

 <p>CFA Conselho Federal de Administração</p>	<p><i>TÍTULO</i></p> <h1 style="font-size: 1.5em; font-weight: bold;">MANUAL DE UTILIZAÇÃO PARA ATENDENTES SISTEMA GLPI</h1>	<p>CÓDIGO PPTI – MANATENDGLPI</p> <p>REVISÃO 18/10/2022</p> <p>PÁGINA 1</p>
---	--	--

Sumário

1.	ACESSANDO O SISTEMA	2
2.	TRIAGEM E FILA DE ATENDIMENTO	3
3.	RESOLUÇÃO DO CHAMADO	4
4.	OUTRAS FUNCIONALIDADES.....	11
5.	TAREFAS AGENDADAS E PLANEJAMENTO.....	12
6.	VISÕES GERÊNCIAIS.....	13
6.1	Home.....	13
6.2	Assistência > Chamados	14
6.3	Plug-ins > Painel	14
7.	REALIZANDO ABERTURA DE CHAMADOS	16

1. ACESSANDO O SISTEMA

O primeiro passo é acessar o endereço <http://glpi-asv.cfa.org.br>

Já na tela seguinte entre com seu usuário, e senha.

Caso não lembre ou não tenha uma senha favor entrar em contato com seu superior.



CFA
Conselho Federal de
Administração

Sistema de Chamados e Ocorrências do Sistema CFA/CRAs

Equipe CIN/CFA

Duvidas e Sugestões: suporte@cfa.org.br

Faça login para sua conta

Usuário

Senha

Origem de login

Lembrar de mim

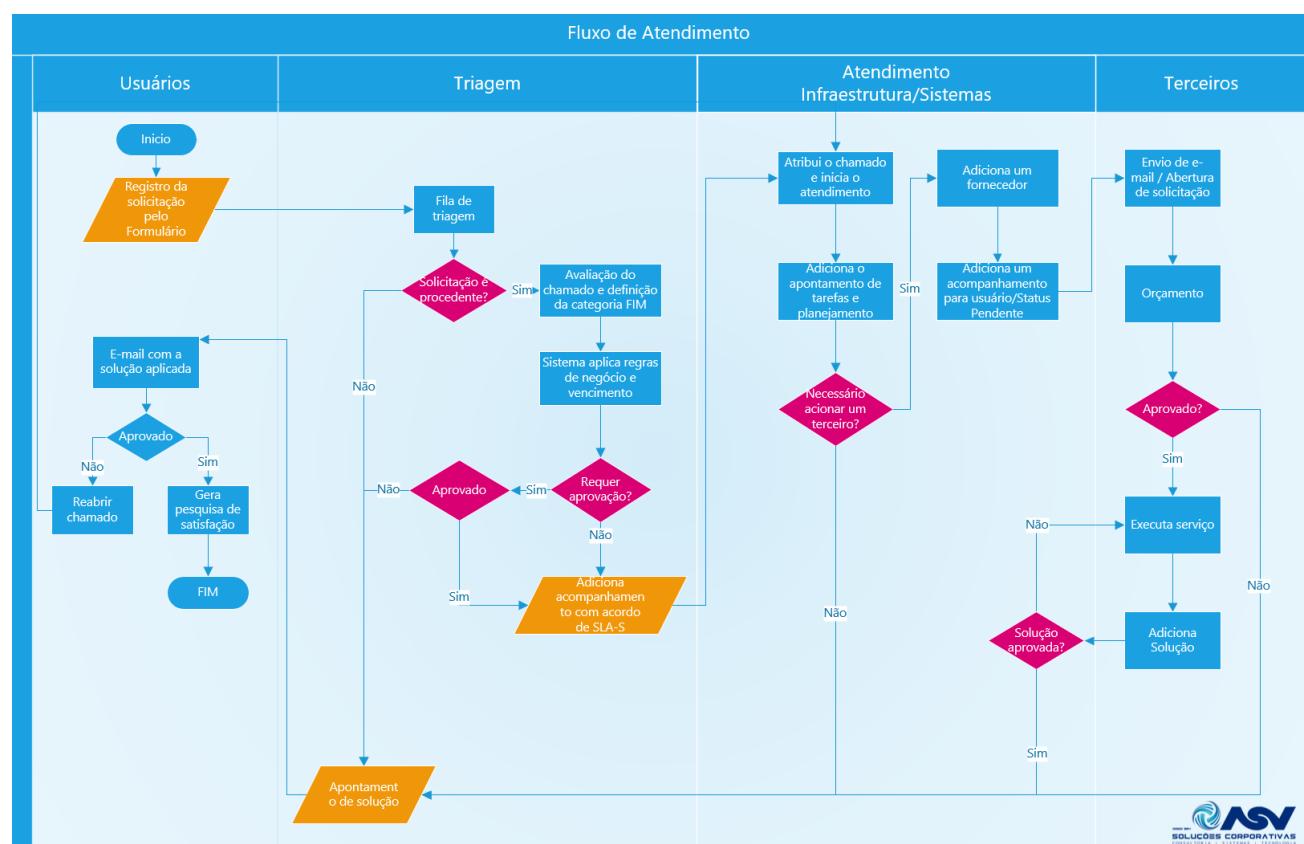
Entrar

2. TRIAGEM E FILA DE ATENDIMENTO

Sempre que o **Requerente (usuário)** abrir um chamado, este será encaminhado para fila de triagem com Status **Aguardando atendimento**.

