



**UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO
ASSESSORIA DE POLÍTICAS DE GESTÃO**

**Manual de procedimentos de abertura e acompanhamento de
chamadas no Sistema de Gestão de Demandas (SGD)**

Vitória, junho de 2014



**UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO
ASSESSORIA DE POLÍTICAS DE GESTÃO**

**Manual de procedimentos de abertura e acompanhamento de
chamados no Sistema de Gestão de Demandas (SGD) –
Manual do síndico**

Este manual detalha os procedimentos para a abertura de chamados por meio da utilização do sistema online SGD, desenvolvido pela UFES.

Vitória, junho de 2014



**UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO
ASSESSORIA DE POLÍTICAS DE GESTÃO**

Equipe de Gestão

Reitor

Reinaldo Centoducatte

Vice-reitora

Ethel Leonor Noia Maciel

Chefe de Gabinete

Edebrande Cavalieri

Prefeito Universitário

Renato Carlos Schwab Alves

Gerente de Manutenção Equipamentos e Edificações

Rosália Antunes Martins

Gerente de Obras

Francisco Caniçali Primo

Gerente de Planejamento Físico

Renata Cerqueira do Nascimento Salvalaio

Gerente de Segurança e Logística

Anival Luiz dos Santos

Gerente de Licitações e Contratos

Maria da Penha Ramos



**UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO
ASSESSORIA DE POLÍTICAS DE GESTÃO**

**Elaborado por
Assessoria de Políticas de Gestão**

**Assessor
Marcelo Rosa Pereira**

**Estagiários
Graciliano Alves da Costa Filho
José Tarcísio Malacarne**



**UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO
ASSESSORIA DE POLÍTICAS DE GESTÃO**

Lista de figuras

Figura 1 - Fluxograma do processo de abertura de chamados.....	8
Figura 2 - Tela de identificação.	9
Figura 3 - Resumo dos chamados do menu Home.	10
Figura 4 - Menu de abertura de chamados	12
Figura 5 - Botão "Chamados"	12
Figura 6 - Menu de acompanhamento de chamados.	13
Figura 7 - Menu de vinculação de chamados.....	13
Figura 8 - Menu de avaliação e aprovação do sistema.	14
Figura 9 - Menu de alteração de informações de identificação.	15
Figura 10 - Menu de personalização de padrões de exibição.	15



**UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO
ASSESSORIA DE POLÍTICAS DE GESTÃO**

SUMÁRIO

1. APRESENTAÇÃO	7
2. COMO ACESSAR O SISTEMA	9
3. COMO CRIAR UM CHAMADO.....	11
4. ACOMPANHAMENTO DE UM “CHAMADO”	12
5. COMO ABRIR UM CHAMADO COMPLEMENTAR.....	13
6. COMO AVALIAR E APROVAR O SERVIÇO DE UM CHAMADO	14
7. ALTERAÇÃO DE INFORMAÇÕES E PERSONALIZAÇÃO DO SISTEMA	14



UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO ASSESSORIA DE POLÍTICAS DE GESTÃO

1. APRESENTAÇÃO

O Manual de procedimentos de abertura e acompanhamento de chamadas no Sistema de Gestão de Demandas (SGD) visa estabelecer os procedimentos para a utilização do sistema SGD, bem como oferecer orientações práticas para os clientes do sistema nas tarefas envolvidas no processo de abertura de chamados.

O SGD se dirige para auxiliar os gestores no cumprimento pleno do papel da Gerência de Manutenção dentro da nova estrutura organizacional da UFES. Esta unidade é responsável pela gestão de toda a manutenção na UFES, inclusive das reformas na universidade.

Abaixo segue o fluxo de todo o processo de trabalho desde a abertura do chamado, passando pela execução do serviço até o pagamento do mesmo. O fluxograma apresentado tem finalidade pedagógica para auxiliar a compreensão de todo o processo pelos usuários do sistema.



UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO
ASSESSORIA DE POLÍTICAS DE GESTÃO

