

Central de Atendimento

Guia do Solicitante

Sumário

| | |
|---------------------------------------|-----------|
| Introdução | 3 |
| Acesso | 4 |
| Abertura de chamado | 6 |
| Acompanhamento | 9 |
| Abertura de chamado sem acesso | 12 |
| Encerramento de chamado | 13 |

Introdução

A Central de atendimento da TIU é responsável por gerenciar todos os chamados internos da UNEMAT, voltados para a área de suporte e tecnologia. É destinado para usuários da Unemat (alunos, professores e técnicos), estes terão o registro de todas as ações relacionados a chamados por eles aberto, em único ponto central, e distribuído para a equipe técnica responsável conforme a demanda.

Estas ações contribuem na organização, transparência e efetividade dos atendimentos. Melhorando assim a comunicação interna, tempo de resposta, entre usuários demandantes e equipe técnica.

A Central utiliza o software GLPI, plataforma open-source de suporte ao usuário, que possui controle efetivo para abrir, documentar e concluir atendimentos técnicos ou outro tipo de solicitação.

Acesso

Importante: para ter acesso aos sistemas institucionais é necessário ter cadastro de usuário e senha (e-mail institucional). Se ainda não possui e-mail institucional [clique aqui](#) e efetue seu cadastro. Caso não se lembre de seu usuário ou senha [clique aqui](#). Se enfrentar problemas no cadastro ou acesso, siga o guia “Abrir chamado sem acesso” na página 12.

Com seu usuário e senha cadastrados siga as seguintes etapas:

1. Acesse atendimento.unemat.br no seu navegador de internet.

UNEMAT
Universidade do Estado de Mato Grosso
Carlos Alberto Reyes Maldonado

TIU | TECNOLOGIA DA
INFORMAÇÃO UNEMAT

Olá, Seja bem vindo(a)!

Para abrir um chamado, basta fazer o login com a conta institucional @unemat.br.

Mas caso ainda não tenha o e-mail @unemat.br ou está com problemas para logar nesta página, [abra um chamado aqui](#).
Nossa equipe verificará sua demanda e encaminhará para os responsáveis.

Usuário

Senha

@unemat.br

Enviar

[Acesso ao FAQ]

GLPI Copyright (C) 2015-2020 Teclib' and contributors

Imagem 1: Página de login do GLPI

2. Digite seu e-mail institucional (sem @unemat.br) e sua senha nos campos de usuário e senha, respectivamente. Mantenha a caixa de seleção em “@unemat.br” como no exemplo abaixo.



Imagem 2: Campos de login do GLPI

3. Clique em enviar. Após o login entrará na tela inicial do GLPI, como na imagem abaixo.

Importante: Caso ocorra algum erro, verifique se os dados de usuário e senha foram inseridos corretamente. Se o erro permanecer, siga o guia “Abrir chamado sem acesso” na página 12.

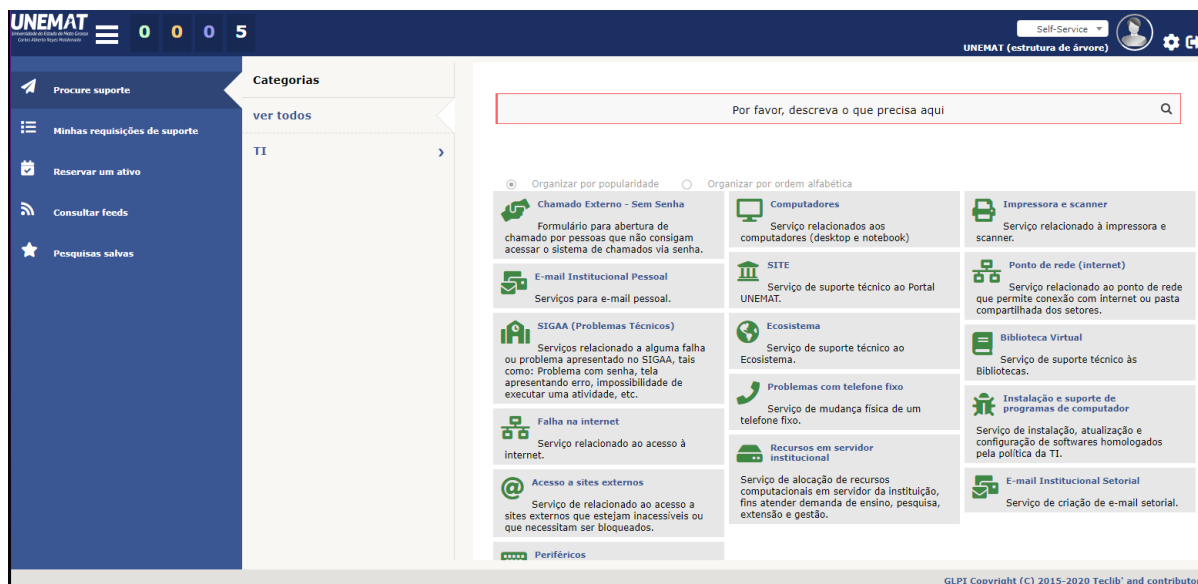


Imagem 3: Página inicial GLPI

Abertura de chamado

Importante: Para seguir este guia é necessário ter efetuado acesso ao GLPI. Caso não consiga efetuar o acesso, siga o guia “Abertura de chamado sem acesso”.

