Manual de utilização do Helpdesk









..01

1. Acessando o Helpdesk

- 2. Mudança de senha
- 3. Abertura de chamados

4. Manipulação e acompanhamento do chamado

4.2 Informações do chamado	
4.3 Retorno do chamado	
5. Processo de conclusão do cham	ado
5.1 Finalização do chamado	
5.2 Avaliação do chamado	

1. Acessando o Helpdesk.

Acesse o site do Helpdesk por esse link abaixo:

http://sistemas.vivario.org.br/helpdesk/index.php



Insira o usuário e a senha do setor.





Após acessar com o usuário e senha do setor, carregará a tela inicial, que serve para abertura, acompanhamento e consulta dos chamados.

S VR HELP DESK		× +	~ – Ø
• > C 🔺 Na	ăo segu	ro sistemas.vivario.org.br/helpdesk/home.php	• Q 🖻 ★ 🛛 🔍
📥 HelpDesk		Prestação de Contas Sair do Sistema	
		# Home	
CHAMADOS - TI	•	Dashboards Tecnologia da Informação	
TRIAGEM - TI			
JD EDWARDS	•	🖽 Chamados Aguardando Detalhamento - TI	¢ <i>⊙</i> ∧×
TOTUS		Mostrar 10 V Linhas	Filtrar
10103	•	AP ID Unidade Data / Hora Problema Descrição do problema Contatos SLA Responsável Té	cnico 🔶 Ações 🌲
		SEDE 39022 Prestação de Contas 2022-07-20 14:45:56 MONITOR:NAO LIGA teste Image: Contas Viva Rio	🖘 📢 🔊 🔍
		Mostrando 1 a 1 de 1 registros Primeiro	o Anterior Próximo Último
		III Chamados em Atendimento - TI	¢ <i>∷</i> ∧×
		Mostrar 10 V Linhas	Filtrar
		AP 🔺 ID 💠 Unidade 🍦 Data / Hora 💠 Problema 💠 Descrição do problema 💠 Contatos 💠 SLA 🌩 Re	esponsável 🔶 Ações 🔶
		Nenhum chamado neste status neste momento.	
		Mostrando 0 a 0 de 0 registros	o Anterior Próximo Último
		I Chamados Concluídos Tecnicamente - TI	¢ 0 ∧ ×
		Mostrar 10 V Linhas	Filtrar
		AP 🔺 ID 💠 Unidade 🔶 Data / Hora 💠 Problema 💠 Descrição do problema 💠 Contatos 🔶 SL	A Ações 🕴
		SEDE 39023 Prestação de Contas 2022-07-20 DESKTOP/NOTEBOOK:LENTIDAO teste 📗 🖂 💲	0 @ 🖞 🗢

Mo	ostrando 1 a 1 de 1 registros											Anterior	1	Próximo	Último
∎	∎ Cha	amados	Concluídos / Avaliados - TI (100 ı	últimos)									٠	≎ ^ ×
Мо	strar	10 🗸	Linhas										Fi	ltrar	
A	P 🔺	ID 🔶	Unidade	$\stackrel{\mathbb{A}}{\forall}$	Data / Hora	$\frac{\Delta}{\nabla}$	Problema	$\frac{A}{V}$	Descrição do problema	$\frac{1}{2}$	Contat	os	$\frac{\Delta}{\nabla}$	Classificaçã	ăo 🔶
SI	EDE	39021	Prestação de Contas		2022-07-20 14:34:02		MONITOR:NAO LIGA		teste		I	8		۹ 🕏	



2. Mudança de senha.

Para efetuar a troca de senha, se caso for necessário, vá até campo onde fica a caixa do usuário logado no sistema. Ela irá expandir algumas opções, clique em "**Minha conta**".

