



Manual de utilização do Helpdesk



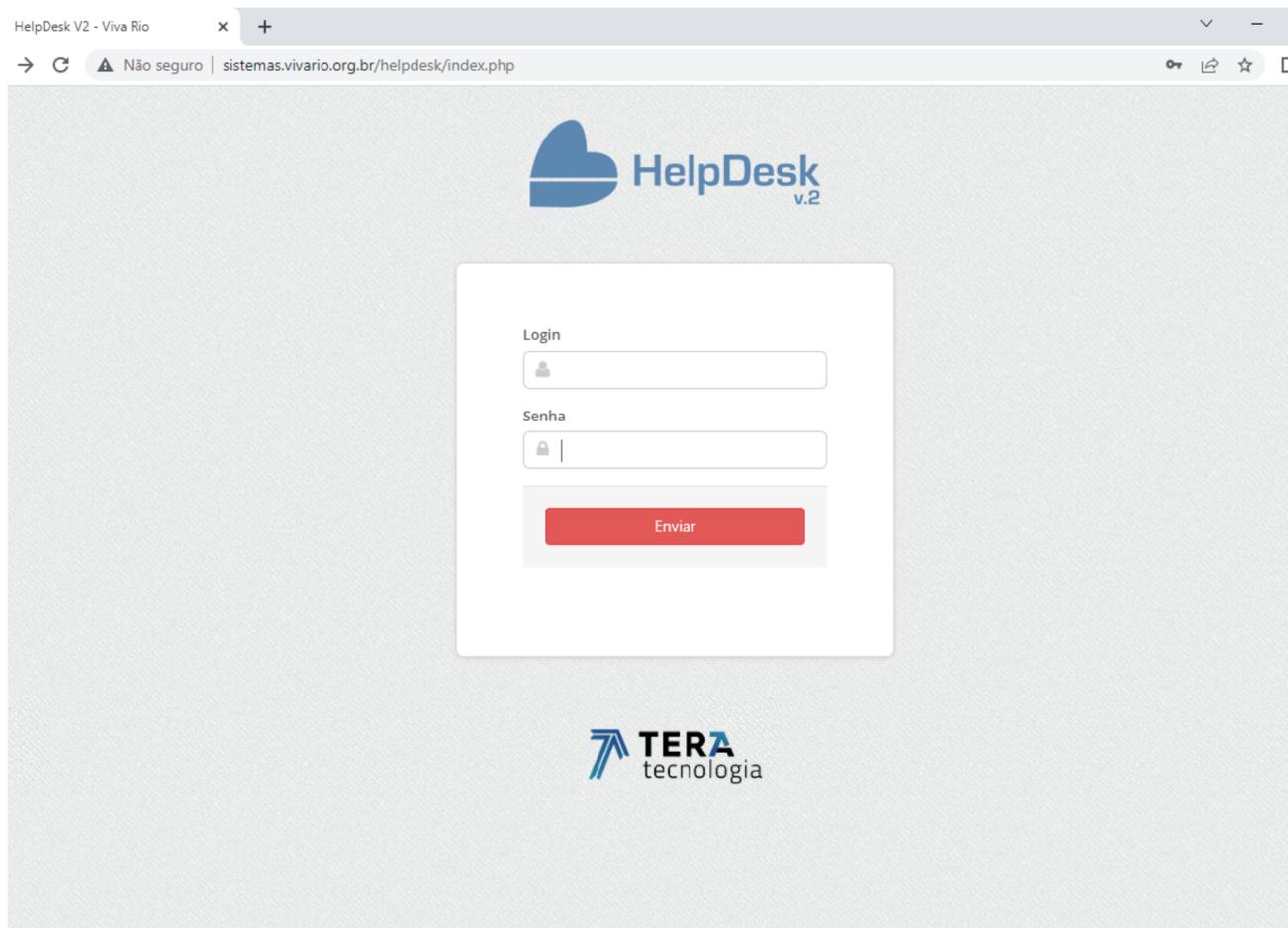
Sumário

1. Acessando o Helpdesk	01
2. Mudança de senha	03
3. Abertura de chamados	05
4. Manipulação e acompanhamento do chamado	
4.1 Visualização do chamado	08
4.2 Informações do chamado	10
4.3 Retorno do chamado	12
5. Processo de conclusão do chamado	
5.1 Finalização do chamado	15
5.2 Avaliação do chamado	18

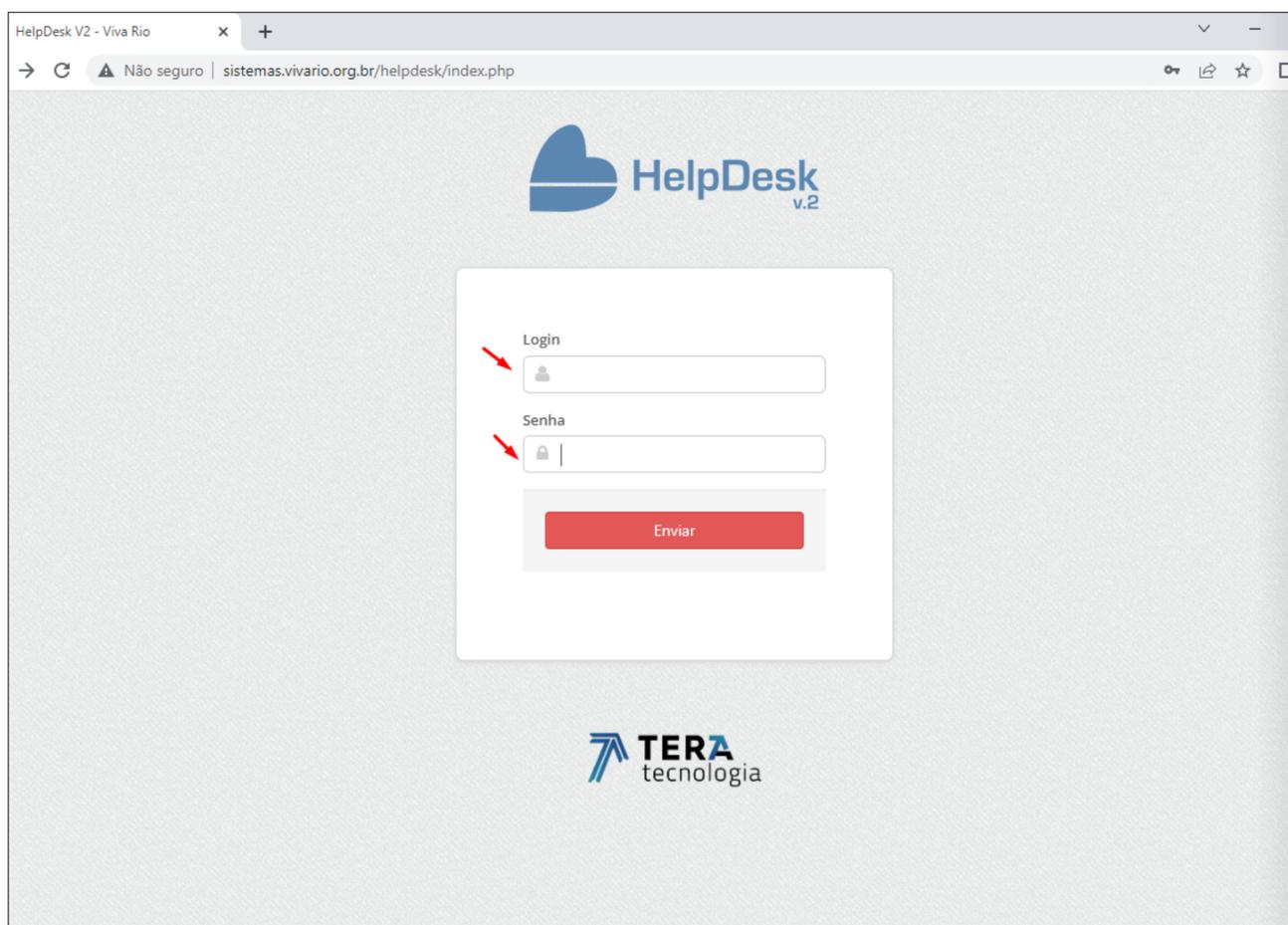
1. Acessando o Helpdesk.

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.

