclamações ? Sugestões ?

E-mail: suportetecnico.gtic@gmail.com

Telefone: (21) 2622-2861

