



Sistema de Chamados
Manual do Usuário

V2.00

Sumário

APRESENTAÇÃO, OBJETIVO E BENEFÍCIOS	2
CICLO 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.

CICLO 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

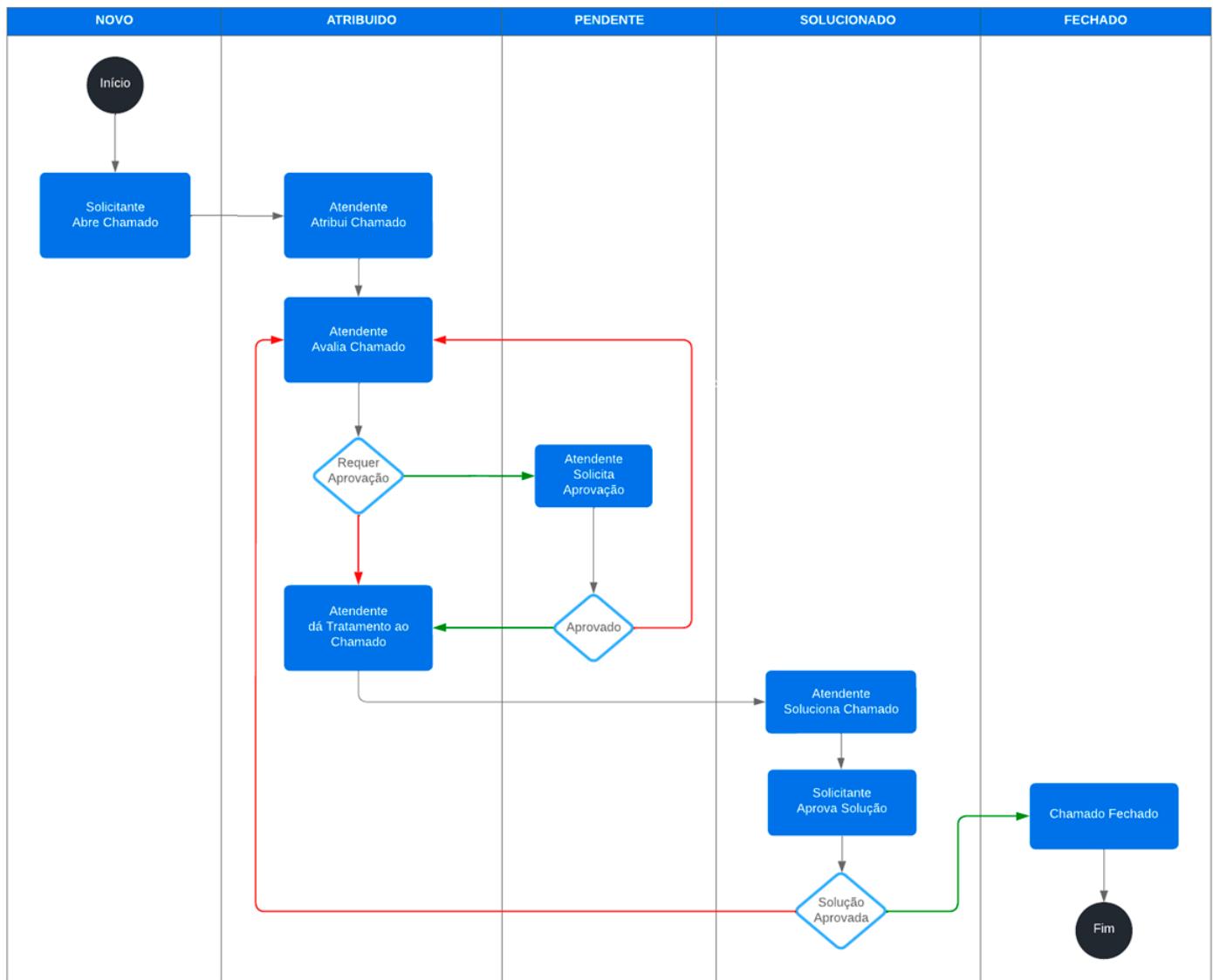


Figura 1: Workflow do chamado

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.