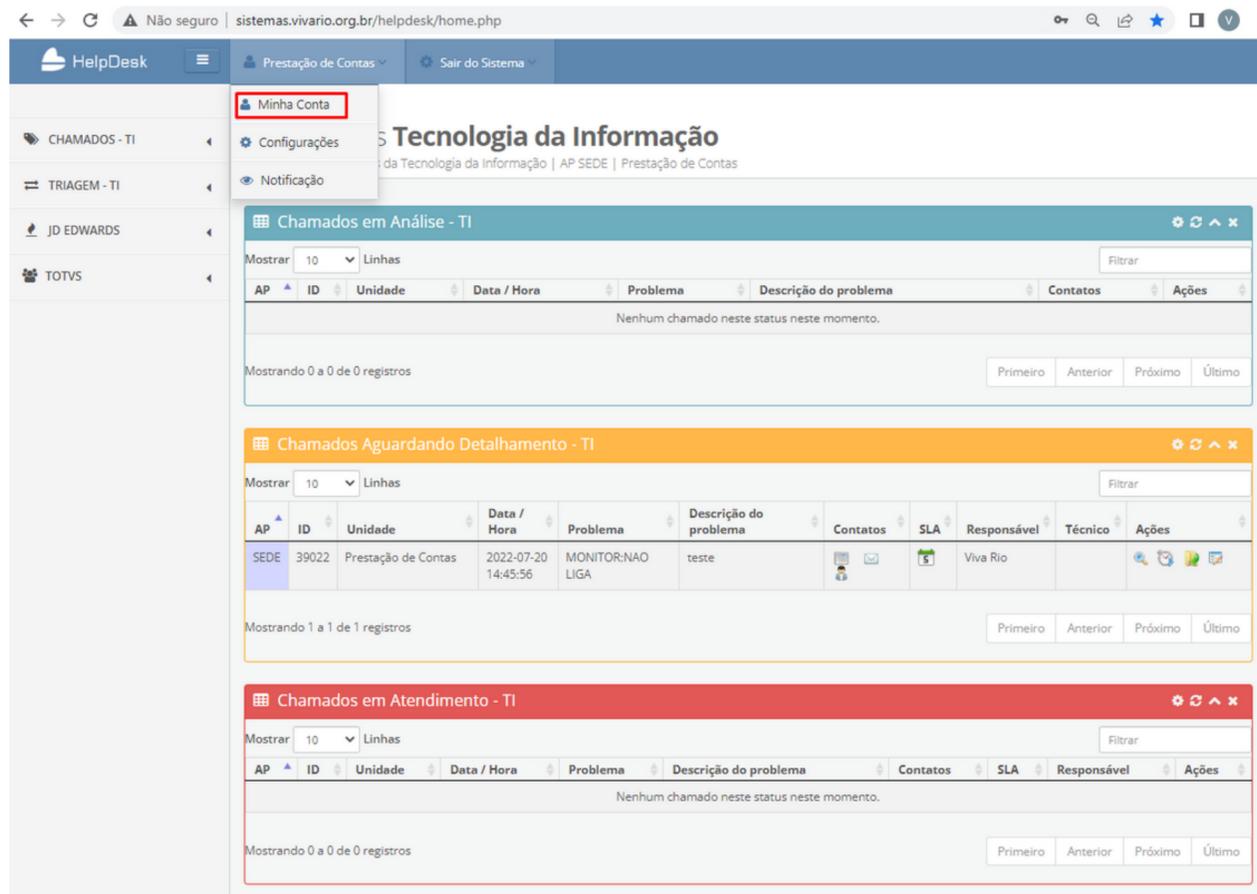
The screenshot displays the HelpDesk dashboard for 'Tecnologia da Informação'. The interface includes a navigation menu on the left with options like 'CHAMADOS - TI', 'TRIAGEM - TI', 'JD EDWARDS', and 'TOTVS'. The main content area is divided into four sections, each with a table of call records:

- Chamados Aguardando Detalhamento - TI**: Shows one record with ID 39022, 'MONITOR:NAO LIGA' problem, and 'teste' description.
- Chamados em Atendimento - TI**: Shows no records.
- Chamados Concluídos Tecnicamente - TI**: Shows one record with ID 39023, 'DESKTOP/NOTEBOOK:LENTIDAO' problem, and 'teste' description.
- Chamados Concluídos / Avaliados - TI (100 últimos)**: Shows one record with ID 39021, 'MONITOR:NAO LIGA' problem, and 'teste' description.

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			Viva Rio		
SEDE	39023	Prestação de Contas	2022-07-20 14:48:10	DESKTOP/NOTEBOOK:LENTIDAO	teste					
SEDE	39021	Prestação de Contas	2022-07-20 14:34:02	MONITOR:NAO LIGA	teste					

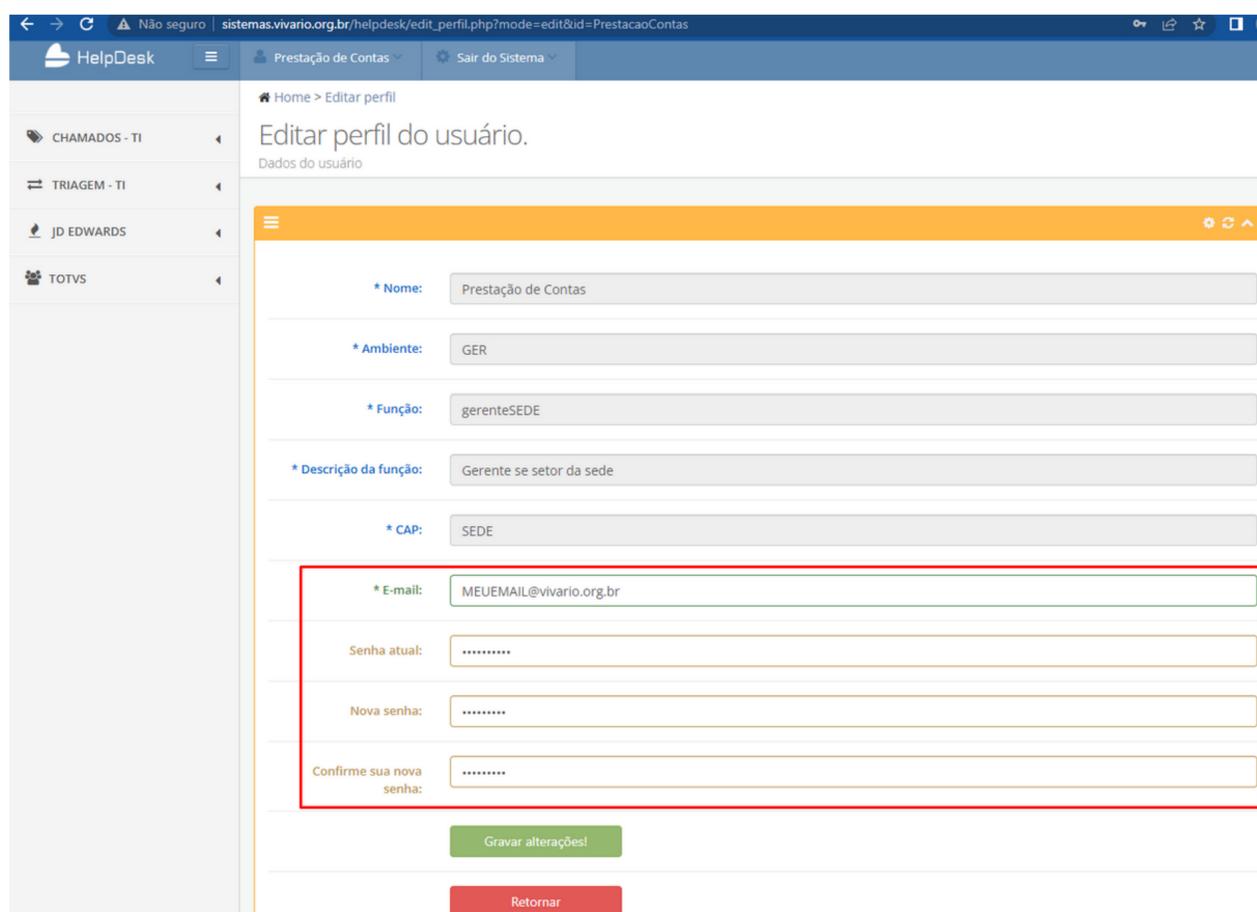
2. Mudança de senha.

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**".



