 <p>CFA Conselho Federal de Administração</p>	<p><i>TÍTULO</i></p> <p>MANUAL DE UTILIZAÇÃO PARA ATENDENTES SISTEMA GLPI</p>	<p>CÓDIGO</p> <p>PPTI – MANATENDGLPI</p> <p>REVISÃO</p> <p>18/10/2022</p> <p>PÁGINA</p> <p>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/CRA's

Equipe CIN/CFA

Duvidas e Sugestões: suporte@cfa.org.br

Faça login para sua conta

Usuário

Senha

Origem de login

CFA ▼

☒ Lembrar de mim

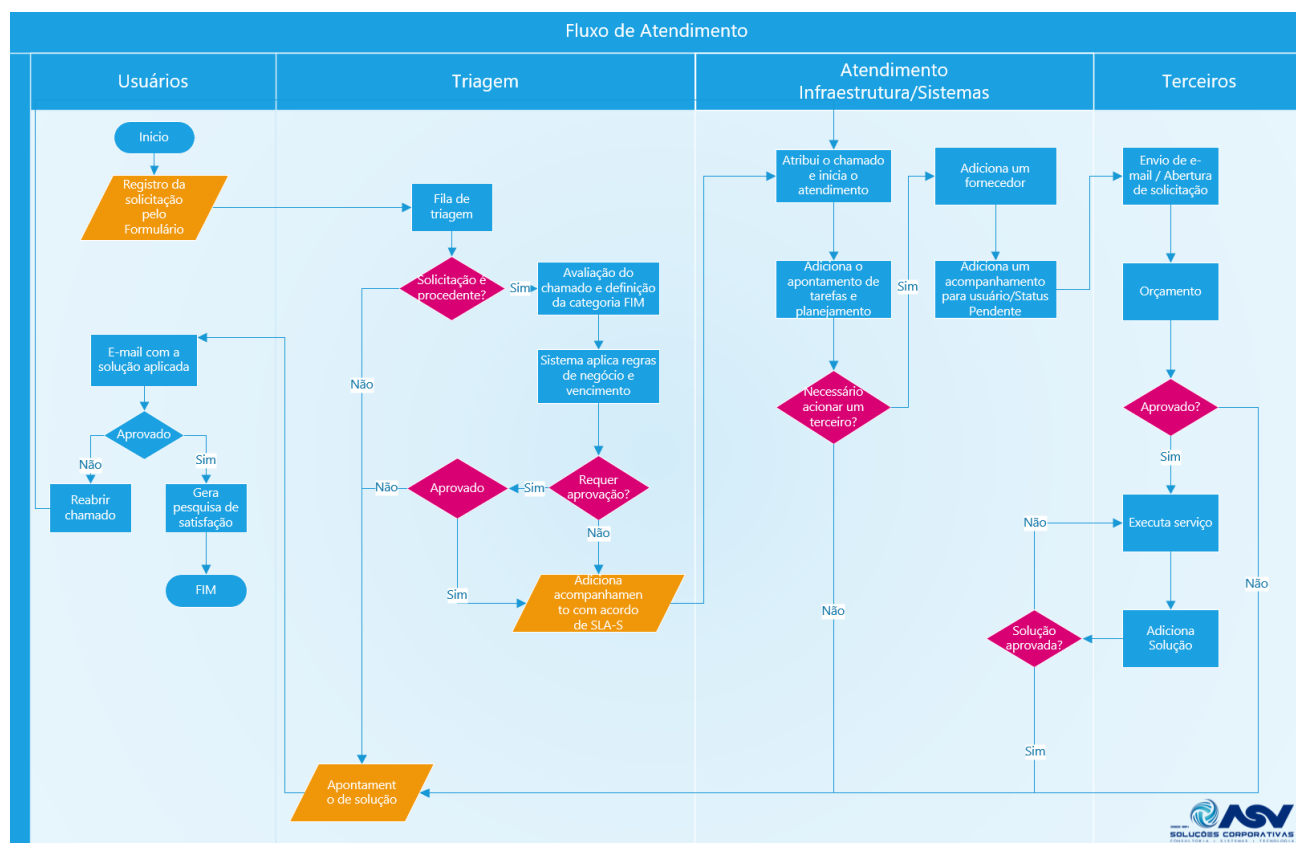
Entrar

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**.

