

MANUAL DE ABERTURA DE CHAMADOS - TI

Apresentação

O SUAP é um sistema desenvolvido pela equipe da Diretoria de Gestão de TI (DIGTI) para a Gestão dos Processos Administrativos do IFRN. Atualmente, devido ao sucesso do projeto, o SUAP já está sendo utilizado em outros Institutos Federais.

Atualmente, dentro do âmbito do IFTO, os usuários do SUAP são os servidores ativos, terceirizados e estagiários que, de alguma forma, fazem uso do sistema para suas atividades.

O sistema pode ser acessado pelo endereço eletrônico:
<http://suap.ifto.edu.br>.

Como obter suporte ao sistema ?

Para os integrantes da comunidade externa e interna, que utilizam os serviços do IFTO, são disponibilizados canais de atendimento em todas as unidades do Instituto, bastando o usuário procurar a equipe local de TI, que procederá com o atendimento no menor prazo possível.

Sumário

Apresentação	2
1. Conceitos	4
2. Fluxo do Processo	5
3. Perfil de Acesso	6
4. Abrir Chamado	7
5. Visualizar Meus Chamados	11
6. Fechar ou Reabrir Chamado	13

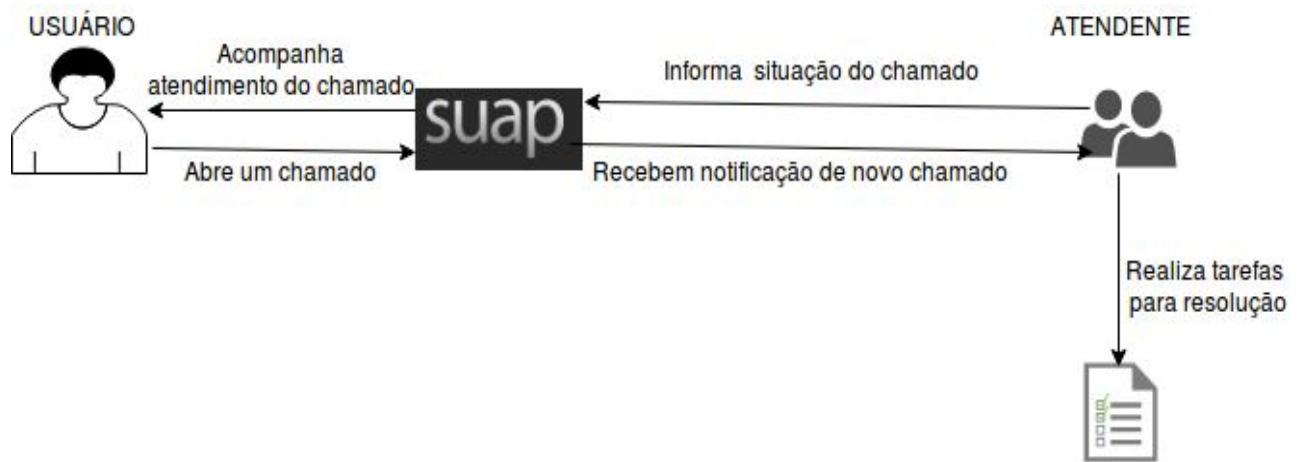
1. Conceitos

Servidores do IFTO podem, através do SUAP, abrir chamados referentes aos serviços de TI de que necessitam. A ideia é que o sistema se torne o principal meio de atendimento ao usuário, para o registro de requisições, incidentes, dúvidas, sugestões ou reclamações referentes à tecnologia da informação. O usuário pode acompanhar o andamento de seu chamado, pois o sistema mostra informações como a previsão de tempo máximo do atendimento e qual atendente o está fazendo.

Os conceitos norteadores para o desenvolvimento do referido módulo, que estão apoiados nas boas práticas publicadas no ITIL® (*framework* sobre boas práticas em processos de gerenciamento de serviços de TI), são os seguintes:

- Incidentes: Qualquer evento que não seja parte da operação padrão de um serviço e que causa, ou pode causar, uma interrupção ou redução na qualidade daquele serviço;
- Requisição de Serviços: É tratada como uma categoria de incidente que não provoca interrupção ou falha na infraestrutura de TI. Exemplo: Solicitação de cadastro, permissão, informação e/ou documentação;
- Posição no fluxo de trabalho: O status do incidente, reflete sua situação atual no ciclo de vida (Aberto, Em Atendimento, Cancelado, Resolvido, Fechado);
- Carga de Trabalho: Tempo ou esforço gasto em qualquer parte da resolução do incidente.

