



**MANUAL DE  
ABERTURA DE CHAMADO  
TI - CFMV - 2014.**

## **1. Introdução**

Bem vindo ao manual de instruções do sistema de HelpDesk, solução desenvolvida e implementada pela AGETI - Area de Gestão de Tecnologia da Informação do CFMV. O objetivo deste manual, elaborado de forma simples e objetiva a você, é deixá-lo familiarizado com as funcionalidades da nova ferramenta do Conselho.

O sistema de HelpDesk tem como principal meta tornar mais fácil a execução de demandas das áreas do conselho direcionadas à AGETI, tanto da parte de suporte técnico quanto da parte de manutenção de sistemas já existentes.

Outra meta que está em segundo plano do sistema de HelpDesk é prover informações estratégicas para a AGETI sobre futuras melhorias da área de TI, tanto para a aquisição de novos materiais e equipamentos quanto na forma de atender as demandas do Conselho.

## **2. Acessando o sistema**

Para acessar o sistema de HelpDesk é necessário informar um usuário e senha que já estão previamente cadastrados no sistema.

**Sistema de abertura de chamados**

Este é o painel de administração de chamados. Informe login e senha para ter acesso ao sistema. Caso não tenha registro ou permissão para acesso entre em contato com o administrador do sistema, Daniel Trindade no ramal 0410.

**Identificação de usuário**

Informe usuário e senha para acessar o sistema.

Usuário

Senha

Conselho Federal de Medicina Veterinária - Todos os direitos reservados  
Área de Gestão de Tecnologia da Informação

Figura - Tela de login

Após informar o nome de usuário e a senha, clique no botão entrar. Se os dados estiverem correto e você não estiver desativado será redirecionado para a tela inicial do sistema.

Neste sistema os usuários são separados por três perfis gerenciais diferentes:

- (i) Super Administrador,
- (ii) Administrador e
- (iii) Usuário.

Cada perfil tem atribuições e permissões compatíveis com suas funções no sistema. O perfil principal do sistema é o Super Administrador que tem acesso a todos os recursos do sistema de HelpDesk. O perfil secundário é o de Administrador que tem amplos poderes sobre o sistema, mas limitado se comparado ao Super Administrador. Estes dois são específicos da Área de TI.

Todos os outros Colaboradores do CFMV usarão o perfil **Usuário**, que podem cadastrar suas chamadas e acompanhá-las, ao mesmo tempo.

### 3. Conhecendo a tela inicial

Após efetuar o acesso ao sistema, você será redirecionado para a tela inicial. Observe a imagem abaixo:



Figura - Tela inicial

Esta é a tela inicial do sistema de HelpDesk, ou também pode ser chamada de área de trabalho do usuário; no topo possui um menu com os seguintes itens: Home, Chamados, Áreas, Classes, Pesquisa e Usuários.

- **Home:** Tela inicial do sistema.
- **Chamados:** Exibe a relação de chamados que foram abertos pelo usuário que está logado. São de 2 (dois) tipos: os "chamados em aberto" e os "chamados finalizados".
- **Áreas:** Exibe a relação de áreas do conselho. Esta opção do menu está disponível apenas para o usuário que tem o perfil "Super Administrador".
- **Classes:** Exibe as classes de chamados. Esta opção está visível apenas para os usuários que possuem o perfil "Super Administrador".
- **Pesquisa:** Permite a pesquisa de demandas pelo seu número de ordem.
- **Usuários:** Exibe uma lista de usuários cadastrados no sistema. Esta opção está disponível apenas para usuários que possui perfil "Super Administrador".

#### 4. Acompanhando Chamados

Para acompanhar os chamados que foram abertos por você, clique na opção **Chamados** do menu inicial. Será exibida uma janela como esta da imagem.

**Lista de chamados**

Visualize a lista de chamados ou clique em "Novo chamado" para criar um novo chamado.