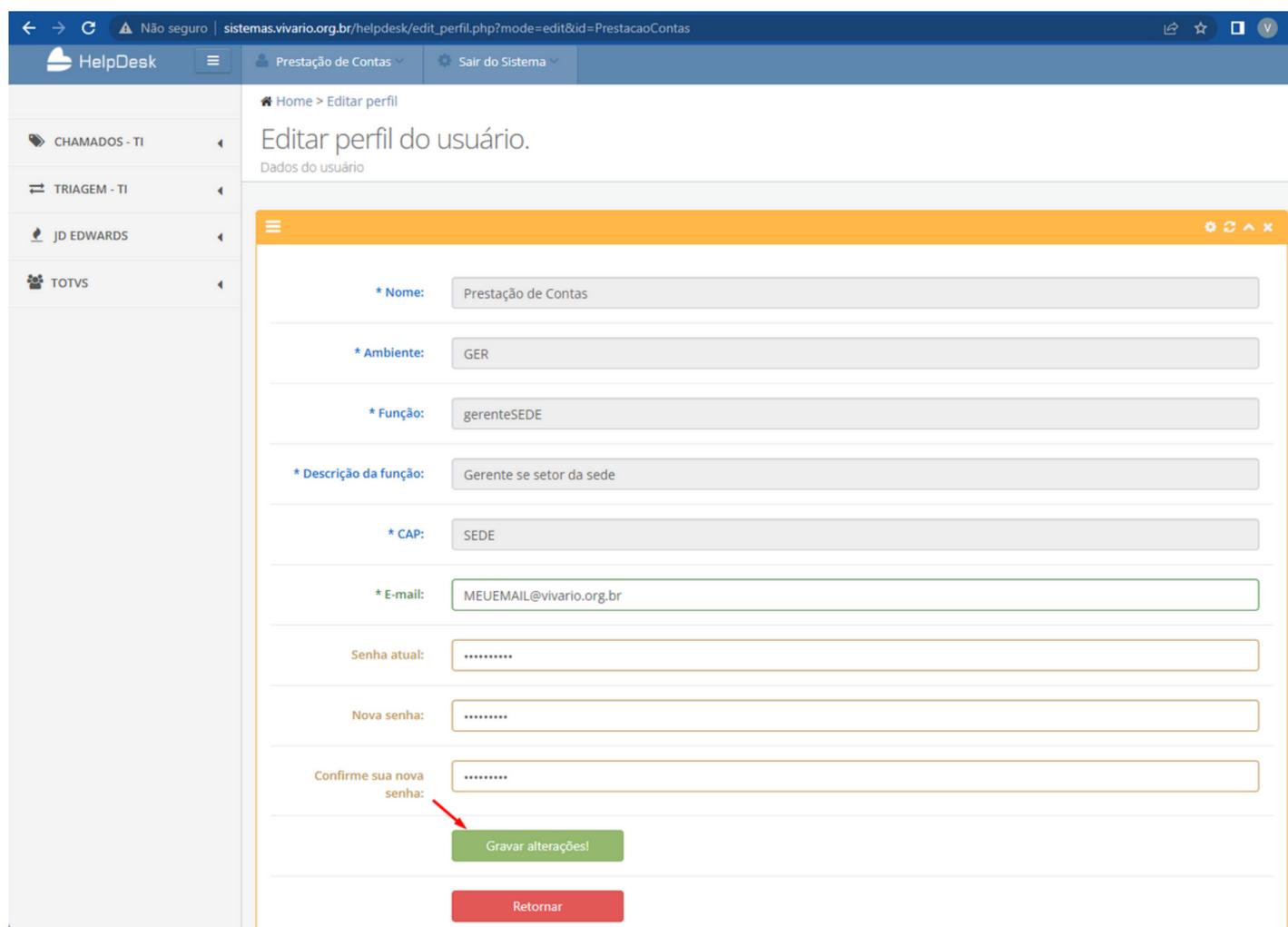
The screenshot shows the HelpDesk interface. The user profile menu is expanded, and the "Minha Conta" option is highlighted with a red box. The main content area displays three sections: "Chamados em Análise - TI", "Chamados Aguardando Detalhamento - TI", and "Chamados em Atendimento - TI". Each section contains a table of tickets with columns for AP, ID, Unidade, Data / Hora, Problema, Descrição do problema, Contatos, SLA, Responsável, Técnico, and Ações.

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



The screenshot shows the "Editar perfil do usuário" page. The user's profile information is displayed, including fields for Nome, Ambiente, Função, Descrição da função, and CAP. The password change section is highlighted with a red box, containing fields for "Senha atual", "Nova senha", and "Confirme sua nova senha". A green button labeled "Gravar alterações!" and a red button labeled "Retornar" are located below the password fields.

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

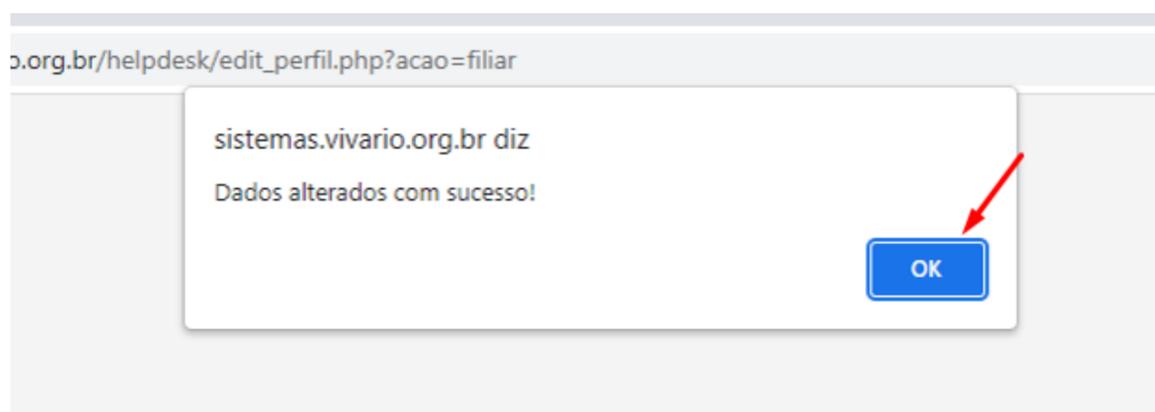


The screenshot shows a web browser window with the URL `sistemas.vivario.org.br/helpdesk/edit_perfil.php?mode=edit&id=PrestacaoContas`. The page title is "Editar perfil do usuário" and the subtitle is "Dados do usuário". The form contains the following fields:

- * 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: [obscured]
- Nova senha: [obscured]
- Confirme sua nova senha: [obscured]

At the bottom of the form, there are two buttons: a green "Gravar alterações!" button and a red "Retornar" button. A red arrow points to the "Gravar alterações!" button.