2. Fluxo do Processo



3. Perfil de Acesso

Os perfis de acesso do módulo são definidos da seguinte forma:

- **Usuário:** Refere-se a todas as pessoas que geram demandas de serviços para TI do IFTO;
- **Atendente:** Refere-se aos técnicos, estagiários e bolsistas que recebem a demanda e realizam as tarefas para atendimento/solução;
- **Responsável por Grupo de Atendimento:** Pessoa responsável por um grupo de atendentes, o qual, deve acompanhar, atribuir e gerenciar o processo de atendimento;
- **Autorizador:** Alguns serviços específicos precisam de autorização para serem realizados/solucionados, dessa forma, o autorizador deve avaliar a autorização para atendimento dos chamados recebidos;

4. Abrir Chamado

1 - Para abrir um chamado, acesse o menu principal do SUAP, depois vá até o item “Central de Serviços, e clique em “Abrir Chamado” (Figura 1).

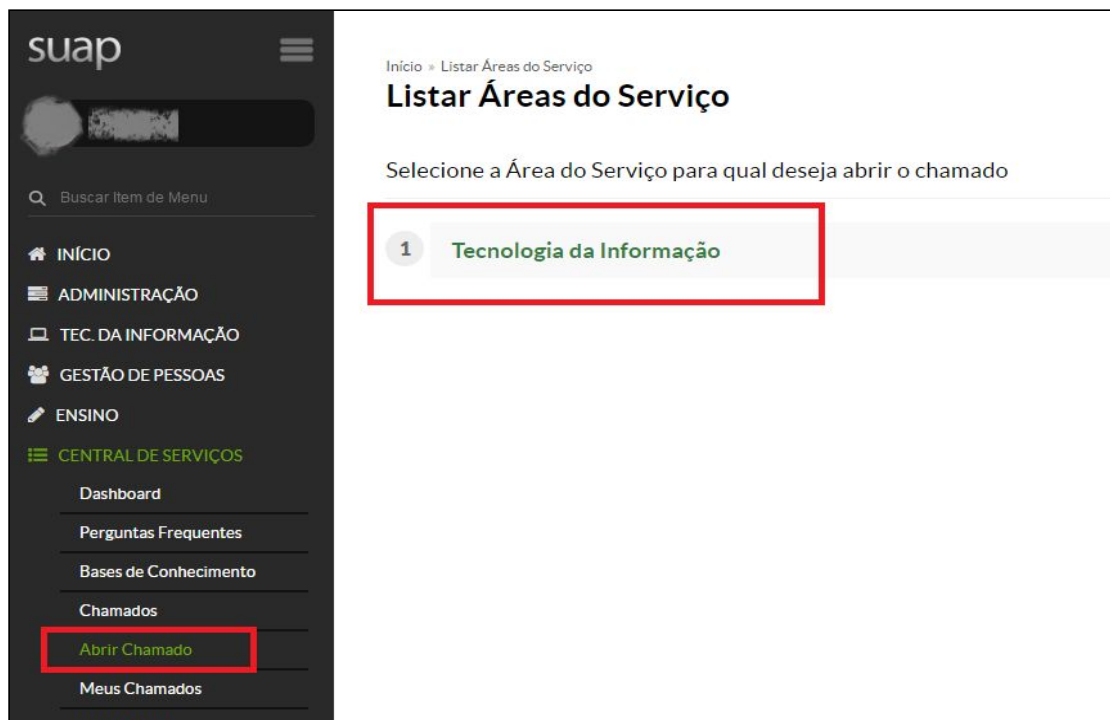


Figura 1: Abrir Chamado pelo Menu Principal.

Outra opção é acessar o link “Abrir chamado” disponível na página inicial do SUAP como demonstra a Figura 2.

