

Tutorial de utilização do Sistema de Abertura de Chamado

Sumário

1. Processo de atendimento.....	2
1.1. Porque abrir um chamado.....	2
1.2. Entendendo o processo de atendimento	2
1.3. Acessando o sistema.....	3
1.4. Preenchendo o formulário para abertura do chamado.....	3
1.5. Como serei notificado.....	4
1.6. Informações relevantes do formulário.....	4
1.7. Acompanhando os chamados.....	5
1.8. Chamados que requerem aprovação da chefia.....	6
2. Adicionando respostas e informações.....	8
2.1. O que são acompanhamentos e tarefas.....	8
2.2. Anexando arquivos ao chamado.....	9
2.3. Ciclo de vida do chamado.....	10
2.4. Validando a solução do chamado.....	10
3. Pesquisa de satisfação.....	11

1. Processo de atendimento

O sistema de abertura de chamado é um sistema automático de helpdesk, que usa o software livre GLPI (Gestão Livre de Parque de Informática) para o gerenciamento do atendimento aos serviços prestados pelo NTI.



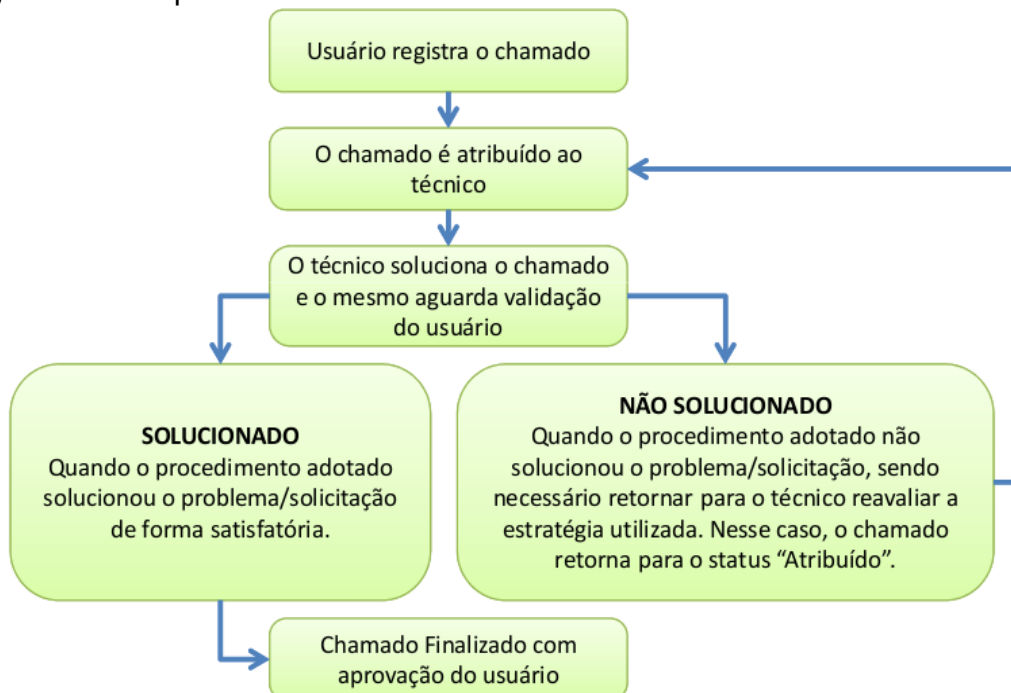
1.1. Porque abrir um chamado

O usuário, professor ou técnico administrativo, ao registrar um chamado no GLPI, acompanha o andamento da solicitação, desde a abertura até o fechamento do serviço, na interação direta com o técnico de TI.

O GLPI proporciona mais rapidez e praticidade na prestação do serviço do NTI, com essa forma interativa de atendimento.

1.2. Entendendo o processo de atendimento

A figura abaixo apresenta o fluxo de atendimento:



1.3. Acessando o sistema

Acesse o sistema pelo portal [minhaUFOP](#) clicando no grupo INF-INFRAESTRUTURA e no Sistema de Abertura de Chamado - NTI. O usuário é direcionado automaticamente para a tela principal do sistema.