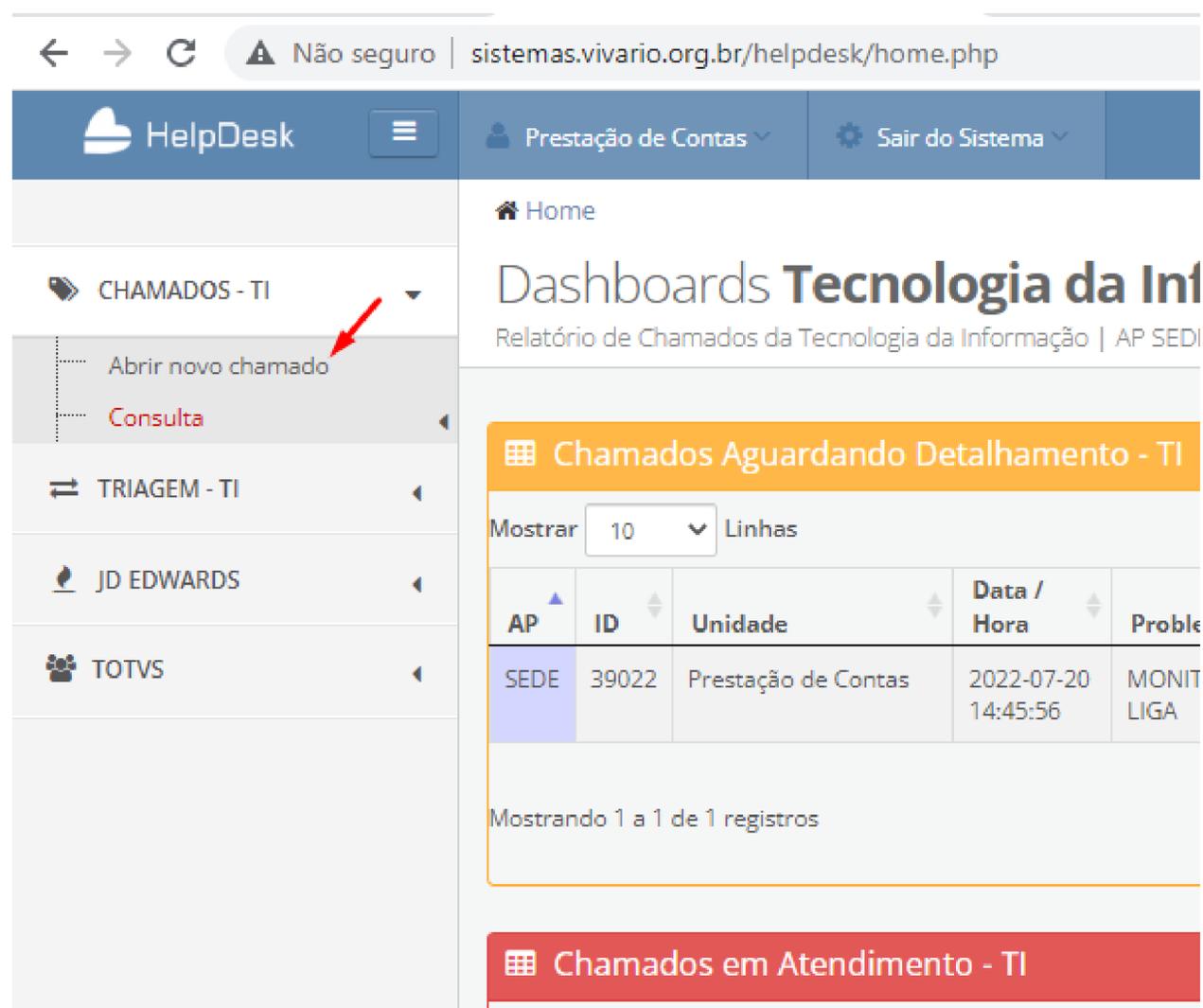
Aparecerá esta janela para validar a troca de senha, é só clicar em "**OK**".



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**".



The screenshot shows a web browser window with the URL `sistemas.vivario.org.br/helpdesk/home.php`. The page title is "HelpDesk" and the user is logged in as "Prestação de Contas". The main content area displays "Dashboards Tecnologia da Inf" and "Relatório de Chamados da Tecnologia da Informação | AP SEDI". A sidebar on the left contains a menu with the following items: "CHAMADOS - TI" (expanded), "Abrir novo chamado" (highlighted with a red arrow), "Consulta", "TRIAGEM - TI", "JD EDWARDS", and "TOTVS". The main content area shows a table titled "Chamados Aguardando Detalhamento - TI" with the following data:

AP	ID	Unidade	Data / Hora	Proble
SEDE	39022	Prestação de Contas	2022-07-20 14:45:56	MONIT LIGA

Mostrando 1 a 1 de 1 registros

Below the table, there is a section titled "Chamados em Atendimento - TI".

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**".

Novo Chamado / Prestação de Contas - AP SEDE

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.

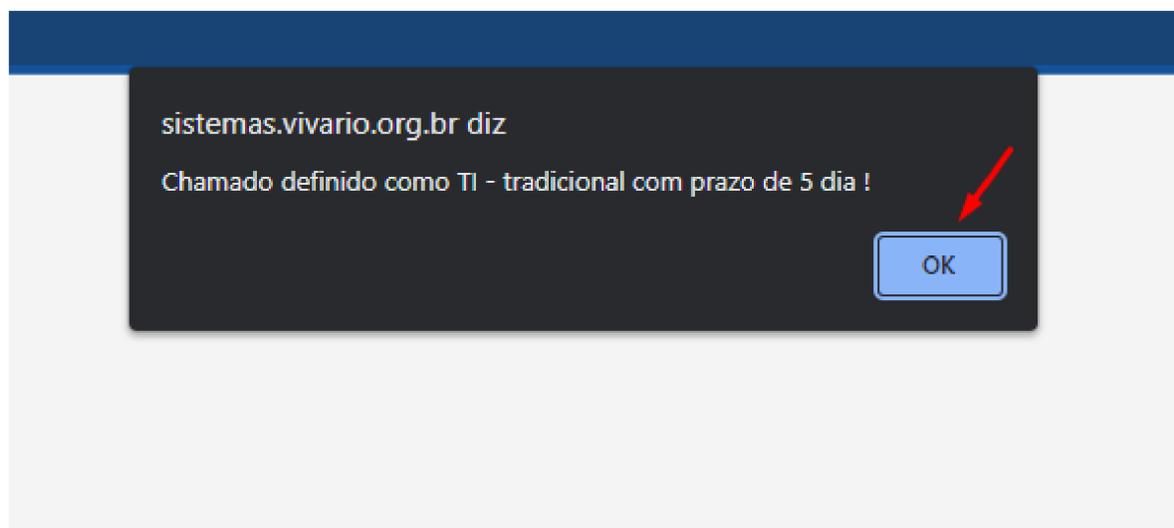
Observação: NÃO ACENDE NENHUMA LUZ
Campo não obrigatório.

Enviar dados!

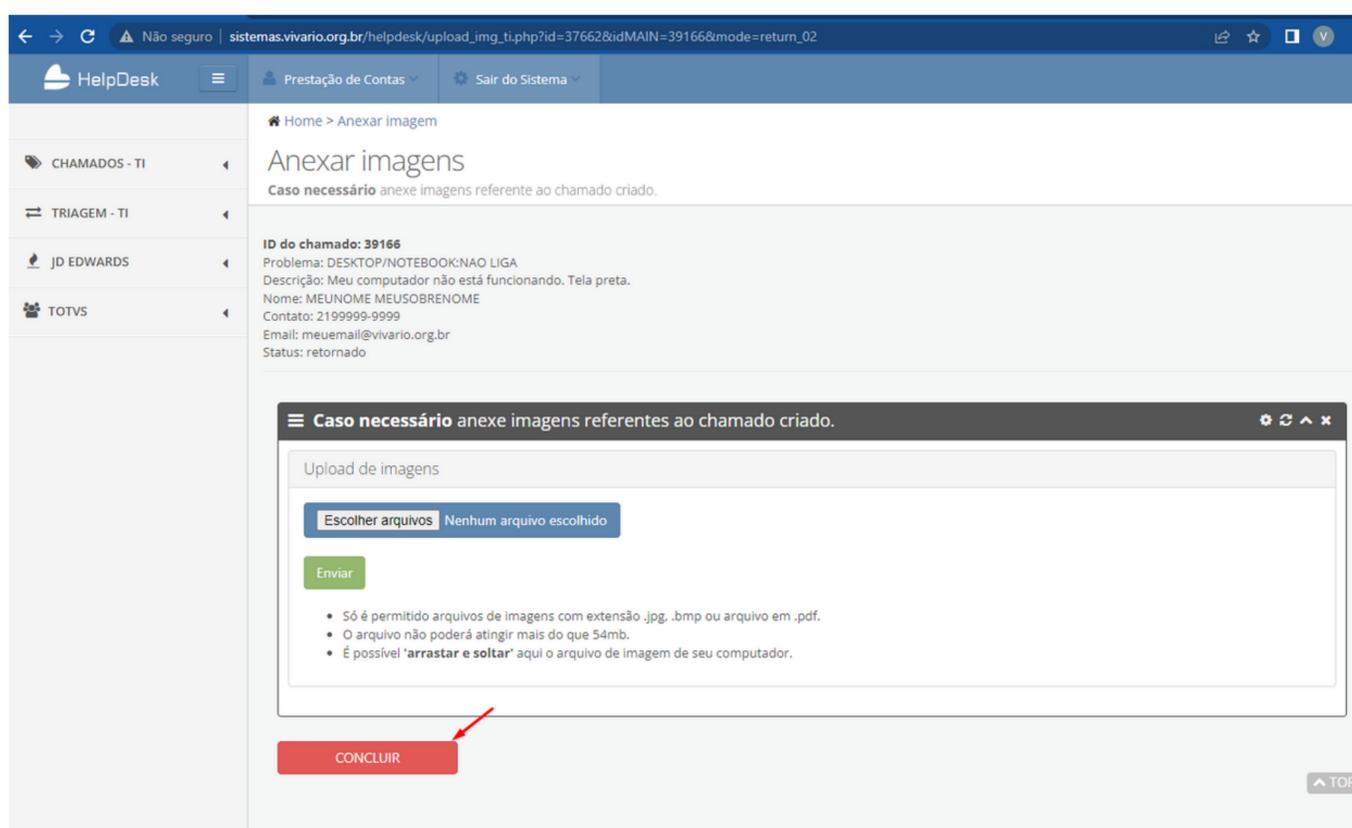
Campos para preencher:

- **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".

