



Processo:	PROCEDIMENTO PARA ATENDIMENTO DE CHAMADOS (ANALISTA)					
Referência:	ncia: INST-TI-SISTEMAS D		Diretoria:	Tecnologia da Informação - TI		
Criação:	Junho/2024		Área Emitente:	Tecnologia da Informação - TI		
Vigência:	2 anos a par	ir da última revisão	Divulgação:	Público (Todas as áreas da G	Gocil)	
Revisão: Versã	o: Data:	Itens alterados	Elaborador	Revisor	Aprovador	
000 01	04/06/2024	Elaboração Original	Lucas Vieira	Ed Jean	Gregoire Morineau	

Sumário

Objetivo	1
Aplicação	1
Tela de acesso	2
Área de trabalho	3
Alterando perfil de trabalho	4
Tipos de perfis	5
Departamento de trabalho	6
Atendendo chamados	7
Painel de chamados	8
Solucionando Chamados	9
Notificações de interações	
Informações Adicionais	11

Objetivo

Orientar o colaborador na utilização do sistema de ordens de serviços.

Aplicação

Esse procedimento aplica-se a todos os colaboradores GOCIL.





Tela de acesso

Na FIGURA 1, tela inicial do sistema, para acessá-lo, use as credenciais de usuário e senha que você utiliza para acessar seu notebook.

	Faça login para sua conta
	Usuário
SEGURANÇA E SERVIÇOS	Senha Esqueceu sua senha?
A maneira mais segura de confiar.	Origem de login
	Login de Rede 👻
	🕝 Lembrar de mim
	Entrar

FIGURA 1 – TELA DE LOGIN





Área de trabalho

Ao fazer login no sistema, você será direcionado para a tela inicial, conforme ilustrado na FIGURA 2.

Observação: A tela inicial pode variar de acordo com o perfil que você estiver utilizado. Certifique-se de selecionar o perfil de trabalho correto, conforme demonstrado na FIGURA 3.

GOCIL	Home Besquisar Pesquisar Q Analista TICA - TI (estrutura completa)	·
🗢 Encontrar um menu	Visão pessoal Visão do grupo Visão global Feeds RSS Formulários Todos	1
බ Assistência ∽	SEU PLANEJAMENTO LEMBRETES PESSOAIS	
🖨 Ferramentas 🛛 🗸	Não há eventos para mostrar	
හි Plug-ins ∽		
⊕ Configurar ~ ~ 2		
K Recolher menu		
		- ,

FIGURA 2 – ÁREA DE TRABALHO (PERFIL ANALISTA)

- 1. **Menu de usuário:** Este menu oferece opções para gerenciar suas preferências, alterar seu perfil e departamento conforme necessário.
- 2. Menu Lateral: Este menu lateral proporciona acesso a diversos módulos e funcionalidades do sistema.
- Trilha de Navegação: A trilha de navegação permite que você localize facilmente a página atual, fornecendo orientação sobre sua posição dentro do sistema.
- 4. Área de trabalho: Esta área é dedicada à visualização dos chamados abertos, além dos que você está atualmente tratando.





Alterando perfil de trabalho

Para alterar seu perfil, clique no menu do usuário, em seguida, seleciona a primeira opção abaixo do seu nome e escolha o perfil de analista.



FIGURA 3 – ALTERANDO PERFIL DE TRABALHO





Tipos de perfis

Existem dois perfis disponíveis para os usuários do sistema: Analista e Solicitante.

Perfil Solicitante: Este perfil é utilizado para abrir tickets (chamados) em todos os departamentos. O USO DO PERFIL SOLICITANTE É OBRIGATÓRIO PARA SOLICITAR SUPORTE.

Perfil Analista (Perfil de trabalho): O perfil Analista oferece a possibilidade de visualizar a lista de chamados em aberto no seu departamento, além de prestar suporte, alterar status e concluir ordens de serviço. O USO DO PERFIL DE ANALISTA É OBRIGATÓRIO PARA FORNECER SUPORTE AOS CHAMADOS EM ABERTO.





Departamento de trabalho

Ao selecionar o perfil de analista, a sua estrutura de árvore é modificada. Enquanto no perfil de solicitante você tem acesso à árvore completa, no perfil de analista, a árvore mostrará apenas o departamento no qual você possui permissões de acesso.



FIGURA 4 – ESTRUTURA DE ÁRVORE (PERFIL ANALISTA)





Atendendo chamados

Com o perfil de analista selecionado, navegue até o menu lateral, conforme indicado na FIGURA 2. Em seguida, selecione 'Assistência' e após, escolha 'Chamados', conforme demosntrado na FIGURA 5.



FIGURA 5 – ÁREA DE CHAMADOS





Painel de chamados

Ao selecionar a opção 'Chamados', você será direcionado para o painel de chamados. Nele, encontrará os chamados abertos para o seu departamento, o tipo de serviço solicitado, a data de abertura, o nome do requerente entre outras informações relevantes.

