



Sistema de Chamados  
Manual do Usuário  
V2.00

## Sumário

APRESENTAÇÃO, OBJETIVO E BENEFÍCIOS .....	2
CILCO DE VIDA DO CHAMADO .....	2
Status do Chamado .....	2
Status NOVO .....	2
Status ATRIBUIDO .....	2
Status PENDENTE .....	2
Status SOLUCIONADO .....	2
Status FECHADO .....	2
Workflow do Chamado.....	3
ACESSANDO O SISTEMA.....	4
Tela de Login .....	4
O SISTEMA.....	5
Tela Principal .....	5
Tipos de Chamado.....	5
Tipo de Chamado: Incidência .....	5
Tipo de Chamado: Requisição.....	5
Entidades .....	6
Criando um Chamado .....	6
Descrição dos Campos de Abertura de Chamado .....	7
Consultando os Chamados.....	8
Histórico do Chamado .....	10
Filtrando Chamados.....	11
Como Responder um Chamado .....	12
Confirmando a Solução do Chamado.....	13
Glossário .....	15
Navegador Web .....	15
Setor de Atendimento .....	15
Workflow .....	15
SLA ou Níveis de Serviço .....	15

## APRESENTAÇÃO, OBJETIVO E BENEFÍCIOS

Um chamado é uma solicitação de atendimento feita pelo Solicitante, podendo ser realizado por meios analógicos ou digitais. O sistema de chamados auxilia na organização das atividades, otimização do tempo da equipe e no relacionamento com o seu solicitante.

Pelo fato de todas as informações serem armazenadas em um local seguro e centralizado, todo chamado guardará o seu histórico de forma a reduzir retrabalhos. O sistema também permitirá a priorização de demandas e o gerenciamento dos prazos.

Este documento se destina a todos os usuários que realizarão chamados para as áreas de atendimento.

## CILCO DE VIDA DO CHAMADO

Todo chamado terá um workflow a se seguir e todas as áreas (solicitante ou de atendimento) terão alguns procedimentos que devem ser executados.

### Status do Chamado

Cada chamado assumirá diversos status durante o seu ciclo de vida para indicar sua atual situação. Veja abaixo cada status.

#### Status *NOVO*

É quando o chamado acaba de ser criado pelo usuário solicitante. Nessa situação o chamado é direcionado à área responsável, mas ainda não está em execução.

#### Status *ATRIBUIDO*

É quando o chamado é atribuído a uma pessoa do setor responsável. Nesse momento o chamado está sendo tratado.

#### Status *PENDENTE*

É quando o chamado é pausado por alguma pendência externa ou interna.

Exemplos:

- Aprovação de um cargo/setor superior.
- Aquisição de material.
- Complemento de informação relevante para o tratamento do chamado.

#### Status *SOLUCIONADO*

É quando o chamado é resolvido pelo setor responsável pelo atendimento.

**OBSERVAÇÃO:** Esse status **NÃO FECHA** o chamado. O sistema permanecerá em aberto até que o seu solicitante faça a conferência da solução e dê a sua aprovação. É importante que o solicitante faça a aprovação do chamado em até 16h úteis.

#### Status *FECHADO*

É quando o chamado é resolvido pelo setor responsável e o seu solicitante dá o seu aval da solução dada. A partir desse status nada mais poderá ser feito com esse chamado.