Técnico que efetuar a triagem irá definir uma categoria específica e o sistema automaticamente com base nas regras de negócio estabelecidas, definirá: **Time responsável pelo atendimento, prioridade, SLA de Resposta e Solução**.

Em caso de terceiros envolvidos, técnico deve adicionar o **número do atendimento** do terceiro e o **fornecedor** para que o sistema altere a SLA de Solução. Segue abaixo fluxo de atendimento parametrizado no sistema:



3. RESOLUÇÃO DO CHAMADO

Para visualizar sua fila de atendimento, após o login no sistema, o Atendente deve se certificar que o perfil selecionado é **Atendente** no menu localizado na barra superior, conforme abaixo.

The screenshot shows the CFA system's navigation bar. On the right side, there is a dropdown menu labeled 'Atendente' with the sub-option 'Listrânea (estrutura de árvore)' and a green 'G' button. The rest of the navigation bar includes 'Home', 'Pesquisar...', and other system links.

Em seguida será possível visualizar a Fila de Atendimento disponível para o seus Grupos de Atendimento. Os chamados serão listados e a coluna de ordenação é definida pelo Atendente, basta clicar em cima da coluna desejada para ordenar conforme necessidade.

The screenshot shows the 'Chamados' list page. The left sidebar has 'Assistência' expanded, with 'Chamados' selected. The main area shows a table of tickets. A filter bar at the top is highlighted with a red box, showing 'Características - Status' set to 'é' and 'Não solucionado'. The table columns include ID, TÍTULO, ENTIDADE, STATUS, ÚLTIMA ATUALIZAÇÃO, DATA DE ABERTURA, PRIORIDADE, REQUERENTE - REQUERENTE, ATRIBUÍDO - TÉCNICO, CATEGORIA, and TEMPO PARA SOLUÇÃO. One ticket is highlighted with a red box: ID 1644, titled 'teste', from 'Conselho Federal de Administração' with status 'Novo'.

Também é possível configurar os filtros com as necessidades desejadas para visualizar os chamados de acordo com status, data de abertura, prioridades, termos específicos, entre outros.

The screenshot shows the 'Chamados' list page with a more complex search query. The filter bar now includes 'E' and 'Itens encontrados - contém' with the value 'infraestrutura'. The table shows one ticket: ID 1644, titled 'teste', from 'Conselho Federal de Administração' with status 'Novo'. The 'CATEGORIA' column shows 'INFRAESTRUTURA APlicações/SITES > Agendar Treinamento/orientação'. A red box highlights this category entry.



Outra opção prática é salvar suas pesquisas ao clicar na estrela. Para utilizar as pesquisas salvas clique na estrela no canto direito superior.

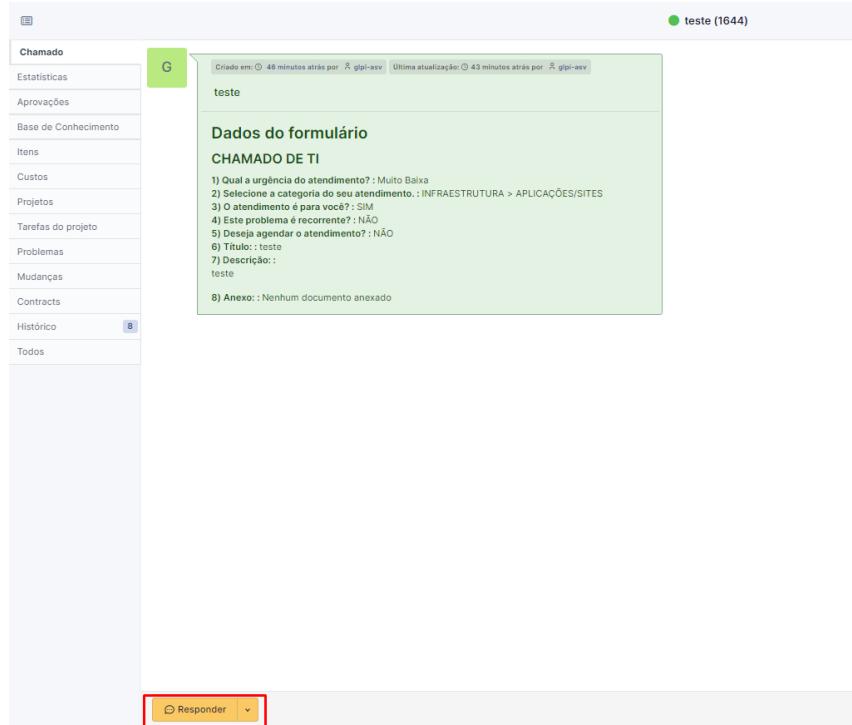
Para iniciar a resolução de um chamado clique no título. Na próxima tela será possível verificar as informações preenchidas pelo usuário no chamado: Título, descrição e categoria, bem como se estas informações condizem com a necessidade.