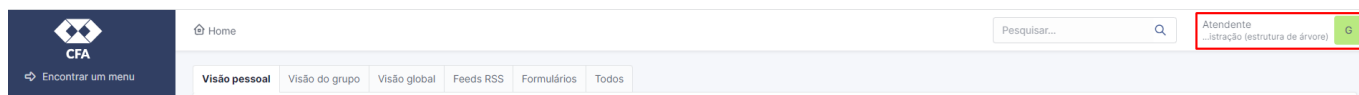
Técnico que efetuar a triagem irá definir uma categoria específica e o sistema automaticamente com base nas regras de negócio estabelecidas, definirá: **Time responsável pelo atendimento, prioridade, SLA de Resposta e Solução**.

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:

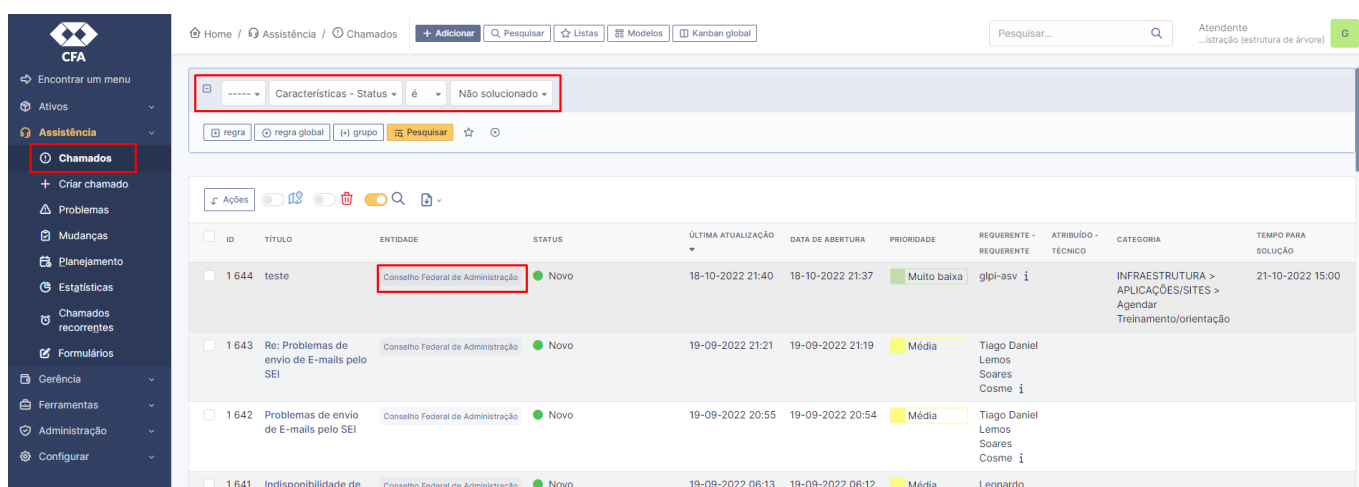


3. RESOLUÇÃO DO CHAMADO

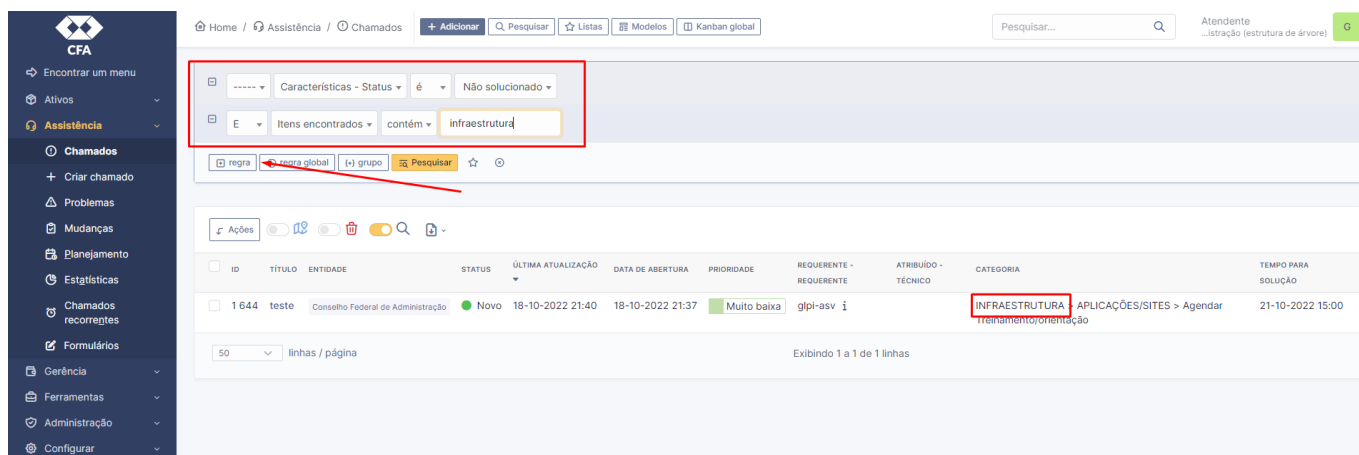
