

**INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA
DO SERTÃO PERNAMBUCANO**



GUIA DO USUÁRIO

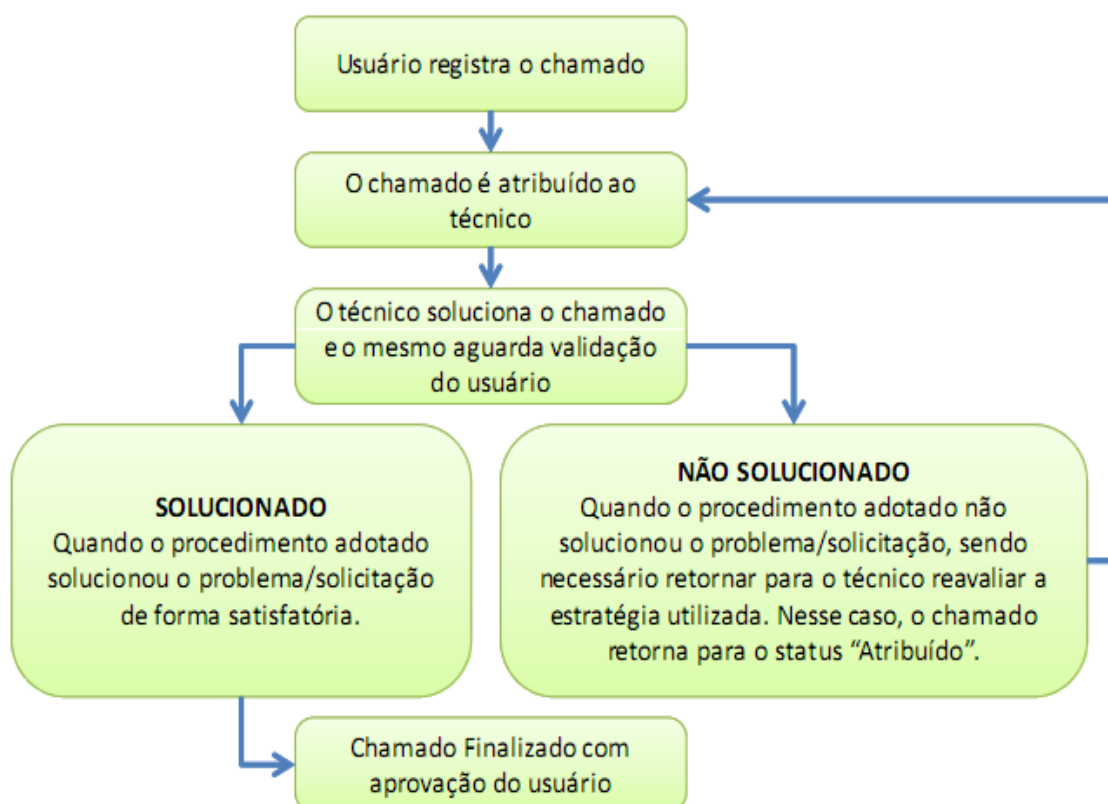
Petrolina/PE

2016

1. O que é um SISTEMA DE HELPDESK?

Essa é uma ferramenta para gerenciamento e registro de chamados que auxiliam nas tarefas de controle e resultam em respostas aos chamados de uma forma rápida, eficiente e interativa, pois tanto a Equipe de TI quanto o usuário estarão acompanhando o andamento do processo, podendo assim, melhorar a qualidade do atendimento.

2. Processo de atendimento



3. Por que abrir um chamado?

- Porque todas as informações devem ser registradas para documentação do problema/solicitação. Esses registros são acompanhados e distribuídos pelo Gerente da Equipe de TI e o mesmo encaminha para o Técnico disponível para o atendimento.
- Ao registrar o problema/solicitação, o usuário terá o controle de todo o processo feito para chegar ao resultado final podendo cobrar respostas sobre o chamado.
- Portanto o HELPDESK é uma forma rápida, eficiente e interativa, pois tanto a Equipe de TI quanto o Usuário estarão acompanhando os procedimentos, melhorando a qualidade no atendimento do serviço.