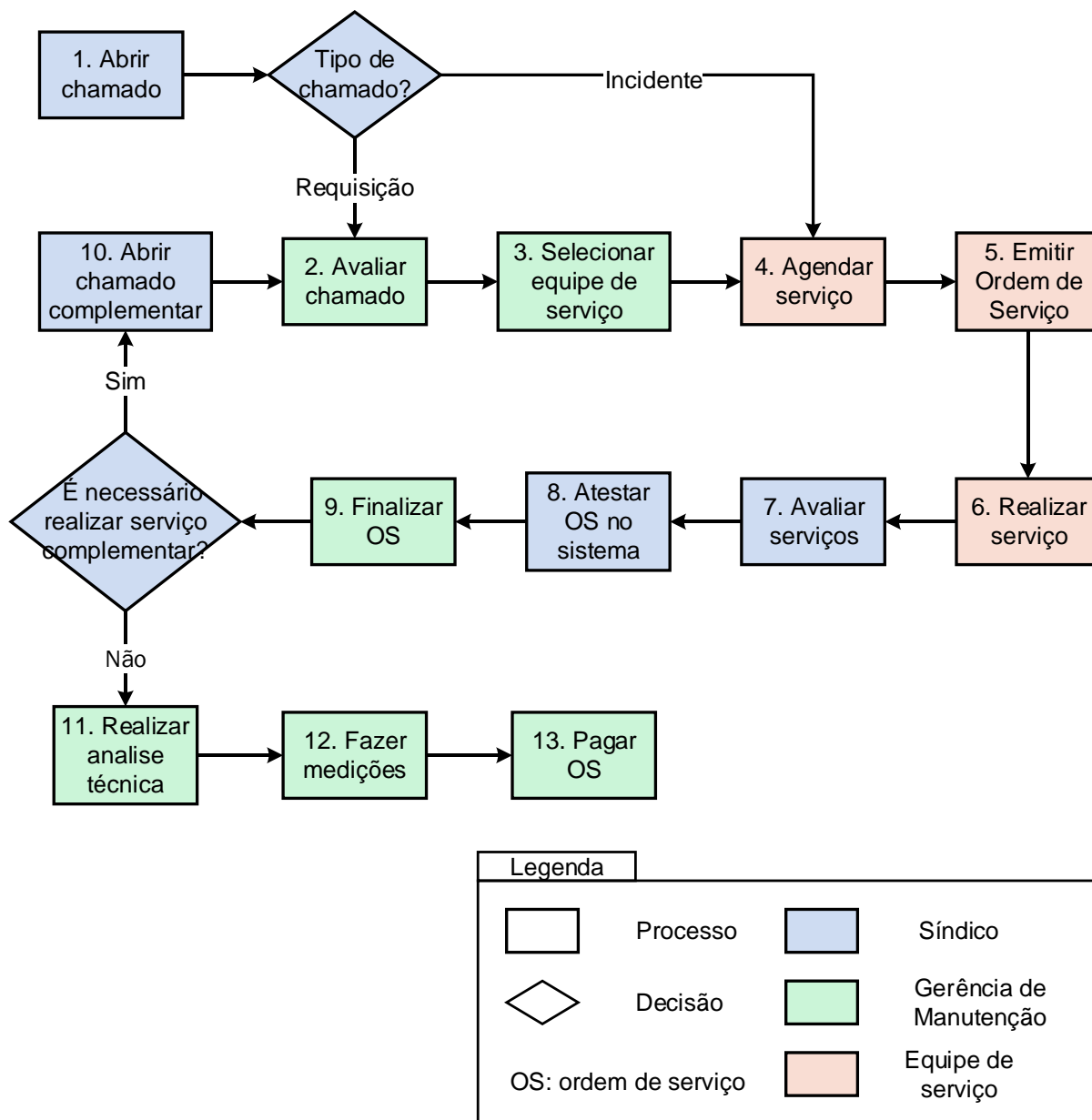


Figura 1 - Fluxograma do processo de abertura de chamados.



UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO ASSESSORIA DE POLÍTICAS DE GESTÃO

2. COMO ACESSAR O SISTEMA

Primeiramente, é necessário abrir um navegador Internet. A seguir, é necessário acessar o seguinte site web <http://sgd.ufes.br/>

A tela de identificação se abrirá:

A imagem mostra uma interface de autenticação com o título "Autenticação". Há dois campos de entrada: "Login" com o texto "sindico" e "Senha" com pontos para ocultar o conteúdo. Abaixo dos campos há um botão "Enviar" e um link "Esqueceu sua senha?".

Figura 2 - Tela de identificação.

Para acessar o sistema basta inserir a senha única da universidade. Cada servidor e aluno possui sua própria senha. Para obter esta senha, caso não tenha, é necessário acessar o site do Núcleo de Tecnologia da Informação e seguir as informações da página: <https://senha.ufes.br/>.

As funcionalidades do sistema são acessadas a partir da tela principal, composta pelo menu: Home, Criar um chamado, Chamados, FAQ (Perguntas mais frequentes), Preferências, Ajuda e pela tela de abertura de demandas.