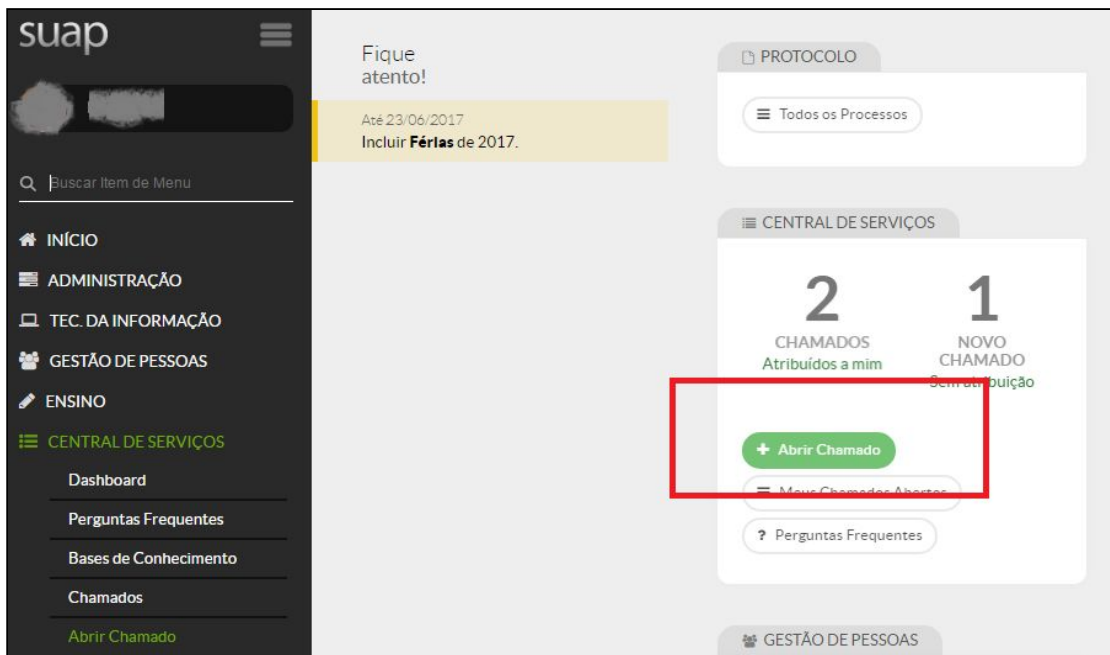


Figura 2: Abrir Chamado pela página inicial

2 - Independente da opção escolhida acima, o próximo passo é clicar no link “Tecnologia da Informação” (Figura 1).

3 - Na tela de abertura de chamado, clique na aba da categoria desejada. Depois clique no link referente ao serviço desejado (Figura 3).

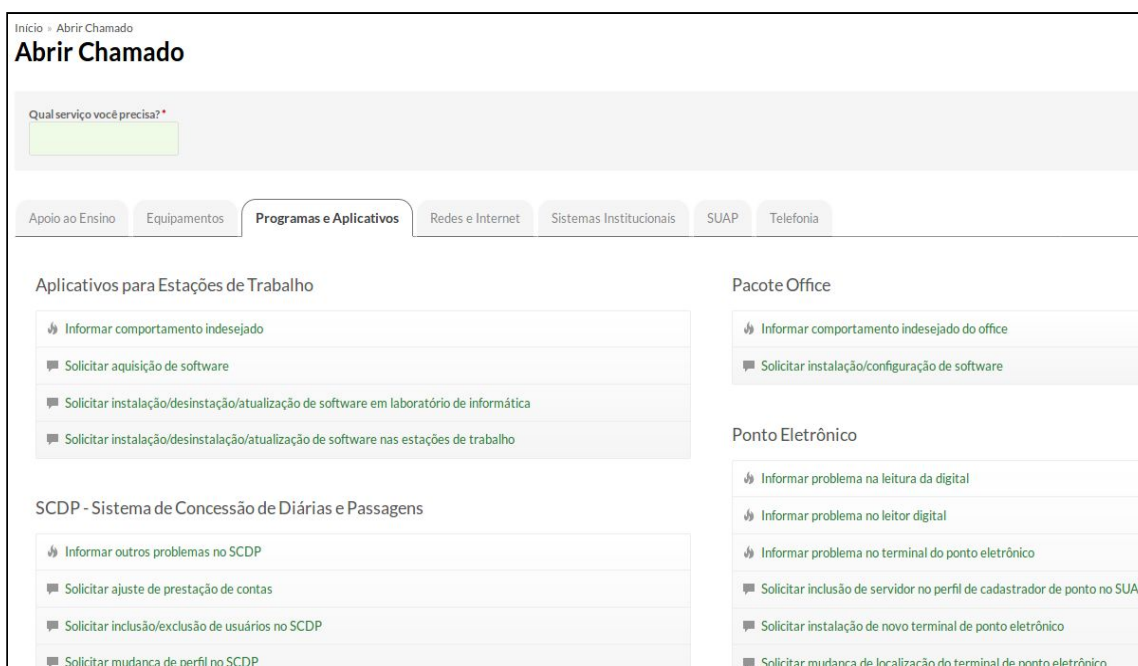


Figura 3: Tela de Abertura de Chamados

4 - Após clicar no serviço desejado preencha os campos com as informações do chamado e clique em “Confirmar” (Figura 4).