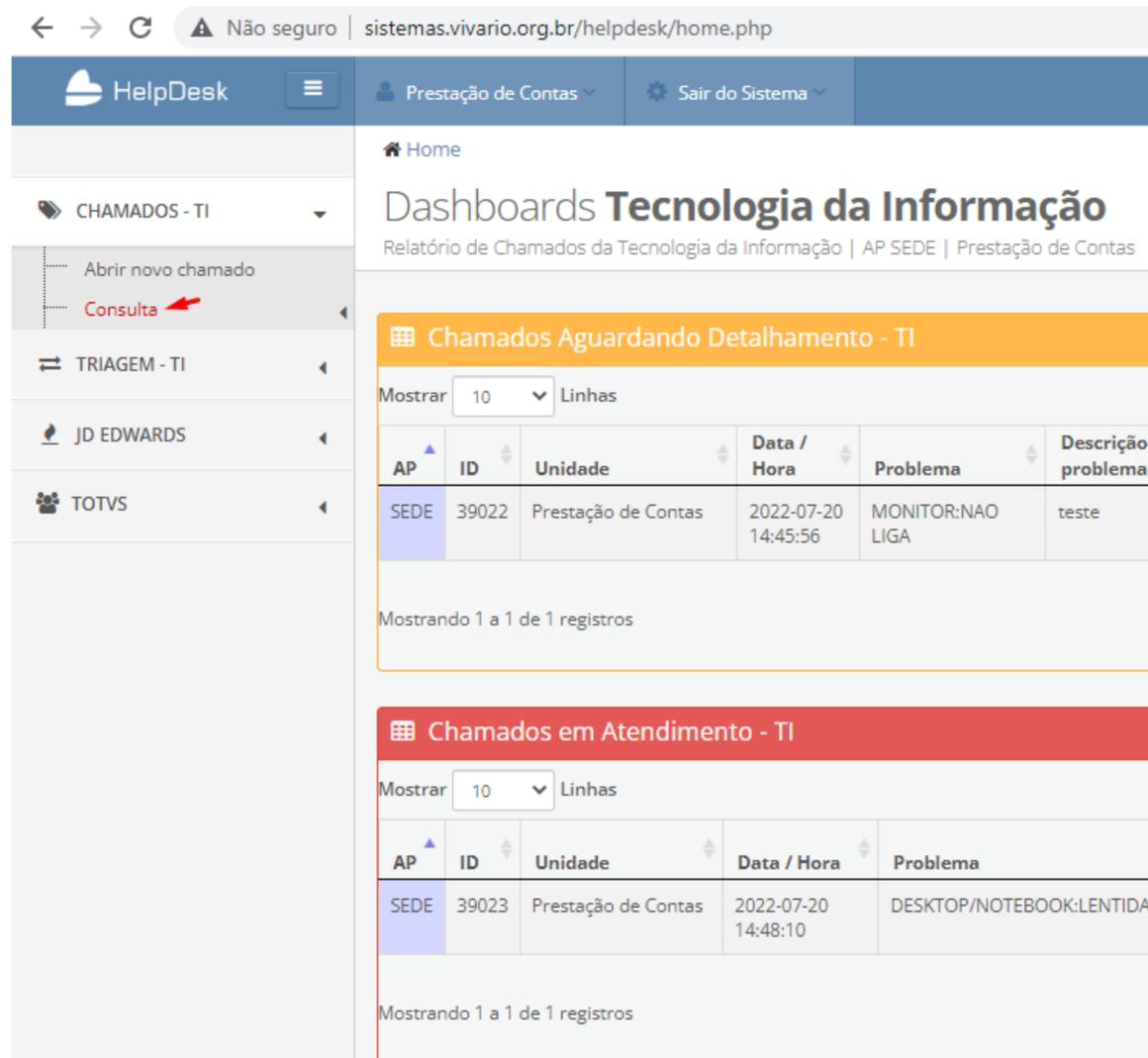


Depois abrirá esta janela abaixo para adicionar anexos se caso desejar. Para prosseguir clique em "Concluir".



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**".

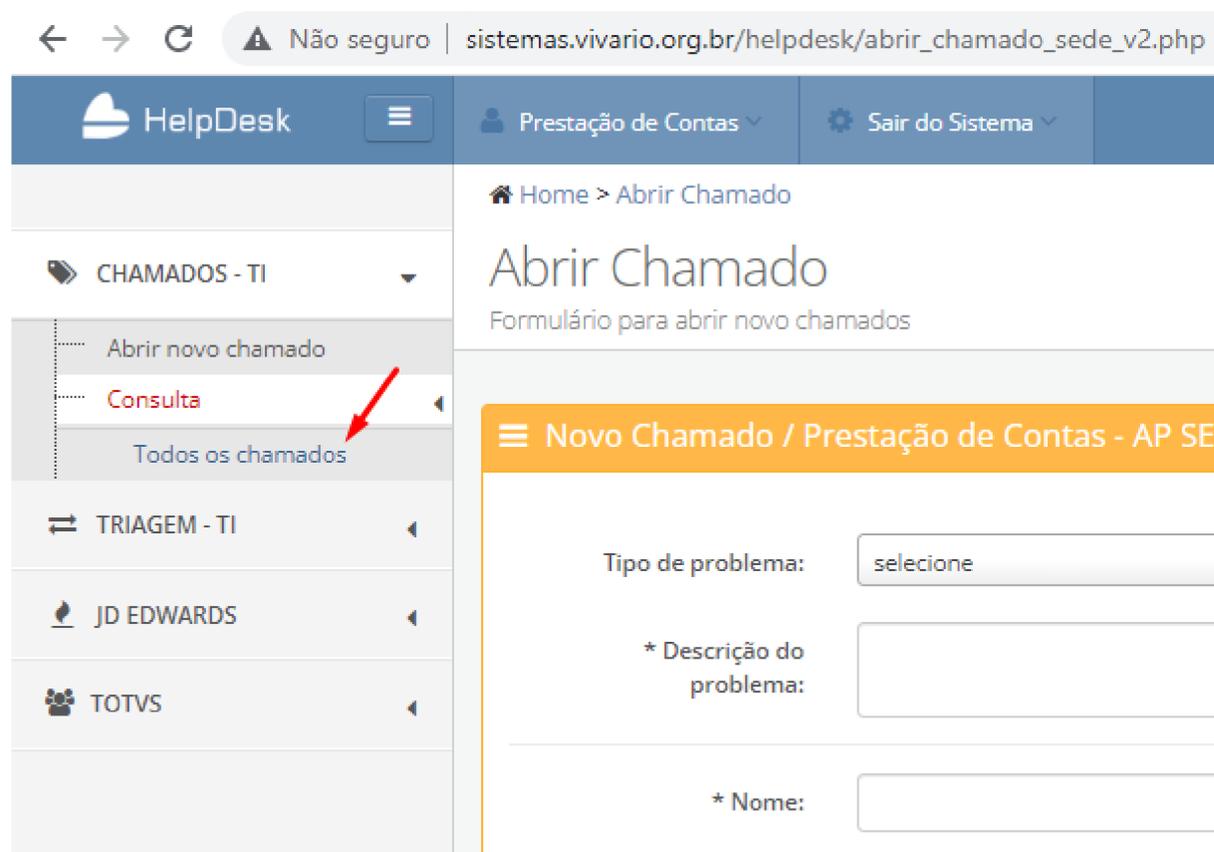


The screenshot shows the HelpDesk dashboard with the following data:

AP	ID	Unidade	Data / Hora	Problema	Descrição do problema
SEDE	39022	Prestação de Contas	2022-07-20 14:45:56	MONITOR:NAO LIGA	teste

AP	ID	Unidade	Data / Hora	Problema
SEDE	39023	Prestação de Contas	2022-07-20 14:48:10	DESKTOP/NOTEBOOK:LENTIDAC

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



The screenshot shows the 'Abrir Chamado' form with the following fields:

- Tipo de problema:
- * Descrição do problema:
- * Nome:

The 'Todos os chamados' option in the left sidebar is highlighted with a red arrow.