As informações do campo SLA de Resposta e SLA de Solução, contidas no chamado, são geradas automaticamente a partir do campo Categoria - selecionada pelo usuário/triagem - essas informações são baseadas no Catálogo de Serviços definido pelo Conselho Federal de Administração.

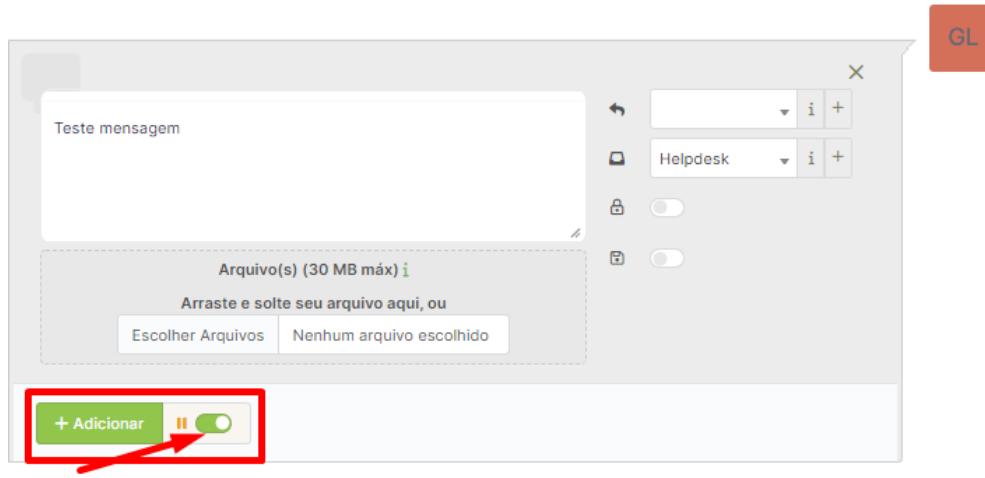
Para iniciar a atuação do Atendente no chamado, clique no ícone “Associar a mim mesmo”, conforme a tela a seguir:



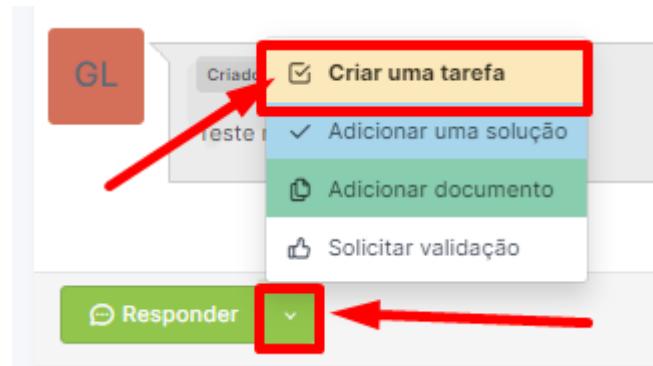
É possível trocar mensagens com o usuário buscando mais informações em prol da resolução do problema. Para isso clique em **Responder**, inclua a informação que deseja enviar ao usuário e clique em **Adicionar**:



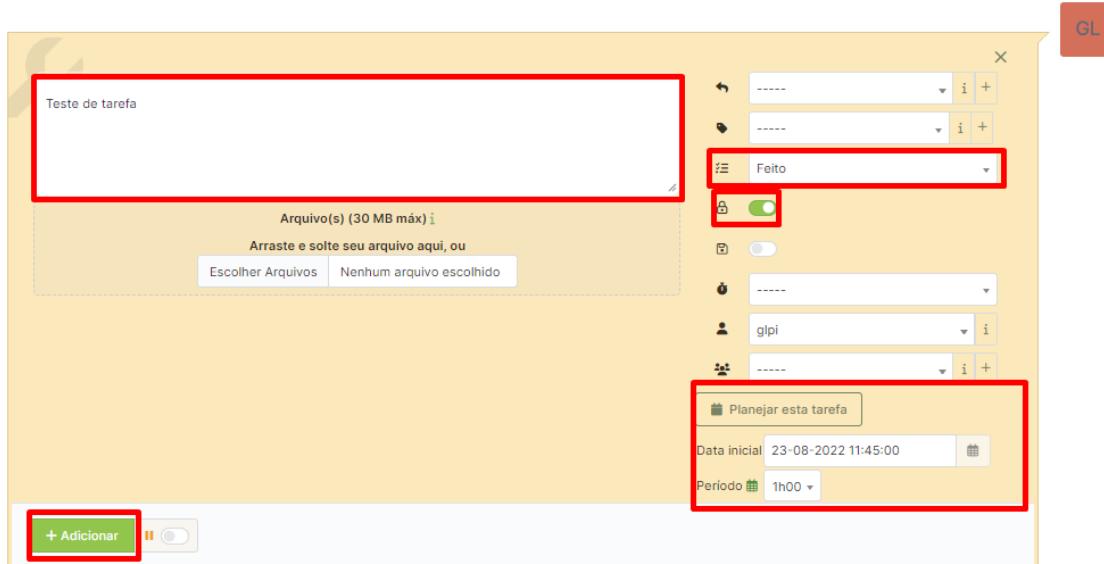
É possível pausar o SLA até que o requerente responda a mensagem enviada. Para isso marque a opção pausa.