4. Acessando o HELPDESK

Acesse pelo browser pagina institucional:

Passo 1

The screenshot shows the website's header with the logo and name 'INSTITUTO FEDERAL Sertão Pernambucano'. A navigation menu includes 'INÍCIO', 'A INSTITUIÇÃO', 'CAMPI', 'CURSOS', 'INGRESSO', 'CONCURSOS', 'LICITAÇÕES', and 'CONTATO'. A search bar is present. A sidebar on the right lists services for 'ALUNO' and 'SERVIDOR'. A red arrow points to the 'HelpDesk' link under the 'SERVIDOR' section.

ALUNO	SERVIDOR
	Webmail
	HelpDesk
	Serviços de TI
	Gestão de Pessoas
	Portal Sigepe
	Siga ADM
	Bibliotecas
	RSC

Passo 2



INSTITUTO FEDERAL DE
EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA
SERTÃO PERNAMBUCANO



Central de Serviços de TI

 E-MAIL	 HELP DESK	 SIGA ^{ADM}
 SAGE	 sisu SAGE	 SAGE PRONATEC

Passo 3



INSTITUTO FEDERAL DE
EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA
SERTÃO PERNAMBUCANO



Help Desk Corporativo

 REITORIA	 ZONARURAL	 FLORESTA
 SALGUEIRO	 PETROLINA	 OURICURI

Passo 4



Sistemas de Chamados
Instituto Federal do Sertão Pernambucano
REITORIA

Enviar

Usuário: SIAPE

SENHA: De Rede

[[Acesso ao FAQ](#)]

Passo 5

The screenshot shows the Gipi system interface. At the top, there's a green header with the Gipi logo and navigation links: Home, Cria um chamado, Chamados, Reservas, and FAQ. Below the header, there's a breadcrumb trail: Home > Reitoria (estrutura de árvore). A modal window titled "Selecione a entidade desejada" is open, prompting the user to select an entity. The modal contains a search bar with a "Pesquisar" button and a list of entities: "Reitoria" (selected), "DGTI - Suporte de TI", and "PROAD - Manutenção Predial". A red arrow points from the "Reitoria" breadcrumb to the modal. A red callout box points to the "Reitoria" option in the modal list.

Escolher o Catalogo de Serviço

Passo 6

The screenshot shows the Gipi system interface. At the top, there is a green header with the Gipi logo and navigation links for 'Home' and 'Criar um chamado'. Below the header, there is a breadcrumb trail 'Home' with a checkmark icon. The main content area features a 'Criar um chamado +' button. Below this button is a table with the following data:

Chamados	Número
Novo	0
Processando (atribuído)	0
Processando (planejado)	0
Pendente	1
Solucionado	0
Fechado	1

Clique em Criar Um Chamado

Passo 7

Após o login utilize o formulário abaixo e registre o máximo de informações a respeito da solicitação ou problema.

The screenshot shows the 'Criar um chamado' form in the Gipi system. The form is titled 'Descreva o incidente ou a requisição'. It contains several fields and callouts:

- Tipo:** Incidente (dropdown menu)
- Categoria:** ----- (dropdown menu)
- Urgência:** Média (dropdown menu)
- Tipo de hardware:** Geral (dropdown menu)
- Localização:** ----- (dropdown menu)
- Título:** (text input field)
- Descrição*:** (large text area for the problem description)
- Arquivo (200 MB máx):** (file upload area)