Para visualizar sua fila de atendimento, após o login no sistema, o Atendente deve se certificar que o perfil selecionado é **Atendente** no menu localizado na barra superior, conforme abaixo.



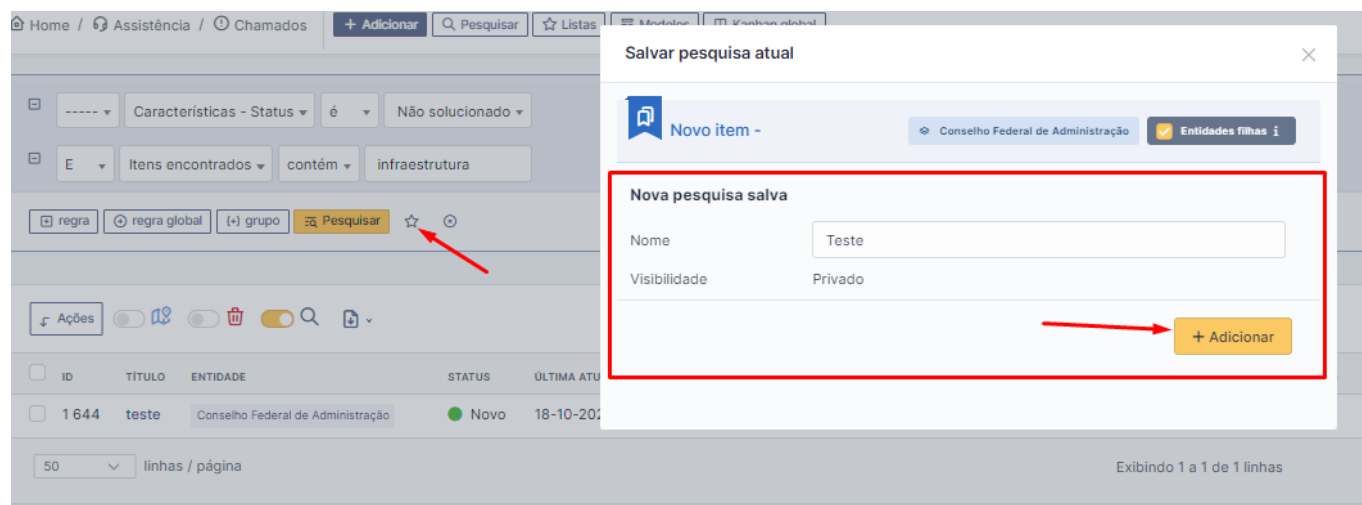
Em seguida será possível visualizar a Fila de Atendimento disponível para o seus Grupos de Atendimento. Os chamados serão listados e a coluna de ordenação é definida pelo Atendente, basta clicar em cima da coluna desejada para ordenar conforme necessidade.