Após realizar qualquer atividade no chamado em questão, o Atendente deve inserir a descrição do trabalho realizado, informando seu respectivo tempo de execução e planejamento.



Também é possível assinalar se a tarefa executada será visível para o Requerente ou somente ao time de Atendentes, para isso basta ativar o cadeado. conforme abaixo:

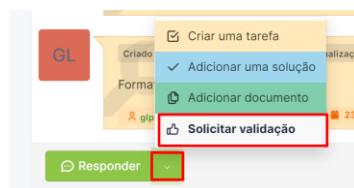


Também é possível visualizar as tarefas em uma lista, assim verificar qual duração trabalhada e percentual de progresso:

The screenshot shows the 'Tarefas' (Tasks) section of the PPTI application. On the left, there's a sidebar with various menu items like 'Chamado', 'Estatísticas', 'Aprovações', etc. The main area displays three tasks: 'teste', 'teste-2', and 'teste3'. Each task has a checkbox next to its name. A progress bar above the tasks shows 'Duração total: 0 segundo' and '66%' completion. A red box highlights the checkboxes for 'teste', 'teste-2', and 'teste3'. A red arrow points to the progress bar. A red arrow at the bottom right points to the scroll bar.

Para que o chamado possa ser encerrado é necessário que pelo menos uma tarefa seja cadastrada com seu respectivo tempo alocado. (OBS: todas as tarefas devem estar com status feito para que o chamado possa ser concluído)

Para solicitar uma validação de um atendimento, basta selecionar solicitar validação:



Selecione o tipo de aprovador Usuário, depois selecione o usuário em questão, adicione em comentário a informação que deseja passar para quem irá aprovar o chamado e por fim clique em adicionar:

Pedido de validação

Requerente glpi

Aprovador Usuário
glpi

Comentários

Favor aprovar atendimento

Arquivo(s) (30 MB máx) i

Arraste e solte seu arquivo aqui, ou

Escolher Arquivos Nenhum arquivo escolhido

+ Adicionar

Ao encerrar as atividades necessárias para a resolução do chamado, o Atendente deve clicar na seção Solução e descrever brevemente o encaminhamento final realizado. Por fim, clique em Adicionar:

GL

Criado ✓ Adicionar uma solução

Adicionar documento

Solicitar validação

Responder

GL

Solucionado

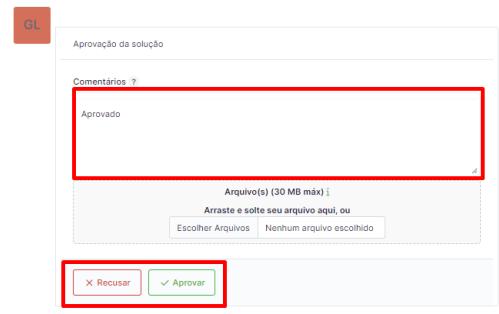
Arquivo(s) (30 MB máx) i

Arraste e solte seu arquivo aqui, ou

Escolher Arquivos Nenhum arquivo escolhido

+ Adicionar

A solução proposta pelo Atendente será encaminhada ao Requerente para aprovação.



Caso o usuário não aprove a solução proposta, o chamado volta para a fila de atendimento para ser avaliado novamente pelo Grupo de Atendimento.

Caso seja aprovada, o chamado é encerrado e o usuário receberá uma pesquisa de satisfação para avaliar o atendimento. Caso o Requerente não acate a solução proposta em até 7 dias, o chamado será encerrado automaticamente. As telas enviadas ao Requerente aparecem abaixo:

A screenshot of a satisfaction survey page. At the top left is a blue ribbon icon and the text 'Satisfação - N/A'. On the right is a 'Ações' dropdown menu. The main area has several questions with five-star rating icons: 'Sua solicitação foi completamente atendida?' (highlighted with a red box), 'Que nota você atribui para velocidade em que foi atendido?' (highlighted with a red box), 'Que nota você atribui ao conhecimento do técnico que prestou o atendimento?' (highlighted with a red box), and 'Que nota você atribui para cordialidade e atenção prestada pelo atendente?' (highlighted with a red box). Below these is a section 'Satisfação com a solução do chamado' with a large text input field containing the text 'Excelente atendimento.' (highlighted with a red box). At the bottom right is a green 'Salvar' button with a red box around it.