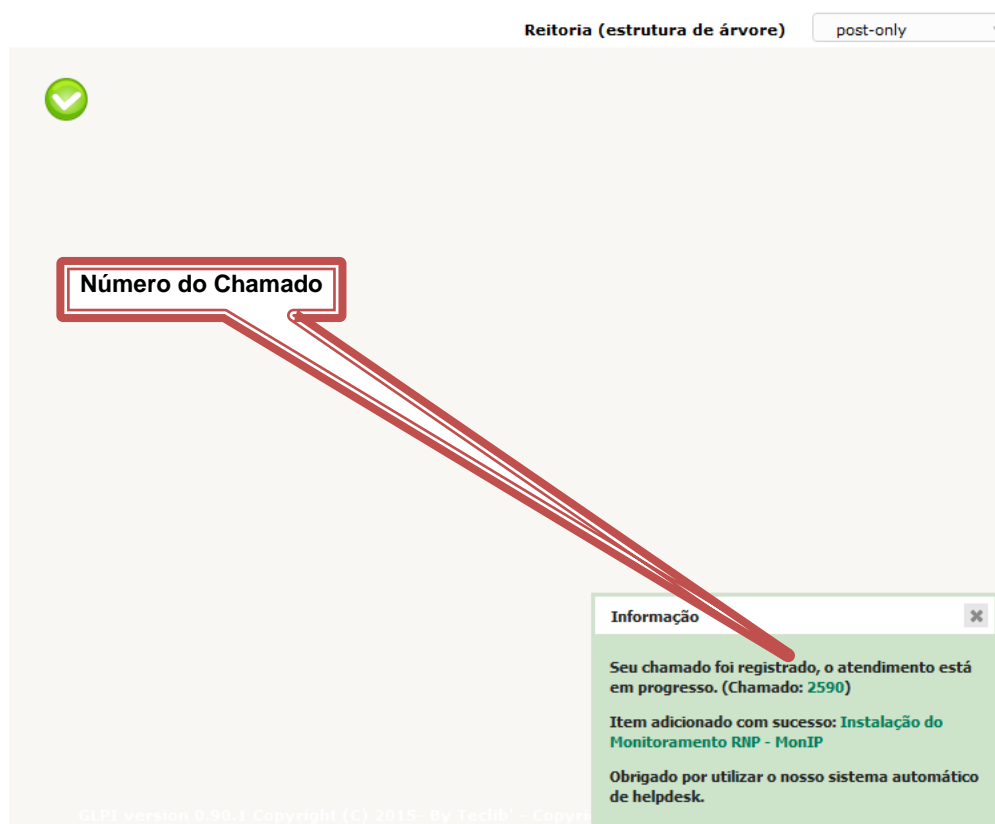
Callouts point to the following elements:

- Tipo do Problema:** Points to the 'Tipo' dropdown menu.
- Prioridade do Problema:** Points to the 'Urgência' dropdown menu.
- Setor da Solicitação:** Points to the 'Localização' dropdown menu.
- Breve descrição problema:** Points to the 'Título' text input field.
- Resumo do Problema:** Points to the 'Descrição*' text area.
- Qualquer arquivo que colabore para o entendimento do problema:** Points to the 'Arquivo' upload area.

At the bottom of the form, there is a file upload instruction: 'Arraste e solte seu arquivo aqui, ou Seleccionar arquivo... Nenhum arquivo selecionado.'

Passo 8

Após o preenchimento, clique no botão "Enviar mensagem" e aguarde a validação com o número do chamado:



Pronto! A sua mensagem já foi enviada para Equipe de TI e será atribuída a um técnico responsável pela área do problema/solicitação.

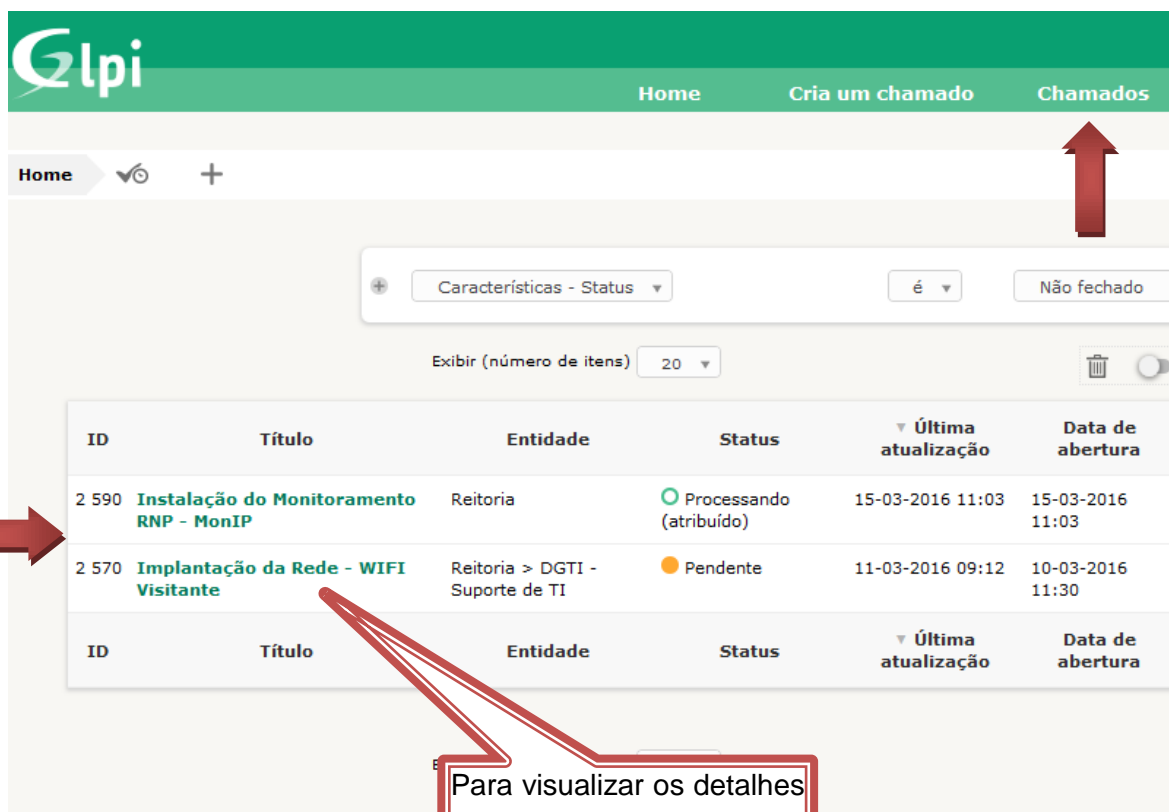
OBSERVAÇÃO: Aguarde o contato técnico e evite registrar outro chamado para o mesmo problema ou até mesmo contactar outro técnico para resolver o chamado já atribuído anteriormente.