1. Selecione “Procure suporte” no menu lateral esquerdo na página inicial do GLPI.



Imagem 4: Menu lateral esquerdo do GLPI

2. Selecione no menu “Categorias” a opção TI.



Imagem 5: Menu categorias

3. Selecione a subcategoria de serviço referente ao seu tipo de problema ou requisição.



Imagem 6: Categorias

4. Exemplo: Caso tenha algum problema com o sistema SIGAA, selecione “Sistemas” e em seguida selecione o formulário correspondente ao SIGAA.

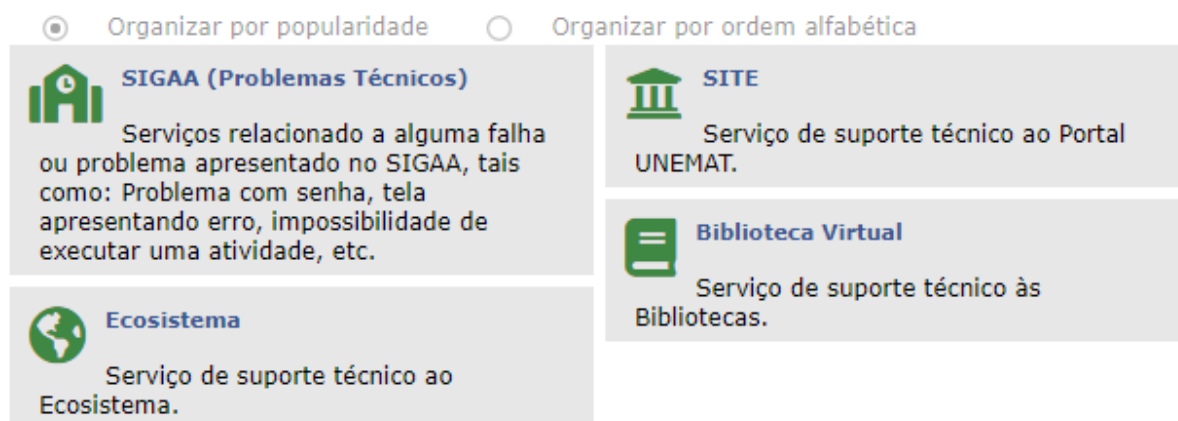


Imagem 7: Formulário Sistemas

Acompanhamento

Importante: sempre verifique sua caixa de mensagens do seu e-mail institucional ou alternativo (se abrir o chamado sem acesso), pois receberá notificações sobre seu chamado. Poderá acompanhar seu chamado na página inicial do GLPI.

1. Selecione “Minhas requisições de suporte” no menu lateral esquerdo na página inicial do GLPI.



Imagem 9: Menu lateral esquerdo do GLPI

2. Observe que no menu superior é possível filtrar os tipos de chamados que deseja ver. Selecione os campos conforme deseja.

Importante: mantenha o filtro no padrão, modifique somente se for necessário.

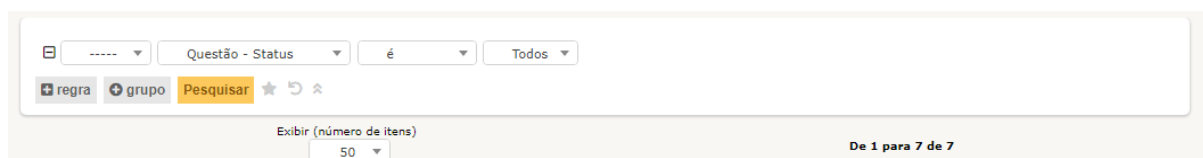


Imagem 10: Filtro de chamados

3. Selecione na lista o chamado que deseja acompanhar. Verifique o nome do chamado, o status e a data para identificar o chamado. Os status informam como estão os chamados. No atendimento podemos ter os seguintes status:

● **Novo:** Chamado sem interação humana ou via software;

● **Pendente:** Chamado que aguarda ação de pessoa ou empresa para dar continuidade ao atendimento;

○ **Atribuído/ Em atendimento:** Chamado já atribuído a um grupo ou técnico. O chamado será atendido em breve, ou já está sendo atendido. Acompanhe as movimentações nos chamados;

📅 **Aguardando resposta:** Chamado em atendimento que aguarda mais informações do solicitante para continuar o atendimento. Caso o solicitante não responda o chamado será marcado como solucionado em 05 dias.