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

HelpDesk | Prestação de Contas | Sair do Sistema

Home

Dashboards Tecnologia da Informação

Relatório de Chamados da Tecnologia da Informação | AP SEDE | Prestação de Contas

Chamados Aguardando Detalhamento - TI

Mostrar 10 Linhas

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			Viva Rio		

Mostrando 1 a 1 de 1 registros

Chamados em Atendimento - TI

Mostrar 10 Linhas

AP	ID	Unidade	Data / Hora	Problema	Descrição do problema	Contatos	SLA	Responsável	Técnico	Ações
SEDE	39161	Prestação de Contas	2022-07-25 11:13:57	MOUSE:DEFEITO	teste			Tera Tecnologia		

Mostrando 1 a 1 de 1 registros

Chamados Concluídos Tecnicamente - TI

Mostrar 10 Linhas

AP	ID	Unidade	Data / Hora	Problema	Descrição do problema	Contatos	SLA	Responsável	Técnico	Ações
SEDE	39160	Prestação de Contas	2022-07-25 11:12:16	DESKTOP/NOTEBOOK:NAO LIGA	teste					

Mostrando 1 a 1 de 1 registros

Chamados Concluídos / Avaliados - TI (100 últimos)

Mostrar 10 Linhas

AP	ID	Unidade	Data / Hora	Problema	Descrição do problema	Contatos	SLA	Responsável	Técnico	Ações	Classificação
SEDE	39021	Prestação de Contas	2022-07-20 14:34:02	MONITOR:NAO LIGA	teste						
SEDE	39023	Prestação de Contas	2022-07-20 14:48:10	DESKTOP/NOTEBOOK:LENTIDAO	teste						

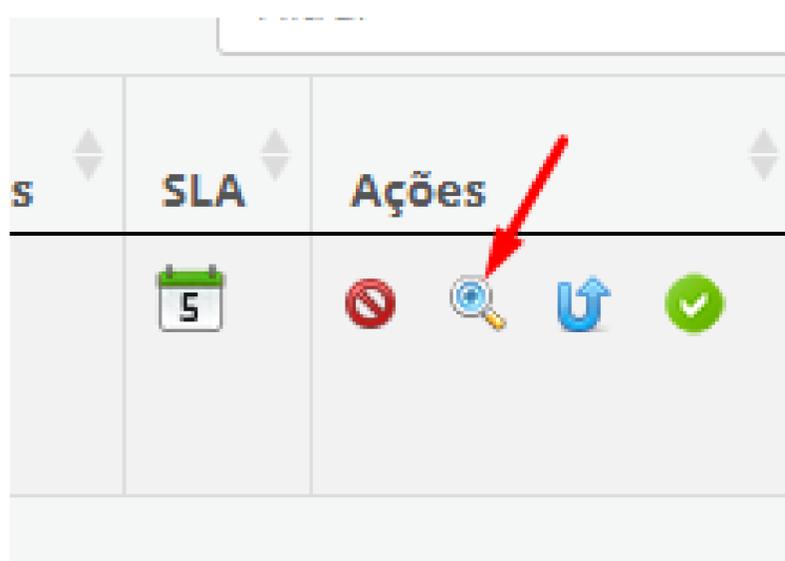
Classificações dos chamados.

- 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 = 39166 / Prestação de Contas - AP SEDE

* Problema: DESKTOP/NOTEBOOK:NAO LIGA

* Descrição do problema: Meu computador não está funcionando. Tela preta.

* Nome: MEUNOME MEUSOBRENOME

* Email: meuemail@vivario.org.br

* Local onde o computador / problema se encontra: PRESTAÇÃO DE CONTAS

Telefone de contato: 2199999-9999

Observação de abertura do chamado: NÃO ACENDE NENHUMA LUZ

▼ 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"**.

Data da conclusão definitiva: 2022-07-21 16:28:42

Observação sobre CONCLUSÃO DEFINITIVA:

▼ AVALIAÇÃO DOS TÉCNICOS realizada pela unidade

Observação sobre rapidez no atendimento:

Observação sobre cordialidade dos técnicos:

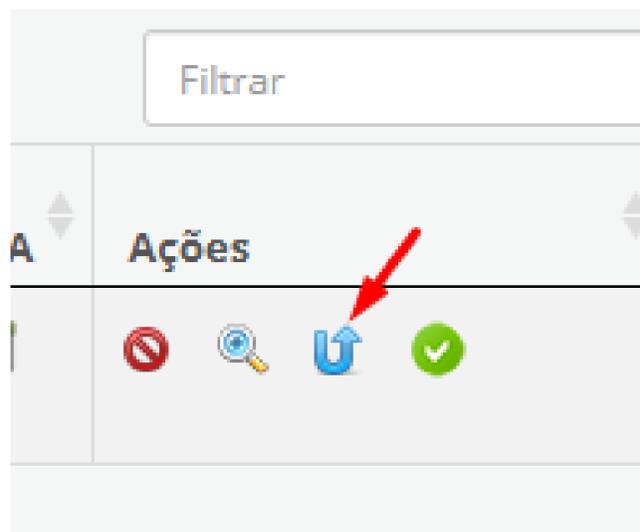
VOLTAR

4.3 Retorno do chamado.

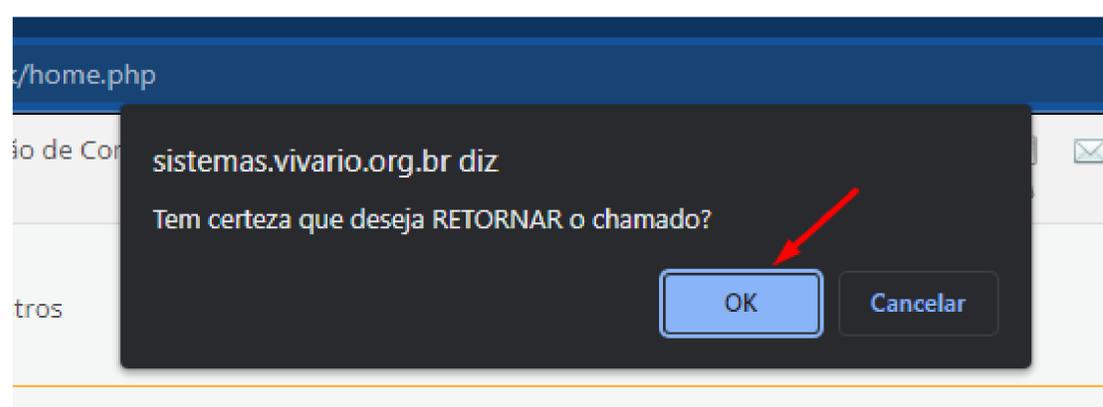
A ferramenta "**retornar chamado**" apresentada neste tópico, encontra-se na classificação de chamados "**Concluídos Tecnicamente - TI**".

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.).