	seguro 1	sistemas.vivano.	org.br/neipuesk/norm	sprip								-
HelpDesk		🛔 Prestação de	Contas 🗸 🔅 Sair d	o Sistema 🗠								
IAMADOS - TI	4	Minha Conta Configurações	5 Tecno	logia d a	a Informa	ção de Contas						
AGEM - TI	•	 Notificação 										
DWARDS		🖽 Chamad	dos em Análise - Tl								٠	≈ ^ ×
'S	•	Mostrar 10	 ✓ Linhas ♦ Unidade ♦ 	Data / Hora	Problem	na 🔶 Descrição d	do problema		¢c	Filt	rar	ões 🗍
					Nenhum c	hamado neste status neste	momento.					
		Mostrando 0 a 0	de 0 registros						Primeiro	Anterior	Próximo	Último
		🖽 Chamac	dos Aguardando D	etalhamen	to - TI						0	0 ^ x
		Masterna	M Linhag							Cite	rar	
		Mostrar 10	↓ Linnas							FIL		
			Unidade	Data / Hora	Problema	Descrição do problema	Contatos	SLA 🍦 I	Responsável [†]	Técnico [†]	Ações	¢
		AP ID SEDE 39022	Unidade Prestação de Contas	Data / Hora 2022-07-20 14:45:56	Problema MONITOR:NAO LIGA	Descrição do problema	Contatos 🔶	SLA [‡] F	Responsável [⊕] ∕īva Rio	Técnico	Ações	(2000)
		AP ID SEDE 39022	Unidade Prestação de Contas de 1 registros	Data / Hora 2022-07-20 14:45:56	Problema MONITOR:NAO LIGA	Descrição do problema	Contatos	SLA + I	Responsável /iva Rio Primeiro	Técnico 🖗	Ações Ações Próximo	↓ ↓
		AP ID SEDE 39022 Mostrando 1 a 1	Unidade Prestação de Contas de 1 registros	Data / Hora	Problema MONITOR:NAO LIGA	Descrição do problema	Contatos	SLA SLA	Responsável /iva Rio Primeiro	Técnico	Ações Ações Próximo	¢ ⊇ ♥ ↓ ↓ ↓ ↓ ↓ ↓ ↓ ↓ ↓ ↓ ↓ ↓ ↓
		Mostrar 10 AP ID SEDE 39022 Mostrando 1 a 1 III Chamac Mostrar 10	Unidade Unidade Prestação de Contas de 1 registros dos em Atendimen Linhas	Data / Hora	Problema MONITOR:NAO LIGA	Descrição do problema teste	Contatos	SLA SLA	Responsável /iva Rio Primeiro	Anterior Filt	Ações Próximo Práximo	¢ 2 ► ×
		AP ID SEDE 39022 Mostrando 1 a 1 Image: Chamace Mostrar Mostrar 10 AP ID	Unidade Prestação de Contas de 1 registros dos em Atendiment Linhas Unidade Data	Data / Hora	Problema	Descrição do problema teste Descrição do problema	Contatos	SLA F	Responsável /iva Rio Primeiro	Técnico Anterior Filt Responsáve	Ações R S (Próximo rar el \Rightarrow /	¢ Último
		AP ID SEDE 39022 Mostrando 1 a 1 Image: Chamacon 1 a 1 Mostrar 10 AP ID	Unidade Prestação de Contas de 1 registros dos em Atendiment Linhas Unidade Unidade	Data / Hora	Problema MONITOR:NAO LIGA Problema Nenhum c	Descrição do problema teste Descrição do problema hamado neste status neste	Contatos +	SLA F	Responsável /iva Rio Primeiro	Técnico Anterior Filt Responsáve	Ações Ações Q Q Próximo rar el	¢ Último ℃へ× Ações

Preencha os campos em destaque "Senha atual", "Nova senha" e "Confirme sua senha".

← → C ▲ Não se	guro sist	emas.vivario.org.br/helpdesk/edit_	_perfil.php?mode=edit&id=PrestacaoContas 🗢 🖻 🚺
📥 HelpDesk		🖀 Prestação de Contas 🗠	Sair do Sistema 😪
		🛠 Home > Editar perfil	
CHAMADOS - TI	•	Editar perfil do u	usuário.
	•	Dados do usuario	
JD EDWARDS		=	0 C ^ 3
嶜 TOTVS	•	* Nome:	Prestação de Contas
		* Ambiente:	GER
		* Função:	gerenteSEDE
		* Descrição da função:	Gerente se setor da sede
		* CAP:	SEDE
		* E-mail:	MEUEMAIL@vivario.org.br
		Senha atual:	
		Nova senha:	
		Confirme sua nova senha:	
			Gravar alterações!
			Retornar

λ.