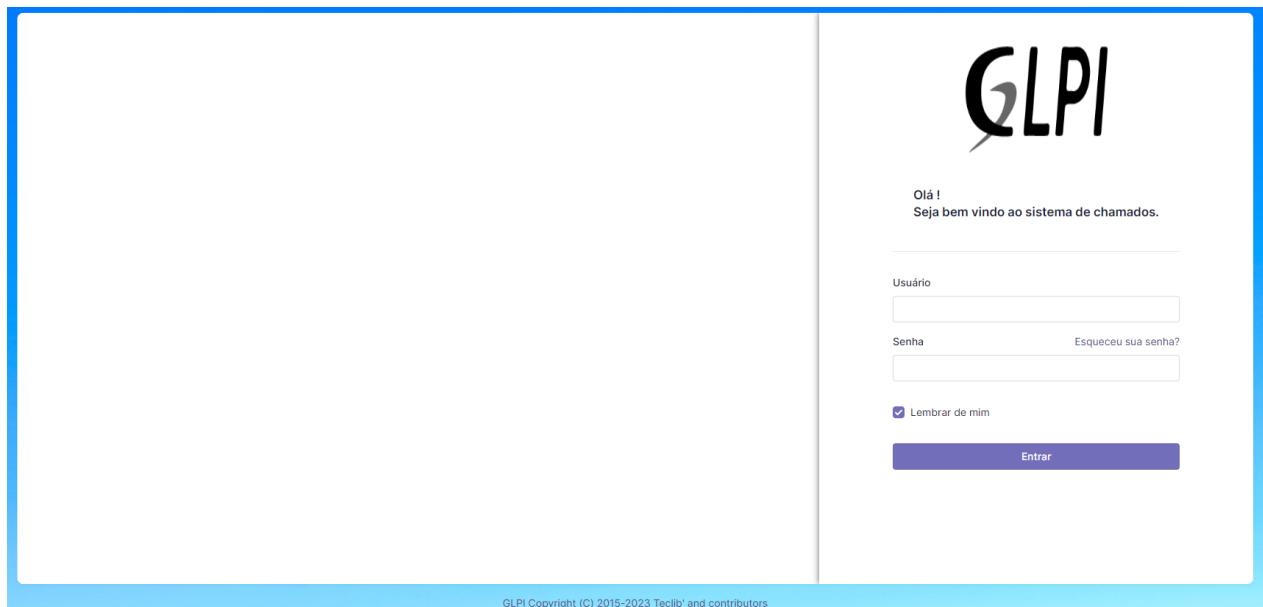


Figura 2: Tela de login do sistema de chamados

O SISTEMA

Tela Principal

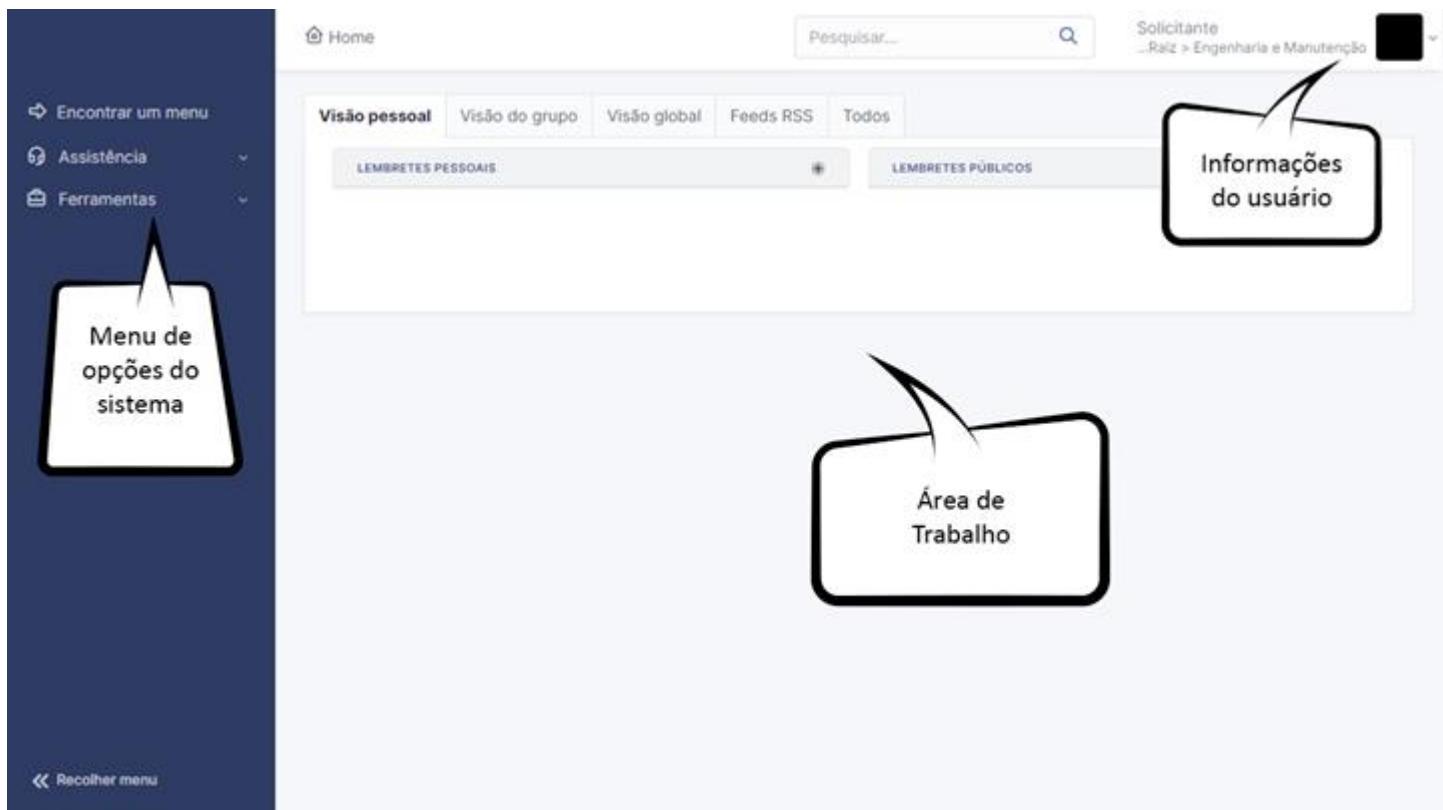


Figura 3: Tela principal do sistema de chamados

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 desejar 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 desejar fazer uma aquisição de material, suprimento etc.

