

## Módulo Central de Serviços SUAP – Perfil Atendente

Os chamados abertos caem numa fila de espera do **Centro de Atendimento** à que foi destinado, de acordo com a sua data de abertura. Os chamados mais antigos aparecem primeiro na fila para serem atendidos. O fluxograma da Figura 1 apresenta o fluxo de atividades para o usuário com perfil de **Atendente** dentro do Módulo Central de Serviços.



Figura 1: Fluxograma do Módulo Central de Serviços – Perfil Atendente

O Responsável pelo Centro/Grupo de Atendimento é a pessoa responsável por um grupo de Atendentes, o qual deve acompanhar, atribuir e gerenciar o processo de atendimento dos Chamados.

Quando o usuário com perfil de **Atendente** clica no menu **Central de Serviços** -> **Chamados**, a tela da Figura 2 é apresentada.



uap =	Inicio » Chamados				
Yuri Paraguacu	Chamados				
	Aviso: Chamados com situaç	ão "Fechado", "Resolvido" ou "Cance	elado" não serão exibidos na consulta geral.		
Buscaritem de Menu	- Filtros				
INÍCIO					
ADMINISTRAÇÃO	ID:		Data Inicial:	Data Final:	
GESTÃO DE PESSOAS					
ENSINO	Área:	<b>-</b>	Grupo de Atendimento:		•
CENTRAL DE SERVIÇOS					
Dashboard	Tags: (	Ar-Condicionado 🔲 Esquadria	as		
Perguntas Frequentes	Unidade Organizacional:	•	Considerar chamados 🔲	Tipo:	•••••
Bases de Conhecimento			T		
Chamados	Situação:	······ •	Iodas as situações:	Nota da Avaliação:	*
Abrir Chamado	Atribuições:	Todas 🔍 Atribuídos a mim 🔍 A	Atribuídos a outros 🛛 Sem atribuição 🔍 Atribuídos a mim ou sem atribuição		
Meus Chamados	Grupo de Servico:				
Indicadores		•			
TEC. DA INFORMAÇÃO	Serviço:				
- DES. INSTITUCIONAL					
extensão	Interessado:				
ESQUISA	Aberto Por:				
AIR					
	Buscar por:				
	c	onteúdo a ser pesquisado nas descriçõ	ões, número de patrimônio, comentários e notas internas dos chamados		
	Enviar				
	Chamadas				
	- Chamados				
	Total de 3 itens				

Figura 2: Tela de Consulta de Chamados - Perfil Atendente

Através da tela da Figura 2, o Atendente pode executar diversas ações:

- Realizar consultas para encontrar chamado(s) específico(s), selecionando algum(ns) dos filtros disponíveis. Os chamados com situação "Fechado", "Resolvido" ou "Cancelado" não serão exibidos na consulta geral dos Chamados que já aparecem listados na tela inicial, somente se a situação específica do Chamado for selecionada no filtro "Situação" que eles serão mostrados;
- Verificar se existem chamados em aberto. Os chamados abertos são listados na mesma tela da Figura 2, logo abaixo dos filtros da consulta, em ordem decrescente por data de abertura e estarão indicados com a tag "Aberto" em azul, logo na frente do título do Chamado;
- Assumir Chamado para si ou Atribuir o Chamado para outro Atendente do Centro de Atendimento de origem do Chamado, como mostra a Figura 3. Para assumir o Chamado basta clicar no botão verde "Assumir". O próprio Atendente ou o Responsável pelo Grupo de Atendimento podem atribuir o Chamado para algum dos outros Atendentes que fazem parte do mesmo grupo, clicando no botão azul "Atribuir" e depois selecionando um dos nomes que aparecerão na lista de outra tela que será aberta.



🖙 sair							
	Buscar por:						
		Conteúdo a ser pesquisado nas descrições, número de patrimôni	io, comentários e notas internas dos chamados				
	Enviar						
	- Chamados						
	Total de 3 itens						
	REQ #7 Ajustar con Cavalo: Tage: Ar-Condic	nfiguração do controle Aberto Indicionado está desconfigurado Jonado				•	tribuir
	Interessado: Renata Cavalcante	Aberto Em: 08/12/2017 07:53 SLA: 23 hores	Data Limite: 09/12/2017 07:53	Tempo Ultrapassado: 4 días, 3 horas, 29 minutos	Grupo de Atendimento: Grupo de Atendimento de Manutenção Predial	Atribuido Para: Yuri Paraguacu	
	INC #8 Vazamento chamado de testa Jefersc Pober	de água no aparelho Aberto					tribuir
	Interessado: Jeferson Roberto	Aberto Em: 11/12/2017 08:38 SLA: 23 horas	Data Limite: 12/12/2017 08:38	Tempo Ultrapassado: 1 dia. 2 horas, 43 minutos	Grupo de Atendimento: Grupo de Atendimento de Manutenção Predial	Atribuido Para: Yuri Paraguacu	
	REQ #10 Consertal	r fechadura Aberto			4		tribuir
	Interessado: Claudia Goncalves	Aberto Em: 13/12/2017 11:21 SLA: 23 horas	Data Limite: 14/12/2017 11:21	Tempo Restante: 23 horas, 58 minutos	<b>Grupo de Atendimento:</b> Grupo de Atendimento de Manutenção Predial	Atribuido Para: Ninguém	
	Total de 3 itens						