4. OUTRAS FUNCIONALIDADES

- **Encaminhar o chamado para um fornecedor externo:**

Clicando novamente na sessão Assistência > Chamados e selecionando o título do chamado, é possível atribuir a tarefa para um fornecedor externo.

Na seção “Atribuído”, clique dentro da caixa de seleção e selecione Fornecedor que dará continuidade ao atendimento. O SLA será recalculado, adicionando o tempo accordado com o fornecedor.

- **Encaminhar para outro Grupo de Atendimento:**

É possível encaminhar o chamado para outro Grupo para os casos em que o Requerente tenha classificado a demanda em uma Categoria errada ou ainda caso seja necessário acessar um outro Grupo de Atendimento para dar continuidade ao chamado.

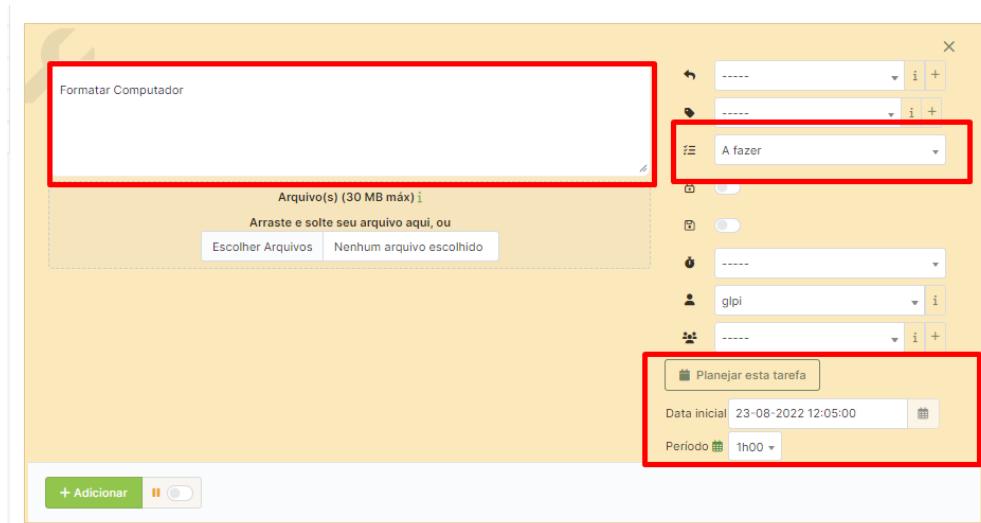
Para isso, basta na seção “Atribuído”, clique dentro da caixa de seleção e selecionar Grupo e então o Grupo de Atendimento, conforme a imagem seguir:

Cabe ressaltar que, caso o técnico não for o responsável por acompanhar e dar prosseguimento no atendimento, deve remover seu nome do chamado.

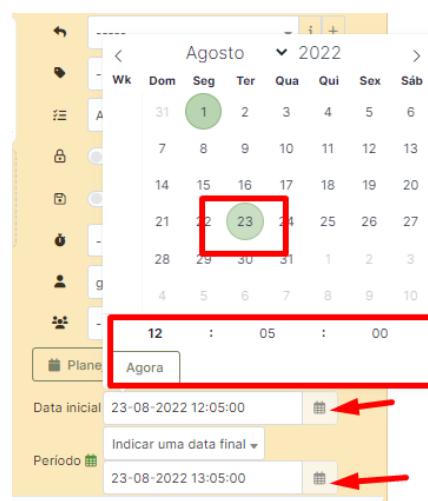
5. TAREFAS AGENDADAS E PLANEJAMENTO

É possível planejar tarefas a serem realizadas no futuro pelo Atendente. Este recurso permite aos gestores de TI projetar a disponibilidade da mão de obra e otimizar a produtividade da equipe.

Para agendar uma tarefa, basta acessar o menu Tarefas na seção Infos do atendimento. Em seguida o campo status deverá ser definido como “A fazer”, após isso, clicar em Planejar esta tarefa:



O sistema apresentará um Calendário conforme abaixo, para que seja possível definir data, hora/minutos de início e fim da tarefa. Também é possível definir o tempo total para execução da atividade no campo Período.