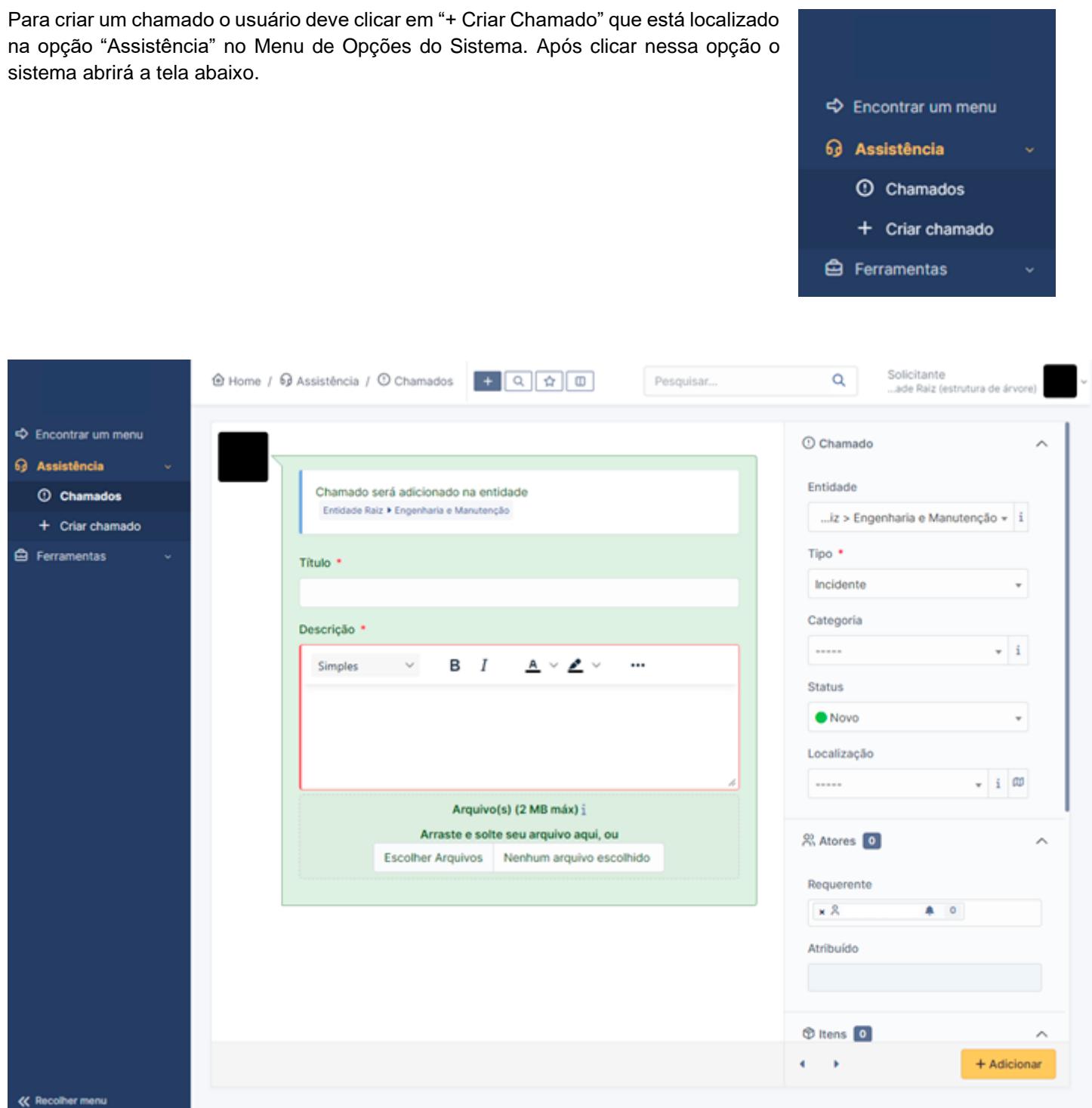
Exemplo: Criar uma segunda entrada de funcionários, pavimentar garagem das ambulâncias etc.

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.



Encontrar um menu

Assistência

- Chamados
- + Criar chamado

Ferramentas

Home / Assistência / Chamados

Pesquisar... 🔍

Solicitante ...ade Raiz (estrutura de árvore)

Chamado

Entidade ...iz > Engenharia e Manutenção

Titulo *

Descrição *

Simples Rich Text Editor

Arquivo(s) (2 MB máx.) 📁

Arraste e solte seu arquivo aqui, ou

Escolher Arquivos Nenhum arquivo escolhido

Atores 0

Requerente

Atribuído

Itens 0 + Adicionar

Recoller menu

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.