Figura 3: Tela de Consulta de Chamados - Perfil Atendente

Quando existir algum Chamado atribuído para o Atendente, ele deverá clicar sobre o título do Chamado (que é um link) para alterar o *status* do mesmo para "Em Atendimento" (clicando no botão verde "Alterar para Em Atendimento" da Figura 4). Como exemplo, na Figura 3, temos o Chamado com o título "**REQ#7 Ajustar configuração do controle**", a sigla REQ indica que se trata de um Chamado do tipo "Requisição" e o número do Chamado é 7. O *status* (situação) do Chamado aparece na frente do título do mesmo, no caso da Figura 3, constam 3 chamados com *status* **Aberto**.

Se o Chamado estiver com informações incompletas e precise de melhor detalhamento por parte do usuário, o Atendente pode interagir com ele (e vice-versa) através da aba "Linha do **Tempo**" na tela de detalhamento do Chamado como mostra a Figura 4. Também existem na tela de detalhamento do Chamado, as abas:

- Notas Internas: aba não visível para os usuários comuns, serve para troca de informação entre os Atendentes do mesmo Grupo de Atendimento e/ou entre o Responsável pelo mesmo;
- Histórico de Movimentações: exibe o histórico das alterações realizadas no Chamado, aba visível para os usuários requisitantes (servidores e alunos), Atendentes e Responsável pelo Grupo de Atendimento.



suap ≡	Inicio - Chamados - Chamado 7	<u>Ф</u>
Yuri Paraguacu	Chamado 7	Alterar para Em Atendimento Outras Opções V Cancelar
Q Buscar Item de Menu	- Ar-Condicionado   Ajustar configuração do controle	+ Dados Gerais
	1978. Intersector, Rosen Caudeman	Tago: Ar-Condicionado 📵
🗃 Administração	Cavelors Setor: Non-ER-LOG	Área: Manutenção Predial
👹 GESTÃO DE PESSOAS	Contato: renata.paula@ifgedu.br	Aberto em: 08/12/2017 07:53
🖋 ENSINO	Controle do ar condicionado está desconfigurado	Meio de Abertura: Interface Web
IE CENTRAL DE SERVIÇOS	4 F	Atribuído para: Yuri Paraguacu Grupo de Atendimento: Grupo de Atendimento de
Dashboard		Manutenção Predial - 08/12/2017 10:46
Perguntas Frequentes	Limit do rempo L recommendada internas a introducida entremanações	Centro de Atendimento: Coordenação de Manutenção Predial - Reitoria (REI-CMP)
Bases de Conhecimento	Mostrar mais detailies	Campus: REI Tampo I Itransporterio: 4 dias 22 horas: 38 minutos
Chamados	08/2/2017.08.00 <b>#</b> Kc	Tempo de Atendimento: -
Abrir Chamado	Carrow Renata Cavalcante comentou:	Tempo de Resposta: -
Meus Chamados		+ Outros Interessados
Indicadores		Jeferson Roberto Remover
TEC. DA INFORMAÇÃO		Jetersc Setor: None - REI-CGI Pober Emsil: jeferson.roberto@ifg.edu.br
Lal DES. INSTITUCIONAL		Thisco Dutra Remover
💼 extensão		Setor: None - REITORIA
PESQUISA		Email: thiago.dutraiging.edu.br
🕪 SAIR		+ Requisitante
		Re. Renata Cavalcante Cavalo: Setor: None - REI-CGI
	Figura 4: Tela de detalhamento do Chamado	

Depois que o Chamado já está com *status* "Em Atendimento", novos botões aparecem no canto superior direito da tela, como mostra a Figura 5.

