CÍRCULO MILITAR DO PARANÁ
DEPARTAMENTO DE TI — CENTRAL DE CHAMADOS

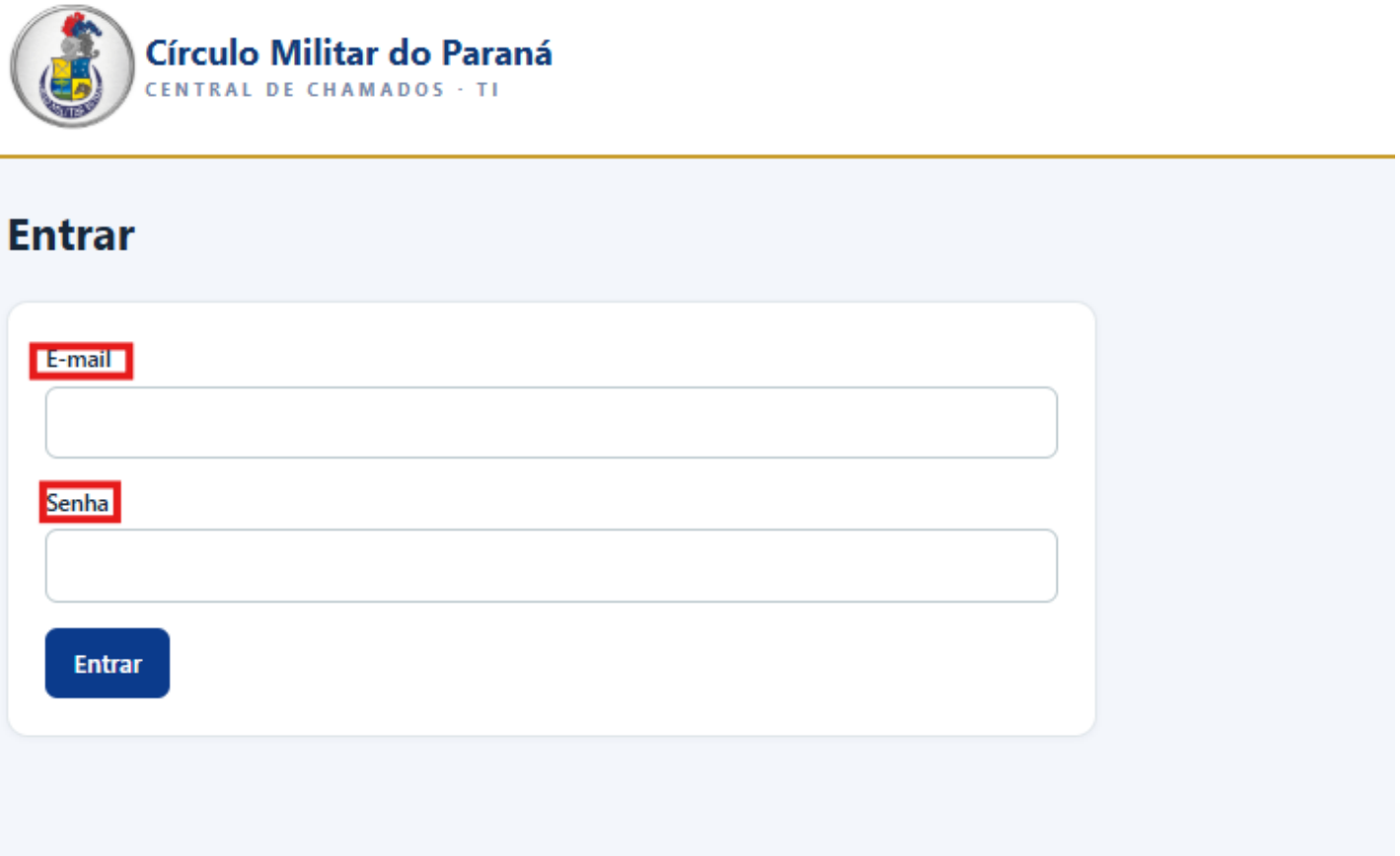
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO (POP)
MANUAL DE ABERTURA E ACOMPANHAMENTO DE CHAMADOS