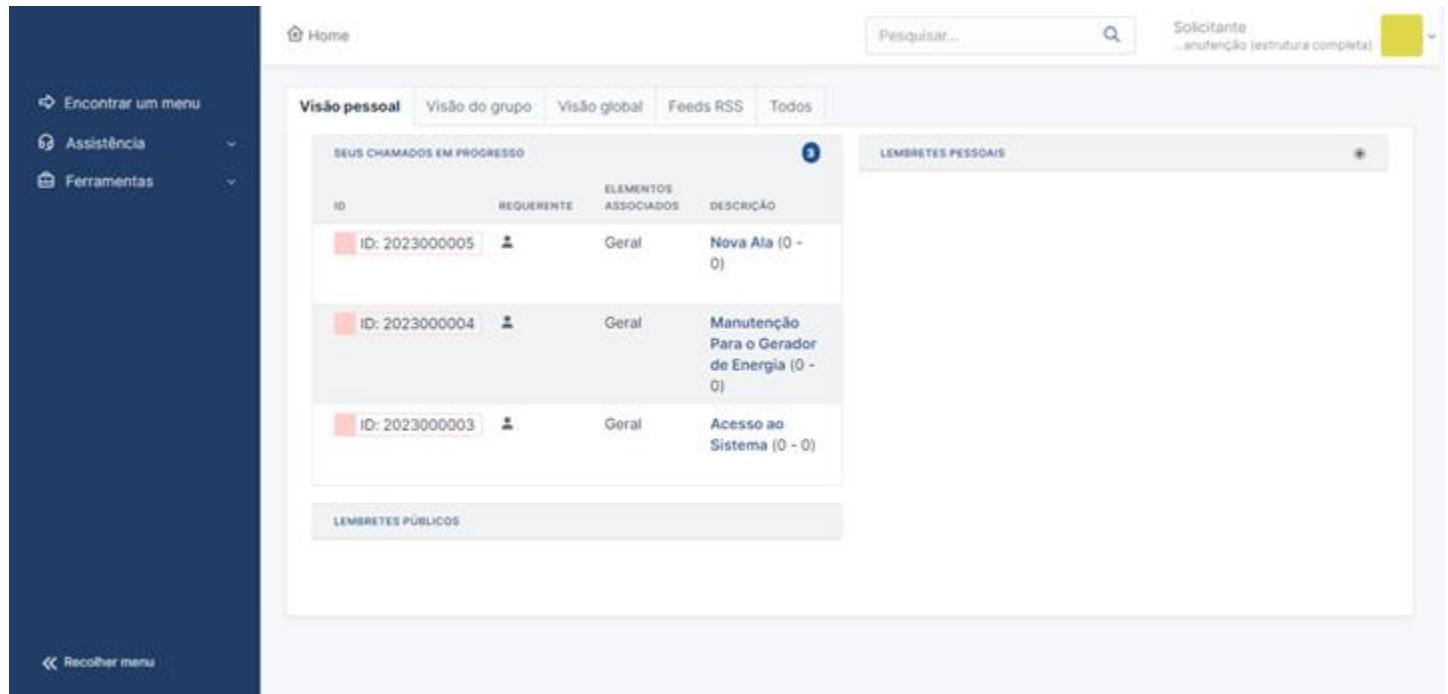
DESCRIÇÃO: É um texto livre onde o usuário deverá informar de forma clara e detalhada sobre a sua necessidade. Quanto maior for a quantidade de informação, melhor e mais rápido será o entendimento e a solução do chamado.

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.