## Workflow do Chamado

### Sistema de Chamados - Ciclo de Vida do Chamado

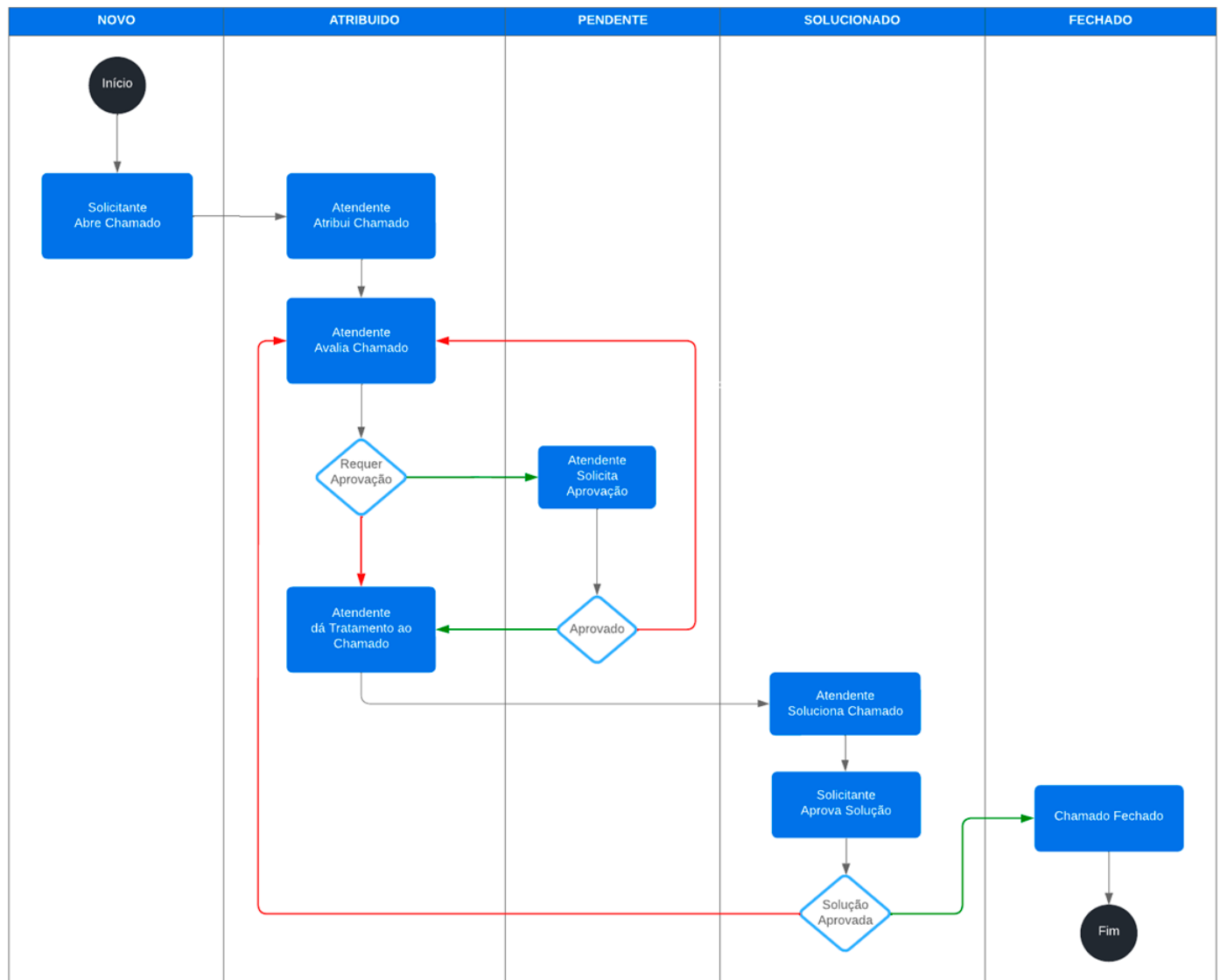


Figura 1: Workflow do chamado

## ACESSANDO O SISTEMA

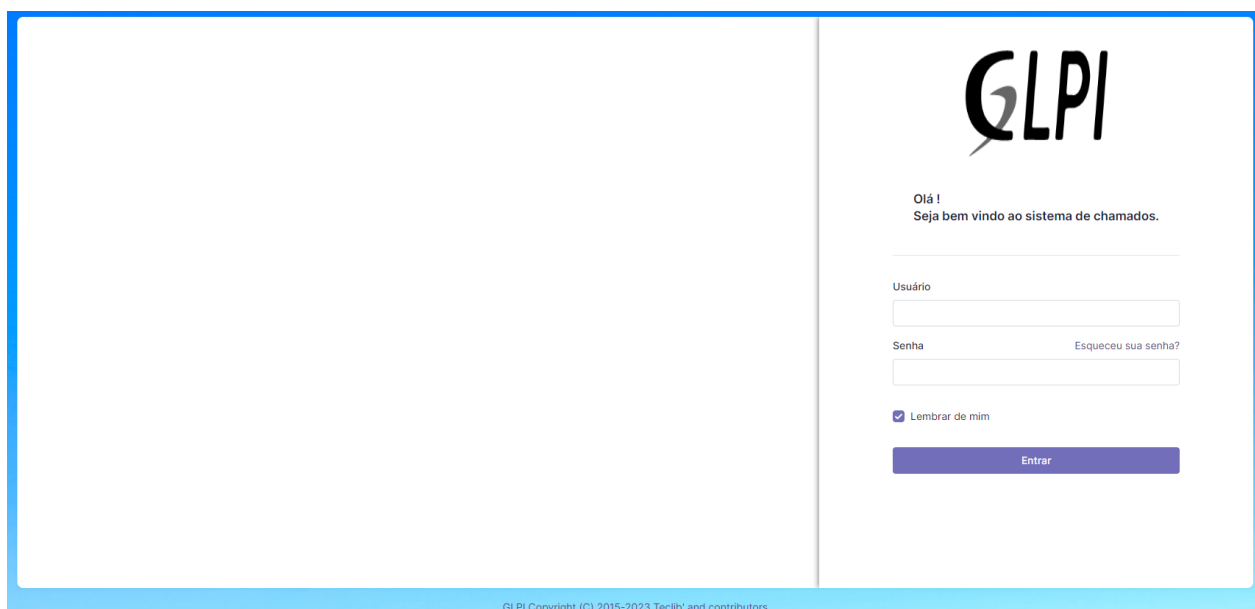
O acesso ao sistema deve ser feito através de um computador, tablet ou celular com acesso à Internet através e com um navegador web. Recomenda-se utilizar os navegadores Chrome, Microsoft Edge ou FireFox.

**ATENÇÃO:** Por questões de segurança atente-se para o uso do protocolo HTTPS no início do endereço web do sistema.

Cada pessoa terá um login de acesso pessoal ao sistema. Para solicitar o seu login de acesso basta enviar um ticket para a Ti informando o nome completo do usuário, seu setor, e-mail de contato (preferencialmente o corporativo e sua lotação).

### Tela de Login

Abra o seu navegador (preferencialmente Chrome, Edge ou FireFox), digite o endereço web fornecido acima e após o navegador abrir a tela abaixo, forneça o seu usuário e senha.



The screenshot shows the GLPI login interface. On the right side, there is a large GLPI logo at the top. Below it, the text "Olá ! Seja bem vindo ao sistema de chamados." is displayed. There are two input fields: "Usuário" and "Senha". To the right of the "Senha" field is a link that says "Esqueceu sua senha?". Below the password field is a checkbox labeled "Lembrar de mim" which is checked. At the bottom of the login section is a purple button labeled "Entrar". At the very bottom of the page, there is a small copyright notice: "GLPI Copyright (C) 2015-2023 Teclib' and contributors".

Figura 2: Tela de login do sistema de chamados

### Tela Principal

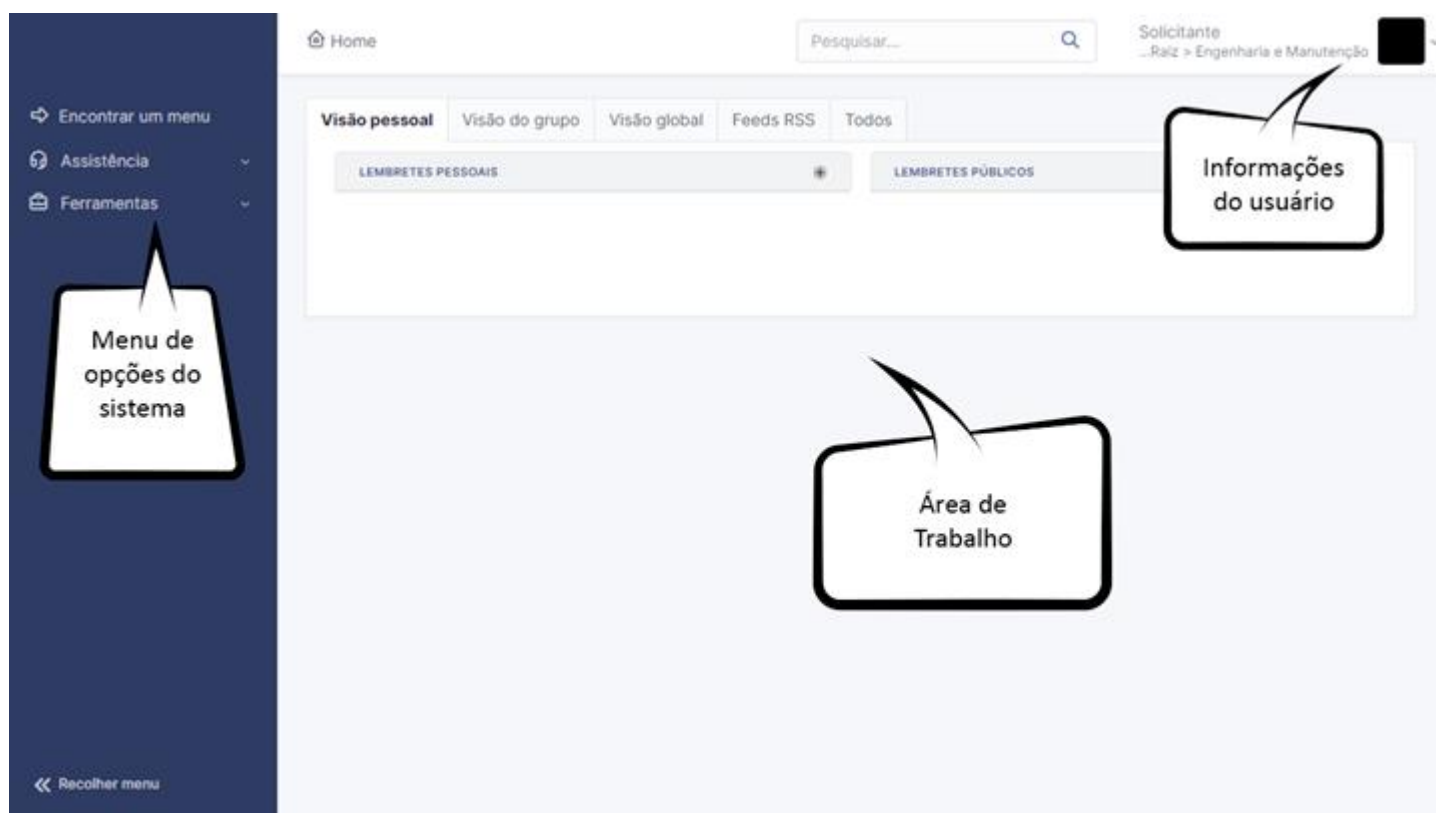


Figura 3: Tela principal do sistema de chamados

### Tipos de Chamado

Existem dois tipos de chamados no sistema. Sempre que for aberto um chamado, o solicitante deverá informar qual é o tipo de chamado que ele deseja realizar.