Não esqueça de clicar em "**Gravar alterações**" para validar as novas credenciais.

- HelpDesk		📥 Prestação de Contas 🗸	Sair do Sistema 🗠		
		🖀 Home > Editar perfil			
CHAMADOS - TI	•	Editar perfil do	usuário.		
	•				
JD EDWARDS	•	≡		0 C ^ x	
嶜 totvs	•	* Nome:	Prestação de Contas		
		* Ambiente:	GER		
		* Função:	gerenteSEDE		
		* Descrição da função:	Gerente se setor da sede		
		* CAP:	SEDE		
		* E-mail:	MEUEMAIL@vivario.org.br		
		Senha atual:	••••••		
		Nova senha:			
		Confirme sua nova senha:			
			Gravar alterações!		
			Retornar		

Aparecerá esta janela para validar a troca de senha, é só clicar em "**OK**".



3. Abertura de chamados.

No canto esquerdo da tela há um campo de abertura de chamados nomeado como "**Chamados - TI**".

Para abertura de chamado clique em "Abrir novo chamado".



f	TOTVS	•	SEDE	39022	Prestação de Contas	2022-07-20 14:45:56	MONIT LIGA
			Mostrar	ndo1a1	de 1 registros		
			⊞ C	hamac	los em Atendiment	o - Tl	



Preencha os campos em branco com as informações de acordo com a solicitação. Depois de preencher com todas as informações necessárias, clique em "**Enviar dados**".

Tipo de problema:	DESKTOP/NOTEBOOK:NAO LIGA	
* Descrição do problema:	Meu computador não está funcionando. Tela preta.	
* Nome:	MEUNOME	
* Sobrenome:	MEUSOBRENOME	
* Email:	MEUEMAIL@VIVARIO.ORG.BR	
* Local (setor) onde o problema se encontra:	PRESTAÇÃO DE CONTAS	
Telefone de contato:	2199999-9999 Campo não obrigatório.	
Observação:	NÃO ACENDE NENHUMA LUZ	
	Campo não obrigatório.	

Campos para preencher:

- Tipo de problema: Escolha na caixa de opções o tipo do problema.
- Descrição do problema: Escreva sobre o problema detalhadamente.
- Nome: Nome do solicitante.
- Sobrenome: Sobrenome do solicitante.
- E-mail: E-mail do solicitante.
- Local(setor) onde o problema se encontra: Coloque o nome do setor.
- Telefone de contato: Coloque um telefone para contato. (opcional)
- Observações: Observações sobre o chamado. (opcional)

Aparecerá esta janela confirmando a criação do chamado e o prazo. Para prosseguir clique em "**OK**".



Depois abrirá esta janela abaixo para adicionar anexos se caso desejar. Para prosseguir clique em "**Concluir**".

← → C ▲ Não s	eguro sist	emas.vivario.org.br/helpdesk/up	oload_img_ti.php?id=376628	2&idMAIN=39166&mode=return_02	Ŕ	\$		v :
📥 HelpDesk		💄 Prestação de Contas 🗠	🐞 Sair do Sistema 🗠					
		🖀 Home > Anexar imagem						
CHAMADOS - TI	•	Anexar image	NS agens referente ao chamad [,]	do criado.				
₹ TRIAGEM - TI	•							
JD EDWARDS	•	ID do chamado: 39166 Problema: DESKTOP/NOTEBO Descrição: Meu computador n	OK:NAO LIGA ião está funcionando. Tela pr	preta.				
🖀 τοτνς	•	Nome: MEUNOME MEUSOBRE Contato: 2199999-9999 Email: meuemail@vivario.org.	ENOME					
		Caso necessári Upload de imagens Escolher arquivos Enviar Só é permitido a O arquivo não p É possível 'arras CONCLUIR	o anexe imagens ref	eferentes ao chamado criado.		0	2 ~ 3	×

4.1 Visualização do chamado.

Para acompanhar os chamados clique em "**Chamados - TI**" e irá expandir essas duas opções. Logo após isso clique na opção de "**Consultas**".

