


PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO – POP		Nº	X.XX.XXX.XX
	CISNOP – CONSORCIO INTERMUNICIPAL DE SAUDE DO NORTE DO PARANÁ SETOR DE INFORMÁTICA	Versão Nº	1.1
		Data da Revisão	
		Data de Aprovação	
Autor	Ademir Rodrigues de Carvalho	Data de Publicação	
Título	Procedimento para abertura de chamados ao setor de informática	Data da última revisão	

Descrição:

Procedimento para realizar abertura de chamado técnico ao setor de informática.

Objetivos:

Instruir o usuário a efetuar o registro do chamado técnico.

Público-Alvo:

Usuários que utilizam equipamentos de tecnologia de informação do Cisnop.

Pré-requisitos:

Acesso aos meios de comunicação que serão listados nesse procedimento.

Justificativa:

- Necessidades de gerenciar/organizar a demanda e priorizar o trabalho conforme alinhamento com a diretoria administrativa;
- Gerar métricas e indicadores que poderão ser utilizados em problemas comuns;
- Criar base de dados com incidentes frequentes afim de solucionar problemas comuns e prever erros futuros.

PROCEDIMENTOS

1. **Meios de abertura de chamados: site, e-mail, WhatsApp, sms, formulário impresso.**

1.1 Formulário no site.

Através do link <http://www.cisnop.com.br/suporte/>

Sistema

» Suporte

Esse formulário é para abertura de chamados de suporte nos setores internos de informática do Cisnop. NÃO SERVE para chamados do sistema de agendamento.

Solicitante: E-Mail:

Telefone: Setor / Local:

Descrição do problema / incidente:

Não sou um robô

LIMPAR ENVIAR

Menu

- » Principal
- » COVID-19 - Protocolo
- » Portal da Transparência
- » Cisnop
- » Legislação
- » Resoluções
- » Notícias
- » Serviços
- » Licitações
- » SAMU
- » Caps
- » Concursos
- » Contas
- » Fale Conosco
- » Suporte

Cidades Atendidas

Deverá ser preenchido:

Solicitante: (nome de quem está abrindo o chamado) *obrigatório

E-mail: (do solicitante ou do setor)

Telefone: (do solicitante ou do setor)

Setor/Local: (prédio/sala/setor/departamento, etc..) *obrigatório

Descrição do problema/incidente (obrigatório): Deve ser relatado com o máximo de informações possíveis o que está ocorrendo e o erro ou situação que está sendo gerada.

1.2 E-mail

Através do e-mail: informatica@cisnop.com.br

Usar os mesmos critérios de preenchimento do item anterior. Ou seja, informar o solicitante, telefone (se houver), setor/local e descrição do problema/incidente.

1.3 WhatsApp

Através do número (43) 984035675

Dar preferência para mensagem de texto, para facilitar o registro dos chamados

1.4 SMS (mensagem de texto de celular)

Através do número (43) 984035675

As ligações via chamada de voz, seja por telefone celular ou através dos números 3520-0106 / 3520-0126 - Ramais: 206/226, somente serão usadas para suporte técnico não presencial. NÃO PODERÃO ser utilizados esses meios para fazer a abertura do chamado.

O atendimento/suporte **via telefone fixo/ramais** não possui disponibilidade garantida. Visto que o setor possui somente um técnico (que pode estar fora da sala) e não possui identificador de chamadas para posterior retorno.

1.5 Formulário impresso

O formulário de papel a ser utilizado, pode ser o mesmo do setor de almoxarifado/compras.

**CISNOP - CONSÓRCIO INTERMUNICIPAL DE SAÚDE
NORTE DO PARANÁ**
Rua Justino Marques Borfim, 17 - Cornélio Procopio - Fone: 3520-0100 - CEP 86300-000

SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS

DEPARTAMENTO DE COMPRAS - ARMAZENAMENTO - DISTRIBUIÇÃO
E MANUTENÇÃO DO PATRIMÔNIO

De Depto: _____

DOCUMENTO TRANSMISSÃO INTERNA

Solicitação de Serviços Manutenção do Prédio
 Solicitação de Reparos em Aparelhos e Máquinas e Outros
 Solicitação de Modificação em Impressos
 Outras Solicitações

Descrição:

Assinatura e Nome Legível do Solicitante: _____
Diferido / Indeferido: _____ Data: ____/____/____

Assinatura _____

Obs.: Favor postar na Caixa de Correspondência na Sala de Reuniões.