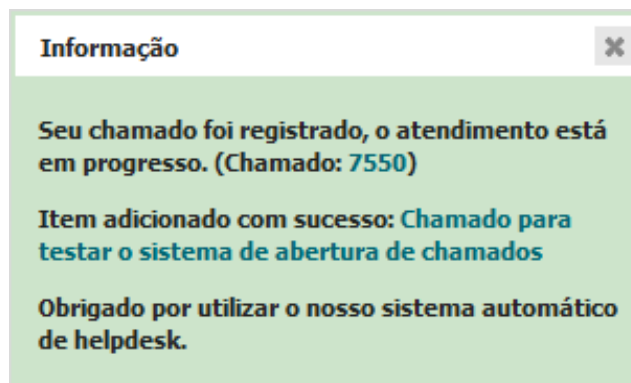
1.4. Preenchendo o formulário para abertura do chamado

Para iniciar o chamado, clique na opção [Cria um chamado](#) do menu e preencha os seguintes campos, registrando o máximo de informações possíveis sobre a solicitação.

The screenshot shows the 'Cria um chamado' form with the following fields and callouts:

- Home** | **Cria um chamado** | **Chamados** | **FAQ**
- Este chamado me diz respeito: Sim
- Companhar por e-mail: Sim
- Descreva o incidente ou a requisição**
- Tipo***: (Callout: **Incidente:** problema em algum sistema ou recurso computacional em uso)
- Categoria***: (Callout: **Requisição:** nova demanda de sistema ou recurso computacional)
- Título***: (Callout: Categorias pré-cadastradas que direcionam o chamado para os técnicos responsáveis)
- Descrição***: (Callout: O título é o assunto da solicitação. Deve ser descrito com clareza)
- Arquivo (10 MB máx)**: (Callout: A descrição da solicitação deve ser detalhada ao máximo e explicada claramente)
- Arquivo (10 MB máx)**: (Callout: Anexar imagens ou outros arquivos que ajude no entendimento da solicitação)
-

Após o preenchimento clique em [Enviar mensagem](#) e aguarde um instante para a validação e a informação abaixo, com o **Número do Chamado** para acompanhamento do serviço.



Nesse momento, seu chamado é registrado e direcionado à equipe de suporte do NTI. O serviço é atribuído ao grupo técnico responsável, e assim, você já pode acompanhar o andamento de sua solicitação.

Atenção!

Aguarde o contato do técnico (atribuído) e evite registrar outro chamado para o mesmo problema. Evite também contactar outro técnico para resolver o chamado já atribuído anteriormente.

Obs.: Quando necessário buscar o equipamento no setor do usuário, o NTI agendará a coleta. O usuário receberá um e-mail com informações do dia e hora da coleta.

1.5. Como serei notificado

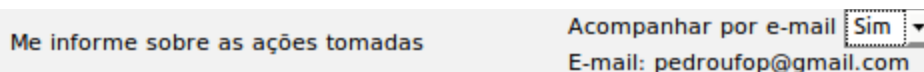
Desde a abertura até a finalização do chamado o solicitante é notificado por e-mail (gerado pelo sistema) sobre as informações pertinentes ao serviço executado. Quando necessário, um técnico da equipe de TI entrará em contato direto com o solicitante.

Fique atento!

O usuário não deve responder o e-mail gerado pelo sistema. Para adicionar mais informações ou responder perguntas feitas no chamado, deve-se utilizar a opção 'Adicionando respostas e informações'.

1.6. Informações relevantes do formulário

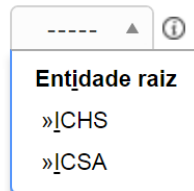
Acompanhamento das informações: na opção "Acompanhar por e-mail" selecione **SIM** para ser informado da situação do chamado. O status do chamado é atualizado sempre que ocorrer alguma mudança. Para cada alteração é enviado um aviso para o e-mail do solicitante. O e-mail cadastrado para envio aparecerá na tela.