← → C ▲ Não s	seguro	sistemas	.vivario.	org.br/help	desk/home	e.php		
🔶 HelpDesk		💄 Pres	tação de	Contas 🗸	Sair d	lo Sistema 🗸		
		倄 Horr	ne					
CHAMADOS - TI	-	Das	shbo	ards T	ecno	logia da	a Informa	ação
Abrir novo chamado Consulta	4	Relatór	io de Ch	amados da 1	ecnologia d	la Informação	AP SEDE Prestaçã	ăo de Contas
	•	Ⅲ C Mostrar	hamac	los Aguar	dando D	etalhament	o - Tl	
JD EDWARDS	•	AP	ID \$	Unidade		Data / Hora	Problema	Descrição o problema
🖀 TOTVS	•	SEDE	39022	Prestação (de Contas	2022-07-20 14:45:56	MONITOR:NAO LIGA	teste
		Mostrar E C Mostrar	hamac	de 1 registro dos em At v Linhas	s endimer	nto - Tl		
		АР	ID	Unidade	\$	Data / Hora	Problema	
		SEDE	39023	Prestação (de Contas	2022-07-20 14:48:10	DESKTOP/NOTE	BOOK:LENTIDA(
		Mostrar	ndo1a1	de 1 registro	s			

Clique na opção "Todos os chamados" para visualizá-los.



Retornará para a tela inicial onde encontram-se os chamados.

				iome.php							04	Q E	2 🗙		
Desk	E A Prest	tação de Co	ntas 🗸 🔅 Sair do Sistema	~											
	A Hom	1e													
ADOS - TI	Das Relatór	io de Cham	rds Tecnologia ados da Tecnologia da Informa	da Infor ção AP SEDE P	'MAÇÃO restação de Contas										
M - TI	•														
ARDS	ر 🖽 د	hamado	s Aguardando Detalhan	nento - Tl										• 0	* ^ *
	Mostrar	10 🗸	Linhas										Filtrar		
	AP 🔺	ID 🕴	Unidade	🕴 Data / Hora	Problema	Descrição do problem	na 🔶 Contat	os 🕴	SLA 🔅	Responsáv	vel 🍦 Técnic	o ≬ Aç	ões		- 0
	SEDE	39022	Prestação de Contas	2022-07-20 14:45:56	MONITOR:NAO LIGA	teste	(M) ն	3 🖁	5	Viva Rio		۲	🕲 📔	2	
	Mostran	ido 1 a 1 de	1 registros								Primeiro	Anter	ior Pr	róximo	Último
	E C	ham <u>ado</u>	s em Atendimento - Tl											• 0	3 ~ x
	Mostrar	10 🗸	+ Linhas										Filtrar		
	AP 🔺	ID (Unidade	0 Data / Hora	Problema	Descrição d	lo problema	Con	tatos	🕴 SLA ≬	Responsável	Açã	ŏes		0
	SEDE	39161	Prestação de Contas	2022-07-25 1	1:13:57 MOUSE:DEFE	EITO teste			🖂 🚦	5	Tera Tecnolog	șia 🔍			
	Mostran	hamado	1 registros s Concluídos Tecnicame	ente - TI							Primeiro A	nterior	1 Pr	róximo	Último
	Mostran E C Mostrar	hamado	1 registros s Concluídos Tecnicame	ente - Tl							Primeiro A	nterior	1 Pr	róximo	Último
	Mostran Mostran AP	hamado:	1 registros s Concluídos Tecnicame Linhas Unidade	ente - TI	/ Hora	Ø De	escrição do problem	Ia	¢	Contatos	Primeiro A	Ações	1 Pr	róximo	Último
	Mostran Mostran AP SEDE	hamado:	1 registros S Concluídos Tecnicame Linhas Unidade Prestação de Contas	ente - TI	/ Hora Ø Problema 17-25 DESKTOP/NO 16	DTEBOOK:NAO LIGA tes	escrição do problem	a	\$	Contatos	Primeiro A	Ações	1 Pr	róximo	Último
	Mostran Mostran AP SEDE Mostran	hamado:	1 registros S Concluídos Tecnicame Linhas Unidade Prestação de Contas 1 registros	ente - TI Data / 2022-0 11:12:	/ Hora Problema 17-25 DESKTOP/NO 16	DTEBOOK:NAO LIGA tes	escrição do problem	a	\$	Contatos	Primeiro A SLA S Primeiro A	Ações	1 Pr	róximo	Último
	Mostran	hamado:	1 registros	ente - TI Data / 2022-0 11:12: TI (100 últic	/ Hora Problema 17-25 DESKTOP/NO 16	De DTEBOOK:NAO LIGA tes	escrição do problem	la	0	Contatos	Primeiro A	Ações	1 Pr	róximo	Último
	Mostran Mostran AP SEDE Mostran	hamado: 10 10 10 39160 10 10 10 10 10 10 10 1	1 registros S Concluídos Tecnicame Linhas Unidade Prestação de Contas 1 registros S Concluídos / Avaliados Linhas	ente - TI Data / 2022-0 11:12: 5 - TI (100 últin	Y Hora I Problema 17-25 DESKTOP/NO 16 mos)	DTEBOOK:NAO LIGA tes	escrição do problem	la	\$	Contatos	Primeiro A	Ações	1 Pr	róximo	Último
	Mostran	hamado 10 10 10 39160 10 hamado 10 10 10 10 10 10 10 10	1 registros S Concluídos Tecnicame Linhas Unidade Prestação de Contas 1 registros S Concluídos / Avaliados Linhas Unidade Unidade	ente - TI Data / 2022-0 11:12: 5 - TI (100 últin	/ Hora Problema 17-25 DESKTOP/NO 16 MOS)	DTEBOOK:NAO LIGA tes	escrição do problem ste	ia ão do pi	roblema	Contatos	Primeiro A	Ações	1 Pr	róximo	Último
	Mostran Mostran AP SEDE Mostran Mostran AP SEDE	hamado: 10 10 10 10 39160 10 10 10 10 10 10 10 1	1 registros	ente - TI 2022-0 11:12: s - TI (100 últin 20 20 14	/ Hora Problema 17-25 DESKTOP/NO 16 DESKTOP/NO mos) Problema ata / Hora Problema 22-07-20 MONITE :34:02 MONITE	DTEBOOK:NAO LIGA tes ma DR:NAO LIGA	escrição do problem ste	aa ão do pr	roblema	Contatos	Primeiro A SLA SLA Primeiro A	Ações	1 Pr	róximo ¢ 2 róximo ¢ 2 ssificação	Último