Informar o solicitante, telefone (se houver), setor/local e descrição do problema/incidente.

- Chamados abertos diretamente na sala de informática **somente** serão aceitos mediante preenchimento do formulário de abertura de chamados;
- Na impossibilidade de deixar/entregar a solicitação preenchida nas salas de informática, ela poderá ser entregue ao setor de compras/almoxarifado.

1 - Não serão considerados como Abertura de chamados:

- a) Solicitações, sem registro, como **comunicação verbal em corredores**, cozinhas, ou outras áreas fora das salas de informática.
- b) Solicitações feitas por outras Pessoas que não seja o usuário do equipamento ou que não estejam diretamente ligadas aos serviços/tarefas do setor.

2 - Recomendações:

- Verifique no setor, ou com companheiros de serviço, se já não existe uma solicitação de chamado aberta para o mesmo problema;
- Reinicie seu equipamento para verificar se o incidente é solucionado;
- Comunicar o setor de informática em casos em que o incidente foi solucionado;
- Respeitar a ordem cronológica e prioritária dos atendimentos.

* Esse procedimento ainda não foi revisado. Gentileza informar erros encontrados: informatica@cisnop.com.br

Para uso interno

Prioridades Gerais

Escala	Nível	Premissa
01	Alto	Parada geral de todo o sistema
02	Médio	Parada parcial do sistema ou geral do setor
03	Baixo	Parada geral do computador/equipamento de um usuário
04	Planejado	Parada de um serviço ou função do usuário, novas instalações, orientações, criação de procedimentos, etc..

Infraestrutura e sistemas do Cisnop

Área	Equipamentos	Sistemas	Usuários
Administrativa	Computadores, impressoras, periféricos, portáteis, dispositivos de rede, etc..	De Escritório, Contabilidade, Agendamento, BPA, APAC, CTA, Financeiro, Pessoal, Frotas, Sistemas WEB, etc...	Aux. Adm / Contador / Técnicos, Diretores, chefes de setores, jurídico, serviços gerais etc..
Clínica	Computadores, impressoras, periféricos, portáteis, dispositivos de rede, equipamentos médicos, etc..	De Escritório, Contabilidade, Agendamento, Sistemas WEB, etc...	Médicos, enfermeiros, técnicos, atendentes, auxiliares, etc.
Técnica	Equipamentos centrais de rede, servidores, equipamentos de segurança, telecomunicações, etc..	Backup, controle de chamados, monitoramento de incidentes, site institucional, etc..	Técnicos em informática
Externa	Equipamentos médicos, equip. de monitoramento e segurança, equipamentos de telecomunicações, etc..	Backup, monitoramento e segurança, imagens radiológicas, sistemas webs, etc..	Terceiros

Prédios/Setores/Departamentos (Para uso do setor de informática)

Prioridades já definidas junto com a diretoria.

Prédio	Setor	Departamentos/Salas	Prioridades
Administrativo/consultas	Presidência / Diretoria	Sala Presidente	
		Sala Diretora ADM	
		Sala Diretor Clínico / Coordenação	
	Controle Interno	Sala Controle	
	Compras/Almoxarifado	Sala Compras	
	Contabilidade	Mesas de 01 a 03	
		Financeiro	
		Servidor Sistema Cont	
	Departamento Pessoal	Sala DP	
	Agendamento	Agendamento	
		Fatura	
		BPA	
	Saúde Mental	Sala SM	
	Sala de informática	Sala de equipamentos / suporte / Serv. Backup	
	CTA	Sala Chefe Enfermagem	
		Sala Psicóloga	
Sala Infectologista			
ORTESE e Prótese	Recepção		
	Salas de 10 a 15		
Médicos / Consultas / Exames	Salas: 01, 02, 06 a 08, 09, 16 a 18, 20, 21.		
Guichês	Mesas de 01 a 04		
Exames	Laboratório	Mesas 01 e 02	
	Farmácia	Sala Farmacêutica	
	Imagens radiológicas	Sala de controle	
	MAAC	Triagem	
Salas 01 e 02			
Licitação	Licitação	Recepção	
		Mesas 01 e 02	
	Jurídico	Sala Advogada	
Mae Paranaense	Enfermagem	Sala enfermeira	
	Sala de consultas/exames	Sala 01 e 02	
Samu	Controle	Sala Diretora	
CAPS	Geral	Todos	