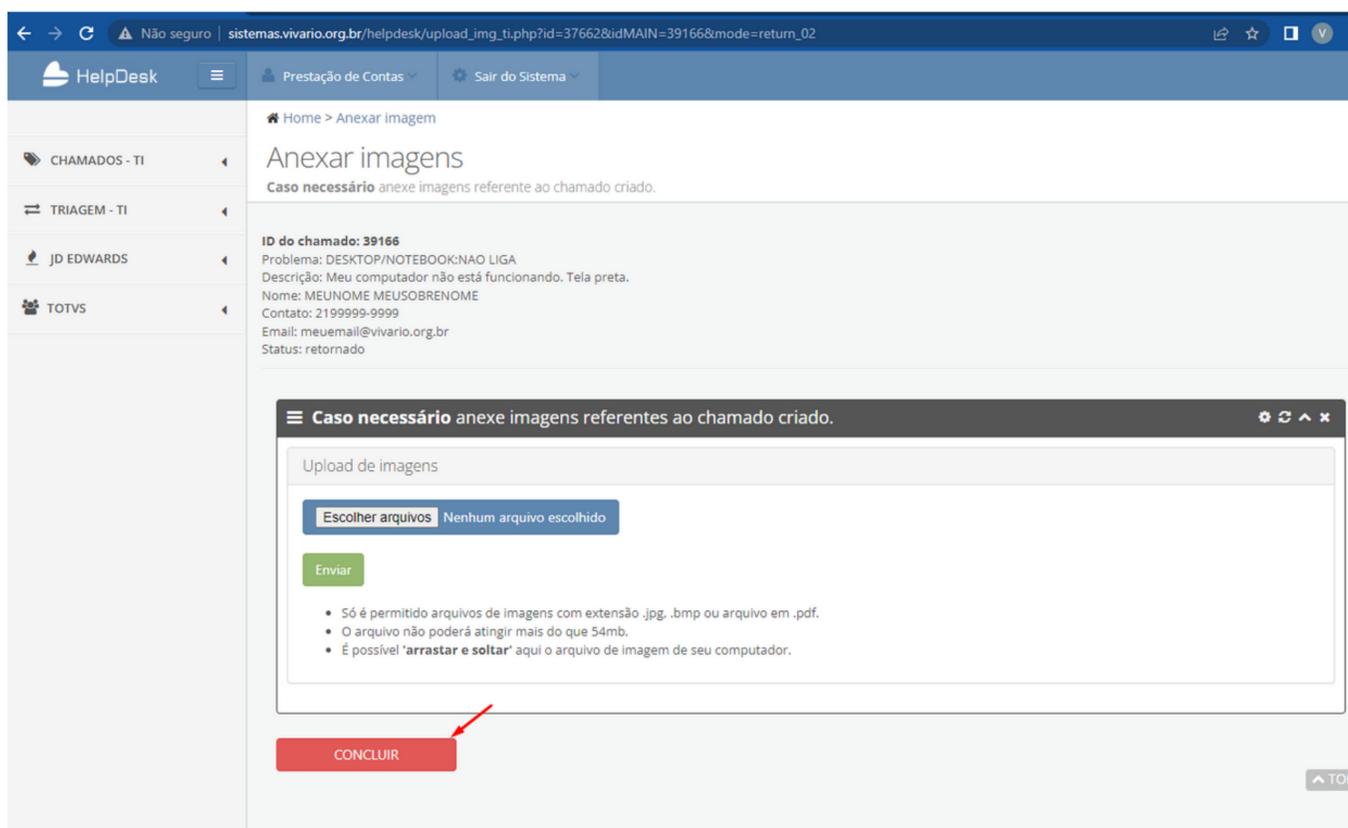
Clique na seta "↶" para retornar um chamado para a fila de atendimento.



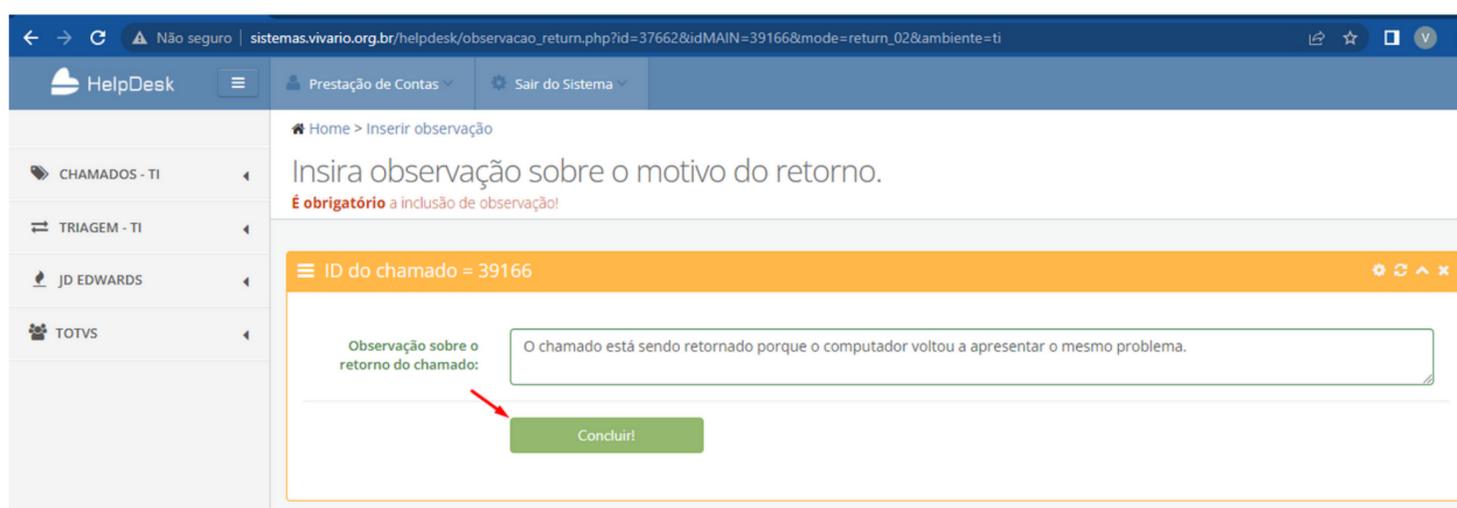
Aparecerá esta janela para validar o retorno do chamado, é só clicar em "**OK**"



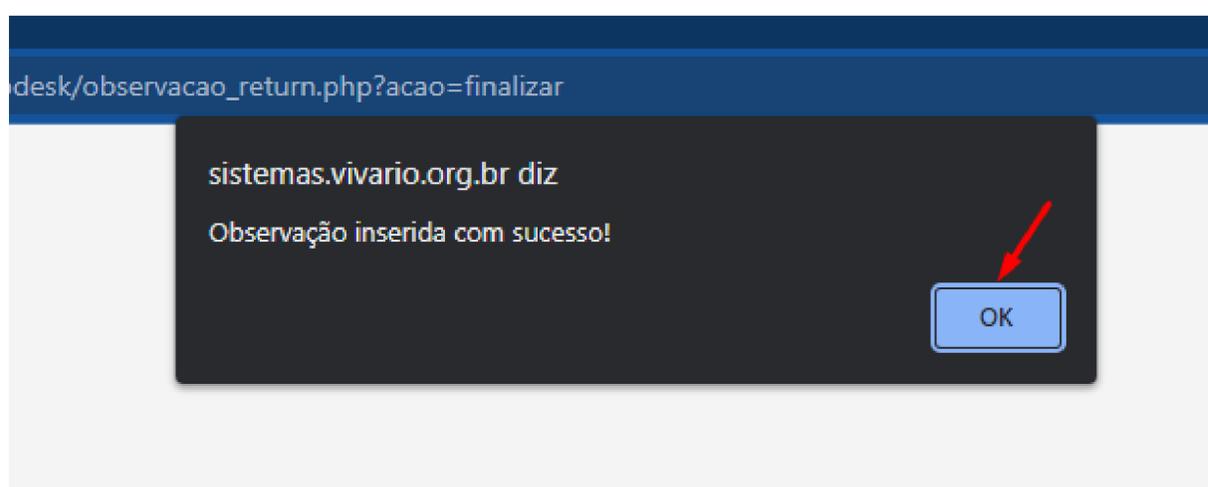
Depois abrirá esta janela abaixo para adicionar anexos se caso desejar. Para prosseguir clique em "**Concluir**".



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

10:52 (há 4 horas)

para mim ▾

Prezado,

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

The screenshot shows the HelpDesk dashboard with four main sections:

- Chamados Aguardando Detalhamento - TI**: Shows one record with ID 39022, problem 'MONITOR:NAO LIGA', and description 'teste'.
- Chamados em Atendimento - TI**: Shows no records.
- Chamados Concluídos Tecnicamente - TI**: This section is highlighted with a red box. It shows two records:
 - ID 39021, problem 'MONITOR:NAO LIGA', description 'teste'. A red arrow points to a green checkmark icon in the 'Ações' column.
 - ID 39023, problem 'DESKTOP/NOTEBOOK:LENTIDAO', description 'teste'.
- Chamados Concluídos / Avaliados - TI (100 últimos)**: Shows no records.