#### *Tipo de Chamado: Incidência*

O solicitante deverá informar esse tipo que ele deseja executar um reparo ou um ajuste de algo que já exista.

Exemplo: Reparo do vazamento da copa, substituição de fiação elétrica etc.

#### *Tipo de Chamado: Requisição*

O solicitante deverá informar esse tipo sempre que ele deseja fazer uma aquisição de material, suprimento etc.

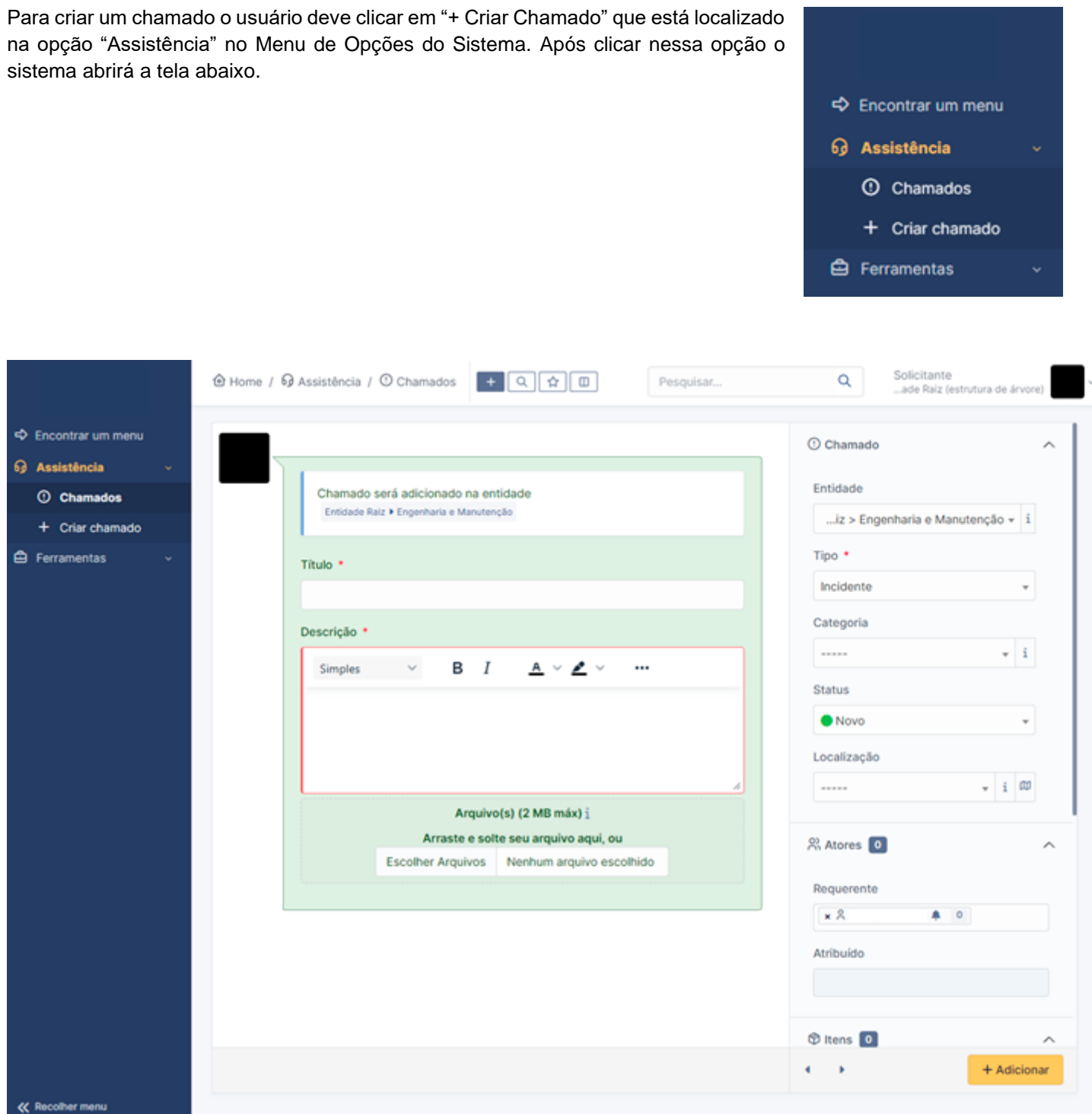
Exemplo: Criar uma segunda entrada de funcionários, pavimentar garagem das ambulâncias etc.

## Entidades

Uma entidade representa um setor de atendimento da empresa.

## Criando um Chamado

Para criar um chamado o usuário deve clicar em “+ Criar Chamado” que está localizado na opção “Assistência” no Menu de Opções do Sistema. Após clicar nessa opção o sistema abrirá a tela abaixo.



The screenshot displays the GLPI interface for creating a new ticket. On the left, a dark sidebar menu contains the following items: 'Encontrar um menu', 'Assistência' (highlighted), 'Chamados', '+ Criar chamado', and 'Ferramentas'. The main content area has a breadcrumb trail: 'Home / Assistência / Chamados'. Below this is a search bar and a user profile dropdown. The central form is titled 'Chamado será adicionado na entidade' and shows the selected entity as 'Entidade Raiz > Engenharia e Manutenção'. The form fields include: 'Título' (Title), 'Descrição' (Description) with a rich text editor toolbar, 'Arquivo(s) (2 MB máx)' (File(s) (2 MB max)) with a file upload area, 'Entidade' (Entity) dropdown set to '...iz > Engenharia e Manutenção', 'Tipo' (Type) dropdown set to 'Incidente', 'Categoria' (Category) dropdown, 'Status' (Status) dropdown set to 'Novo' (New), and 'Localização' (Location) dropdown. The right sidebar shows 'Chamado' details, including 'Atores' (Actors) with a count of 0, 'Requerente' (Requester) dropdown, 'Atribuído' (Assigned to) dropdown, and 'Itens' (Items) with a count of 0. At the bottom right, there is a yellow '+ Adicionar' (Add) button.

Figura 4: Tela de abertura de chamado

### *Descrição dos Campos de Abertura de Chamado*

**ENTIDADE:** É o setor que receberá o chamado criado pelo solicitante. Exemplo: Engenharia e Manutenção, T.I. e etc.

**TIPO:** Informar se é Incidência ou Requisição. Para maiores detalhes ver Tipos de Chamados.

**CATEGORIA:** O usuário deverá fornecer uma classificação sobre do chamado. EXEMPLO: Hidráulica, elétrica, infraestrutura, rede etc.

**STATUS:** Este campo informa a situação atual do chamado. O usuário não necessita alterar essa informação.

**LOCALIZAÇÃO:** O usuário deverá informar a localização física de onde deve ser realizado o chamado.

**REQUERENTE:** É o login do solicitante. Esse campo já é preenchido pelo sistema.

**NÍVEIS DE SERVIÇO:** Esse campo é preenchido automaticamente pelo sistema após a criação do chamado. Esses campos informam o tempo previsto para iniciar o atendimento e o tempo previsto para dar uma solução ao chamado.

**TÍTULO:** É um texto livre onde o usuário deverá informar de forma bem resumida do que se trata o chamado. Exemplo: Vazamento no Refeitório.

**DESCRIÇÃO:** É um texto livre onde o usuário deverá informar de forma clara e detalhada sobre a sua necessidade. Quanto maior for a quantidade de informação, melhor e mais rápido será o entendimento e a solução do chamado.

