



# Sistema de **A**tendimento a **C**hamados e **S**uporte

Versão 1.0

Guia Rápido do Usuário

# SUMÁRIO

SUMÁRIO	2
1 – APRESENTAÇÃO	3
2 – ACESSANDO O SACS	4
3 – ABRINDO UM CHAMADO	5
4 – CONSULTA AOS CHAMADOS ABERTOS	7
5 – ACRESCENTANDO INFORMAÇÕES A UM CHAMADO	8
6 – SAINDO DO SACS	9
7 – DÚVIDAS / FAQ	10

## 1 – APRESENTAÇÃO

O **SACS** (**S**istema de **A**companhamento de **C**hamados e **S**uporte) é um aplicativo resultante do trabalho de customização realizado a partir do aplicativo chamado GLPI (*Gestão Livre de Parque de Informática* – <http://www.glpi-project.org>), seguindo as especificações definidas pela Diretoria de TI para atender as necessidades operacionais do Instituto Federal do Rio Grande do Sul – Câmpus Porto Alegre.

O SACS tem como funções:

- a abertura de chamados de suporte por área de competência;
- o envio automático de e-mail para as áreas responsáveis;
- o acompanhamento do processo de atendimento das ocorrências;
- o encerramento das ocorrências;
- o controle de dependências para o andamento do chamado;
- a base de conhecimento e consultas personalizadas.

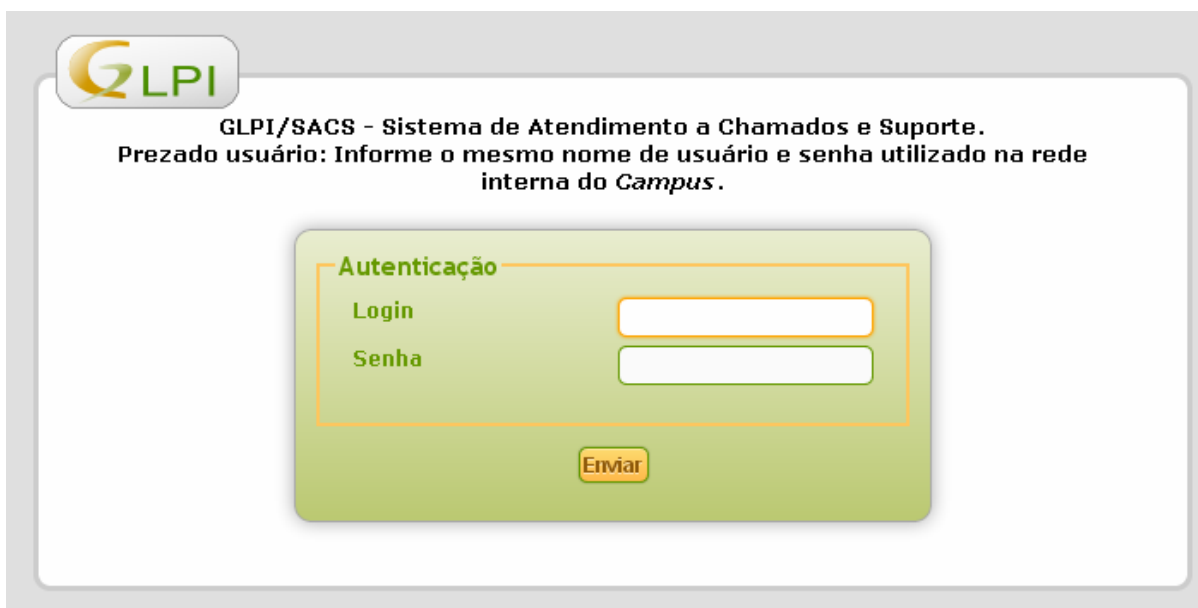
Este manual destina-se a auxiliar os usuários na correta abertura de chamados para os serviços relacionados à tecnologia da informação (TI), infraestrutura e projetos e obras do câmpus.

## 2 – ACESSANDO O SACS

Para acessar o SACS, digite no navegador o endereço: <https://sacs.poa.ifrs.edu.br/>, ou clique no link “SACS / Suporte”, localizado na aba Sistemas da página inicial do site do Câmpus.

Informe o **usuário** e a **senha** para login.

- **Usuário:** Digite o nome do usuário (o mesmo usuário usado para acessar a rede do câmpus).
- **Senha:** Digite a senha (a mesma senha usada para acessar a rede do câmpus).



**GLPI**

**GLPI/SACS - Sistema de Atendimento a Chamados e Suporte.**  
Prezado usuário: Informe o mesmo nome de usuário e senha utilizado na rede interna do *Câmpus*.