Classificações dos chamados.

- Chamados em Aguardando detalhamento TI: São os chamados que dependem de outro setores para serem concluídos. Observe sempre o responsável pelo chamado.
- Chamados em Atendimento: São os chamados que estão sendo realizados pela equipe de TI.
- Chamados Concluídos Tecnicamente: São os chamados concluídos pela equipe de TI.
- Chamados Concluídos/Avaliados TI (100 últimos): Nesta classificação é possível visualizar os últimos 100 chamados concluídos e a avaliação do solicitante.

4.2 Informações do chamado.

A ferramenta "**detalhamento do chamado**" apresentada neste tópico encontra-se em todas as classificações.

Para visualizar o chamado de forma detalhada clique na lupa " <



Carregará esta tela com todas as informações do chamado.

Visualizar chamado

Visualização completa do chamado

■ ID do chamado = 39	9166 / Prestação de Contas - AP SEDE	0 2 ^ ×
* Problema:	DESKTOP/NOTEBOOK:NAO LIGA	
* Descrição do problema:	Meu computador não está funcionando. Tela preta.	1,
* Nome:	MEUNOME MEUSOBRENOME	
* Email:	meuemail@vivario.org.br	
* Local onde o computador / problema se encontra:	PRESTAÇÃO DE CONTAS	li
Telefone de contato:	2199999-9999	
Observação de abertura do chamado:	NÃO ACENDE NENHUMA LUZ	10
	✓ Foi realizado a Triagem do chamado	
Data da triagem:	Atendimento iniciado na data: 2022-07-25 12:04:35	
Prazo limite estabelecido na	(prz5) 2022-08-01 12:04:35	

Para retornar à tela inicial, role a pagina até o final e clique em "**Voltar**".