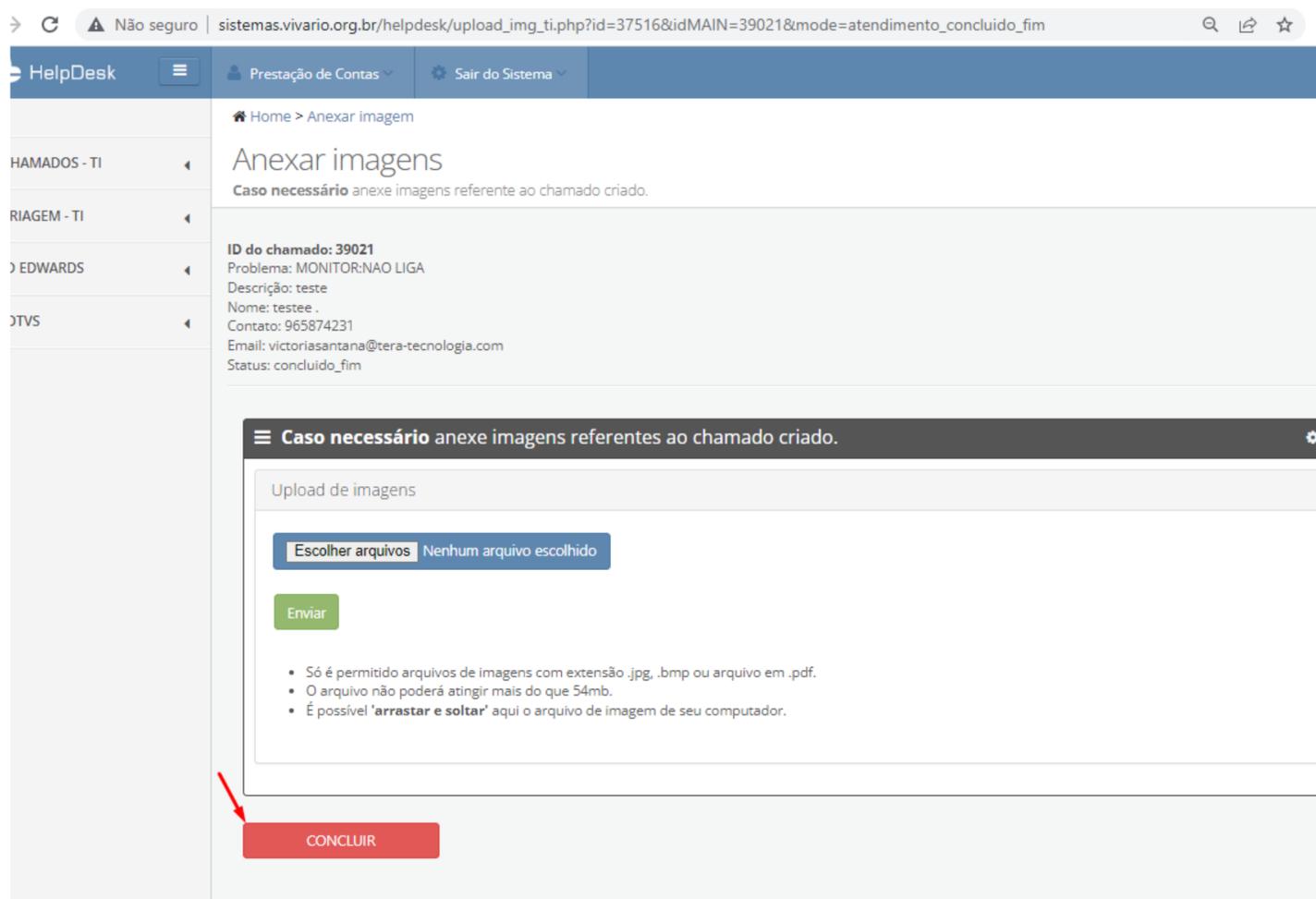
Logo depois aparecerá esta janela, é só clicar em "OK".

The dialog box contains the following text:

systemas.vivario.org.br diz
Chamado CONCLUIDO DEFINITIVAMENTE!

There is a blue button labeled "OK" with a red arrow pointing to it.

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

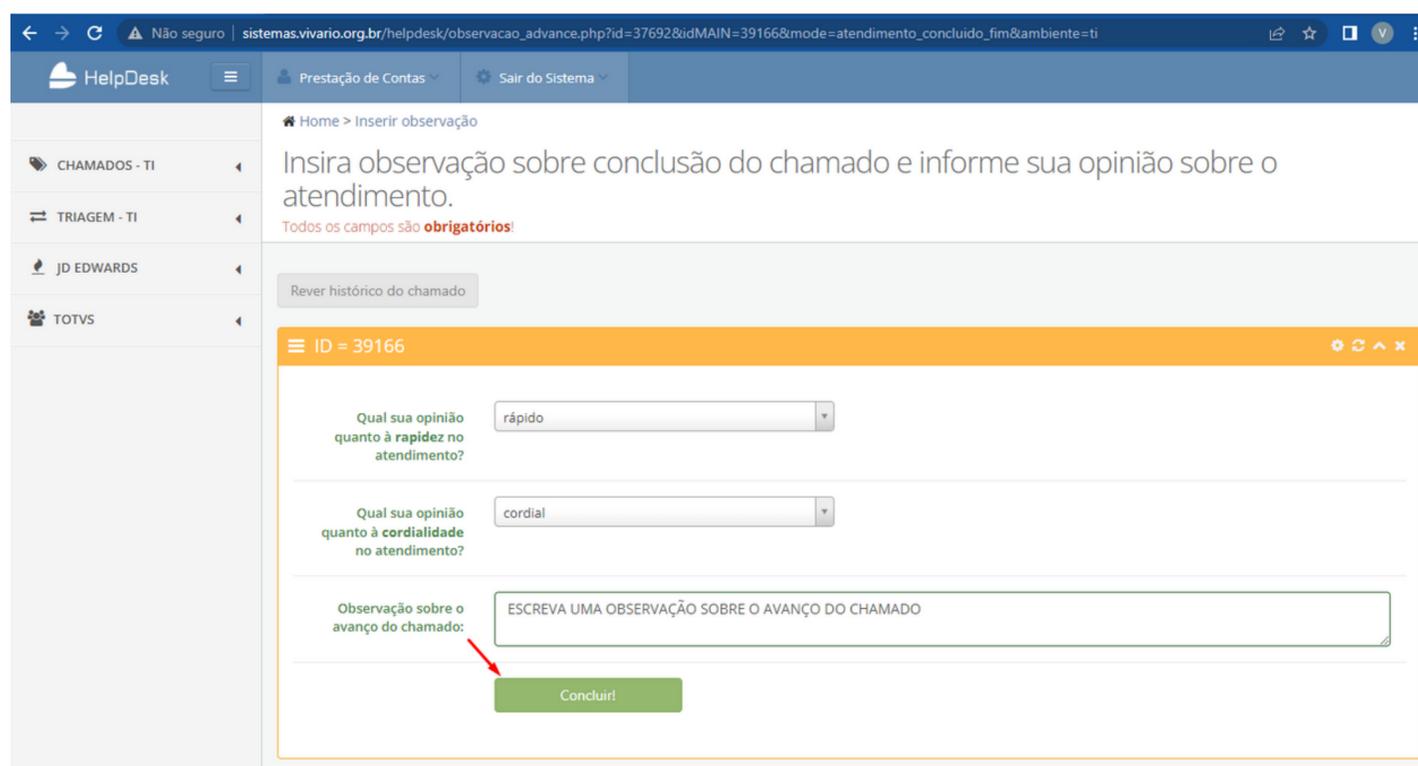


5.2 Avaliação do chamado.

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!"**.



The screenshot shows a web browser window with the URL `sistemas.vivario.org.br/helpdesk/observacao_advance.php?id=37692&idMAIN=39166&mode=atendimento_concluido_fim&ambiente=ti`. The page title is "HelpDesk" and the user is logged in as "Prestação de Contas". The main content area is titled "Home > Inserir observação" and contains the instruction "Insira observação sobre conclusão do chamado e informe sua opinião sobre o atendimento." followed by a red warning "Todos os campos são obrigatórios!". Below this, there is a "Rever histórico do chamado" button. The main form area is titled "ID = 39166" and contains three fields: "Qual sua opinião quanto à rapidez no atendimento?" with a dropdown menu showing "rápido"; "Qual sua opinião quanto à cordialidade no atendimento?" with a dropdown menu showing "cordial"; and "Observação sobre o avanço do chamado:" with a text input field containing "ESCREVA UMA OBSERVAÇÃO SOBRE O AVANÇO DO CHAMADO". A red arrow points to a green "Concluir!" button at the bottom of the form.

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.