- Descreva o Seu Chamado

Descrição: *

Descreva a sua solicitação

Interessado: *

Requisitante:

Meio abertura: * Interface Web

Outros Interessados: Procurar

É possível selecionar mais de um item
Vincule outros usuários a este chamado. Eles poderão acompanhar as alterações e comentários deste chamado.

Confirmar

Figura 4: Abertura de Chamado - Cadastro

5. Visualizar Meus Chamados

A funcionalidade “Meus Chamados” fornece ao usuário uma visualização de todos os seus chamados. Isso possibilita o acompanhamento e andamento dos mesmos.

1 - Para visualizar os chamados abertos acesse o item “Central de Serviços → Meus Chamados” no menu principal do SUAP(Figura 5).

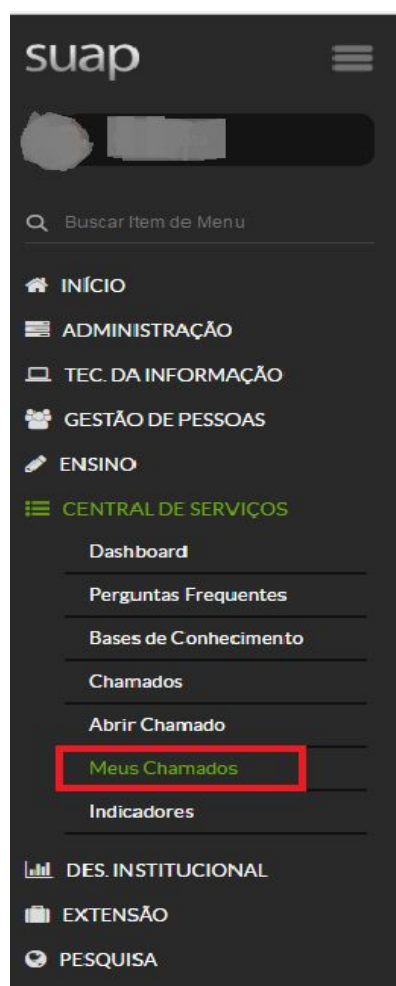


Figura 5: Acessar Item “Meus Chamados” pelo Menu Principal.

2 - Na página de visualização de chamados existem opções de filtrar os chamados por id, data e situação. Após preencher o campo dos filtros clique em “Enviar

Dados”. Caso deseje ver o detalhamento do chamado ou interagir com o atendente clique acima do nome do chamado desejado (Figura 6).

The screenshot shows the 'Meus Chamados' (My Calls) page. At the top, there is a breadcrumb 'Início > Meus Chamados' and the title 'Meus Chamados'. Below the title is a 'Filtros' (Filters) section. A yellow warning banner states: 'Aviso: Chamados com situação "Fechado" não serão exibidos na consulta geral.' The filter section includes an 'ID' field, 'Data Inicial' and 'Data Final' date pickers, a 'Situação' dropdown menu, and a 'Todas as Situações' checkbox. Below these are radio buttons for 'Considerar apenas quando eu for:' with options: 'Requisitante', 'Interessado', 'Outros Interessados', and 'Qualquer' (selected). A green 'Enviar dados' button is present. Below the filters, the section 'Meus Chamados' shows 'Total de 1 item'. A table with 9 columns is displayed: 'Ações', 'Serviço', 'Resumo da Descrição', 'Aberto Em', 'Requisitante', 'Interessado', 'Atendente', 'Situação', and 'Opções'. The table contains one row with the following data: '7 - Informar lentidão ou instabilidade no SUAP', 'O SUAP está lento!', '09/02/2017 11:05', 'Inacio Silva', 'Inacio Silva', 'Ninguém', and 'Cancelado'.

Figura 6: Página de Visualização de Chamados.

3 - A página de detalhamento de chamados exibe a linha do tempo onde o usuário pode enviar perguntas ou interagir com os atendentes. Essa tela também mostra o histórico, situações e a quem foi atribuído o chamado (Figura 7).

The screenshot shows the 'Chamado 8' (Call 8) detail page. At the top, there is a breadcrumb 'Início > Meus Chamados > Chamado 8' and the title 'Chamado 8'. A 'Reaberto' button is visible. Below the title is a section 'Solicitar link para o manual do módulo de Agend. Salas'. The main content area is divided into two columns. The left column features a 'Linha do Tempo' (Timeline) with tabs for 'Notas Internas', 'Histórico de Situações', and 'Histórico de Atribuições'. The timeline shows a vertical line with a 'Comentário' box at the top, a 'teste' label, and two entries: '14/02/2017 14:29 Inacio Silva comentou: reaberto' and '14/02/2017 14:06 Inacio Silva comentou: Resolvido'. The right column contains 'Dados Gerais' (General Data) with fields for 'Autorizado: Sim', 'Aberto em: 14/02/2017 14:03', 'Data Limite: 14/02/2017 15:03', 'Meio de Abertura: Pessoalmente', 'Atribuído para: Inacio Silva', 'Grupo de Atendimento: Sistemas - DGTI - 14/02/2017 14:03', 'Tempo de Atendimento: 3 minutos', and 'Tempo de Resposta:'. Below this are sections for 'Requisitante' and 'Aberto Por', both listing 'Inacio Silva' with 'Setor: - CSI' and 'Email: -'.

