



DTI DO HCFAMEMA INOVA NO ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS

Para agilizar ainda mais os seus serviços, o Departamento de Tecnologia da Informação (DTI) inova e oferece a todos os usuários do HCFAMEMA uma ferramenta de abertura automática de chamados por e-mail. A partir de agora, basta enviar um e-mail para chamadosdti@hc.famema.br que seu chamado será protocolado no GLPI, novo sistema de gestão dos serviços de TI, e executado prontamente pelo nosso time de colaboradores.

Elaboramos este procedimento para orientar os nossos usuários como realizar a abertura, o acompanhamento e o retorno (feedback) dos chamados de TI no GLPI. O objetivo é facilitar a comunicação entre o departamento e os usuários, além de proporcionar maior eficiência e interatividade no processo de atendimento das equipes do DTI e transparência no acompanhamento

dos procedimentos pelos usuários.

Contamos com a colaboração de todos para o sucesso dessa iniciativa, vigorando a partir de 01 de outubro de 2019. Em caso de dúvidas, entre em contato pelo ramal 1775 da Central de Serviços do DTI do HCFAMEMA.

Procedimentos:

1. O colaborador do HCFamema deverá enviar a mensagem para o seguinte endereço de e-mail: chamadosdti@hc.famema.br

2. No e-mail deverão constar os seguintes dados:

A) Assunto: Problema no meu monitor (seja objetivo no problema)

B) Corpo do E-mail:

No corpo do e-mail, descreva mais detalhes do problema, assim poderemos identificar mais rápido a solução. Se for um defeito de hardware, informe a identificação do patrimônio do imobilizado.

Exemplos:

Impressora – patrimônio HCFAMEMA XXXX

Monitor – patrimônio HCFAMEMA XXXX

Micro – patrimônio HCFAMEMA XXXX

Estabilizador - patrimônio HCFAMEMA XXXX

Leitor Óptico – patrimônio HCFAMEMA XXXX

Mouse ou Teclado (informar o patrimônio do Micro) – Micro - patrimônio HCFAMEMA XXXX

Lembrando que a legenda da placa do patrimônio – pode ser:

HCFAMEMA – FAMEMA – FAMAR – OSCIP – FMESM – PERMISSÃO DE USO

Importante

Identifique-se com:

- **Nome completo:**
- **Login: (login do sistema Institucional ou login de rede)**
- **Setor:**
- **Ramal:**
- **E-mail: (Institucional ou pessoal)**

3. Anexe documentos ao e-mail para que sejam inseridos ao chamado, caso necessite encaminhar arquivos.

Estas informações são imprescindíveis para que sua solicitação seja registrada e o acompanhamento efetivo.

E-mail : dti@hc.famema.br é para a comunicação com o DTI

E-mail : chamadosdti@hc.famema.br é somente para abertura de chamados .