**ARQUIVOS:** Com o objetivo de incrementar as informações necessárias para a solução do chamado, o usuário poderá complementar a descrição do seu chamado anexando imagens e vídeos. Lembre-se de que os arquivos devem ter o tamanho máximo 5MB.

**OBSERVAÇÃO:** Para as imagens serão adotados os padrões JPG e PNG. Para os vídeos será adotado o padrão MP4. O sistema não fará restrição de outro padrão de imagem e vídeo, mas a área de atendimento pode não ter recursos para abrir um arquivo que não seja nos padrões informados acima.



## Consultando os Chamados

Ao acessar o sistema de chamados, o usuário é apresentado à página principal do site onde existe uma visão prévia de todos os chamados solicitados.

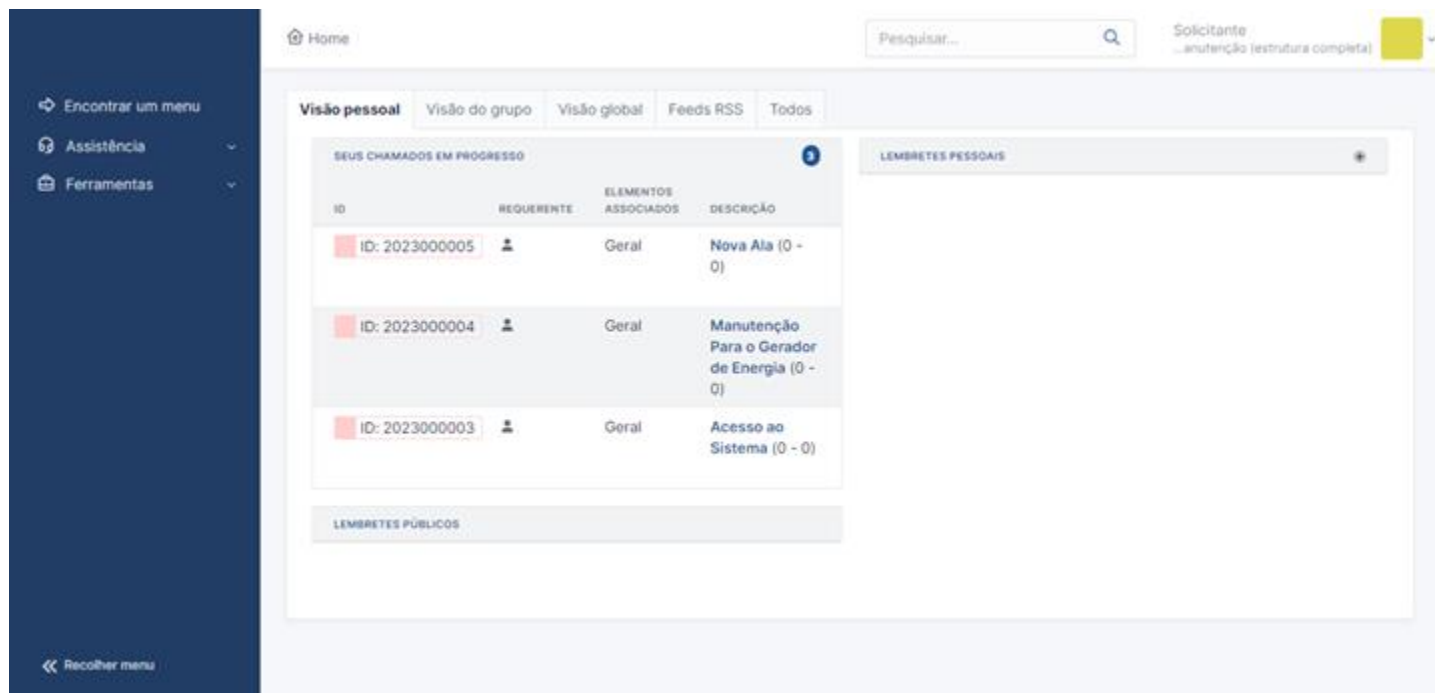


Figura 5: Home - Visão Pessoal

Clicando na aba: *Visão Global* é possível visualizar previamente a quantidade de chamados em cada Status.

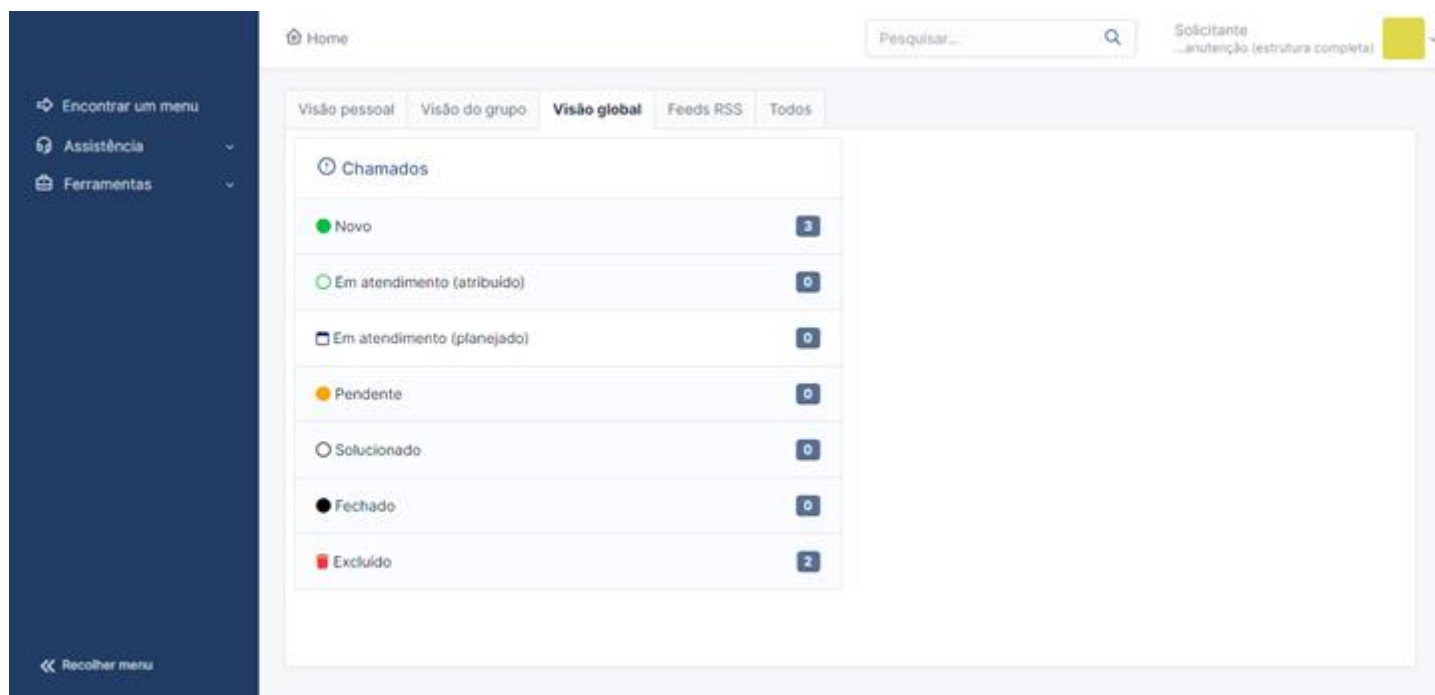
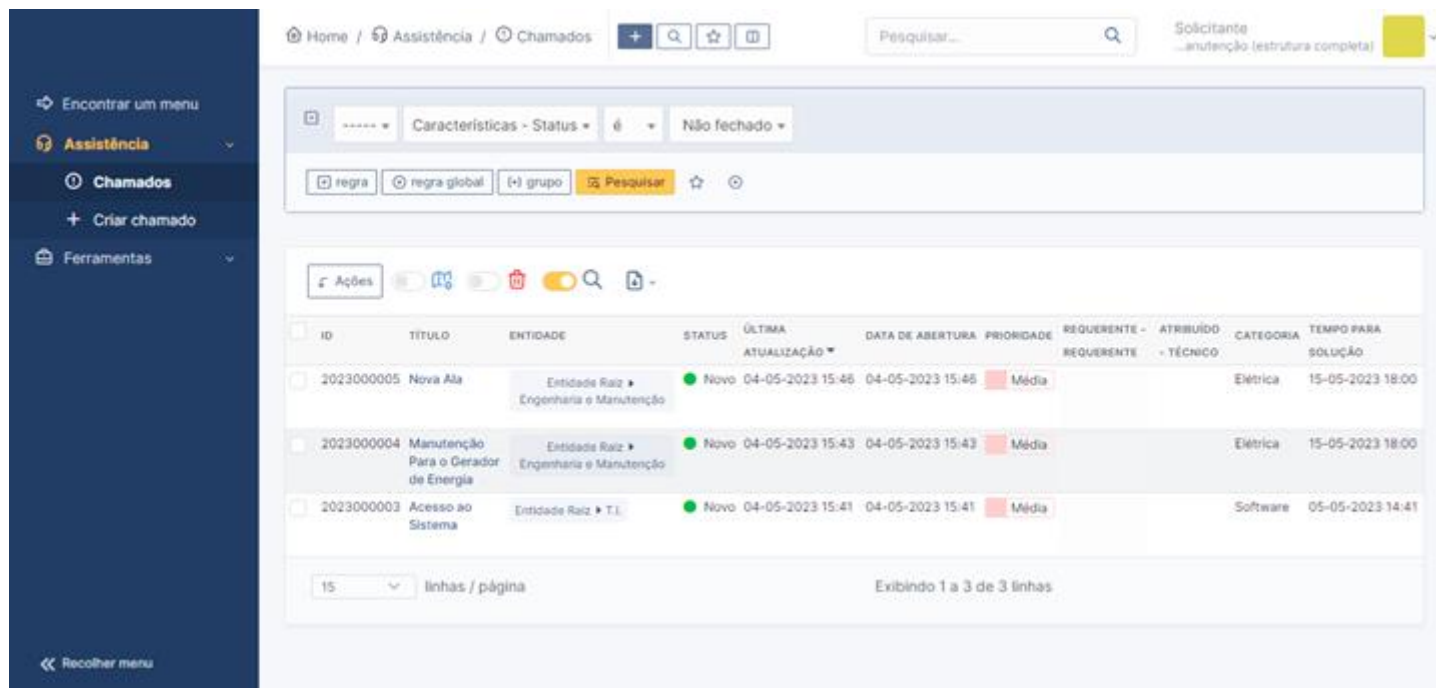


