

Nome do Procedimento	Número	Revisão	Data da elaboração	Data da revisão
PEDIDO DE TONER	PO-016	N	05/03/2024	

SUMÁRIO

1. OBJETIVO	2
2. EXECUTOR	2
3. DESCRIÇÃO DETALHADA	2

Nome do Procedimento	Número	Revisão	Data da elaboração	Data da revisão
PEDIDO DE TONER	PO-016	N	05/03/2024	

1. OBJETIVO

Fazer um pedido de assistência técnica

2. EXECUTOR

Assessoria de informática

3. DESCRIÇÃO DETALHADA:

Nome da Empresa: DADY ILHA

Número para contato: 0800 887 1576

Ao ligar, a secretária eletrônica vai entender e perguntar e lhe dar as opções:

1-Para pedido de suprimentos

2-Assistência técnica

3-Assistência para software

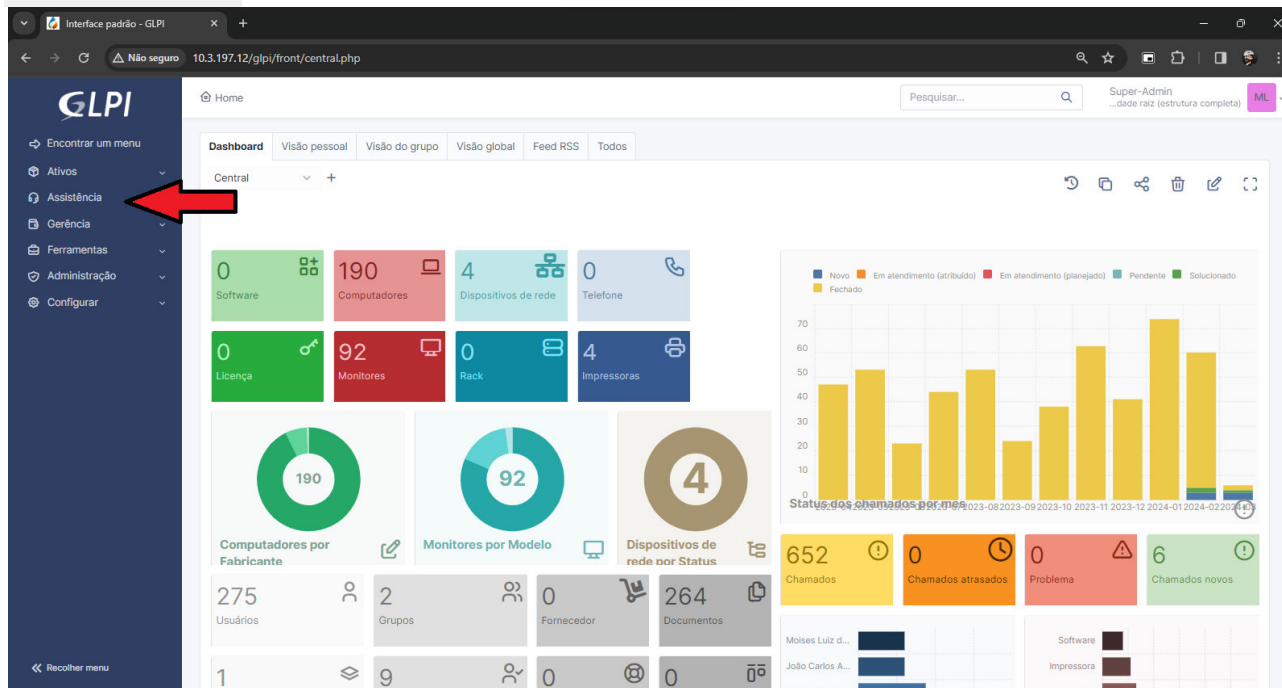
4-Falar com Atendente

Após ser direcionado ao atendimento, é crucial fornecer o patrimônio da impressora para esclarecer qual problema acontece na impressora. Em seguida, um protocolo de atendimento e um prazo serão gerados (ambos devem ser anotados imediatamente). Ao concluir o atendimento, inserir todos os detalhes no chamado no GLPI da seguinte maneira:

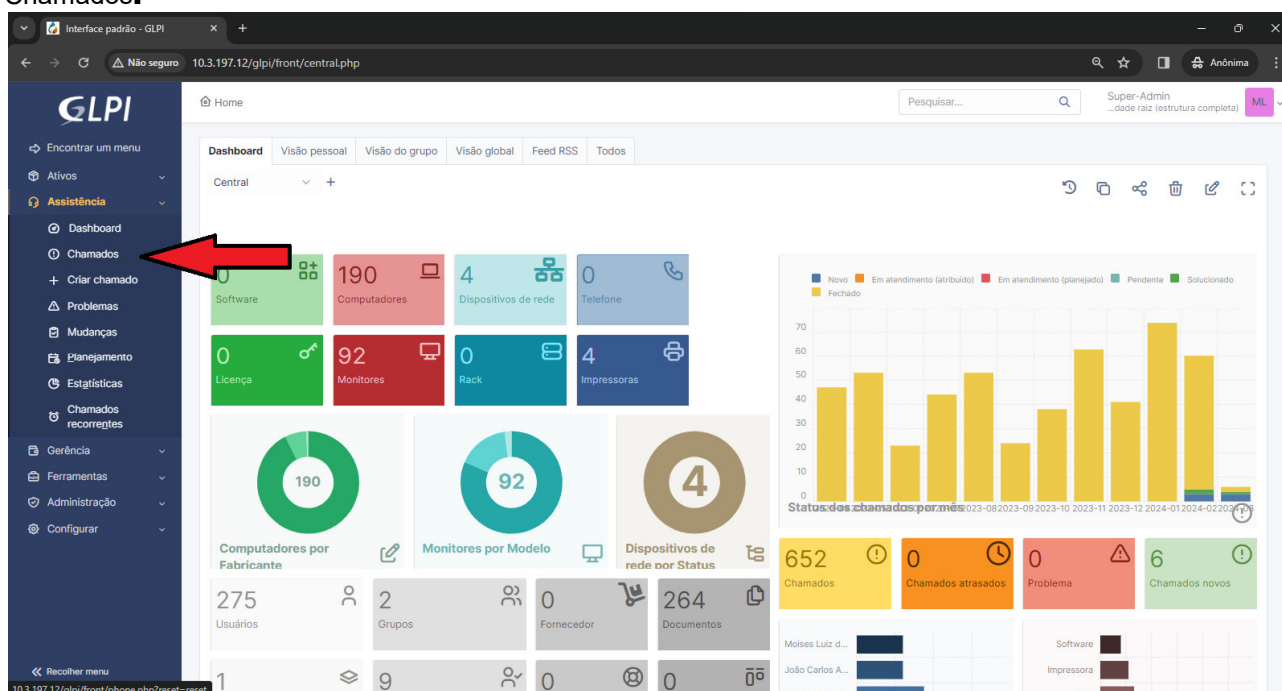
:

Nome do Procedimento PEDIDO DE TONER	Número PO-016	Revisão N	Data da elaboração 05/03/2024	Data da revisão
--	-------------------------	---------------------	---	-----------------

Vá em assistência:

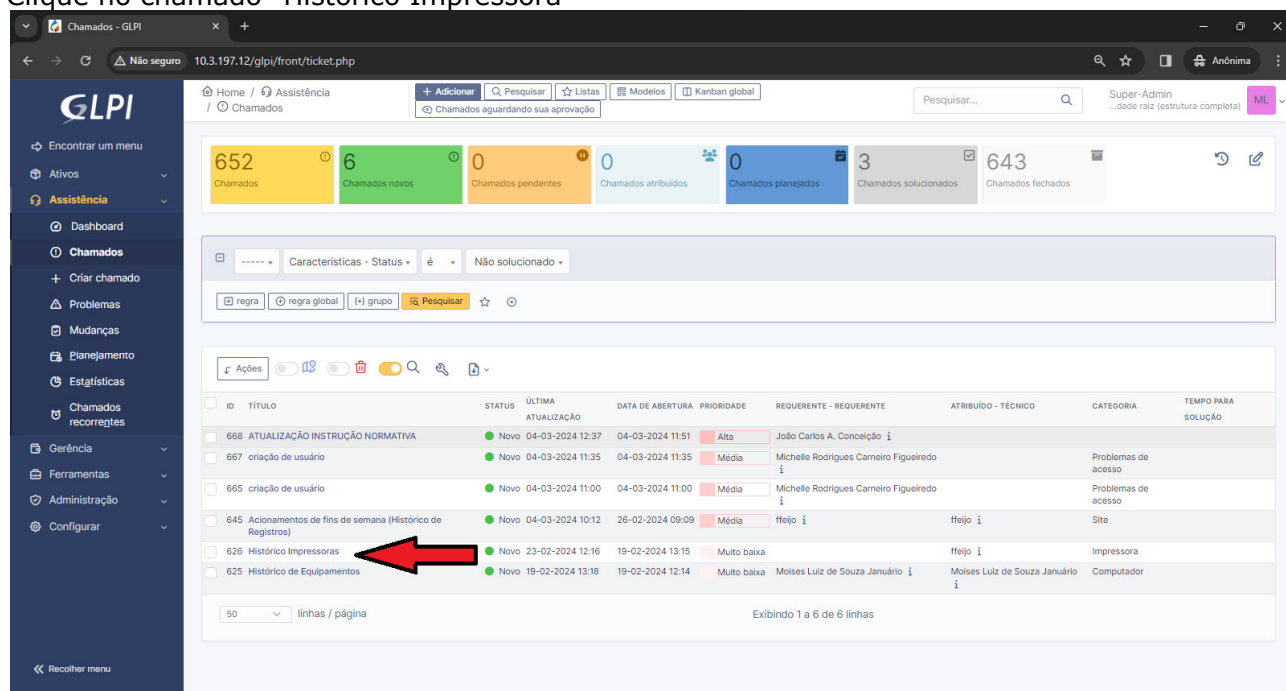


Chamados:

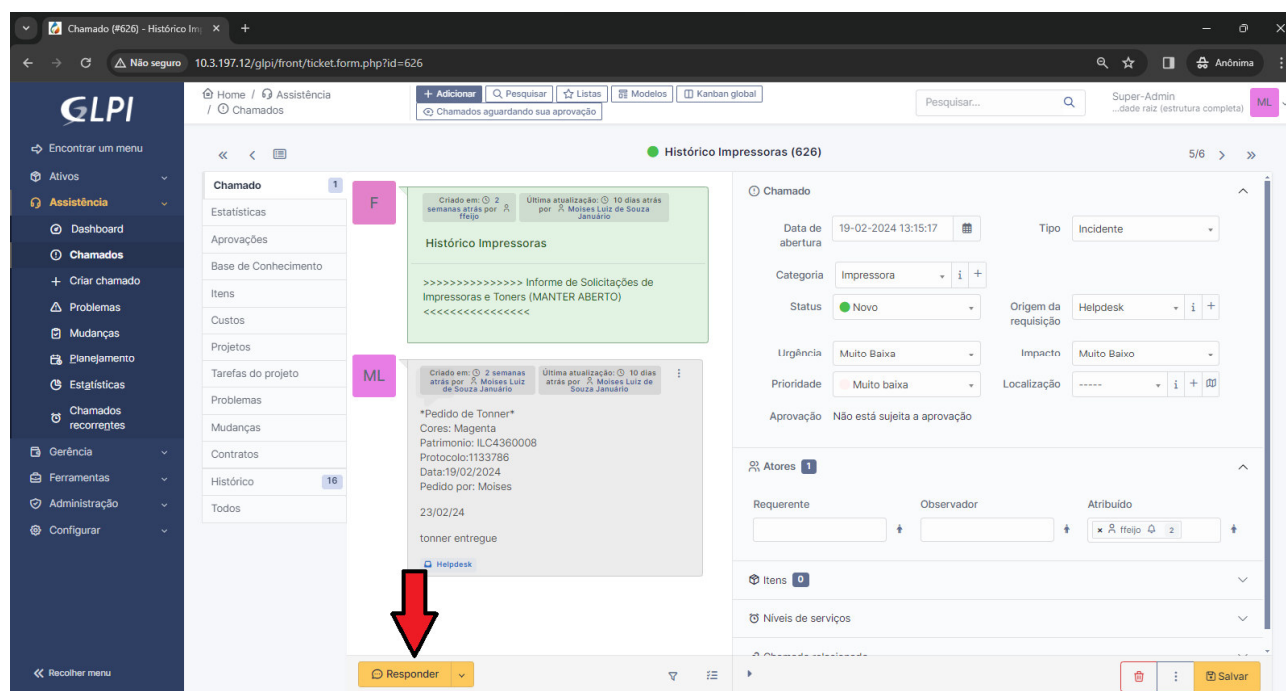


Nome do Procedimento PEDIDO DE TONER	Número PO-016	Revisão N	Data da elaboração 05/03/2024	Data da revisão
--	-------------------------	---------------------	---	-----------------

Clique no chamado "Histórico Impressora"



The screenshot shows the GLPI interface with a list of tickets. The ticket titled 'Histórico Impressoras' (ID 626) is highlighted with a red arrow. The ticket details show it was created on 23-02-2024 at 12:16, with a status of 'Novo' and a priority of 'Muito baixa'. The requester is 'Moises Luiz de Souza Januário' and the assignee is 'fifejo'.



The screenshot shows the details of the 'Histórico Impressoras' ticket (ID 626). The ticket is currently assigned to 'fifejo'. The 'Responder' button is highlighted with a red arrow. The ticket details include the date of opening (19-02-2024 13:15:17), the category (Impressora), and the status (Novo).

Clique em responder e coloque da seguinte forma:

Nome do Procedimento PEDIDO DE TONER	Número PO-016	Revisão N	Data da elaboração 05/03/2024	Data da revisão
--	-------------------------	---------------------	---	-----------------

>>>ASSISTÊNCIA TÉCNICA <<<

SETOR:

PROBLEMA:

DATA:

PROTOCOLO:

EM ABERTO / FECHADO

Ao terminar a assistência, é necessário assinar e realizar uma cópia do documento para retenção no setor.

Elaborado por:	Moises Luiz
Revisado por:	
Aprovado por:	