Quando o serviço for finalizado, o chamado será fechado e o usuário também será avisado por e-mail.

Localização: Para usuários dos campi da cidade de Mariana, escolha ICBS ou ICSA para atribuir corretamente a solicitação à equipe de TI local e agilizar o atendimento.

Localização*



Descrição: O usuário deve descrever claramente o problema e ser o mais específico possível. Quanto mais facilmente o problema for entendido, mais rapidamente ele será resolvido, evitando assim, a necessidade de mais contatos para mais explicações sobre o chamado.

1.7. Acompanhando os chamados

Para acompanhamento dos chamados, por padrão, são apresentados na aba Chamados todos os chamados abertos.

Clique em **Chamados** na tela principal para visualizar os chamados realizados:

Home Cria um chamado Chamados FAQ

Este chamado me diz respeito Sim ▾

----- ▾ ⓘ

Acompanhar por e-mail Sim ▾

E-mail: teste@nti.ufop.br

Descreva o incidente ou a requisição (Entidade raiz > Ouro Preto)

Tipo* Incidente ▾

Categoria* ----- ▾ ⓘ

Título* _____

A seguir, é apresentada a seguinte tela com os chamados do usuário:

Características - Título contém chamado Pesquisar ☆

Exibir (número de itens) 30

De 1 a 3 em 3

ID	Título	Status	Última atualização	Data de abertura	Prioridade	Requerente - Requerente	Atribuído para - Técnico	Categoria	Data de vencimento
7 553	Chamado 3	Processando (atribuído)	19-02-2016 09:04	19-02-2016 09:04	Média			Internet e Comunicação > E-mail	
7 552	Chamado 2	Processando (atribuído)	19-02-2016 09:04	19-02-2016 09:04	Média			Internet e Comunicação > Rede sem Fio (MinhaUFOP WiFi)	
7 551	Chamado 1	Processando (atribuído)	19-02-2016 09:03	19-02-2016 09:03	Média			Equipamentos e Aplicativos > Manutenção de Computadores	

ID Título Status Última atualização Data de abertura Prioridade Requerente - Requerente Atribuído para - Técnico Categoria Data de vencimento

Para acessar um dos chamados, clique no "Título" do chamado e obterá todas as informações do mesmo.

Os seguintes dados nessa tela são relevantes:

Título: exibirá o título cadastrado anteriormente, que servirá para facilitar o acompanhamento do chamado.

Última atualização: exibe as datas em que as informações sobre o chamado foram atualizadas pelo técnico. Essas atualizações são enviadas ao usuário por e-mail (caso esta opção tenha sido cadastrada na inclusão do chamado).

Última atualização
19-02-2016 09:04
19-02-2016 09:04
19-02-2016 09:03

O usuário, ao entrar na tela de chamados, visualiza os chamados abertos, mas tem a opção de consultar outros chamados, a exemplo do status de serviços 'fechados', dentro da mesma tela:

The screenshot shows a search filter bar with the following elements: a dropdown menu for 'Características - Status', a search icon, a search input field containing 'Não fechado', a 'Pesquisar' button, a star icon, and a close icon. Below the search bar, there is a dropdown menu for 'Exibir (número de itens)' set to '30', a trash icon, a toggle switch, and a pagination indicator 'De 1 a 20 em 20'. Three red arrows point to these elements with the following annotations: 'Escolha o número de itens a serem exibidos na tela' points to the 'Exibir' dropdown; 'Escolha as opções de pesquisa' points to the search input field; and 'Clique em pesquisar para efetuar a consulta' points to the 'Pesquisar' button.

1.8. Chamados que requerem aprovação da chefia

Determinadas solicitações que envolvem custos, a exemplo de instalação de pontos de rede elétrica e de dados, e instalação de ramais, necessitam de aprovação das chefias antes que seja iniciada qualquer ação da equipe de TI.


Dessa forma, esses chamados são direcionados pelo NTI para a chefia imediata do solicitante que pode aprovar ou recusar o prosseguimento do chamado.