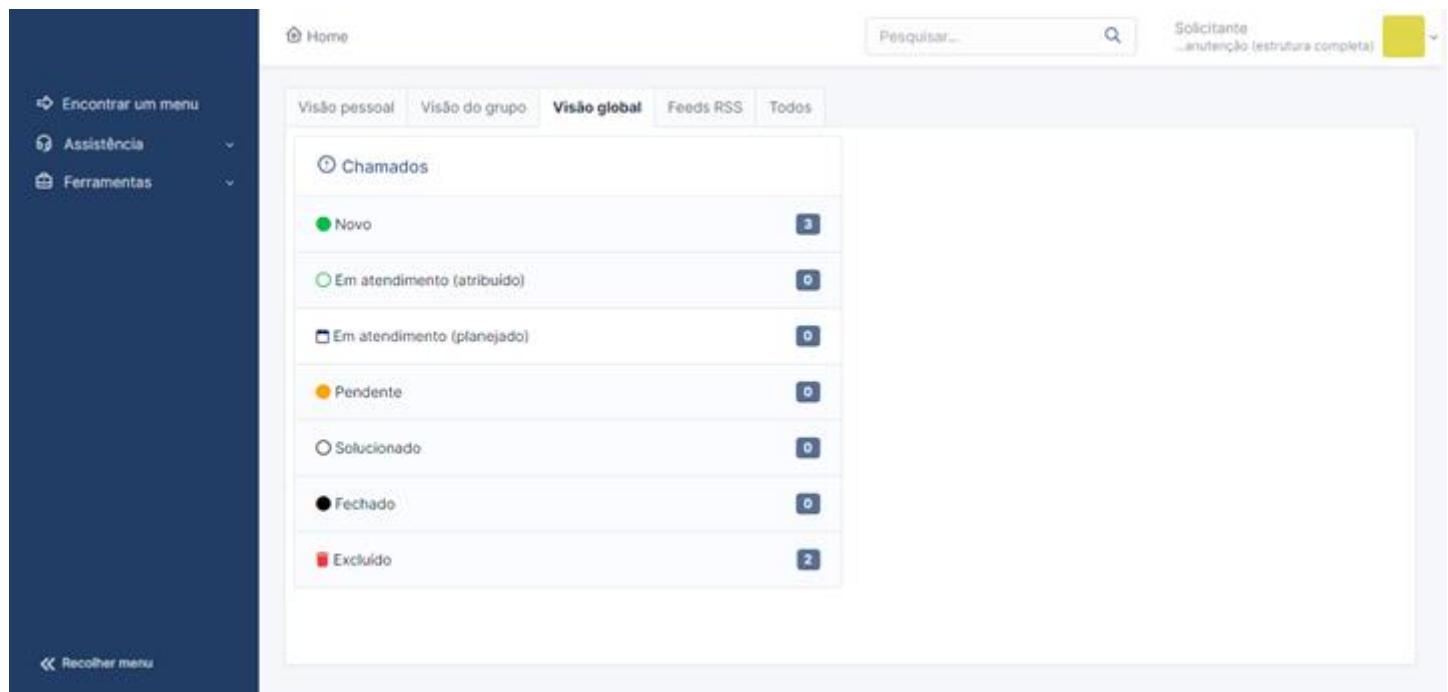
The screenshot shows the GLPI Home - Visão Pessoal page. The left sidebar has sections for 'Encontrar um menu', 'Assistência', and 'Ferramentas'. The main content area has tabs: 'Visão pessoal' (selected), 'Visão do grupo', 'Visão global', 'Feeds RSS', and 'Todos'. Below these tabs is a table titled 'SEUS CHAMADOS EM PROGRESSO' with columns: ID, REQUERENTE, ELEMENTOS ASSOCIADOS, and DESCRIÇÃO. Three tickets are listed:

ID	REQUERENTE	ELEMENTOS ASSOCIADOS	DESCRIÇÃO
ID: 2023000005	...	Geral	Nova Ala (0 - 0)
ID: 2023000004	...	Geral	Manutenção Para o Gerador de Energia (0 - 0)
ID: 2023000003	...	Geral	Acesso ao Sistema (0 - 0)

Below this table is a section titled 'LEMBRETES PESSOAIS' and then 'LEMBRETES PÚBLICOS'.

Figura 5: Home - Visão Pessoal

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



The screenshot shows the GLPI Home - Visão Global page. The left sidebar has sections for 'Encontrar um menu', 'Assistência', and 'Ferramentas'. The main content area has tabs: 'Visão pessoal' (selected), 'Visão do grupo', 'Visão global' (selected), 'Feeds RSS', and 'Todos'. Below these tabs is a table titled 'Chamados' with columns: status color, status name, and count. The statuses and counts are:

STATUS	DESCRITIVO	QUANTIDADE
Novo	Novo	3
Em atendimento (atribuído)	Em atendimento (atribuído)	0
Em atendimento (planejado)	Em atendimento (planejado)	0
Pendente	Pendente	0
Solucionado	Solucionado	0
Fechado	Fechado	0
Excluído	Excluído	2

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**.