[Nova chamado](#)

Chamados em aberto Chamados finalizados

Nº	DEMANDANTE	TIPO	TÍTULO	SITUAÇÃO	OPÇÃO
18	TALIANDERSON DIAS	HARDWARE	IMPRESSORA COM DEFEITO	EM ANÁLISE	Ação
23	Roberto Junior	HARDWARE	NOVO CHAMADO DE HARDWARE	AGUARDANDO ANÁLISE	Ação
12	Carlos Pontes	SUPORTE	MONITORAR INTERNET	EM ANÁLISE	Ação
19	Roberto Junior	SOFTWARE	MEU EMAIL NÃO FUNCIONA	AGUARDANDO ANÁLISE	Ação
20	Talita de Oliveira Machado	SOFTWARE	SOLICITAÇÃO DE SOFTWARE	CANCELADO	Ação
17	TALIANDERSON DIAS	SUPORTE	novo chamado	EM ANÁLISE	Ação
21	TALIANDERSON DIAS	SUPORTE	TÍTULO DO CHAMADO	AGUARDANDO ANÁLISE	Ação
13	Roberto Junior	SOFTWARE	ALTERAR TELA DE LOGIN	CANCELADO	Ação
14	Roberto Junior	HARDWARE	IMPRESSORA COM DEFEITO	EM ANÁLISE	Ação
16	Carlos Pontes	SUPORTE	MEU EMAIL NÃO FUNCIONA	AGUARDANDO ANÁLISE	Ação
15	TALIANDERSON DIAS	ALTERAR FUNCIONALIDADE	MEU EMAIL NÃO FUNCIONA	EM ANÁLISE	Ação

Conselho Federal de Medicina Veterinária - Todos os direitos reservados  
Área de Gestão de Tecnologia da Informação

Figura - Tela de chamados

Os chamados são separados em 2 (duas) categoria: "em aberto" e "finalizados". Na aba "Chamados em aberto" você pode visualizar os chamados que estão em fase de análise, cancelados, em análise ou em andamento. Na tabela dos chamados são exibidas as seguintes colunas: Nº, Demandante, Tipo, Título, Situação e Opções.

- **Nº**: número de ordem do chamado. Cada chamado recebe um número sequencial na hora do cadastro.
- **Demandante**: usuário que abriu o chamado.
- **Tipo**: refere-se ao tipo de chamado.