A informação dos chamados a serem aprovados é apresentada ao usuário, em todas as telas do sistema, com a mensagem:



“Chamado esperando sua aprovação”



Clique no botão  e todos os chamados que aguardam aprovação (validação) serão listados.

ID	Título	Status	Última atualização	Data de abertura	Prioridade	Requerente - Requerente	Atribuído para - Técnico	Categoria	Data de vencimento	Aprovação - Status de aprovação	Aprovação - Aprovador
7 553	Chamado 3	Processando (atribuído)	19-02-2016 10:53	19-02-2016 09:04	Média			Internet e Comunicação > E-mail		Esperando por uma validação	
7 552	Chamado 2	Processando (atribuído)	19-02-2016 10:52	19-02-2016 09:04	Média			Internet e Comunicação > Rede sem Fio (MinhaUFOP WiFi)		Esperando por uma validação	
7 551	Chamado 1	Processando (atribuído)	19-02-2016 09:41	19-02-2016 09:03	Média			Equipamentos e Aplicativos > Manutenção de Computadores		Esperando por uma validação	

Para aprovar ou recusar o chamado clique no menu "Aprovações".

Chamado	
Processando chama...	1
Estatísticas	
Documentos	
Aprovações	1
Histórico	5
Todos	

Todas as informações que necessitam de aprovação dos chamados são exibidas com o Estado **Esperando por uma validação**, conforme abaixo:

Aprovações						
Status de validação global	Esperando por uma validação					
Estado			Esperando por uma validação (100%)			
Um mínimo de validação é necessária			0%			
Aprovação para o(s) chamado(s)						
Estado	Data da requisição	Usuário do pedido da validação	Comentários da requisição	Status de aprovação	Aprovador	Comentários da validação
Esperando por uma validação	19-02-2016 10:53		teste aprovação			
Estado	Data da requisição	Usuário do pedido da validação	Comentários da requisição	Status de aprovação	Aprovador	Comentários da validação

Para validar a solicitação, altere o campo *Situação da minha validação* para **Concedida** ou **Recusada**.

Aprovação - ID 295

Usuário do pedido da validação

Aprovador

Comentários teste aprovação

Status do pedido de validação Esperando por uma validação

Situação da minha validação

Comentários da validação (Opcional quando aprovado)

Concedida: O chefe aprova e o chamado é encaminhado para o técnico responsável.
Recusada: O chefe não aprova e o chamado é encerrado. É obrigado justificar a negativa.

Informe a justificativa da situação escolhida e clique em "Salvar"

2. Adicionando respostas e informações

2.1. O que são acompanhamentos e tarefas

Acompanhamento

É o canal de troca de informações entre o solicitante e o técnico. Para cada informação necessária a respeito do chamado, o usuário ou o técnico podem incluir um novo "Acompanhamento".

Tarefas

São ações descritas em relação ao serviço já executado ou planejado para conhecimento do usuário como parte ou todo da solução do problema.

Para adicionar um Acompanhamento, acesse o chamado que deseja incluir informações e clique na aba Processando chamado, conforme abaixo:

Chamado
Processando chamado
Estatísticas
Documentos
Histórico
Todos

Na tela Adicionar selecione a opção "Acompanhamento":

Adicionar :



Aguarde a exibição do campo de "Novo item - Acompanhamento", conforme abaixo:

Adicionar :

Digite as informações direcionadas para o técnico e clique no botão *Adicionar*

Insira imagens ou outros arquivos que possam ajudar no entendimento da solicitação

2.2. Anexando arquivos ao chamado

Para anexar arquivos ao chamado clique na aba "Documentos" e depois clique no botão "Selecionar arquivo". Após a seleção, clique no botão "Adicionar novo arquivo".