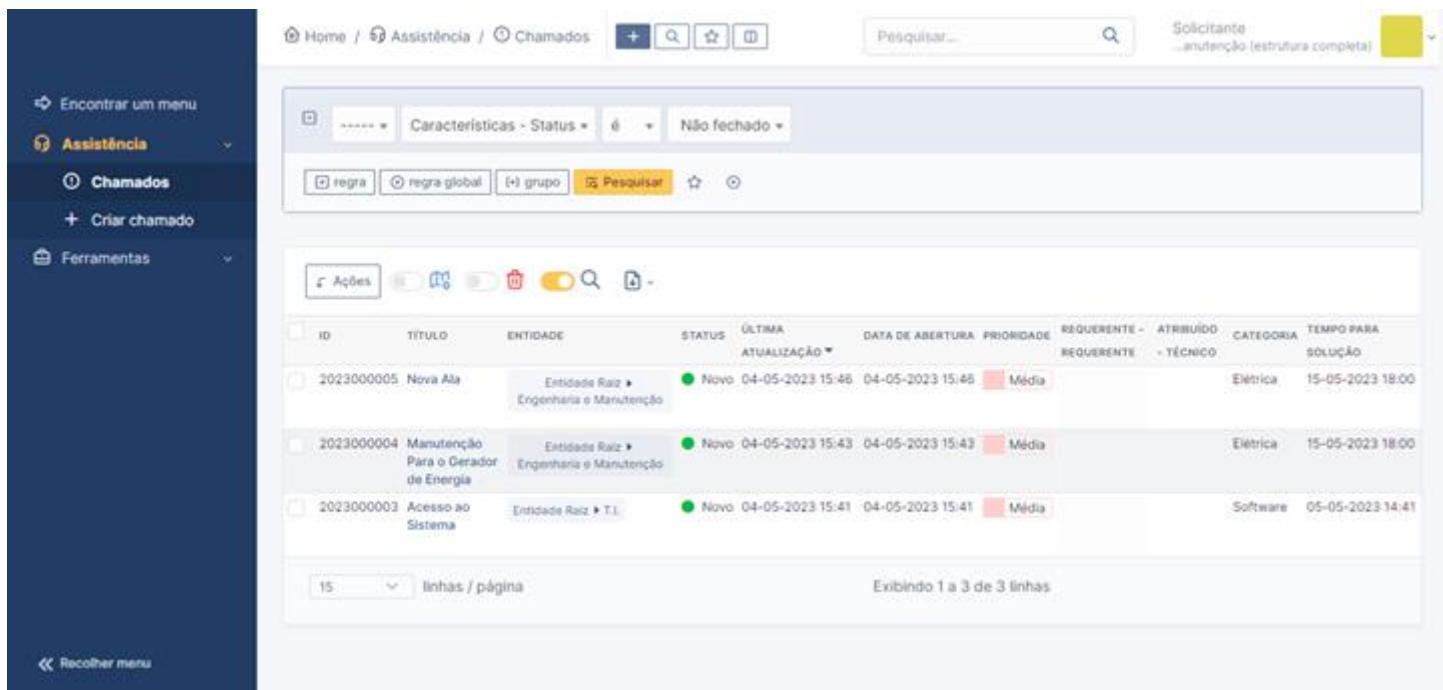


Figura 7: Consulta de Chamados

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.



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	
Estatísticas	10	data	usuário	último
Base de Conhecimento	4450			
Histórico	4450	05-05-2023 14:43		(64)
Todos	4449	05-05-2023 14:43	Acompanhamento	Adiciona um item: Acompanhamento (64)
	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 da Esperando para Esperado
	4445	05-05-2023 14:30	Solução	Adicionar um item: Solução (28) (8)
	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](#)). Portando, 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 sujeito 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

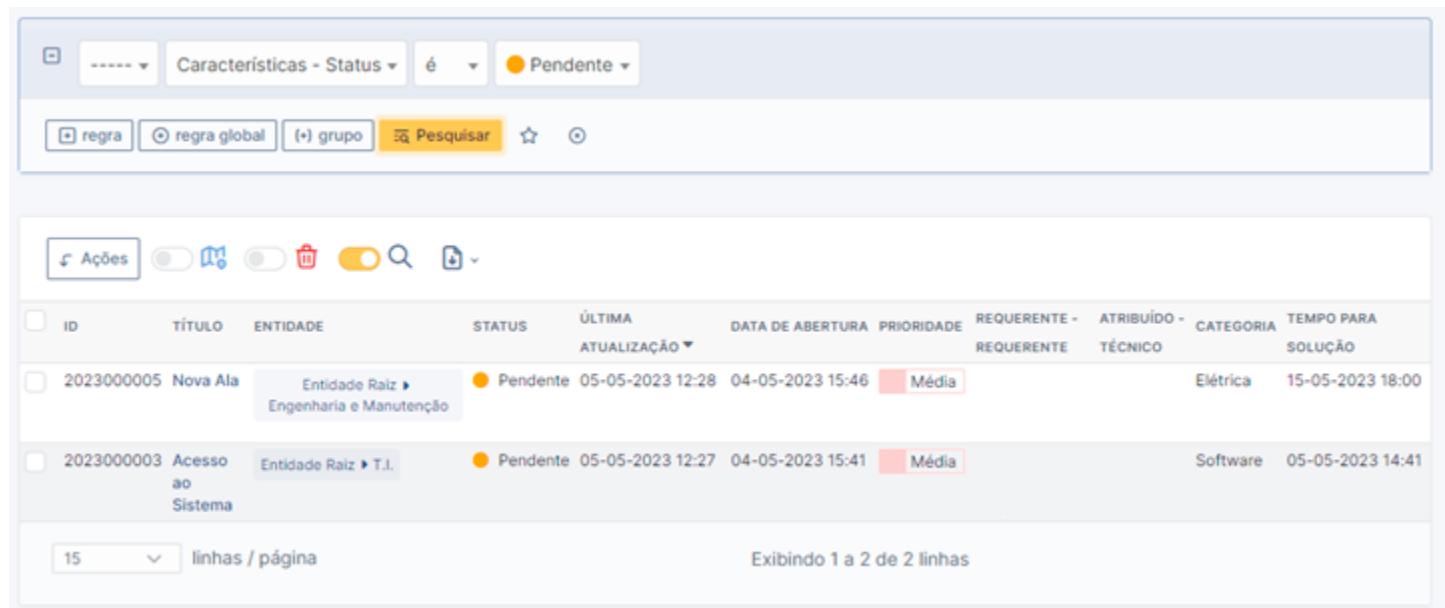
Primeiro Campo: Este campo inverte toda a configuração do filtro atual. **Neste caso**, se for selecionado a opção *NOT* o sistema irá mostrar todos os chamados **FECHADOS**, que seria a inversão de todos os chamados não fechados.