1. OBJETIVO

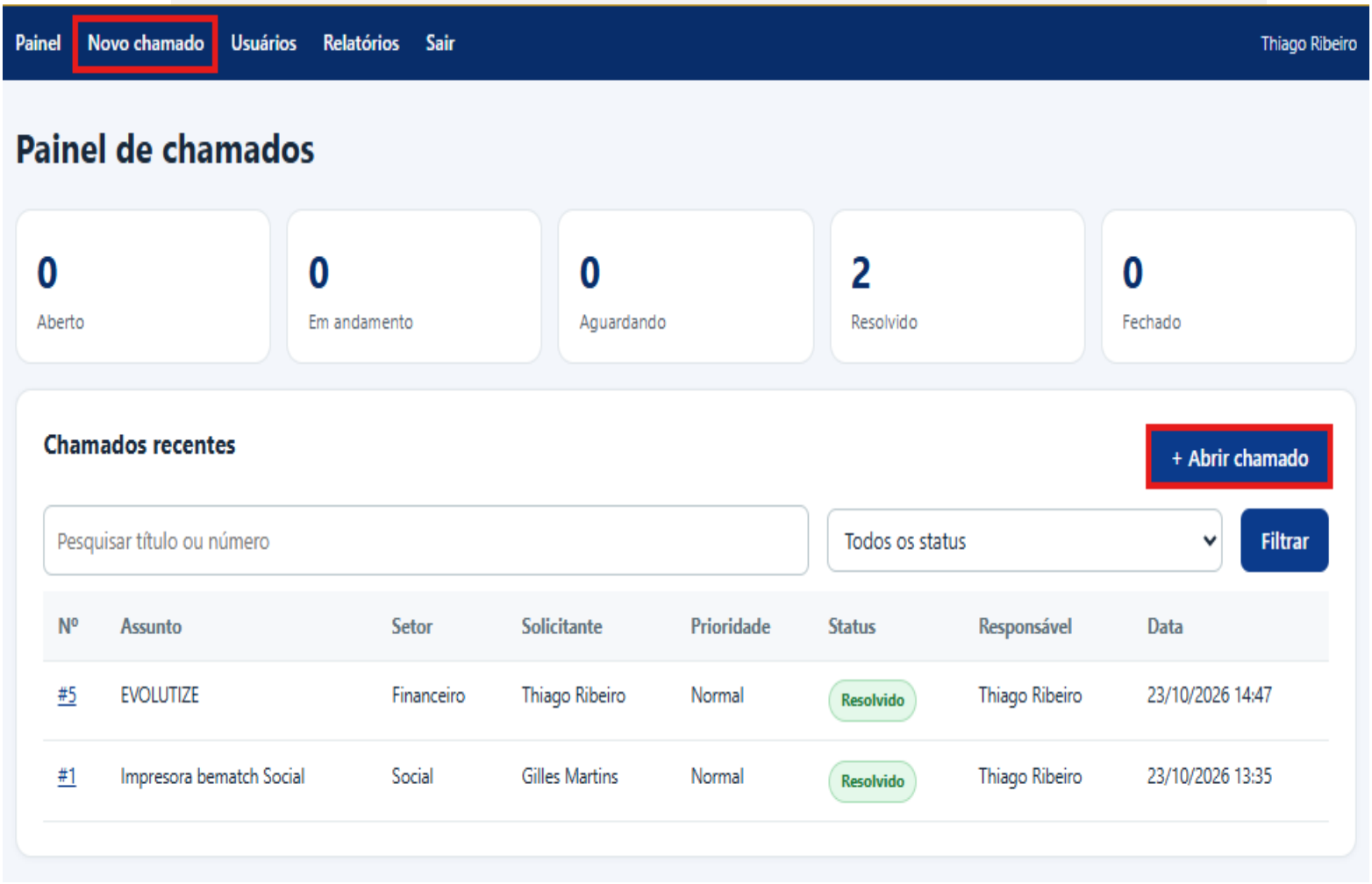
Este procedimento operacional tem como finalidade padronizar e orientar o fluxo de abertura, triagem, atendimento e acompanhamento de solicitações de suporte técnico de Tecnologia da Informação (TI) no âmbito do Círculo Militar do Paraná.