○ **Resolvido:** Chamado que já tem solução apresentada. O solicitante deve aprovar ou reprovar. Caso não interaja, o chamado será fechado automaticamente em 07 dias.

● **Fechado:** Chamado já encerrado, seja por aprovação ou encerramento automático.

Há ainda o aceite, que indica que seu chamado está salvo no nosso banco de dados.

| Nome | ID | Status | Data de abertura | Última atualização | Entidade | Requerente |
|---|-------|-------------------------|------------------|--------------------|------------------------|----------------------------|
| SIGAA - Graduação - Problemas de Acesso/Senha | t_600 | Processando (atribuído) | 14-01-2021 18:04 | 14-01-2021 18:04 | UNEMAT > TI > Sistemas | PATRICIA REBELO DOS SANTOS |
| Chamado Externo | f_235 | Aceito | 27-11-2020 12:31 | 27-11-2020 12:31 | UNEMAT | PATRICIA REBELO DOS SANTOS |
| Chamado Externo | f_231 | Aceito | 27-11-2020 10:11 | 27-11-2020 10:11 | UNEMAT | PATRICIA REBELO DOS SANTOS |
| Chamado Externo | f_230 | Aceito | 27-11-2020 09:50 | 27-11-2020 09:50 | UNEMAT | PATRICIA REBELO DOS SANTOS |
| E-mail Institucional | f_3 | Aceito | 13-03-2020 16:23 | 13-03-2020 16:23 | UNEMAT | PATRICIA REBELO DOS SANTOS |
| Esqueci minha senha | f_2 | Aceito | 12-03-2020 15:31 | 12-03-2020 15:31 | UNEMAT | PATRICIA REBELO DOS SANTOS |
| Esqueci minha senha | f_1 | Aceito | 12-03-2020 15:21 | 12-03-2020 15:21 | UNEMAT | PATRICIA REBELO DOS SANTOS |

Exibir (número de itens) 50 De 1 para 7 de 7

Imagem 11: Lista de chamados

4. Observe que em “Histórico de ações” será exibido seu chamado e quaisquer respostas recebidas ou enviadas. Para acrescentar algo

selecione no menu “Adicionar” na parte superior a opção “Acompanhamento” para mensagem ou “Documento” para arquivo.



The screenshot displays a helpdesk interface with two messages. The top message, dated 14-01-2021 19:10, is from 'SISTEMA ACESSO/SENHA (SIGAA)' and contains the text 'teste de resposta' and 'Helpdesk'. The bottom message, dated 14-01-2021 18:04, is from 'SISTEMA ACESSO/SENHA (SIGAA)' and contains the following information:

SIGAA - Graduação - Problemas de Acesso/Senha Ticket# 600 description

Dados do formulário

Definição do Módulo

- 1) **Módulo para atendimento** : Graduação
- 2) **Motivo do Atendimento** : Problemas de Acesso/Senha
- 3) **Descrição da Dúvida ou Problema** :

Este é um chamado apenas para testes.

ANEXOS

- 4) **Anexo 1** : Nenhum documento anexado
- 5) **Anexo 2** : Nenhum documento anexado
- 6) **Anexo 3** : Nenhum documento anexado

Imagem 12: Acompanhamento de chamado

Abertura de chamado sem acesso

Importante: Siga este guia apenas se não conseguir efetuar o acesso ao GLPI.

1. Acesse o GLPI e, na tela de login, selecione a opção “abra um chamado aqui” encontrada no texto informativo.

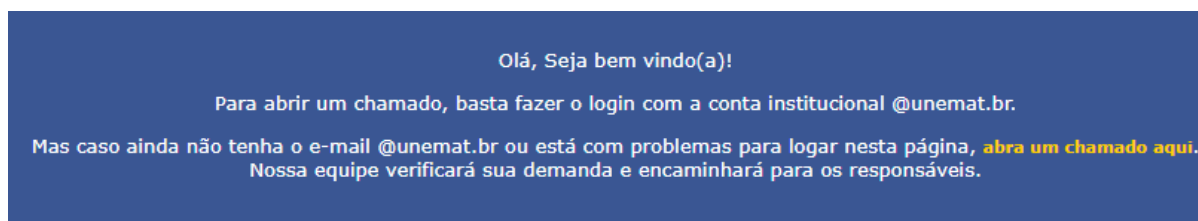


Imagem 13: Texto informativo da tela de login do GLPI

2. Preencha todos os campos obrigatórios. Em “Descrição da Solicitação, Dúvida ou Problema” descreva de forma clara e objetiva o problema em questão. Sempre que possível envie um *print* da tela com o erro na aba “ANEXOS”, assim é possível identificar mais rapidamente uma solução.
3. Selecione “Enviar” para envio do seu chamado.