Figura 6: Home - Visão Global

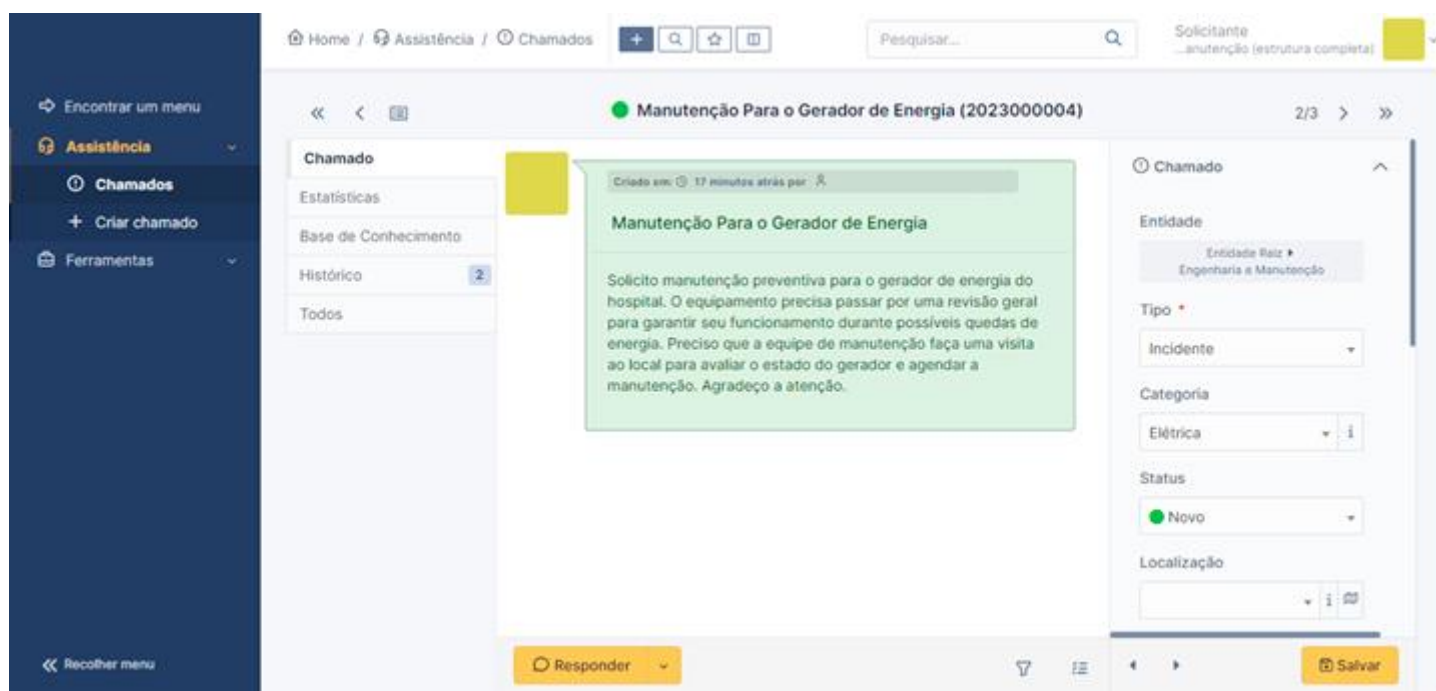
Para visualização completa do chamado, o usuário deve clicar em “Chamados” que está localizado na opção “Assistência” no Menu de Opções do Sistema. Após clicar nessa opção o sistema abrirá uma tela contendo todos os chamados feito pelo usuário que **NÃO ESTEJA FECHADO**.



ID	TÍTULO	ENTIDADE	STATUS	ÚLTIMA ATUALIZAÇÃO	DATA DE ABERTURA	PRIORIDADE	REQUERENTE	ATRIBUÍDO	CATEGORIA	TEMPO PARA SOLUÇÃO
2023000005	Nova Ala	Entidade Raiz > Engenharia e Manutenção	Novo	04-05-2023 15:46	04-05-2023 15:46	Média			Elétrica	15-05-2023 18:00
2023000004	Manutenção Para o Gerador de Energia	Entidade Raiz > Engenharia e Manutenção	Novo	04-05-2023 15:43	04-05-2023 15:43	Média			Elétrica	15-05-2023 18:00
2023000003	Acesso ao Sistema	Entidade Raiz > T.I.	Novo	04-05-2023 15:41	04-05-2023 15:41	Média			Software	05-05-2023 14:41

Figura 7: Consulta de Chamados

Abrindo um chamado clicando em seu título, o sistema irá abrir uma tela onde consta todas as informações contidas no decorrer de todo o tratamento do chamado para consultar o que for necessário.