2. ENDEREÇO DE ACESSO E AUTENTICAÇÃO

O acesso ao sistema de gestão de chamados é realizado exclusivamente via navegador de internet através do endereço eletrônico oficial:



https://chamados.clubecirculo.com.br/



3. FORMAS DE ACESSO AO FORMULÁRIO DE ABERTURA

Após efetuar a autenticação na plataforma, o colaborador poderá iniciar a abertura de uma nova solicitação através de dois caminhos disponíveis na interface do sistema:

a) Aba "Novo chamado": Localizada no menu superior de navegação da página (barra azul escuro). Basta clicar na opção correspondente para ser redirecionado ao formulário.

b) Botão "+ Abrir chamado": Localizado no canto superior direito do painel de controle,

Círculo
MILITAR DO PARANÁ



Círculo Militar do Paraná
CENTRAL DE CHAMADOS - TI

Painel | Novo chamado | Usuários | Relatórios | Sair

Abrir chamado

Assunto

Ex.: Impressora não imprime

Descrição

Descreva o problema e onde ocorre

Categoria

Outros

Prioridade

Normal

Setor

TI

Anexo (opcional, até 5 MB — JPG, PNG, WEBP, PDF, TXT ou CSV)

Escolher arquivo Nenhum arquivo escolhido

Abrir chamado

Largo Bittencourt | 187 | Centro | Curitiba/PR | 80.060.210
Tel.(41)3264.5022 | presidencia@clubecirculo,com.br
www.clubecirculo.com.br

4. PREENCHIMENTO DETALHADO DO FORMULÁRIO

Para garantir a rapidez e a assertividade na resolução do problema, o colaborador deve preencher obrigatoriamente os seguintes campos com informações precisas:

4.1 Campo Assunto

Título resumido e objetivo que resume a solicitação ou falha observada. Deve ser direto e facilitar a identificação primária do problema. Exemplo de preenchimento adequado: "Impressora não imprime", "Falha de login no sistema EVOLUTIZE" ou "Sem acesso à internet".

4.2 Campo Descrição

Detalhamento completo e minucioso da ocorrência. Recomenda-se informar: a localização física exata (sala, setor ou estação de trabalho), a sequência de ações executadas antes da falha, mensagens ou códigos de erro exibidos na tela, e a frequência do problema. Quanto mais detalhes forem fornecidos, mais ágil será a triagem técnica.

4.3 Campo Categoria

Classificação do tipo de incidente ou serviço solicitado. Permite direcionar o chamado para a fila técnica adequada. Caso o problema não se enquadre nas opções padronizadas, selecione a categoria "Outros".

4.4 Campo Prioridade

Indicação do grau de urgência e impacto da ocorrência no fluxo de trabalho. A prioridade padrão sugerida para incidentes operacionais rotineiros é "Normal".