Importante: sempre verifique sua caixa de mensagens do seu e-mail institucional ou alternativo (se abrir o chamado sem acesso), pois receberá notificações sobre seu chamado.

Encerramento de chamado

Após receber uma mensagem de solução (identificada pela cor azul) é necessário validar a solução.

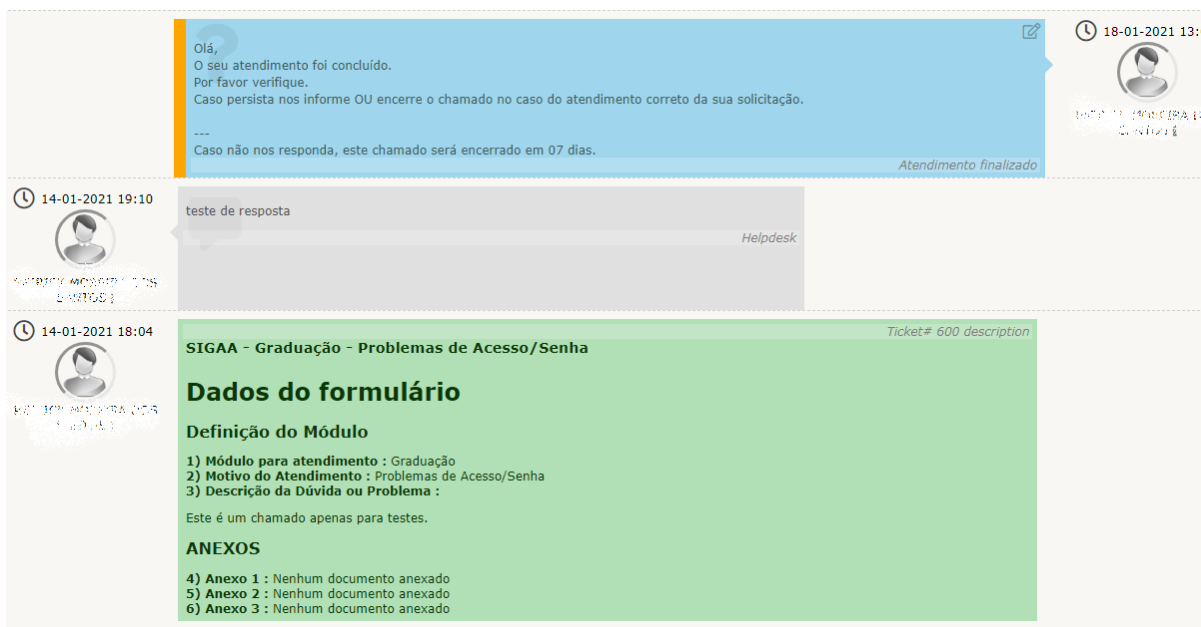


Imagem 14: Solução recebida

1. Verifique se seu problema foi resolvido. Caso o problema persista selecione a opção “Recusar solução” e informe o ocorrido no campo “Comentários”. Se a solução resolver o problema selecione “Aprovar solução” para encerrar seu chamado.

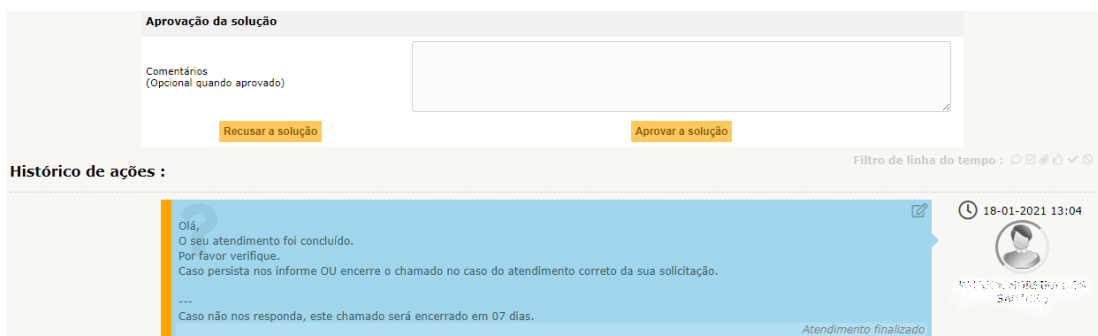


Imagem 15: Aprovação de solução