**Manutenção Para o Gerador de Energia (2023000004)**

Criado em: 17 minutos atrás por: [usuário]

**Manutenção Para o Gerador de Energia**

Solicito manutenção preventiva para o gerador de energia do hospital. O equipamento precisa passar por uma revisão geral para garantir seu funcionamento durante possíveis quedas de energia. Preciso que a equipe de manutenção faça uma visita ao local para avaliar o estado do gerador e agendar a manutenção. Agradeço a atenção.

**Chamado**

Entidade: Entidade Raiz > Engenharia e Manutenção

Tipo: Incidente

Categoria: Elétrica

Status: Novo

Localização: [vazio]

Responder

Salvar

Figura 8: Tela de Detalhamento do Chamado

## Histórico do Chamado

Para maior detalhamento sobre todas as modificações e tratamentos do chamado, o usuário tem acesso a mais uma aba localizada na *Tela de Detalhamento do Chamado* (Figura 8).

Na *Tela de Detalhamento do Chamado* fica localizada a aba *Histórico*. Nesta aba é possível ver absolutamente todas as ocorrências que o chamado teve no seu ciclo de vida.

Chamado

15

linhas / página

Exibindo 1 a 15 de 15 linhas

Estadísticas

Base de Conhecimento

Histórico

Todos

ID	DATA	USUARIO	CASEO	ATUALIZAR
4450	05-05-2023 14:43			(54)
4449	05-05-2023 14:43		Acompanhamento	Adiciona um item: Acompanhamento (54)
4448	05-05-2023 14:43		Data de fechamento	Mudança de para 05-05-2023 14:43
4447	05-05-2023 14:43		Status	Mudança de Selecionado para Escluído
4445	05-05-2023 14:30		Solução	Adiciona um item: Solução (28) (28)
4444	05-05-2023 14:30		Data da solução	Mudança de para 05-05-2023 14:30
4443	05-05-2023 14:30		Status	Mudança de Em atendimento (atribuído) para Solucionado
4442	05-05-2023 14:30		Grupo	Adicionar um relacionamento com um item: Grp Atendimento Engenharia e Manutenção (29) (Grupo técnico)
4441	05-05-2023 14:29		Status	Mudança de Novo para Em atendimento (atribuído)
4440	05-05-2023 14:29		Última edição por	Mudança de para
4439	05-05-2023 14:29		Usuário	Adicionar um relacionamento com um item:
4438	05-05-2023 14:29		Última edição por	Mudança de para
4437	05-05-2023 14:29		Leve em conta o tempo	Mudança de 0 segundos para 7 horas 45 minutos
4402	04-05-2023			Adicionar o item

Figura 9: Histórico do Chamado

Obs.: Existem algumas ocorrências que são exibidas **APENAS** na aba *Histórico* (Exemplo: As solicitações de validação de chamado, consulte a [página 5](#)). Portanto, quando o chamado estiver com o status Pendente, aconselha-se ao usuário consultar a aba *HISTÓRICO* para verificar o motivo da pendência.

4415	05-05-2023 13:02	Status	Mudança de Pendente para Em atendimento (atribuído)
4414	05-05-2023 13:02	Aprovação	Mudança de Esperando por uma validação para Concedida
4413	05-05-2023 12:28		Requisição de aprovação enviado para
4412	05-05-2023 12:28	Última edição por	Mudança de para
4411	05-05-2023 12:28	Status	Mudança de Novo para Pendente
4410	05-05-2023 12:28	Aprovação	Mudança de Não está sujeita a aprovação para Esperando por uma validação
4404	04-05-2023 15:46		Adicionar o item
4403	04-05-2023 15:46	Usuário	Adicionar um relacionamento com um item:

Figura 10: Histórico - Esperando por uma Validação

## Filtrando Chamados

Acessando a *Tela de Chamados* (Figura 7), existe uma sessão que permite em que o usuário possa definir o filtro de quais chamados irão ser mostrados na Área de Trabalho.




Figura 11: Filtro de Chamados

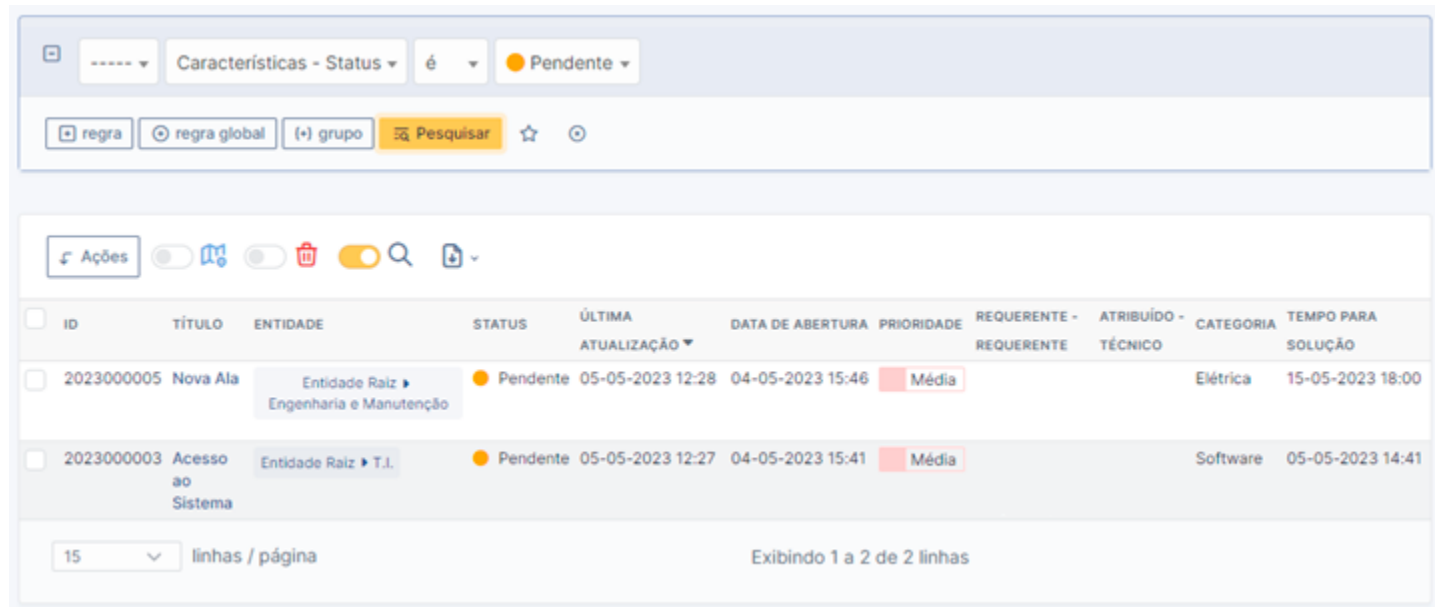
Primeiro Campo: Este campo inverte toda a configuração do filtro atual. **Neste caso**, se for selecionado a opção *NOT* o sistema irá mostrar todos os chamados **FECHADOS**, que seria a inversão de todos os chamados não fechados.

Segundo Campo: Este campo dita a característica em que deve ser aplicado o filtro (padrão: Status).

Terceiro Campo: Este campo correlaciona a característica com o tipo de filtro a ser aplicado.