Figura 7: Página de Detalhamento dos Chamados.

6. Fechar ou Reabrir Chamado

A funcionalidade “Fechar Chamado” é utilizada da seguinte forma: Quando a equipe de TI classifica o chamado com o status “Resolvido”, e estando de acordo com a resolução da demanda, o usuário pode fechar o chamado e, posteriormente, avaliar o atendimento. Caso contrário, ele pode “Reabrir” o chamado informando que o serviço ainda não foi concluído.

1 - Acesse o item “Central de Serviços → Meus Chamados” no menu principal do SUAP.(Figura 8).



Figura 8: Acessar Item “Meus Chamados” pelo Menu Principal

2 - Na página de visualização de chamados filtre por situação selecionando os chamados com a situação “Resolvido”. Após preencher o campo dos filtros clique em “Enviar Dados” (Figura 9).

Meus Chamados

- Filtros

Aviso: Chamados com situação "Fechado" não serão exibidos na consulta geral.

ID:

Data Inicial: Data Final:

Situação: Todas as Situações:

Considerar apenas quando eu for: Requisitante Interessado Outros Interessados Qualquer

[Enviar dados](#)

- Meus Chamados

Total de 1 item

Ações	Serviço	Resumo da Descrição	Aberto Em	Requisitante	Interessado	Atendente	Situação	Opções
Q	7 - Informar lentidão ou instabilidade no SUAP	O SUAP está lento!	09/02/2017 11:05	Inacio Silva	Inacio Silva	Ninguém	Cancelado	-

Figura 9: Página de Visualização de Chamados

3 - Após a busca, clique em um dos chamados resolvidos deseja fechar ou reabrir. Na tela de detalhamento do chamado escolha a opção “Reabrir” ou “Fechar” no canto superior direito (Figura 10).

Chamado 8

Resolvido

- Solicitar link para o manual do módulo de Agend. Salas

Interessado: Inacio Silva
Setor: - CSI
Contato: -

teste

[Reabrir Chamado](#) [Fechar Chamado](#)

+ Dados Gerais

Autorizado: Sim
Aberto em: 14/02/2017 14:03
Data Limite: 14/02/2017 15:03
Meio de Abertura: Pessoalmente
Atribuído para: Inacio Silva
Grupo de Atendimento: Sistemas - DGTI - 14/02/2017 14:03
Tempo Total: 3 minutos
Tempo de Atendimento: 3 minutos
Tempo de Resposta: -

+ Requisitante

Inacio Silva
Setor: - CSI
Email: -

+ Aberto Por

Inacio Silva
Setor: - CSI
Email: -

Linha do Tempo 1

Notas Internas Bases de Conhecimento Histórico de Situações Histórico de Atribuições

14/02/2017 14:06 Inacio Silva comentou:
Resolvido

[Mostrar mais detalhes](#)

Figura 10: Página de Visualização de Chamados

4 - Caso a opção escolhida for “Reabrir” você será redirecionado para a página de reabertura de chamado onde deve adicionar uma observação descrevendo o porquê da reabertura e depois clicar em “Salvar” (Figura 11).

Início » Abrir Chamado » Solicitar link para o manual do módulo de Agend. Salas » Chamado 8 » Alterar Situação para Reaberto

Alterar Situação para Reaberto

Observação: *

Será criado um comentário com esta observação

Salvar

Figura 11: Página de Reabertura de Chamados

5 - Caso a opção escolhida for “Fechar” você será redirecionado para a página de fechamento de chamado onde deve selecionar um item de avaliação do atendimento e opcionalmente um comentário, após isso, deve clicar em “Enviar Dados” (Figura 12).

Início » Abrir Chamado » Solicitar link para o manual do módulo de Agend. Salas » Chamado 8 » Alterar Situação para Reaberto » Fechar Chamado

Fechar Chamado

Avaliação: Excelente Ótimo Bom Regular Ruim
Avalie o atendimento deste chamado.

Comentário:

Se desejar, faça um comentário sobre sua avaliação.

Enviar dados

Figura 12: Página de Fechamento de Chamados