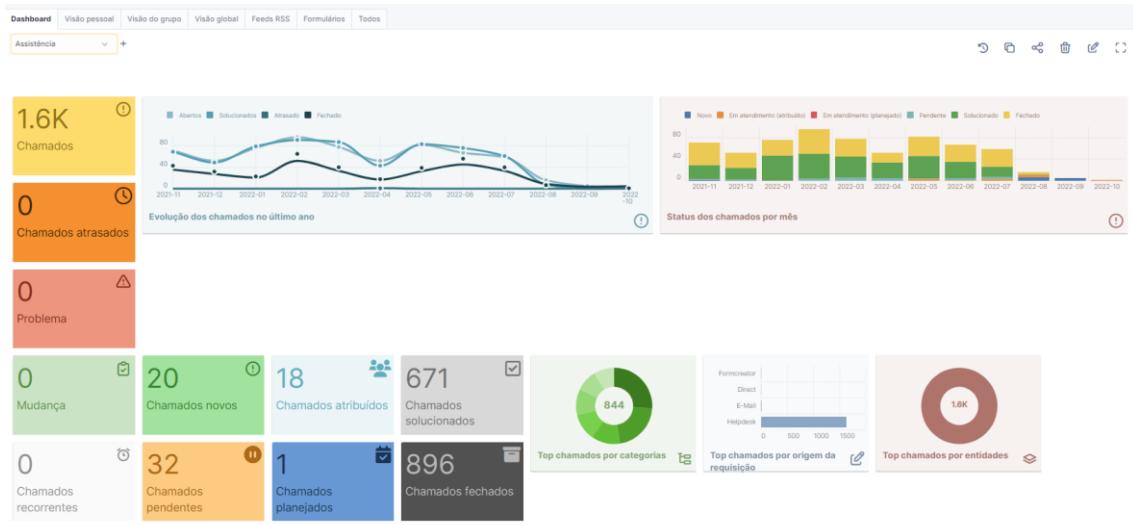
Após acessar o sistema, o Atendente poderá verificar suas tarefas planejadas. Para isso vá no menu Assistência na barra de menu e depois em Planejamento.

The screenshot shows the CFA software's planning module. The left sidebar has 'Planejamento' selected. The main area displays a weekly calendar from October 16 to 22, 2022. A specific task for 'glpi-asv' is scheduled for Friday, October 18, from 15:00 to 16:00, labeled 'teste'. A red box highlights both the task entry and the scheduled time slot.

6. VISÕES GERÊNCIAIS

6.1 Home

No painel home é em Dashboards é possível visualizar um resumo dos atendimentos conforme imagem abaixo:



No painel home em Visão Pessoal, é possível acompanhar os atendimentos separados por blocos de: Aguardando resposta de pesquisa de satisfação, Com Solução que foi rejeitada,

chamados que estão em atendimento, chamados a serem atendidos, Lista de Tarefas a fazer no planejamento e lembretes pessoais:

The screenshot shows the GLPI dashboard with several sections:

- SEUS CHAMADOS COM RESOLUÇÃO REJEITADA:** Shows one item: ID: 1644, Requerente: gipi-asv, Descrição: Resposta do formulário - CHAMADO DE TI.
- SEUS CHAMADOS EM PROGRESSO:** Shows one item: ID: 1644, Requerente: gipi-asv, Descrição: Resposta do formulário - CHAMADO DE TI.
- SEU PLANEJAMENTO:** Shows a schedule entry: 18 de outubro de 2022, 15:00 - 16:00, teste.
- CHAMADOS A SEREM PROCESSADOS:** Shows three items:
 - ID: 1644, Requerente: gipi-asv, Descrição: Resposta do formulário - CHAMADO DE TI.
 - ID: 1637, Requerente: ASV Tecnologia, Descrição: Geral, teste notificação (3 - 0).
 - ID: 1636, Requerente: ASV Tecnologia, Descrição: Geral, teste notificação (0 - 0).
- LEMBRETES PESSOAIS:** Shows a single item: ID: 79, Título (chamado): teste, Descrição: teste3.

6.2 Assistência > Chamados

Na listagem de chamados é possível trocar a visualização dos atendimentos para modo Kanban. Com ele é possível ter uma visão organizada por Raías com os chamados por status:

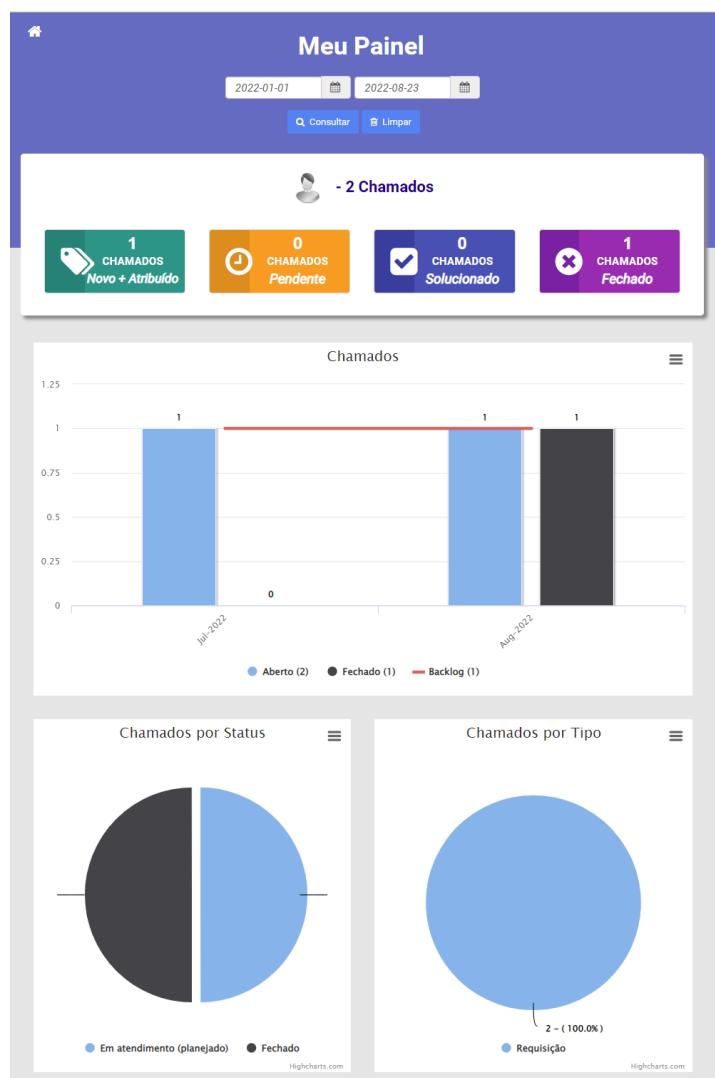
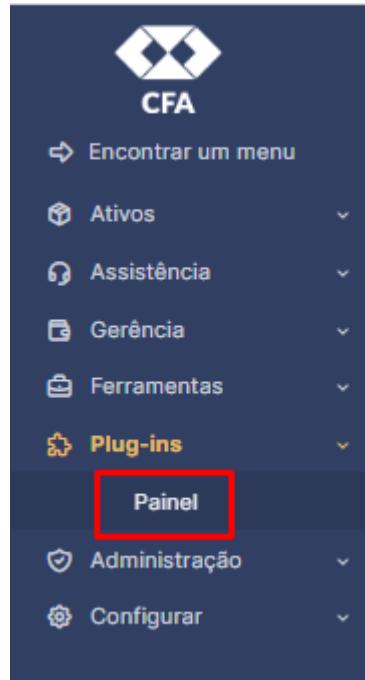
The screenshot shows the GLPI ticket list in Kanban view, organized into four columns:

- Novo:** 20 items, including: Mais dados de fiscalização no Cadastro Nacional, Divergência de valores, Divergência de valores, Divergência de valores, Prezados Senhores, Compareceu na Sede do CRA-PA a profissional Técnico, Prezados Senhores, A pedidos da Coordenadora Administrativo e Financeiro.
- Em atendimento (atribuído):** 18 items, including: Permissões, PASTA CFR, Tela de bloqueio do PC ficou com a imagem de um documento e quer volte, Divergência de valores, Prezados Senhores, A pedidos da Coordenadora Administrativo e Financeiro.
- Em atendimento (planejado):** 1 item, teste.
- Pendente:** 32 items, including: Diretoria e Comissões do CRA-PE, Solicito Criação de novo usuário no SEI com acesso as seguintes salas, Cadastro de usuário no SEI - CRA-RJ, Prezados Senhores, A pedidos da Coordenadora Adm. Vanja Suely Ramos da, Criação de Sala.

A red box highlights the column headers and the first item in each row. Another red box highlights the 'Adicionar coluna' dropdown menu on the right, which lists existing status columns: Novo, Em atendimento (atribuído), Em atendimento (planejado), Pendente, Solucionado, and Fechado.

6.3 Plug-ins > Painel

O GLPI conta com um Plug-In com uma dashboard para o técnico efetuar o acompanhamento de sua performance, abaixo imagem de como acessar o painel e apresentação do Dashboard:



7. REALIZANDO ABERTURA DE CHAMADOS

Caso o atendente necessite abrir um chamado para o Usuário, deverá acessar o sistema de chamados.

O primeiro passo é acessar o endereço <http://glpi-asv.cfa.org.br>

Já na tela seguinte entre com seu usuário, e senha. Utilize o mesmo usuário e senha do computador para acessar o sistema.

Sistema de Chamados e Ocorrências do Sistema CFA/CRAs
Equipe CIN/CFA
Dúvidas e Sugestões: suporte@cfa.org.br

Faça login para sua conta

Usuário

Senha

Origem de login

CFA

Lembrar de mim

Entrar

GLPI Copyright (C) 2015-2022 Teclib' and contributors

Caso não lembre ou não tenha uma senha favor entrar em contato com o setor de TI.

Para realizar uma solicitação de serviço, na página home selecione o Formulário de chamado de TI.