Na tela "Home" é possível visualizar um resumo dos chamados feitos pelo cliente filtrados de acordo com o status de atendimento:

- "Novo": São aqueles abertos recentemente, que ainda não foram visualizados pelo fiscal do serviço.
- "Processando (atribuído)": São aqueles onde os fiscais, responsáveis pelo chamado na gerencia, o atribui para a empresa realizar.
- "Processando (planejado)": A empresa programa as ações a serem tomadas e define as datas para realização do chamado.



UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO ASSESSORIA DE POLÍTICAS DE GESTÃO

- “Pendente”: São aqueles que o prazo planejado para a execução da ação não é cumprido pela empresa.
- “Solucionado”: A empresa confirma que realizou o chamado.
- “Fechado”: O fiscal confirma a execução do chamado.
- “Excluído”: São aqueles cancelados por parte da gerência ou do solicitante.

Chamados	Número
Novo	4
Processando (atribuído)	1
Processando (planejado)	0
Pendente	0
Solucionado	2
Fechado	1
Excluído	14

Figura 3 - Resumo dos chamados do menu Home.

Ao clicar sobre é possível abrir um novo chamado



UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO ASSESSORIA DE POLÍTICAS DE GESTÃO

3. COMO CRIAR UM CHAMADO

Na tela “Criar um Chamado” é possível abrir um novo chamado através do preenchimento do formulário. É necessário observar que os campos “Urgência”, “Localização”, “Descrição” são de preenchimento obrigatório. A seguir uma breve descrição de cada campo:

- “Tipo” exhibe duas opções. A primeira é “Incidente”, esses são casos de extrema urgência, exemplo: quebra de cano, quebra de elevador com pessoas dentro, incêndio, etc. A segunda é “Requisição”, esses são serviços rotineiros que podem ser urgentes, mas não com prioridade menor que os tipos “Incidentes”.
- “Categoria” lista os tipos de serviços possíveis de serem atendidos, numa linguagem próxima a do usuário.
- “Urgência”, as opções “Muita baixa”, “Baixa”, “Média”, “Alta”, “Muito Alta” deve ser atribuída pelo usuário.
- “Localização” lista as opções lugares nos campi que devem ser atendidos pelos chamados.
- “Breve descrição” entre com o um resumo da demanda.
- “Descrição” devem ser as informações relativas à demanda.



UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO ASSESSORIA DE POLÍTICAS DE GESTÃO

GLPI Home Cria um chamado Chamados FAQ Preferências Ajuda Sair (SINDICO TESTE)

Home> Entidade raiz

Descreva o incidente ou a requisição (Entidade raiz)

Tipo: Incidente

Categoria: -----

Urgência*: Média

Me informe sobre as ações tomadas: Acompanhar por e-mail: Sim

E-mail: sindicoo.glpi@gmail.com

Localização*: -----

Breve descrição: [Empty text area]

CONTATO:
RAMAL/CEL:
SETOR:
SALA:

Descrição*: [Empty text area]

Arquivo (100 MB máx): [Upload button]

Chisissez un fichier | Aucun fichier choisi

Enviar mensagem

GLPI 3.84.4 Copyright (C) 2000-2014 by the INDEFNET Development Team.

Figura 4 - Menu de abertura de chamados

4. ACOMPANHAMENTO DE UM “CHAMADO”

Os chamados abertos pelo síndico podem ser visualizados com uma descrição analítica de cada um. Eles podem ser acessados através do botão “Chamados” na parte superior da tela.



Figura 5 - Botão "Chamados"

A visualização de chamados pode ser feita com filtros, ao escolher as opções desejadas (quadrado em vermelho), a seguir, clique em “Pesquisar”.



UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO ASSESSORIA DE POLÍTICAS DE GESTÃO

ID	Breve descrição	Status	Última atualização	Data de abertura	Prioridade	Requerente	Técnico	Categoria	Data de vencimento
40	SALA:123 REFERENCIA:122 TIPO :223 OBSERVAÇÕES:222	Processando (atribuído)	05-06-2014 11:34	05-06-2014 11:33	Alta	SINDICO TESTE	CEP MANUTENÇÃO PREDIAL	MANUTENÇÃO PREDIAL > ELÉTRICA > OUTROS SERVIÇOS EM REDE ELÉTRICA.	--

Figura 6 - Menu de acompanhamento de chamados.

É possível verificar detalhes de um chamado clicando diretamente no nome do mesmo.