suap ≡	Inicio » Chamados » Chamado 7		
	Chamado 7	Alterar para Resolvido	Outras Opções 👻 Suspender Cancelar
Yuri Paraguacu	Em atendimento		Atribuir
Q Buscar Item de Menu	- Ar-Condicionado   Ajustar configuração do controle	4	Adicionar Tags Reclassificar
		т	Interessados
🗮 ADMINISTRAÇÃO	Zivena Interessado: Renata Cavalcante Cavalcanti Setor: None - REI-CGI	A	Visualizar Chamados re Semelhantes
醟 GESTÃO DE PESSOAS	Contato: renata.paula@ifg.edu.br	A	<sup>ibe</sup> Outros Chamados do Dat Interessado
	Controle do ar condicionado está desconfigurado	N	feio de Abertura: Interface Web
🗮 CENTRAL DE SERVIÇOS			Atribuído para: Yuri Paraguacu Grupo de Atendimento: Grupo de
Dashboard	Linha do Tempo 1 Notas Internas 2 Artigos Relacionados 2 Histórico de Movimentações	N	Atendimento de 1anutenção Predial - 08/12/2017 10:46
Perguntas Frequentes		C	entro de Atendimento: Coordenação de Manutenção Predial -
Bases de Conhecimento	N	Aostrar mais detalhes	leitoria (REI-CMP) Campus: REI
Chamados		T	empo Ultrapassado: 6 dias
Abrir Chamado	Comentário:	T	empo de Atendimento: - empo de Resposta: 7 dias
Meus Chamados			
Indicadores			Outros Interessados
🖵 TEC. DA INFORMAÇÃO			Jeferson Roberto Remover
	Adicionar Comentário		ober Email: jeferson.roberto@ifg.edu.br
💼 extensão			Thiago Dutra Remover
S PESQUISA	08/12/2017 08:00 Cave Renata Cavalcante comentour		Email: thiago.dutra@ifg.edu.br
🕪 SAIR	comentário da linha do tempo		- Requisitante

Figura 5: Tela de detalhamento do Chamado

Na tela da Figura 5 é possível:

Alterar a situação do Chamado para Resolvido, clicando no botão verde. Ao clicar no botão, a tela da Figura 6 será exibida com a terceira aba "Artigos Relacionados" aberta. Para resolver um chamado, o Atendente precisa: marcar, no mínimo, uma das Bases de Conhecimento listadas; ter avaliado todas as Bases de Conhecimento marcadas e preencher o campo "Observação" ao final da listagem das Bases de Conhecimento. Reitoria do Instituto Federal de Goiás

Endereço: Av. C-198, 500 - Jardim América, Goiânia, Goiás, Brasil, CEP: 74270-040 Fone: (62) 3612-2200



CENTRAL DE SERVIÇOS		Grupo de Atendimento: Grupo de Atendimento de
Dashboard	Linha do Temoro 1 Notas Internas 2 Artiens Belazionados 2 Histórico de Movimentacões	Manutenção Predial - 08/12/2017 10:46
Perguntas Frequentes	Lana do tempo - E Todas meternas - Pringos meteronas en a sinte de matematica de constructivos	Centro de Atendimento: Coordenação de Manutenção Predial - Reitoria (REI-CMP)
Bases de Conhecimento	Para resolver um chamado, você deve:	Campus: REI
Chamados	1. marcar, no mínimo, uma das bases de conhecimentos listadas abaixo.     2 ter avaliado todas as bases de conhecimentos marcadas.	Tempo Ultrapassado: 6 dias, 12 minutos Tempo de Atendimento: -
Abrir Chamado	3. preencher a Observação ao final da listagem de bases de conhecimento.	Tempo de Resposta: 7 días
Meus Chamados		+ Outros Interessados
Indicadores	Vazamento de água no Aparelho Você precisa avaliar este activo	A Joferren Roberto Remover
며 TEC. DA INFORMAÇÃO	Se o seu ar condicionado foi instalado há pouco tempo e desde os primeiros días de uso já pinga água pela frente, então pode ter certeza que a falha está no serviço de instalação do ar condicionado.	Jeferso Setor: None - REI-CGI
Lad DES. INSTITUCIONAL		
💼 extensão	Esta solução já foi utilizada para resolver:         Média de avaliações desta solução:           1 chamados         5,0	Thiago Dutra Remover Setor: None - REITORIA
PESQUISA		Email: thiago.dutra@ifg.edu.br
	Configuração de Controle Remoto do Ar-Condicionado Ver Solução Controle remoto l'Clique sobre os botões para conhecer suas funcionalidades.  Esta solução já foi utilizada para resolver: Canamados	<ul> <li>Requisitante</li> <li>Renata Cavalcante</li> <li>Cavale Service / None - RELCCI</li> <li>Email: renata paula@ifg adu br</li> <li>+ Aberto Por</li> </ul>
	Resolver Chamado	ZRe₁ Renata Cavalcante Cavalc <sub>Setor:</sub> None - REI-CGI
	Observação: Será oriado um comentário com esta observação. Alterar para Resolvido	Email: renata paula@ifg.edu.br

