

# Orientações para abertura de chamados!

Como informamos a você no e-mail enviado em 1º de Abril (e não era mentira), atualizamos nosso sistema de chamados.



Com o objetivo de agilizar e melhorar o atendimento das suas solicitações, vamos apresentar algumas orientações para a abertura de chamados.



**Primeiro** passo importante, você escolhe o **TIPO** de chamado, que pode ser uma **Requisição** ou um **Incidente**.

Descreva o incidente ou a requisição

Tipo

Requisição ▲
Incidente
Requisição

**Requisição:** é quando você precisa de algum serviço da TI que **não** foi originado a partir de um problema. Tipo solicitar o empréstimo de um equipamento, criação de um e-mail, um novo ponto de rede, um ramal, atualizações de softwares e outras necessidades relacionadas a hardware, software, redes, telefonia e sistemas disponibilizados pela TI.

**Incidente:** é qualquer acontecimento fora do padrão, que esteja ocasionando ou que possa causar a interrupção ou redução na qualidade do seu trabalho e que sejam relacionados a hardware, software, redes, telefonia e sistemas disponibilizados pela TI. Como por exemplo, quando seu computador está lento, a impressora não funciona, situações de erro inesperado no sistema ou ao acessar algum site, e outros problemas que estejam influenciando em seu trabalho.

**Por que esta informação é importante???**



Porque o próximo item que você tem que selecionar é a “**categoria**”.

E as categorias mudam de acordo com o **tipo** do chamado selecionado (**Requisição** ou **Incidente**).



Uma das alterações mais legais que fizemos nesta atualização, foi a nova lista de **categorias** que foi organizada de uma maneira que seja mais prático para você escolher aquela que melhor se encaixa a sua necessidade.



Quando você seleciona a **categoria**, o **Título** e a **Descrição** são automaticamente preenchidos com as informações importantes que precisam ser informadas por você para conseguirmos realizar o atendimento.

É muito **importante** para nós que todas as informações sejam preenchidas corretamente, por isso além das informações básicas, quanto mais detalhes você nos informar na descrição do chamado, mais rápido e ágil será seu atendimento.

Diversos chamados são abertos com pouquíssimas informações e, nesses casos, nós até tentamos utilizar nossas mais aprimoradas técnicas de “**investigação forense**” para desvendar algumas necessidades, mas nem sempre temos sucesso. Isso nos deixa muito frustrados, pois inúmeras vezes temos que fechar chamados sem uma solução.



**Então lembre-se, suas informações são nossa melhor orientação.**

Outra mudança nesta nova versão do nosso sistema de chamados, é que conseguimos aprimorar o inventário automatizado dos equipamentos do nosso parque de máquinas.

Então, em algumas categorias que você escolher, vai ser preciso selecionar seu **Computador** no item “Elementos associados”.



Basta selecionar e clicar no botão “Adicionar”.



**Pode acontecer de seu computador não estar na lista, caso isto ocorra, entre em contato conosco pelo ramal 7321.**

E já que falamos em entrar em contato, a **DISUT - Divisão de Suporte Técnico** está sempre disponível para ajudar. Qualquer dúvida, basta entrar em contato por telefone ou, se preferir, venha nos fazer uma visita.

Nosso horário de atendimento é das **08:00 às 12:00** e das **13:00 às 18:00**, de **Segunda à Sexta-feira**.



# 3576-7321

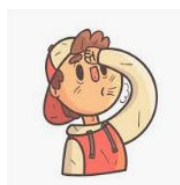


**Unidade Vila A: Sala 04 - Térreo**

**Unidade JDU: Sala C314**

**Unidade PTI : Bloco 09 Espaço 04 Sala 02**

**Muita informação, né?**



Mas para nós essas informações são essenciais, e você vai nos ajudar muito se seguir essas orientações.

Caso queira se aprofundar na arte dos chamados, temos mais algumas dicas extras que podem ser úteis. Vamos explicar mais à frente e se você tiver interesse continua aí!!!

**Pra você que fica por aqui, nosso muito obrigado!!**

E pra você que quer passar de *Padawan* para *Mestre Jedi* dos chamados, na próxima página tem mais!

## Bom, vamos lá!

Depois que você abre seu chamado, você pode interagir nele a qualquer momento, adicionando acompanhamentos.

Os acompanhamentos servem para inserir informações adicionais, responder questionamentos sobre o chamado e até adicionar anexos.