4.3 Retorno do chamado.

A ferramenta "**retornar chamado**" apresentada neste tópico, encontrase na classificação de chamados "**Concluídos Tecnicamente - TI**".

Caso um chamado dado como resolvido pela equipe técnica, volte a apresentar o mesmo problema em até 15 dias, será possível utilizar a função retorno para retornar o mesmo para fila de atendimento da equipe técnica (Ultrapassando os 15 dias, deve ser aberto um novo chamado conforme item 3 deste documento.).

Clique na seta "10" para retornar um chamado para a fila de atendimento.

Filtrar

Aparecerá esta janela para validar o retorno do chamado, é só clicar em "**OK**"

Depois abrirá esta janela abaixo para adicionar anexos se caso desejar. Para prosseguir clique em "**Concluir**".

Carregará esta janela para escrever o motivo de retorno do chamado. Clique em "**Concluir**" para finalizar.

Aparecerá esta janela para confirmar a inserção da observação, basta clicar em "**OK**".

5.1 Finalização do chamado.

Após a conclusão técnica do chamado será enviado um e-mail para o e-mail que foi cadastrado na abertura do chamado, informando o encerramento dele pela equipe técnica.
A conclusão definitiva do chamado é realizada pelo solicitante através da ferramenta "confirmar e avaliar chamado".

Email Automático - Helpdesk Externa Caixa de entrada x

Email Automático - Helpdesk para mim -

10:52 (há 4 horas)

Prezado,

O(s) chamado(s) de id(s) 38851 da unidade CF NILDA CAMPOS DE LIMA encontra(m)-se concluido(s).

Segue a observação : Ao chegar na unidade foi identificado que o cpd estava sem energia após apoio da manutenção o cpd voltou a funcionar sem problemas Unidade Nilda Campos : Normalizada internet e rede

Atenciosamente, Helpdesk

No e-mail terão as seguintes informações:

- Número do chamado
- Unidade
- Status
- Observações

Na tela inicial, clique no ícone ' para confirmar e avaliar um chamado concluído tecnicamente.