Figura 6: Tela de detalhamento do Chamado

- O botão "Outras Opções" da Figura 5, permite:
  - o Atribuir o Chamado para outro Atendente;
  - o Adicionar Tags para facilitar a identificação do mesmo;
  - o Reclassificar o Chamado, alterando o Serviço, o Câmpus ou o Centro de Atendimento;
  - o Adicionar outros interessados no Chamado;
  - Visualizar Chamados semelhantes, que tenham sido resolvidos para o mesmo tipo de Serviço;
  - o Visualizar outros Chamados do usuário interessado.
- Alterar a situação do Chamado para Suspenso, clicando no botão laranja "Suspender";
- Alterar a situação do Chamado para Cancelado, clicando no botão vermelho "Cancelar". Quando o Atendente desejar resolver algum Chamado, cuja solução ainda não esteja cadastrada na Base de Conhecimento, é necessário que algum usuário com permissão de "Publicador da Base de Conhecimento" escreva a solução anteriormente. Para isso, o usuário deve acessar o menu Central de Serviços -> Bases de Conhecimento e a tela da Figura 7 será exibida. Para o cadastro são solicitados os seguintes campos:
  - Área de Serviço;



- Título da solução;
- Resumo da solução;
- Texto explicativo da solução,
- Tags;
- Visibilidade da solução, que pode ser Privada (artigos visíveis a todos os Atendentes da Central de Serviços), Sigilosa (restringe os artigos apenas a determinados Grupos de Serviços) e Pública (artigos visíveis a todos os Atendentes da Central de Serviços e na área de "Perguntas Frequentes");
- Caso a solução deva ser restrita a algum(ns) serviço(s), mantenha pressionado o "Control", ou "Command" no Mac, para selecionar mais de uma opção de Serviços na lista. Não selecione nenhuma opção para exibir esta Base de Conhecimento em todos os Serviços;
- Anexos.



## MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE GOIÁS DIRETORIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO - REITORIA

suap 🔳 Inicio - Bases	de Conhecimento > Adicionar Base de Conhecimento		
Adicio	nar Base de Conhecimento		Ajuda
Dados G	rais		
Q Buscar Item de Menu Are	a do Serviço: •		
	Título:		
CESTAO DE PESSOAS	Resumo: *		
E CENTRAL DE SERVIÇOS			
Deshboard			
Perguntas Frequentes	4		) <i>4</i>
Bases de Conhecimento	Salurão		
Chamados	Fonte - Ta B I U S X, X <sup>i</sup> I <sub>X</sub> A- D		
Abrir Chamado Meus Chamados			
Indicadores			
> Cadastros			
고 TEC. DA INFORMAÇÃO			
i extensão			
ATIVIDADES ESTUDANTIS			
PESQUISA			
COMUNICAÇÃO SOCIAL			
G⊭ SAIR			
	lags:		
Visibilida	de		
	Visibilidade:* Privada •		
	Sigliosa: restringe os artigos apenas a determinados Grupos de Atendimento; Privada: artigos visiveis a todos os atendentes da Central de Serviços; Doblica entres universidas de des atendentes da Central de Serviços;	In Dama and an Empirical Ann	
	<ul> <li>www.at ar ugos visives a cours os acenciences ca cencial de serviços e na area.</li> <li>Mão relaciona participar porte nara acibir arta bara da centralimente en tenter.</li> </ul>	ne regeneration equilities.	ratacionar main da uma on So
Restring	r aos Serviços:	er en reçor, memorine pressionado o "Controlo", ou "Contriband" no Mac, para	системники ники числи муруни.
	Disponíveis	Filtro	Escolhido(S)
	Abastecimento e Acomodação   Abastecimento de pagel Toslha/HigiÁnic		A
	Apoio a Reuniões e Eventos   Disponibilizar Café		
	Ar-Condicionado   Ajustar configuração do controle Ar-Condicionado   Aparelho não refrigerando	Escolher	
	Ar-Condicionado   Vazamento de água no aparelho	Remover	
	Energia Elétrica   Adaptar tomada Energia Elétrica   Isolamento facão	*	
	Escolher todos		Remover todos
Anexos Anexo: #1			
	Anexo: Escolher arquivo Nenhum arquivo selecionado		
Adicionar ou	tro(a) Anexo		
Salvar	Salvar e adicionar outro(a) Salvar e continuar editando		
			Jacobiele 🕴 Wenne die ode
			unbuum   robo on bis

Figura 7 - Tela de cadastro da Base de Conhecimento

Depois que o Atendente resolve o Chamado o usuário solicitante ou o Responsável pelo Grupo de Atendimento podem **Fechar** ou **Reabrir** o mesmo de acordo com a sua satisfação da solução indicada. Caso o usuário clique no Botão Fechar, ele será direcionado para uma nova tela onde será solicitada uma nota de 1 a 5 de acordo com a satisfação da solução e se quiser pode também deixar um comentário. Caso o usuário clique no botão Reabrir, ele será direcionado para uma nova tela onde será solicitada uma observação relatando o motivo do Chamado estar sendo reaberto.