5. O que são Follow-up e Tarefas?

- **Follow-up (Acompanhamento):** Esse é o acompanhamento e troca de Informações entre o usuário e o técnico. Para cada informação solicitada a respeito do problema/solicitação o usuário deverá incluir um novo "Follow-up".
- **Tarefas:** São ações tomadas (já executadas) ou planejadas para solução do problema/solicitação, sendo essas ações descritas para a ciência do usuário.

6. Acompanhando o chamado

Ainda no helpdesk clique no link **Chamado**:



Home Cria um chamado Chamados

Home +

Características - Status é Não fechado

Exibir (número de itens) 20

ID	Título	Entidade	Status	Última atualização	Data de abertura
2 590	Instalação do Monitoramento RNP - MonIP	Reitoria	Processando (atribuído)	15-03-2016 11:03	15-03-2016 11:03
2 570	Implantação da Rede - WIFI Visitante	Reitoria > DGTI - Suporte de TI	Pendente	11-03-2016 09:12	10-03-2016 11:30

ID Título Entidade Status Última atualização Data de abertura

ID Título Entidade Status Última atualização Data de abertura

Para visualizar os detalhes dos chamados basta clicar no "título" do chamado.

7. Como serei notificado?

Desde a abertura até a finalização do chamado o usuário e o técnico responsável serão notificados por e-mail (gerado automaticamente pelo próprio sistema Helpdesk).

OBSERVAÇÃO: Os e-mails são gerados automaticamente pelo sistema HELPDESK e são notificações para conhecimento do usuário e do técnico responsável pelo chamado.

8. Status do chamado

- **Novo:** Todo chamado registrado sem atribuição de técnico.
- **Processado (Atribuído):** Chamado atribuído ao técnico responsável.
- **Processado (Planejado):** O chamado foi atribuído, porém será atendido conforme o planejamento técnico.
- **Em atendimento:** Sinaliza para o usuário que o chamado está em atendimento naquele momento.
- **Pendente:** Status que sinaliza a dependência de terceiros, equipamentos ou algo que não esteja relacionado com o usuário ou o técnico.
- **Aguardando Feedback:** Status que sinaliza a dependência de resposta do usuário.
- **Lista de espera:** É o status que sinaliza dependência de tempo (técnico), custo, pessoal ou até mesmo aprovação gerencial para sua execução.
- **Solucionado:** Chamado finalizado pelo técnico, porém estará aguardando a aprovação do usuário para fechar como solucionado ou recusar a solução adotada.
- **Fechado (Solucionado):** Chamado solucionado e finalizado.
- **Fechado (Não Solucionado):** Chamado sem solução.

9. Equipe de Tecnologia da Informação

- Setor de Sistemas: sistemas@ifsertao-pe.edu.br
- Setor de Suporte: rt.suporte@ifsertao-pe.edu.br
- Coordenação de Infraestrutura de Redes : redes@ifsertao-pe.edu.br