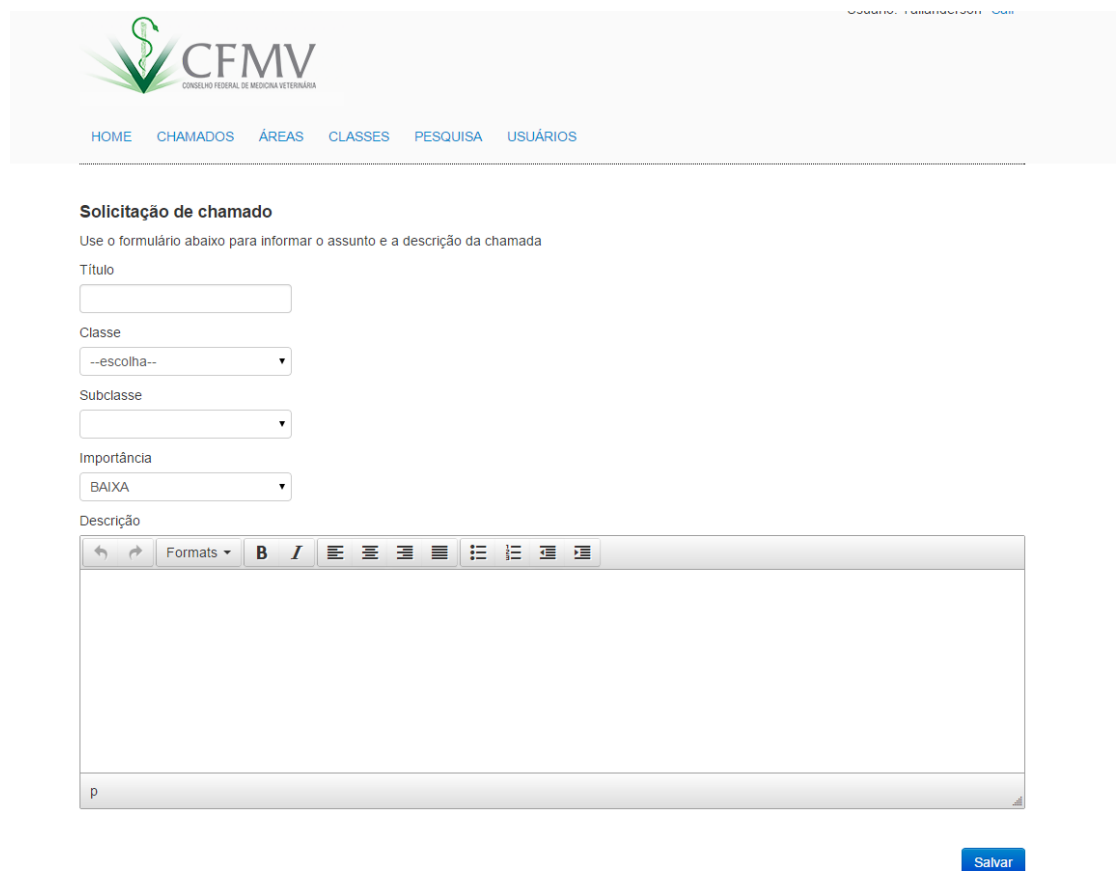
- **Título:** Título do chamado, informado pelo usuário na hora do cadastro. As bandeiras vermelhas, laranjas e verdes indicam o nível de importância do chamado.

Os que possuem **bandeira vermelha** são de alta prioridade e são classificados como os primeiros da lista. Em seguida vem os chamados com prioridade média, sendo indicados com a **bandeira laranja** e por ultimo os chamados que não tem muita prioridade (**bandeira verde**) se comparados aos dois tipos anteriores.

- **Situação:** indica a situação do chamado na AGETI.
- **Opção:** opções sobre o chamado.

## 5. Cadastrar novo chamado

Para cadastrar um novo chamado, clique em **chamados** do menu inicial. No lado direito superior da tabela de chamados tem um botão azul com o título "**Novo chamado**". Ao clicar no botão o sistema irá exibir um formulário como o da imagem a baixo.



**Solicitação de chamado**

Use o formulário abaixo para informar o assunto e a descrição da chamada

Título

Classe

Subclasse

Importância

Descrição  

↶ ↷ Formats B I ☰ ☷ ☰ ☷ ☰ ☷ ☰ ☷ ☰ ☷

p

[Salvar](#)

Em título, informe um título para o chamado. **Por exemplo:** "Monitor Falhando". Em classe, informe em qual classe o seu chamado se encaixa. E em subclasse, escolha uma subclasse correspondente.

Em importância, informe o nível de prioridade que você deseja que a AGETI dê ao seu chamado. Em descrição informe os motivos do seu chamado. Em seguida clique no botão "Salvar". **Pronto!** O seu chamado será enviado à AGETI.

## 6. Interações do chamado

O sistema dispõe de uma área de interações entre o usuário que abriu o chamado e a equipe da AGETI.

Para iniciar uma interação você deve ir na opção **chamados** do menu inicial. Escolha o chamado em que você deseja iniciar uma interação e clique sobre o botão **ação** da coluna "Opção". Observe a imagem abaixo.

**Lista de chamados**

Visualize a lista de chamados ou clique em "Novo chamado" para criar um novo chamado.