**Autenticação**

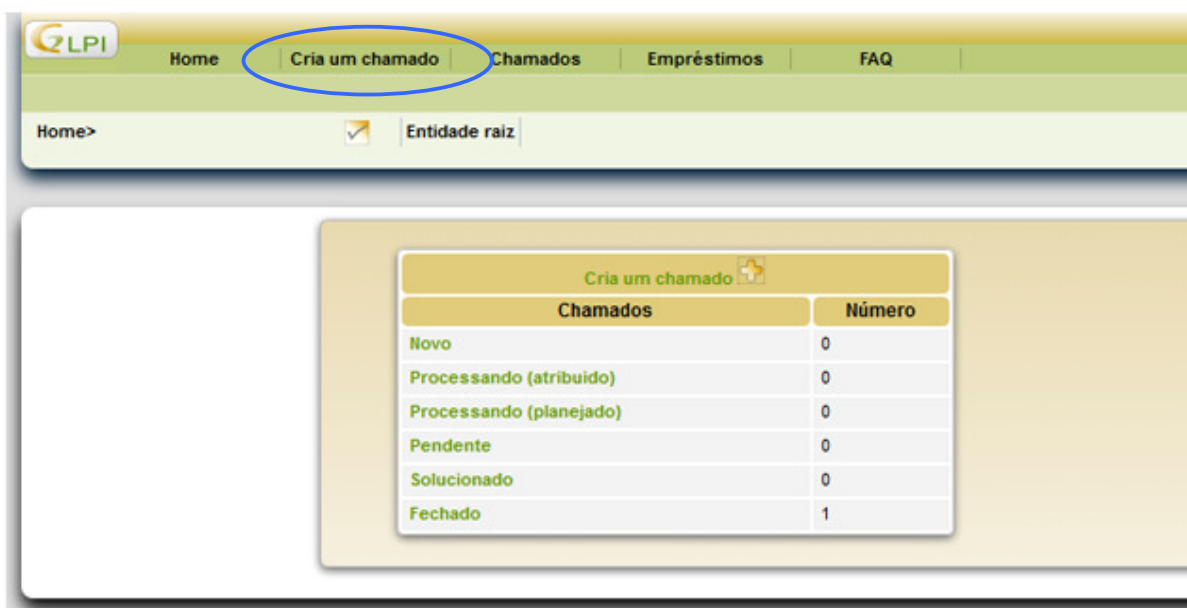
Login

Senha

**Enviar**

### 3 – ABRINDO UM CHAMADO

Após efetuar login no sistema, o usuário é direcionado para a página de descrição do problema ou incidente. No menu superior da tela, clique na opção “Cria um Chamado”.



The screenshot shows the SACS system interface. At the top, there is a navigation menu with the following items: Home, Cria um chamado (circled in blue), Chamados, Empréstimos, and FAQ. Below the menu, there is a sub-menu with a checkmark icon and the text 'Entidade raiz'. The main content area displays a table titled 'Cria um chamado' with a plus icon. The table has two columns: 'Chamados' and 'Número'.

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

Na tela do novo chamado, preencha os campos solicitados.

The screenshot shows a web form for reporting an incident or request. At the top, the user's name is 'nisia Nisia Gomes Fischer' and their email is 'nisia.fischer@poa.ifrs.edu.br'. The form is titled 'Descreva o incidente ou a requisição'. It contains several dropdown menus: 'Tipo' (Incidente), 'Categoria' (empty), 'Urgência' (Média), and 'Localização' (empty). There is a text input field for 'Título' and a large text area for 'Descrição'. At the bottom, there is a file upload section with a button 'Escolher arquivo' and the text 'Nenhum arquivo selecionado'. A yellow button 'Enviar mensagem' is located at the bottom right of the form.

É importante preencher todos os campos do formulário de forma clara e objetiva, favorecendo assim um atendimento rápido e eficiente. Segue abaixo o detalhamento dos campos solicitados:


- **Acompanhar por e-mail:** Selecione “sim” para ser informado por e-mail sobre todas as ações realizadas na solicitação.
- **Tipo:** informe se trata-se de um incidente ou uma requisição.
- **Categoria:** defina o setor que você quer contactar para atender o seu chamado. Uma lista pré-definida de áreas aparecerá e o usuário deverá escolher a que melhor se enquadre ao tipo de chamado.
- **Urgência:** informe a prioridade do atendimento. O valor padrão é “Média”. Para um chamado que não seja tão crítico, selecione “Baixa” ou “Muito baixa”. Caso contrário, selecione “Alta” ou “Muito alta”. Este item poderá ser alterado mediante avaliação do moderador do sistema.
- **Localização:** defina onde está localizado o problema.

- **Título:** crie um título para o seu chamado. Utilize um título ligado ao incidente ou solicitação. Nunca utilize títulos como “Socorro”, “Ajuda” ou outro que não identifique o chamado a ser solucionado.
- **Descrição:** Descreva detalhadamente, de maneira clara e objetiva, qual o motivo da abertura do chamado, informando ainda o número da sala, se houver mais de uma na localização informada acima.
- **Anexo:** É possível ainda (e aconselhável em alguns casos) enviar arquivos em anexo que possam auxiliar no atendimento. Clique sobre “Escolher arquivo” e selecione um arquivo na janela do Windows.

Ao final, clique no botão “Enviar mensagem” para submeter o chamado ao atendimento. Se todos os campos foram preenchidos corretamente, a tela seguinte informará que o chamado foi registrado e que o atendimento está em progresso.