Os acompanhamentos que não forem respondidos em até **48 horas** ocasionarão o **encerramento** do chamado, pois o sistema entenderá que você **resolveu seu problema** ou que **não tem mais a necessidade** do atendimento.

Para adicionar um acompanhamento, no menu lateral, clique em “Processando chamado”.



e depois no botão “Acompanhamento” ou “Documento”,

**Adicionar :**



Se clicar em “Acompanhamento” um “Novo item” aparecerá, escreva o que necessitar, se precisar adicione arquivos, e clique em “adicionar”.

Chamado

Processando chamado 2

Estatísticas

Base de Conhecimento

Itens 1

Histórico 37

Todos

**Adicionar :**

**Novo Item - Acompanhamento**

Formatos **B** *I* A A

Descrição

Acompanhamento teste.

Arquivo(s) (128 MB máx) i

Anexar arquivo por arrastar e soltar ou copiar e colar no editor **Selecionar**

Adicionar ▼

Depois de adicionado, o acompanhamento aparecerá como na tela abaixo, e os responsáveis pelo chamado serão notificados.

The screenshot shows a web interface for "Instalação ou configuração de software". On the left is a sidebar menu with items like "Chamado", "Processando chamado 3", "Estatísticas", "Base de Conhecimento", "Itens 1", "Histórico 39", and "Todos". The main area has a header "Adicionar:" with buttons for "Acompanhamento" and "Documento". Below is a "Histórico de ações:" section with a "Filtrar" button. A specific action is shown: a clock icon, the date "08-04-2019 15:56", a user profile icon, and a speech bubble containing the text "Acompanhamento teste." with "Helpdesk" written below it.

Caso seja interessante que outros acompanhem o andamento do seu chamado você pode selecionar um ou mais observadores, para isto basta digitar o nome e selecioná los no campo “**Observadores**”.

Observadores

The form is titled "Observadores" and contains two entries. Each entry has a dropdown menu for selecting a user (the first one is "glpi", the second is "-----"), a dropdown for "Acompanhar por e-mail" (both set to "Sim"), and an "E-mail:" input field. A plus sign (+) is visible at the bottom of the form to add more observers.

Outra funcionalidade muito bacana do nosso sistema de chamados, é que você pode deixar registrado seu feedback sobre o nosso atendimento. **E cá entre nós, o seu feedback é muito importante para nós.**



Após seu chamado ser solucionado, você pode **Aprovar** ou **Recusar** a solução do seu chamado.



Se você aprovar a solução, você pode inserir algum comentário se achar necessário, mas não é obrigatório. Clique no botão “Aprovar solução” e seu chamado passa para o status de “Fechado”.

Agora, se você recusar a solução, vai ser preciso informar o motivo nos comentários e clicar no botão “Recusar a solução”. Fazendo isso, o seu chamado será reaberto automaticamente e só passará para o status de “Fechado” definitivamente, após conseguirmos outra solução que seja aprovada por você.



The screenshot shows a web interface for software installation or configuration. At the top, there's a header "Instalação ou configuração de software" with a page indicator "1/2". Below this is a section titled "Aprovação da solução". It contains a text area for "Comentários (Opcional quando aprovado)" with the placeholder text "Comentário teste.". Below the text area are two buttons: "Recusar a solução" and "Aprovar a solução". To the right of the buttons is a "Filtro de linha do tempo" with icons for chat, mail, and other actions. Below the approval section is a "Histórico de ações" section. It shows a blue notification bubble that says "Assinador Serpro instalado." with a timestamp of "08-04-2019 15:58" and a user profile picture.

Quando seu chamado passar para o status de **fechado**, você ainda pode nos dar o privilégio de responder a nossa **Pesquisa de Satisfação**.

É bem fácil e rápido: basta Informar quantas estrelas merecemos pelo atendimento prestado. A satisfação é medida de 1 a 5 estrelas e você ainda tem um campo de “**Comentários**” que pode ser usado à vontade.



The screenshot shows a satisfaction survey form. At the top, there's a header "teste". Below this is a section titled "Satisfação". It contains a text area for "Satisfação com a solução do chamado" with a rating of five red stars. Below the text area is a text area for "Comentários" with the placeholder text "Excelente atendimento.". Below the text area is a "Salvar" button.

Acreditamos que essas informações irão esclarecer algumas dúvidas que você, com certeza, tinha.

Ficamos por aqui, e como já falamos antes, qualquer dúvida estamos à disposição.

**Muito obrigado!!!**