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*.

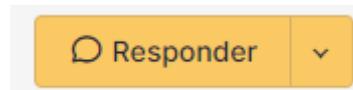


Figura 13: Botão Responder

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.

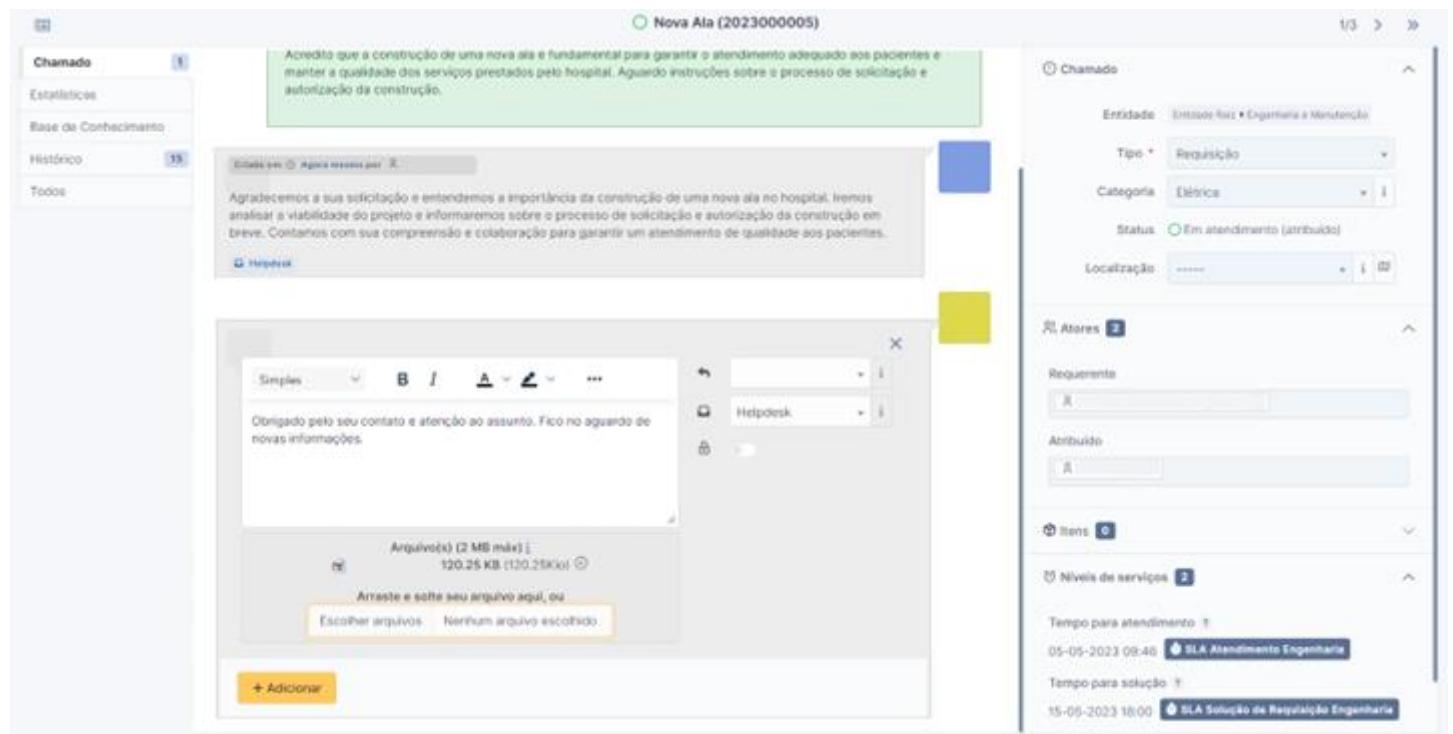


Figura 14: Respondendo um Chamado

Criado em: 01. Ontem por: 

Última atualização: 01. 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: 01. 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: 01. 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