5. COMO ABRIR UM CHAMADO COMPLEMENTAR

Caso a demanda necessite de serviços complementares ao serviço principal é possível abrir um chamado complementar. Crie um novo chamado e então acesse a tela de acompanhamento do mesmo. Feito isso, clique em “Documentos associados” e aparecerá a tela abaixo:

Nome	Entidade	Arquivo	Link web	Título	Tipo MIME	Data
------	----------	---------	----------	--------	-----------	------


Figura 7 - Menu de vinculação de chamados.

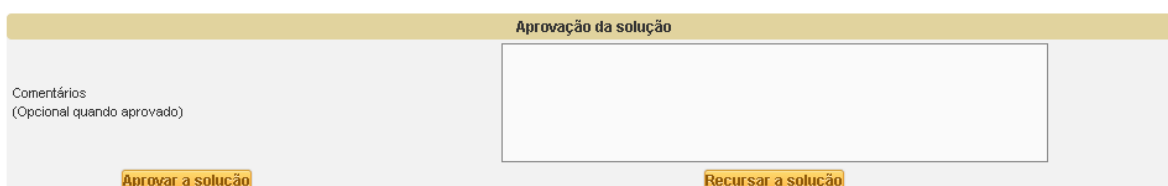
Selecione um chamado para vincular ao chamado complementar.



UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO ASSESSORIA DE POLÍTICAS DE GESTÃO

6. COMO AVALIAR E APROVAR O SERVIÇO DE UM CHAMADO

Após a equipe de serviço solucionar o chamado é necessário que o síndico avalie e ateste o serviço. Para atestar a realização de um serviço selecione o chamado correspondente no menu “Chamados” e então clique na aba “Soluções” . Na parte inferior da tela você entrará o sub menu “Aprovação da solução”.



Aprovação da solução

Comentários
(Opcional quando aprovado)

[Aprovar a solução](#) [Recusar a solução](#)

Figura 8 - Menu de avaliação e aprovação do sistema.

Para aprovar a solução basta clicar em “Aprovar a solução”. Caso o serviço não tenha solucionado o problema é possível recusar a solução clicando no botão de mesmo nome. No campo “Comentários” pode-se comentar o serviço, utilize este campo para avaliar o trabalho realizado pela referente equipe de serviço.

7. ALTERAÇÃO DE INFORMAÇÕES E PERSONALIZAÇÃO DO SISTEMA

No menu “Preferencias” é possível alterar informações pessoais e personalizar algumas características do sistema.

Para alterar as informações pessoais o síndico deve acessar a aba “Principal. Não é possível alterar a senha pessoal.

Obs: não é possível alterar a senha do síndico, pois esta é fornecida pelo sistema de cadastro único.



UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO ASSESSORIA DE POLÍTICAS DE GESTÃO

Principal **Personalização**

Login: SINDICO

Sobrenome	<input type="text" value="TESTE"/>	Senha	<input type="text"/>
Nome	<input type="text" value="SINDICO"/>	Confirmação da senha	<input type="text"/>
E-mails	<input type="text" value="sindico.gipi@gmail.com"/>	Política de segurança de senhas	Comprimento mínimo de senha: 8 Senha deve conter: Digito , Minúsculo , Maiúsculo , Símbolo
Celular :	<input type="text"/>	Idioma	<input type="text" value="Português do Brasil"/>
Telefone	<input type="text"/>		
Telefone 2	<input type="text"/>		
Localização	<input type="text"/>		

Figura 9 - Menu de alteração de informações de identificação.

Na aba “Personalização” os padrões relativos à exibição de dados no programa podem ser alterados.

Principal **Personalização**

Personalização

Idioma	<input type="text" value="Português do Brasil"/>	Formato da data	<input type="text" value="DD-MM-YYYY"/>
Resultados a serem exibidos por página	<input type="text" value="15"/>	Formato dos números	<input type="text" value="1 234,56"/>
		Ordem de exibição de sobrenome e nomes	<input type="text" value="Primeiro nome, sobrenome"/>
		Exibir contagens nas guias	<input type="text" value="Sim"/>
Notificações de minhas alterações	<input type="text" value="Sim"/>	Delimitador utilizado no CSV	<input type="text" value=";"/>

Chave de acesso remoto

Chave de acesso remoto Re-gerar

Avanços relacionados à data de vencimento

Cor de estado de OK	<input type="text" value="#06ff00"/>	Limite do estado de alerta	<input type="text" value="20"/> %
Cor de estado de Aviso	<input type="text" value="#ffb800"/>	Limite do estado crítico	<input type="text" value="5"/> %
Cor de estado Crítico	<input type="text" value="#ff0000"/>		

Figura 10 - Menu de personalização de padrões de exibição.

Alguns campos como “Chave de acesso” remoto não estão habilitados para uso.