Quarto Campo: Este campo dita o tipo de filtro a ser aplicado. Com o padrão *Status*, o sistema mostra todos os estados em que o chamado possa se encontrar, assim possibilitando definir mais precisamente quais chamados deverão ser apresentados.

Ao definir todas as opções de filtro, o usuário **DEVE** clicar no botão *Pesquisar* para que o filtro seja aplicado.



ID	TÍTULO	ENTIDADE	STATUS	ÚLTIMA ATUALIZAÇÃO	DATA DE ABERTURA	PRIORIDADE	REQUERENTE - REQUERENTE	ATRIBUÍDO - TÉCNICO	CATEGORIA	TEMPO PARA SOLUÇÃO
2023000005	Nova Ala	Entidade Raiz ▾ Engenharia e Manutenção	Pendente	05-05-2023 12:28	04-05-2023 15:46	Média			Elétrica	15-05-2023 18:00
2023000003	Acesso ao Sistema	Entidade Raiz ▾ T.I.	Pendente	05-05-2023 12:27	04-05-2023 15:41	Média			Software	05-05-2023 14:41

Figura 12: Aplicando Filtro de Chamado com Status: Pendente

## Como Responder um Chamado

Ao consultar um chamado (Figura 8), é possível respondê-lo para que assim seja dado o devido andamento dele, para isto, o usuário deve clicar no botão *Responder*.

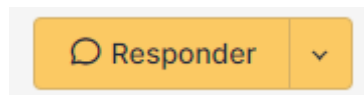


Figura 13: Botão Responder

Quando aberto, o usuário tem a possibilidade de responder em forma de texto o tratamento dado pelo técnico atribuído, bem como adicionar arquivos como por exemplo: imagens, vídeos etc.

Ao finalizar a resposta, o usuário deve clicar no botão *+Adicionar* para que ela seja enviada.

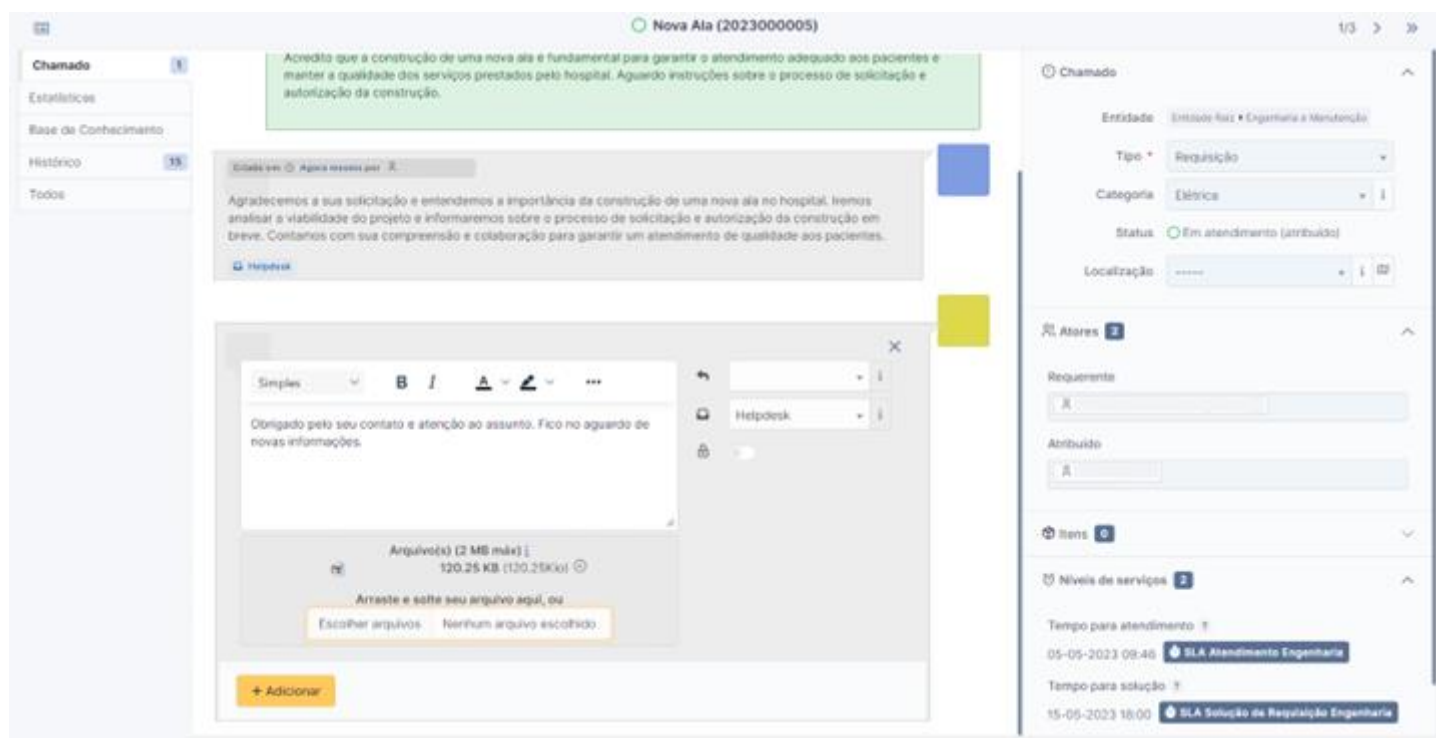


Figura 14: Respondendo um Chamado

Criado em: Ontem por

Última atualização: Agora mesmo por

### Nova Ala

Solicito a construção de uma nova ala no hospital, destinada à internação de pacientes em estado grave. A demanda por leitos tem aumentado consideravelmente e a atual estrutura não está mais sendo suficiente para atender a todos. Acredito que a construção de uma nova ala é fundamental para garantir o atendimento adequado aos pacientes e manter a qualidade dos serviços prestados pelo hospital. Aguardo instruções sobre o processo de solicitação e autorização da construção.

Criado em: 1 horas atrás por

Agradecemos a sua solicitação e entendemos a importância da construção de uma nova ala no hospital. Iremos analisar a viabilidade do projeto e informaremos sobre o processo de solicitação e autorização da construção em breve. Contamos com sua compreensão e colaboração para garantir um atendimento de qualidade aos pacientes.

Helpdesk

Criado em: Agora mesmo por

Obrigado pelo seu contato e atenção ao assunto. Fico no aguardo de novas informações.

Helpdesk

Figura 15: Chamado Respondido

## Confirmando a Solução do Chamado

Após o técnico finalizar todo o tratamento ao chamado, será solicitado ao usuário a *Confirmação de Solução do Chamado*. Para isso, o usuário deve acessar o chamado que estará com seu status *Solucionado* (consulte a [página 12](#)).

ID	TÍTULO	ENTIDADE	STATUS	ÚLTIMA ATUALIZAÇÃO	DATA DE ABERTURA	PRIORIDADE	REQUERENTE - REQUERENTE	ATRIBUÍDO - TÉCNICO	CATEGORIA	TEMPO PARA SOLUÇÃO
2023000005	Nova Ala	Entidade Raiz • Engenharia e Manutenção	Solucionado	05-05-2023 14:21	04-05-2023 15:46	Média			Enitrica	15-05-2023 18:00

Figura 16: Chamado Solucionado

Ao consultar o chamado solucionado, estará disponível ao usuário as opções: Recusar e Aprovar (Para entender melhor o WorkFlow do Chamado, consulte a [página 3](#)) dentro de uma caixa de texto em que o usuário deve responder conforme a finalização proposta pelo técnico.