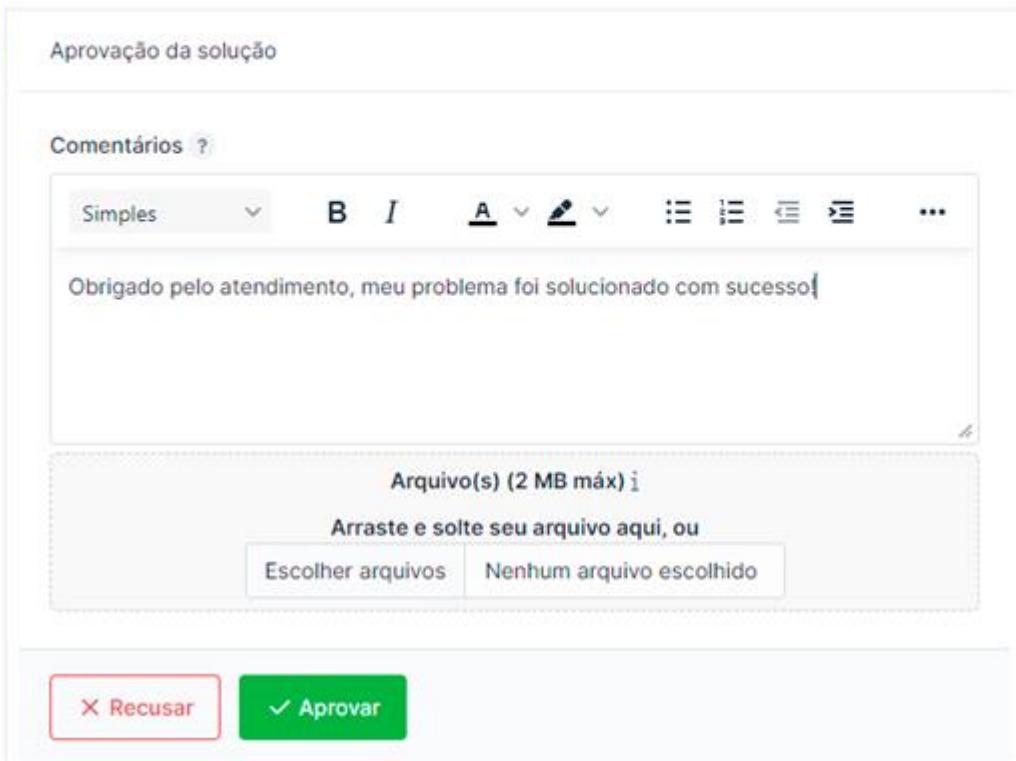
Após o técnico finalizar todo o tratamento ao chamado, será solicitado ao usuário a *Confirmação de Solução do Chamado*. Para isso, o usuário deve acessar o chamado que estará com seu status *Solucionado* (consulte a [página 12](#)).

ID	TÍTULO	ENTIDADE	STATUS	ÚLTIMA ATUALIZAÇÃO	DATA DE ABERTURA	PRIORIDADE	REQUERENTE - REQUERENTE	ATRIBUÍDO - TÉCNICO	CATEGORIA	TEMPO PARA SOLUÇÃO
2023000005	Nova Ala	Engenharia e Manutenção	<input checked="" type="radio"/> Solucionado	05-05-2023 14:21	04-05-2023 15:46				Elétrica	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.

UI



Aprovação da solução

Comentários ?

Simples ▾ B I A ▾  ...

Obrigado pelo atendimento, meu problema foi solucionado com sucesso!

Arquivo(s) (2 MB máx.) 

Arraste e solte seu arquivo aqui, ou

Escolher arquivos Nenhum arquivo escolhido

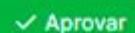
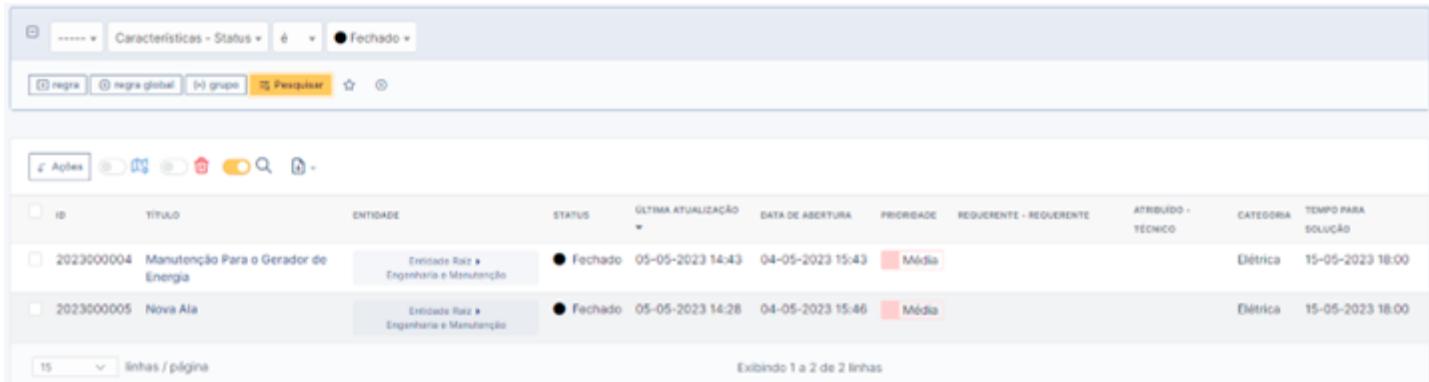
 Recusar  Aprovar

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](#)).



Características - Status é Fechado

Características - Status é Fechado

15 linhas / página

Exibindo 1 a 2 de 2 linhas

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.