Escolha o arquivo desejado e selecione-o

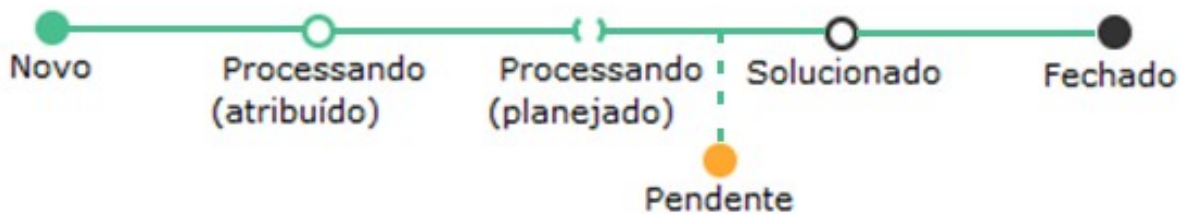
Clique em "Adicionar novo arquivo" para anexar o arquivo ao chamado.

Atenção!

Não há limite de quantos arquivos anexar, porém há limite de tamanho.

2.3. Ciclo de vida do chamado

Durante o ciclo de vida, o chamado pode ser alterado para os seguintes status:



Novo: Todo chamado registrado aguardando atribuição do técnico.

Processado (Atribuído): chamado atribuído ao grupo técnico responsável.

Processado (Planejado): chamado atribuído para um técnico que executará uma ação ou definirá alguma tarefa para ser executada.

Pendente: status que sinaliza a dependência de terceiros, equipamentos ou algo que não esteja relacionado com o usuário ou o técnico.

Solucionado: chamado finalizado pelo técnico, porém, aguardando validação do usuário para fechar como solucionada ou recusada a solução adotada.

Fique atento!

Chamado com status "Solucionado" (sem validação do usuário) com decurso de prazo de 10 dias serão fechados automaticamente.

Fechado: Chamado solucionado e finalizado.

2.4. Validando a solução do chamado

Após finalizado o atendimento do chamado, este fica aguardando validação, podendo o solicitante aceitar ou não a solução:

Aprovar solução: será utilizada quando a solução adotada pelo técnico resolveu o problema e esta foi aceita pelo usuário.

Recusar solução: essa opção é utilizada quando a solução adotada pelo técnico não atendeu ao usuário. Assim sendo, o chamado volta ao status atribuído (para o mesmo técnico) até que seja solucionado o problema, devendo passar novamente pela validação do usuário.

Para validar a solução dos chamados, acesse o chamado que esteja com o status "Solucionado" e clique na aba "Processando chamado", conforme abaixo:

- Chamado
- Processando chamado**
- Estatísticas
- Documentos
- Histórico
- Todos

Escolha entre “Aprovar a solução” ou “Recusar a solução”.

Se a solução for recusada, descreva no campo “Comentários” o motivo da recusa e aguarde nova análise do técnico.

Aprovação da solução

Comentários
(Opcional quando aprovado)

Aprovar a solução
Recusar a solução

Clique para recusar a solução e descreva em *Comentários* o motivo da recusa. A guarde nova análise do técnico.

Se a solução for aceita clique em “Aprovar a solução”.

3. Pesquisa de satisfação

Com o objetivo de melhorar o atendimento técnico realizado pelo NTI, o Sistema de Abertura de Chamado gera, automaticamente, após o encerramento do chamado, uma pesquisa de satisfação para que o usuário preencha o nível de satisfação do atendimento (1 a 5 estrelas).

O NTI solicita que, caso deseje, envie observações relacionadas ao atendimento do chamado.

Satisfação -

Satisfação com a solução do chamado

★★★★☆

Comentários

Salvar

<p>Marque um dos níveis de satisfação:</p> <p><i>1 Estrela</i> – Muito Ruim</p> <p><i>2 Estrelas</i> – Ruim</p> <p><i>3 Estrelas</i> – Bom</p> <p><i>4 Estrelas</i> – Muito Bom</p> <p><i>5 Estrelas</i> – Excelente</p>	<p>Para o caso de dúvida ou sugestão utilize o serviço de atendimento pelo telefone (31) 3559-1415 ou pelo e-mail atendimento@nti.ufop.br</p>	
--	--	---