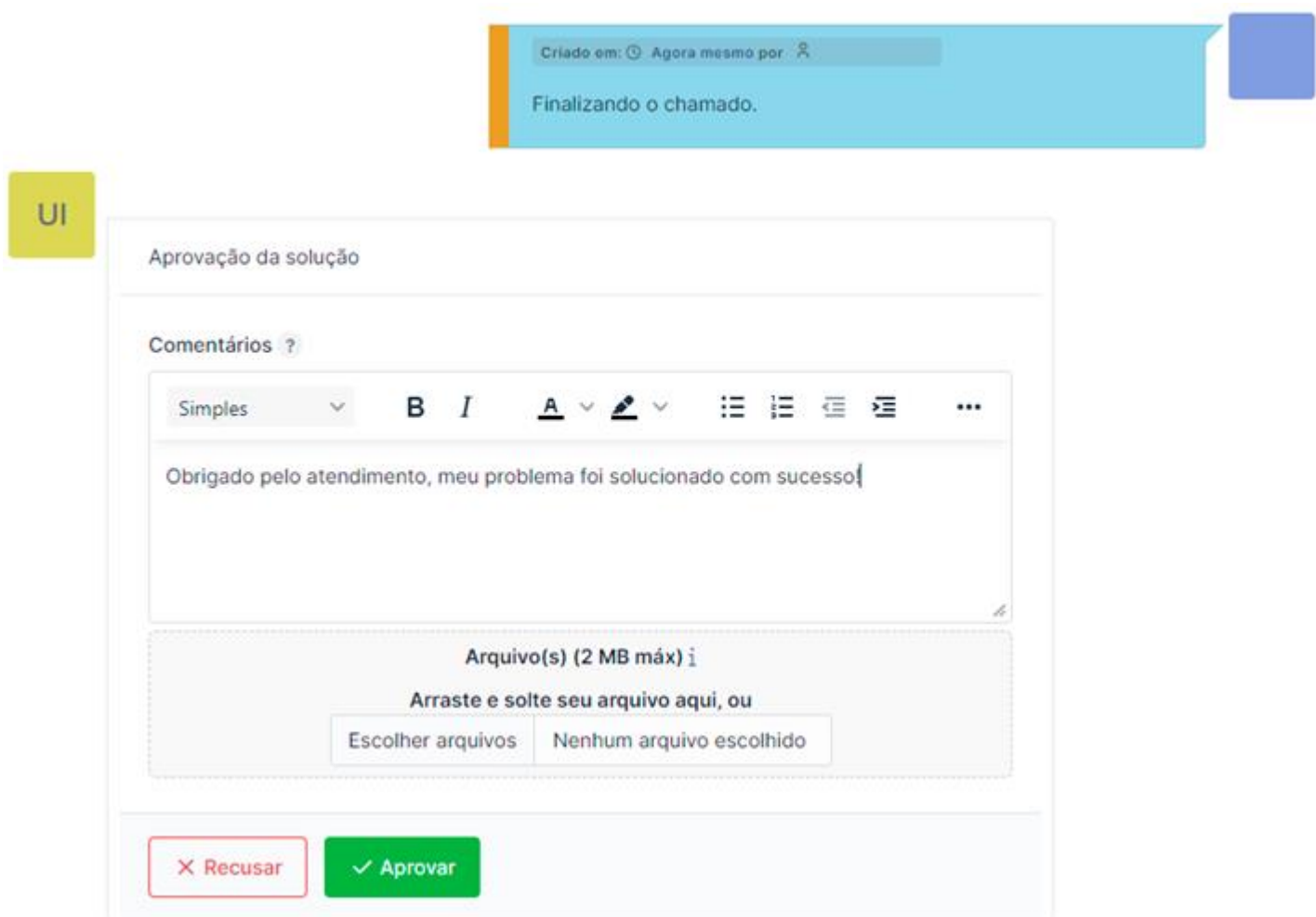
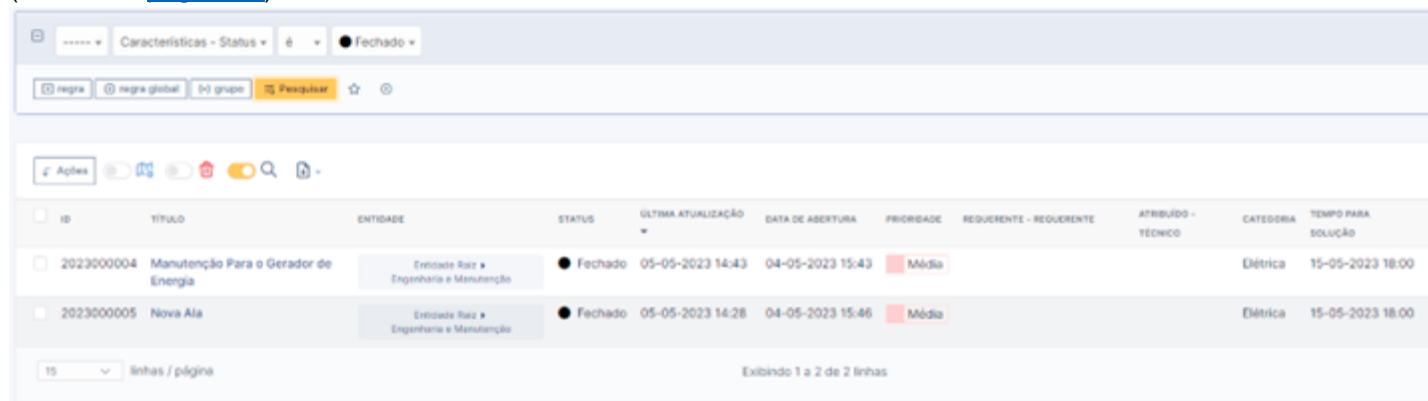


Figura 17: Aprovando um Chamado

Ao aprovar um chamado ele receberá o Status Fechado (consulte a [página 4](#)), automaticamente, finalizando assim o *Ciclo de Vida do Chamado*. Este chamado finalizado ainda poderá ser consultado através do filtro de chamado Fechado (consulte a [página 12](#)).



ID	TÍTULO	ENTIDADE	STATUS	ÚLTIMA ATUALIZAÇÃO	DATA DE ABERTURA	PRIORIDADE	REQUERENTE - REQUERENTE	ATRIBUÍDO - TÉCNICO	CATEGORIA	TEMPO PARA SOLUÇÃO
2023000004	Manutenção Para o Gerador de Energia	Entidade Raz > Engenharia e Manutenção	Fechado	05-05-2023 14:43	04-05-2023 15:43	Média			Elétrica	15-05-2023 18:00
2023000005	Nova Ala	Entidade Raz > Engenharia e Manutenção	Fechado	05-05-2023 14:28	04-05-2023 15:46	Média			Elétrica	15-05-2023 18:00

Figura 18: Chamado Finalizado





## Glossário

### Navegador Web

Um navegador de rede, navegador web, navegador da internet, browser ou simplesmente navegador, é um programa que habilita seus usuários a interagirem com páginas hospedadas em um servidor da rede.

### Setor de Atendimento

É um departamento da empresa que dá suporte as outras áreas da empresa. Exemplo: Engenharia e Manutenção ou Tecnologia da Informação (T.I.).

### Workflow

É um Fluxo de Trabalho, é a sequência de passos necessários para se automatizar processos de negócio, de acordo com um conjunto de regras definidas, permitindo que sejam transmitidos de uma pessoa/departamento para outra.

### SLA ou Níveis de Serviço

É a sigla em inglês de Service Level Agreement ou Acordo de Nível de Serviço. É um compromisso que a área de atendimento tem para atender os chamados de seus clientes.