HelpDesk		💧 Presta	ção de Cont	as 🔹 🔅 Sair do Sistema 🗠											
The period			,												
		Dock	boar	a Tospologia da	Informaçã										
AMADOS - TI	•	Relatório de Chamados da Tecnologia da Informação AP SEDE Prestação de Contas													
AGEM - TI	•														
EDWARDS	4	III Chamados Aguardando Detalhamento - Ti									:				
		Mostrar	10 🗸	Linhas							Filtrar				
)TVS	4	AP 🔺	ID 🔶	Unidade	Data / Hora	Problema	Descrição do problema	Contatos	SLA 🔶	Responsável	† Técnico	Ações			\$
		SEDE	39022	Prestação de Contas	2022-07-20 14:45:56	MONITOR:NAO LIGA	teste	1111 🖂 🚨	5	Viva Rio		۵ کې	2 😥		
		Mostrand	olaldel	registros							Prim	eiro Ante	rior Pró	imo Ultim	•
		m ch	amados	om Atondimonto TI										• 0 * *	
		i ch	amauos	em Atendimento - n											
		Mostrar	10 💙	Linhas									Filtrar		
		Mostrar AP	10 V	Linhas Unidade 🔶 Data / H	ora 🎍	Problema 🔶	Descrição do problema	≜ Con	tatos		Responsáv	el	Filtrar	Ações	\$
		Mostrar AP	10 V	Linhas Unidade 🔶 Data / H	ora 🛓	Problema 🔶 N	Descrição do problema enhum chamado neste status neste mo		tatos	≑ SLA ÷	Responsáv	el	Filtrar	Ações	\$
		Mostrar AP	10 V	Linhas Unidade 🔶 Data / H	ora 🎄	Problema 🔶 N	Descrição do problema enhum chamado neste status neste mo	👳 Con omento.	tatos		Responsáv	el	Filtrar	Ações	4
		Mostrar AP	10 V 10 \$	Linhas Unidade \Rightarrow Data / H	ora 🎄	Problema ∲ I N	Descrição do problema enhum chamado neste status neste mo		tatos	≑ SLA ≑	Responsáv	el eiro Ante	Filtrar	Ações iimo Últim	4
		Mostrar AP	10 ✔ 10 ♦	Linhas Unidade Data / H registros	ora 🎄	Problema 🔶 N	Descrição do problema enhum chamado neste status neste mo		tatos	∳ SLA ₹	Responsáv	el eiro Ante	Filtrar	Ações iimo Últim	\$
		Mostrar AP	ID +	Linhas Unidade Data / H registros Concluídos Tecnicamente	ora 🔶 - TI	Problema 🔶 I	Descrição do problema enhum chamado neste status neste mo	∲ Con omento.	tatos		Responsáv	el eiro Ante	Filtrar	Ações iimo Últim	0
		Mostrar AP A Mostrando	10 ♥ 10 ♥ 0 a 0 de 0 amados	Linhas Unidade Data / H registros Concluídos Tecnicamente	ora 💠	Problema 🔶 N	Descrição do problema enhum chamado neste status neste mo	e Con	tatos		Responsáv	el eiro Ante	Filtrar ¢ rior Pró	Ações imo Últim	0
		Mostrando Mostrando Mostrando Mostrando	10 • 10 • 10 • 10 • 00 a 0 de 0 amados 10 • 10 •	Linhas Unidade Data / H registros Concluídos Tecnicamente · Linhas Unidade	ora ∳ -TI ∳ Data/Ho	Problema 🔶 N	Descrição do problema enhum chamado neste status neste mo Desc	crição do problema	tatos Å		Responsáv Prim \$LA \$	el eiro Ante Ações	Filtrar ¢ rior Prós Filtrar	Ações imo Últim	
		Mostrar Mostrand	10 ✓ 10 ✓ 10 ♦ 00 a 0 de 0 amados 10 10 39021	Linhas Unidade Data / H registros Concluídos Tecnicamente Linhas Unidade Prestação de Contas	ora ♦ - TI ♦ Data / Ho 2022-07-20 14:34:02	Problema \Leftrightarrow N N ra \Rightarrow Problema O MONITOR:NAO LI	Descrição do problema enhum chamado neste status neste mo	crição do problema	tatos 	 ♦ SLA ♦ ♦ SLA ♦ ♦	Responsáv Prim \$ SLA \$	el eiro Ante Ações S @ 1	Filtrar ¢ rior Pró	Ações imo Últim	¢
		Mostrand Mostrand Mostrand Mostrand SEDE SEDE	10 ID 10 ID ID ID 0 0 amados 10 ID 39021 39023	Linhas Unidade Data / H registros Concluídos Tecnicamente Linhas Unidade Prestação de Contas Prestação de Contas	ora ↓ - TI	Problema 🔶 1 N N ra 🔶 Problema D MONITOR:NAO LI D DESKTOP/NOTEB	Descrição do problema enhum chamado neste status neste mo	crição do problema	tatos	 ♦ SLA ♦ SLA ♦ ♦	Responsáv Prim SLA SIA	el eiro Ante Ações S & U	Filtrar ¢ rior Pró	Ações imo Últim	
		Mostrando Mostrando Mostrando Mostrando SEDE SEDE	10 ID 10 ID ID ID	Linhas Unidade Data / H registros Concluídos Tecnicamente Linhas Unidade Prestação de Contas Prestação de Contas registros	ora	Problema 🔶 I N N ra 🔶 Problema D MONITOR:NAO LI D DESKTOP/NOTEB	Descrição do problema enhum chamado neste status neste mo de Desc GA teste DOK:LENTIDAO teste	crição do problema	tatos	♦ SLA	Responsáv Prime \$ SLA \$ \$	el eiro Ante Ações S & U Anterior	Filtrar ¢ rior Pró	Ações imo Últim	
		Mostrande Mostrande Mostrande Mostrande SEDE SEDE	10 ID ID 10 ID ID 0 0 0 de 0 0 0 de 0 10 ID ID ID ID 39021 39023 39023 1 a 2 de 2	Linhas Unidade Data / H registros Concluídos Tecnicamente · Linhas Unidade Prestação de Contas Prestação de Contas Prestação de Contas registros Prestação de Contas	ora	Problema 🔶 I N ra 🔶 Problema O MONITOR:NAO LI O DESKTOP/NOTEB	Descrição do problema enhum chamado neste status neste mo	crição do problema	tatos	SLA	 Responsáv Prim \$LA \$ \$\$ \$\$ Primeiro 	el eiro Ante Ações S & U Anterior	Filtrar ¢ rior Prós Filtrar	Ações imo Últim	
		Mostrande Mostrande Mostrande Mostrande SEDE SEDE Mostrande	10 ID ID 10 ID ID 0 0 0 de 0 0 0 de 0 10 ID ID ID ID 39021 39023 ID ID ID 0 1 2 de 2 amados ID ID ID ID ID	Unidade Data / H Unidade Data / H registros Concluídos Tecnicamente Linhas Unidade Prestação de Contas Prestação de Contas registros registros	ora	Problema \Leftrightarrow N N ra \Rightarrow Problema O MONITOR:NAO LI D DESKTOP/NOTEB	Descrição do problema enhum chamado neste status neste mo	crição do problema	tatos	SLA	Responsáv Prime \$ SLA \$ \$ SLA \$ \$ SLA \$ \$ Primeiro	el eiro Ante Ações S & U Anterior	Filtrar ¢ rior Pró	Ações imo Últim C C A 3	
		Mostrande Mostrande Mostrande Mostrande SEDE SEDE SEDE Mostrande	10 ID 10 ID ID ID	Unidade Data / H Unidade Data / H registros Data / H Concluídos Tecnicamente - Linhas Unidade Prestação de Contas Prestação de Contas Prestação de Contas registros Concluídos / Avaliados - TI Linhas	ora	Problema 🔶 1 N N Problema D MONITOR:NAO LI D DESKTOP/NOTEB	Descrição do problema enhum chamado neste status neste mo sa enhum chamado neste status neste mo enhum chamado neste status neste ne	crição do problema	tatos	 ♦ SLA ✓ <	Responsáv Prime \$ SLA \$ \$	el eiro Ante Ações S & 1 Anterior	Filtrar ¢ rior Pró	Ações imo Últim C C A 3 imo Últim	