## 4 – CONSULTA AOS CHAMADOS ABERTOS

Para visualizar os chamados abertos pelo seu usuário, clicar sobre a opção “Chamados”, conforme indicado pela figura abaixo.



A captura de tela mostra a interface do usuário do GLPI. No topo, há uma barra de navegação com os links: Home, Cria um chamado, Chamados (destacado com um círculo azul), Empréstimos e FAQ. Abaixo, há uma barra de ferramentas com o ícone de Home e o campo 'Entidade raiz'. O conteúdo principal da página exibe uma caixa de diálogo com o título 'Cria um chamado' e um ícone de adição. Dentro desta caixa, há uma tabela com o seguinte conteúdo:

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

A página dos chamados exibe algumas informações detalhadas, como a identificação do chamado, título, status, última atualização, data de abertura, prioridade, requerente, categoria e data de vencimento. Uma tela de visualização de um chamado é mostrada na imagem abaixo.

ID	Título	Status	Última atualização	Data de abertura	Prioridade	Requerente	Técnico	Categoria	Data de vencimento
23	Troca de lâmpada 7º andar	Processando (atribuído)	17-04-2014 11:21	17-04-2014 11:21	Média	nisia Nisia Gomes Fischer		Infraestrutura	--
22	SUAP	Novo	16-04-2014 13:41	16-04-2014 13:41	Média	nisia Nisia Gomes Fischer		Sistemas e Serviços de TI	--






## 5 – ACRESCENTANDO INFORMAÇÕES A UM CHAMADO

Na página de chamados, clique sobre o título do chamado para visualizar detalhes do mesmo e acrescentar informações adicionais. A figura abaixo exibe a tela detalhada do chamado.

Acompanhamentos				Tarefas	Solução	Estatísticas	Documentos	Histórico (4)	Todos
<b>Chamado - ID: 23</b>									
<b>Data de abertura</b>	17-04-2014 11:21			<b>Data de vencimento</b>					
<b>Por</b>	nisia Nisia Gomes Fischer			<b>Última atualização</b>	17-04-2014 11:21 por nisia Nisia Gomes Fischer				
<b>Tipo</b>	Incidente			<b>Categoria*</b>	Infraestrutura				
<b>Status</b>	Processando (atribuído)			<b>Origem da requisição</b>	SACS				
<b>Urgência*</b>	Média			<b>Aprovação</b>	Não está sujeita a aprovação				
<b>Impacto</b>	Médio								
<b>Prioridade</b>	Média			<b>Localização*</b>	Diretoria de TI				
<b>Ator</b>	<b>Requerente</b> nisia Nisia Gomes Fischer			<b>Observador</b> Jose			<b>Atribuído para</b> Infraestrutura		
<b>Título</b>	Troca de lâmpada 7º andar								
<b>Descrição*</b>	Solicito a troca de lâmpada na sala 722, no 7º andar.								
documento associado: 0				<b>Chamados relacionados</b>					
<a href="#">Adicionar um novo acompanhamento</a>									
Nenhum acompanhamento para este chamado.									



Para acrescentar informações adicionais a um chamado, clique sobre “Adicionar um novo acompanhamento” (destacado na figura acima), localizado na página dos detalhes. Preencher o campo “Descrição” que aparecerá em seguida e clicar em “Adicionar”.

Chamado - ID: 23			
<b>Data de abertura</b>	17-04-2014 11:21	<b>Data de vencimento</b>	
<b>Por</b>	nisia Nisia Gomes Fischer	<b>Última atualização</b>	17-04-2014 11:38 por nisia Nisia Gomes Fischer
<b>Tipo</b>	Incidente	<b>Categoria*</b>	Infraestrutura
<b>Status</b>	Processando (atribuído)	<b>Origem da requisição</b>	SACS
<b>Urgência*</b>	Média	<b>Aprovação</b>	Não está sujeita a aprovação
<b>Impacto</b>	Médio		
<b>Prioridade</b>	Média	<b>Localização*</b>	Diretoria de TI
<b>Ator</b>	<b>Requerente</b>	<b>Observador</b>	<b>Atribuído para</b>
	 nisia Nisia Gomes Fischer 	 Jose 	 Infraestrutura - 
<b>Título</b>	Troca de lâmpada 7º andar		
<b>Descrição*</b>	Solicito a troca de lâmpada na sala 722, no 7º andar.		
	<b>documento associado: 0</b>	<b>Chamados relacionados</b>	
<b>Novo item</b>			
Descrição	<input type="text"/>		
	<b>Adicionar</b>		

## 6 – SAINDO DO SACS

Para sair do sistema, clique sobre “Sair”, localizado no lado superior direito da página. É de extrema importância que, logo após a abertura de chamado, o sistema seja fechado devido a questões de segurança.



## **7 – DÚVIDAS / FAQ**

Em caso de dúvidas ou maiores esclarecimentos sobre a utilização do SACS do IFRS – Câmpus Porto Alegre, envie e-mail para [dti@poa.ifrs.edu.br](mailto:dti@poa.ifrs.edu.br).

No FAQ que está disponível na tela do sistema, ficarão as dúvidas frequentes dos usuários, assim como manuais e dicas em geral.