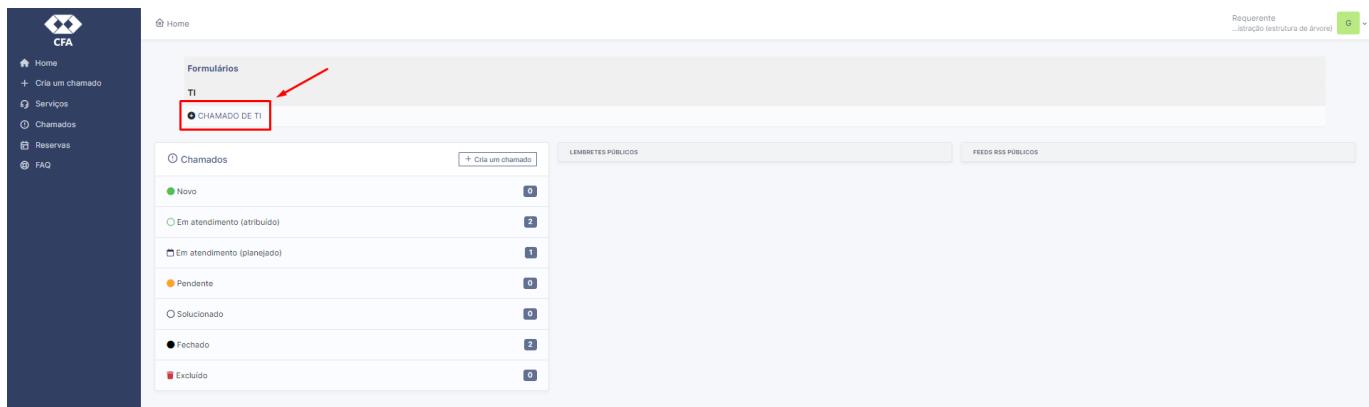


Imagen: Selecionando o setor na página home

Após selecionar o formulário do setor correspondente, você deverá preencher os campos conforme abaixo:

CHAMADO DE TI

CHAMADO DE TI

Qual a urgência do atendimento? *

Muito Baixa: Utilizado para atendimentos que não tem urgência e normalmente podem ser programados para um atendimento futuro.
Baixa: Qualquer evento que não provoca interrupção ou falha na infraestrutura de TI ou no processo de trabalho. Geralmente utilizado para novas necessidades.
Exemplo: Cadastro um novo usuário, instalar um novo computador, criar uma conta de e-mail, configurar um novo servidor.
Média: Qualquer evento que não provoca interrupção ou falha na infraestrutura de TI ou no processo de trabalho, mas exige um atendimento imediato.
Alta: Qualquer evento que está provocando interrupção No processo de trabalho.
Muito Alta: Qualquer evento que está provocando a interrupção ou falha na infraestrutura de TI

Muito Baixa ▾

Selecione a categoria do seu atendimento. *

TI > Acesso à internet ▾

O atendimento é para você? *

SIM ▾

Este problema é recorrente? *

NÃO ▾

Deseja agendar o atendimento? *

NÃO ▾

Título: *

Teste Form

Descrição:

Teste

Anexo:

Arquivo(s) (30 MB máx.)
Arraste e solte seu arquivo aqui, ou
Escolher Arquivos Nenhum arquivo escolhido

Enviar

- Qual a urgência do atendimento?

Muito Baixa: Utilizado para atendimentos que não tem urgência e normalmente podem ser programados para um atendimento futuro.

Baixa: Qualquer evento que não provoca interrupção ou falha na infraestrutura de TI ou no processo de trabalho. Geralmente utilizado para novas necessidades. Exemplo: Cadastrar um novo usuário, instalar um novo computador, criar uma conta de e-mail, configurar um novo servidor.

Média: Qualquer evento que não provoca interrupção ou falha na infraestrutura de TI ou no processo de trabalho, mas exige um atendimento imediato.

Alta: Qualquer evento que está provocando interrupção no processo de trabalho.

Muito Alta: Qualquer evento que está provocando a interrupção ou falha na infraestrutura de TI

- **Selecione a categoria do seu atendimento:** selecionar a categoria relacionada à sua solicitação; caso existir dificuldades para encontrar a categoria relacionada a seu problema, entre em contato com o Setor de TI.
- **O Atendimento é para você?** Se você está abrindo atendimento para outra pessoal, informe o nome e e-mail da pessoa que receberá o atendimento.
- **Este problema é recorrente?** Se o problema é recorrente, ou seja, já ocorreu outras vezes, marque sim para que possamos buscar uma solução definitiva.
- **Deseja agenda o atendimento?** Caso tenha necessidade que o atendimento seja feito em um dia e hora específico, marque sim e selecione o dia e hora.
- **Título:** No campo título, descreva brevemente a sua necessidade.
- **Descrição:** Preencha com detalhes a sua solicitação e informe quais serviços estão sendo afetados.
- **Selecionar Arquivo:** Sempre que possível insira um anexo no campo Arquivo para ilustrar a sua necessidade.

Para concluir o registro clique em: **Enviar**

O sistema enviará automaticamente para seu e-mail informações sobre seu chamado.