**Novo chamado**

Chamados em aberto Chamados finalizados

N°	DEMANDANTE	TIPO	TÍTULO	SITUAÇÃO	OPÇÃO
18	TALIANDERSON DIAS	HARDWARE	IMPRESSORA COM DEFEITO	EM ANÁLISE	Ação
23	Roberto Junior	HARDWARE	NOVO CHAMADO DE HARDWARE	AGUARDANDO ANÁLISE	Ação
12	Carlos Pontes	SUORTE	MONITORAR INTERNET	EM ANÁLISE	Ação
19	Roberto Junior	SOFTWARE	MEU EMAIL NÃO FUNCIONA	AGUARDANDO ANÁLISE	Ação
20	Talita de Oliveira Machado	SOFTWARE	SOLICITAÇÃO DE SOFTWARE	CANCELADO	Ação
17	TALIANDERSON DIAS	SUORTE	novo chamado	EM ANÁLISE	Ação
21	TALIANDERSON DIAS	SUORTE	TÍTULO DO CHAMADO	AGUARDANDO ANÁLISE	Ação
13	Roberto Junior	SOFTWARE	ALTERAR TELA DE LOGIN	CANCELADO	Ação
14	Roberto Junior	HARDWARE	IMPRESSORA COM DEFEITO	EM ANÁLISE	Ação
16	Carlos Pontes	SUORTE	MEU EMAIL NÃO FUNCIONA	AGUARDANDO ANÁLISE	Ação
15	TALIANDERSON DIAS	ALTERAR FUNCIONALIDADE	MEU EMAIL NÃO FUNCIONA	EM ANÁLISE	Ação

Conselho Federal de Medicina Veterinária - Todos os direitos reservados  
Área de Gestão de Tecnologia da Informação

Figura Como iniciar uma interação

Ao clicar no botão "Ação" o sistema vai exibir uma lista de opções. Escolha a opção "Interações". O sistema vai redirecioná-lo para a janela de interações.

A janela "interações" é uma área semelhante a um fórum onde é possível tirar dúvidas ou encaminhar informações que os usuários considerarem importantes.

Na opção de interações também possui uma área de avaliação do chamado. Você pode informar o que achou do atendimento daquele chamando e informar as razões da sua avaliação. Observe na imagem abaixo a tela de interações.

<b>Número da demanda:</b>	{numero da demanda}		
<b>Título:</b>	IMPRESSORA COM DEFEITO	<b>Área:</b>	{area da demanda}
<b>Data da solicitação:</b>	{data}	<b>Situação:</b>	6
<b>Classe:</b>	1	<b>Subclasse:</b>	1
<b>Descrição:</b>	564		
<b>Considerações:</b>			
<b>Avaliação:</b>	<div> <input type="radio"/> RUIM <input checked="" type="radio"/> REGULAR <input type="radio"/> BOM <input type="radio"/> OTIMO </div> <div> <span>↶</span> <span>↷</span> <span>Formats ▾</span> <b>B</b> <i>I</i> <span>☰</span> <span>☷</span> <span>☷</span> <span>☷</span> <span>☰</span> <span>☷</span> <span>☷</span> <span>☷</span> </div> <div>testeteste</div> <div>p</div> <div><b>Avaliar</b></div>		

<b>Interação N° 28</b>	
<b>Usuário:</b>	Marcos Paulo
<b>Data:</b>	14/10/2014 às 13:49:00
<b>Texto:</b>	teste
<b>Interação N° 38</b>	
<b>Usuário:</b>	Tallanderson
<b>Data:</b>	20/10/2014 às 09:26:00
<b>Texto:</b>	teste
<div> <span>↶</span> <span>↷</span> <span>Formats ▾</span> <b>B</b> <i>I</i> <span>☰</span> <span>☷</span> <span>☷</span> <span>☷</span> <span>☰</span> <span>☷</span> <span>☷</span> <span>☷</span> </div> <div>p</div>	

Enviar

**Equipe TI**  
**CFMV**