4.5 Campo Setor

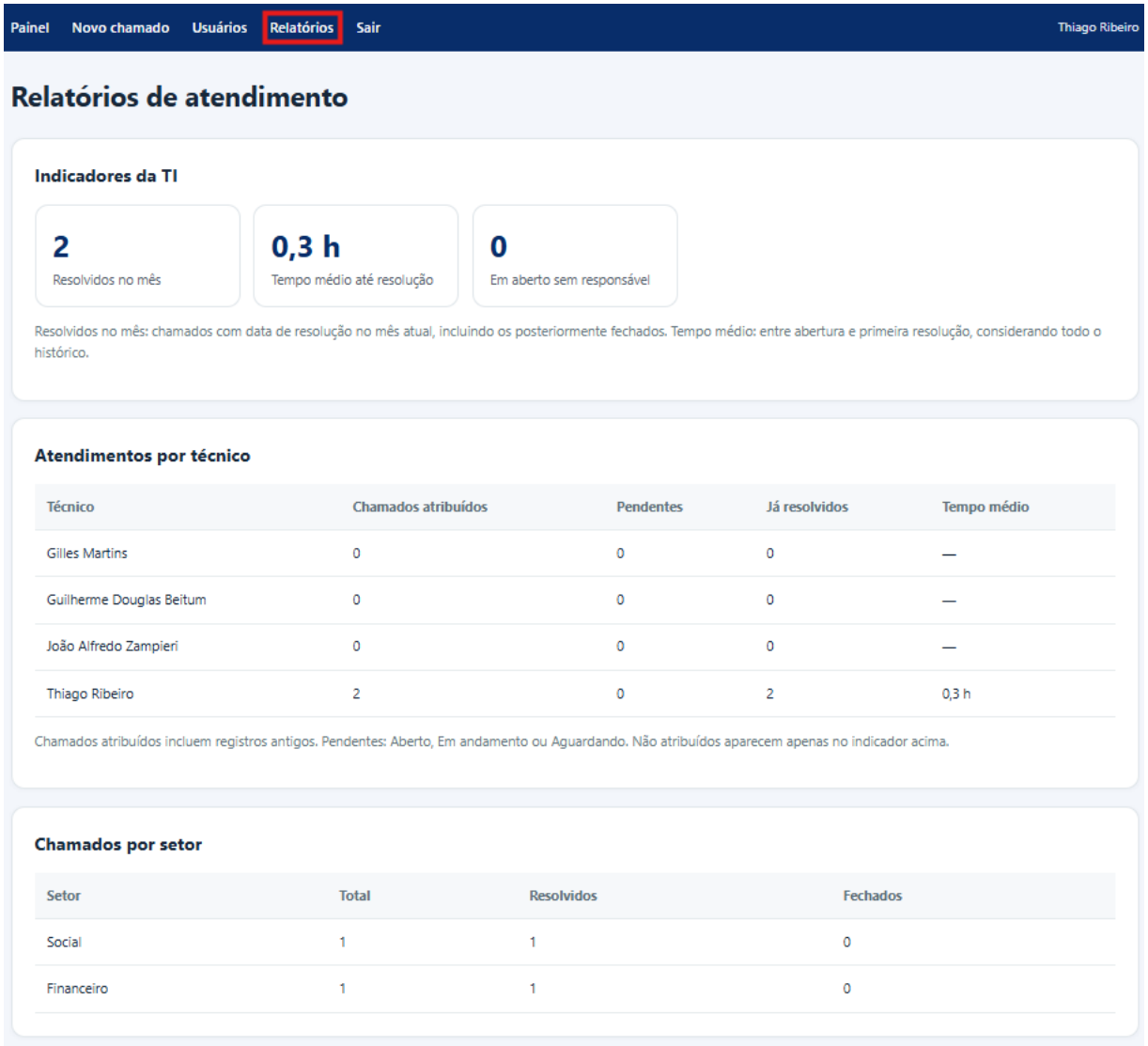
Identificação do departamento requisitante ou envolvido na demanda (Exemplos: TI, Financeiro, Social, Secretaria, etc.).

4.6 Campo Anexo (Opcional)

Recurso para inclusão de comprovação visual ou documental do problema. Permite o envio de arquivos nos formatos JPG, PNG, WEBP, PDF, TXT ou CSV, respeitando o limite máximo de 5 MB por

arquivo.

4.7 Botão Abrir Chamado



Botão de confirmação situado ao final do formulário. Após a verificação dos dados, o clique neste botão envia a solicitação ao sistema e gera um número identificador exclusivo (ID do chamado).

5. ACOMPANHAMENTO E GESTÃO DE CHAMADOS

O acompanhamento do status do atendimento é realizado diretamente através da tela principal (Painel de Chamados). A interface disponibiliza as seguintes funcionalidades de controle:

a) Painel de Indicadores de Status: Contadores numéricos localizados no topo da tela que indicam em tempo real a quantidade de chamados organizados por estado de atendimento: Aberto, Em andamento, Aguardando, Resolvido e Fechado.

b) Lista de Chamados Recentes: Tabela que reúne todos os chamados registrados, exibindo colunas informativas como Número identificador (#), Assunto, Setor, Solicitante, Prioridade, Status, Técnico Responsável e Data/Hora de criação.

c) Ferramenta de Filtro e Pesquisa: Caixa de busca para localização rápida de solicitações digitando o número do chamado (#) ou palavras-chave do título, além do filtro seletivo por status.