မိ Home / စာ Assistência / 🛈 Chamados	+ Q 🏠 🗉	Pesquisar	Q	Analista TICA - TI (estrutu	ra completa)
Características - Status • é • Não solucionado •					
[়] regra] ⊙ regra global (+) grupo । হর Pesquisar ☆ ⊙					
🗴 Ações 💿 🕅 💽 Q	. I ~				
Did título entidade status	ÚLTIMA DATA DE ABERTURA ATUALIZAÇÃO ♥	PRIORIDADE REQUERENTE - ATRIBUÍDO REQUERENTE TÉCNICO	 ATRIBUÍDO GRUPO TÉCNICO 	CATEGORIA	TEMPO PARA SOLUÇÃO
225 teste note prioridade muito alta	31-05-2024 11:41 31-05-2024 11:41	Alta Daniel Tuzia Barbosa	5	Problema no notebook	31-05-2024 15:41
224 teste Acessos OPendente	9 31-05-2024 09:58 31-05-2024 09:46	Média Lincon Da Silva Ferreira		Acesso bloqueado	31-05-2024 12:46
220 teste ZIP 2 G-DOCS Novo	30-05-2024 14:32 30-05-2024 14:32	Média Daniel Tuzia Barbosa		Indisponível	
50 v linhas / página		Exibindo 1 a 3 de 3 linhas			

FIGURA 6 – PAINEL DE CHAMADOS

- 1. **Identificação e Título:** Este campo exibe informações sobre o ID do chamado e o título descritivo que resume brevemente a natureza do problema ou solicitação.
- 2. **Tipos de serviço Solicitado:** Este campo destaca o tipo específico de serviço ou assistência requisitada pelo usuário, fornecendo informação do contexto da solicitação.
- 3. **Status do Chamado:** Aqui é exibido o estado atual do chamado, oferecendo uma atualização instantânea sobre seu progresso ou resolução.
- 4. Informações do Solicitante: Este campo fornece detalhes sobre o solicitante do chamado.
- 5. Categoria de Suporte: Este campo especifica a categoria em que a solicitação se enquadra.





Solucionando Chamados

Para iniciar o trabalho em um chamado, basta clicar sobre o título correspondente no painel de chamados, como demonstrado na FIGURA 6, item 1. Isso abrirá a janela de chamado, onde você encontrará opções para efetuar as alterações necessárias, responder à solicitação, modificar o status e até transferir o chamado para outro analista do departamento.

2	Preciso de acesso SQL (229)			1/7 > >>
Chamado		1	() Chamado	^
Estatísticas	LQ Criado em: () Ontem por A Lucas Queiroz Vieira		En tidada	GOCIL ▶ INFORMATICA - TI ▶
Aprovações	Preciso de acesso SQL		Entidade	SISTEMAS I SQL
Base de Conhecimento	Preciso de acesso para leitura de dados no SQL.		Data de abertura	02-06-2024 16:35:53
Itens			Tipo	Dequisição
Custos			про	Requisição 👻
Projetos			Categoria *	Acesso 👻 i
Tarefas do projeto			Status	Novo
Problemas			Origem da	Helpdesk 👻 i
Mudanças			requisiçao	
Todos			Urgência	Média 👻
			Impacto	Médio 👻
			Prioridade	Média 👻
			Aprovação	Não está sujeita a aprovação
			Atores 1	^
			Requerente	
			× A Lucas Que	eiroz Vieira 🌲 4
			Observador	
				÷
			Atribuído	
				÷
	3			
	○ Responder	♡ ≋	4	: Salvar

FIGURA 7 – PAINEL PARA RESOLUÇÃO DE CHAMADO

- Painel de interação: O painel de interação tem por objetivo alterar as informações que envolvem os analistas ao chamado. Nele é possível alterar o status do chamado, atribuir o chamado para o analista e alteração de SLA.
- Módulos do chamado: Os módulos do chamado é responsável por mostrar as informações relacionadas ao chamado, nele é possível ver a estatística do chamado, bem como histórico de alteração, itens relacionados, dentre outras opções.
- 3. **Chat:** O chat permite você responder a solicitação do usuário, mantendo uma comunicação com o requerente do ticket.





Notificações de interações

Quando houver interação com um chamado, como atualização de status, atribuições ou respostas no chat, o solicitante do ticket será notificado por e-mail. O e-mail conterá informações importantes sobre o chamado, facilitando o acompanhamento da sua resolução, conforme demonstrado na FIGURA 8.

[GLPI #0000230] Novo chamado Bloqueio de senha Caixa de entrada ×



Central de Ordem de Serviços para mim 👻

URL : http://192.168.3.118/glpi/index.php?redirect=ticket_230

Chamado: Descrição

<u>Título</u> :Bloqueio de senha <u>Requerentes</u> : Lucas Queiroz Vieira <u>Data de abertura</u> :04-06-2024 09:22 <u>Data de fechamento</u> : <u>Origem da requisição</u> :Helpdesk

Item associado :

<u>Atribuído para técnicos</u> : Lucas Queiroz Vieira <u>Status</u> : Em atendimento (atribuído)

<u>Urgência</u> : Muito Alta <u>Impacto</u> : Alto <u>Prioridade</u> : Muito alta

<u>Categoria</u> :Acesso bloqueado <u>Descrição</u> :

Estou com a senha bloqueada.

Número de acompanhamentos : 0 Número de tarefas : 0

FIGURA 8 – NOTIFICAÇÃO POR E-MAIL





Informações Adicionais

- Este documento substitui todas as versões anteriores. •
- Não utilizar cópia impressa sem verificar a versão vigente.
- As informações contidas neste documento são restritas e de uso exclusivo da Gocil Segurança e Serviços e • não podem ser utilizadas ou reproduzidas sem autorização escrita da mesma.