Logo depois aparecerá esta janela, é só clicar em "**OK**".

> sistemas.vivario.org.br/helpde	esk/home.php?fonte=ti&mode=concluir_fim&id=37516&idMAIN=39021	
	sistemas.vivario.org.br diz Chamado CONCLUIDO DEFINITIVAMENTE!	
	OK	

Depois abrirá esta janela abaixo para adicionar anexos se caso desejar. Para prosseguir clique em "**Concluir**".

5.2 Avaliação do chamado.

Após confirmar o chamado executado, carregará esta tela para avaliar o chamado em questão. Avalie o chamado preenchendo os campos.

Finalize a avaliação do chamado clicando em "Concluir!".

- HelpDesk		📥 Prestação de Contas 🗠	🏶 Sair do Sistema 🗸					
		🖀 Home > Inserir observaçã	io					
CHAMADOS - TI		Insira observa	nsira observação sobre conclusão do chamado e informe sua opinião sobre o					
TRIAGEM - TI		atendimento. Todos os campos são obriga	itórios!					
JD EDWARDS	•	Davar histórica do chamado						
TOTVS		Rever historico do chamado						
		Qual sua opinião quanto à rapide z no atendimento?	rápido	Y				
		Qual sua opinião quanto à cordialidade no atendimento?	cordial	v				
		Observação sobre o avanço do chamado:	ESCREVA UMA OBSEI	RVAÇÃO SOBRE O AVANÇO DO CHAMADO				

Campos para preencher:

- "Qual sua opinião quanto à rapidez no atendimento?": Escolha uma das 3 opções: Rápido, Moderado, Demorado.
- "Qual sua opinião quanto à cordialidade no atendimento?": Escolha uma das 3 opções: Cordial, Moderado, Pouco Cordial.
- Observação sobre o avanço do chamado: Escreva uma observação sobre o avanço do chamado.