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.



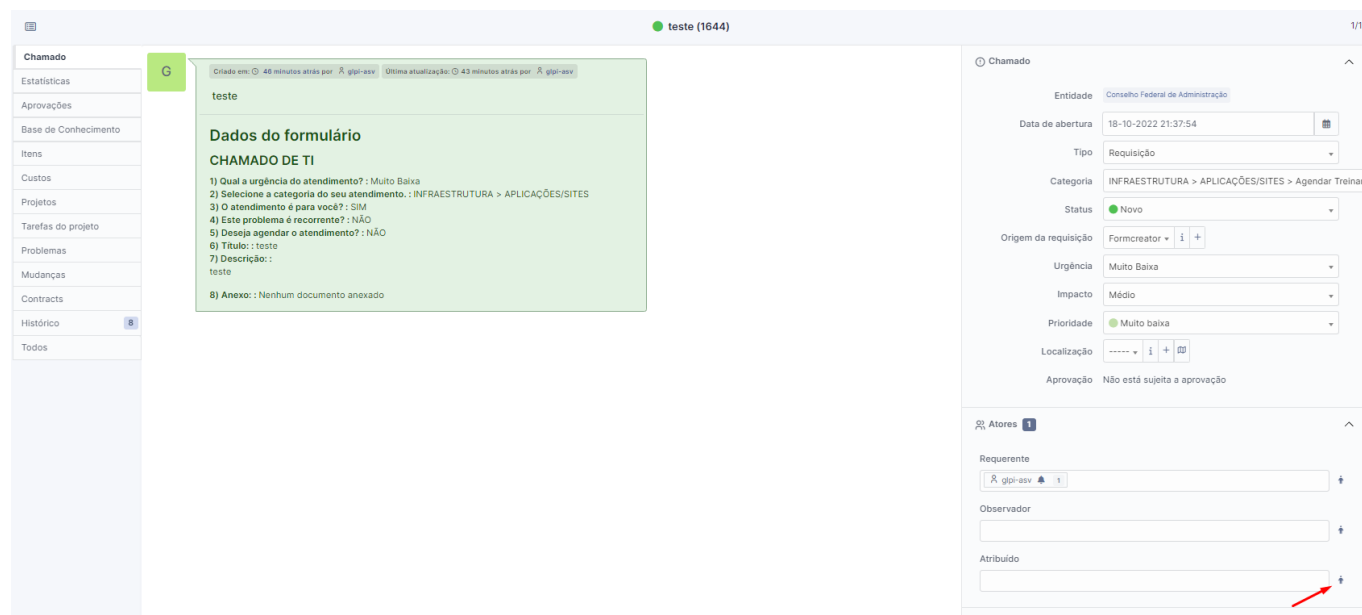
Outra opção prática é salvar suas pesquisas ao clicar na estrela. Para utilizar as pesquisas salvas clique na estrela no canto direito superior.



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**:

The screenshot shows a web interface for a ticketing system. On the left is a sidebar menu with options: Chamado, Estatísticas, Aprovações, Base de Conhecimento, Itens, Custos, Projetos, Tarefas do projeto, Problemas, Mudanças, Contracts, Histórico, and Todos. The main area displays a ticket for user 'teste (1644)'. The ticket details include a green header with 'G', a status bar showing creation and update times, and a form titled 'Dados do formulário' with the following questions and answers:

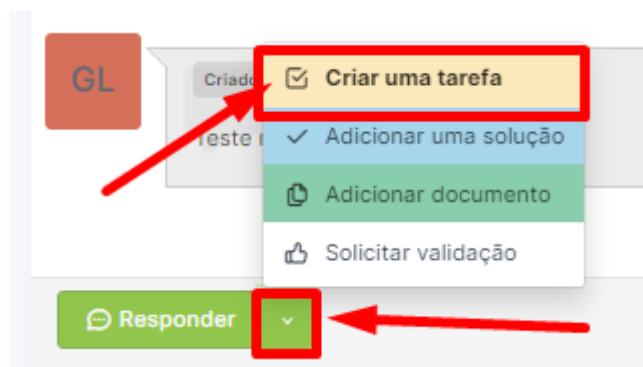
- 1) Qual a urgência do atendimento? : Muito Baixa
- 2) Selecione a categoria do seu atendimento. : INFRAESTRUTURA > APLICAÇÕES/SITES
- 3) O atendimento é para você? : SIM
- 4) Este problema é recorrente? : NÃO
- 5) Deseja agendar o atendimento? : NÃO
- 6) Título: : teste
- 7) Descrição: : teste
- 8) Anexo: : Nenhum documento anexado

At the bottom of the ticket view, there is a yellow button labeled 'Responder' with a dropdown arrow, which is highlighted with a red box.

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

The screenshot shows a 'Teste mensagem' dialog box. It has a text input field with the placeholder 'Teste mensagem'. To the right of the input field are two dropdown menus, one with 'Helpdesk' selected, and two toggle switches. Below the input field is a section for file uploads with the text 'Arquivo(s) (30 MB máx)' and 'Arraste e solte seu arquivo aqui, ou'. There are two buttons: 'Escolher Arquivos' and 'Nenhum arquivo escolhido'. At the bottom of the dialog box, there is a green button labeled '+ Adicionar' and a toggle switch labeled 'Pausa' which is currently turned on. Both the '+ Adicionar' button and the 'Pausa' toggle switch are highlighted with a red box and a red arrow.

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:

Chamado 3 Tarefas

Estatísticas

Aprovações

Base de Conhecimento

Itens

Custos

Projetos

Tarefas do projeto

Problemas

Mudanças

Contracts

Histórico 11

Todos

Duração total: 0 segundo

66%

teste

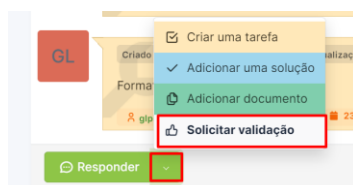
teste 2

teste3

Validações

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

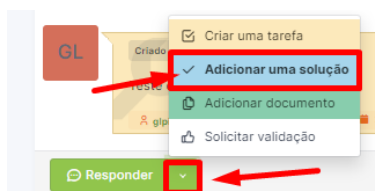
Aprovador Usuário
glpi

Comentários Favor aprovar atendimento

Arquivo(s) (30 MB máx)
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:



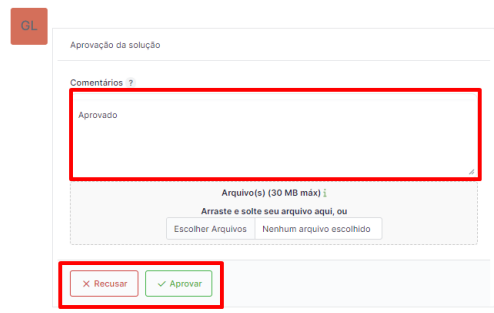
Solução

Solucionado

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

+ Adicionar

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



GL

Aprovação da solução

Comentários ⓘ

Aprovado

Arquivo(s) (30 MB máx) ⓘ

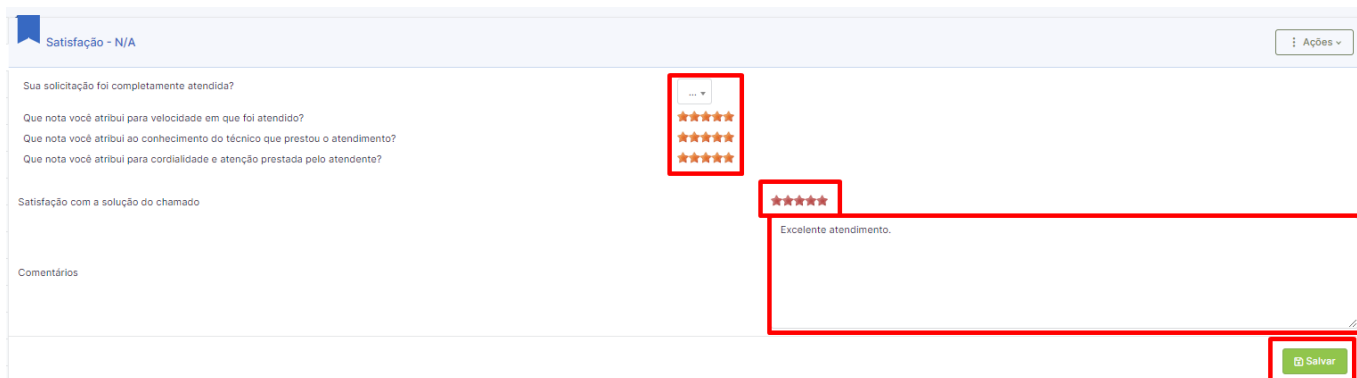
Arraste e solte seu arquivo aqui, ou

Escolher Arquivos Nenhum arquivo escolhido

X Recusar ✓ Aprovar

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:



Satisfação - N/A

⋮ Ações ▾

Sua solicitação foi completamente atendida?

Que nota você atribui para velocidade em que foi atendido?

Que nota você atribui ao conhecimento do técnico que prestou o atendimento?

Que nota você atribui para cordialidade e atenção prestada pelo atendente?

Satisfação com a solução do chamado

Comentários

★★★★★

★★★★★

★★★★★

★★★★★

★★★★★

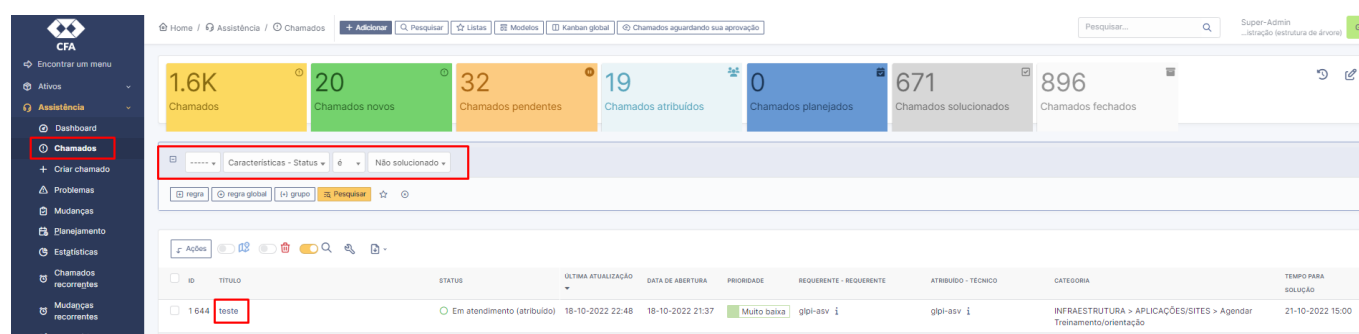
Excelente atendimento.

Salvar

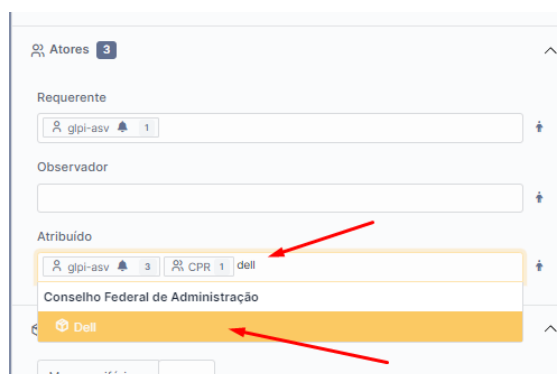
4. OUTRAS FUNCIONALIDADES

- **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.



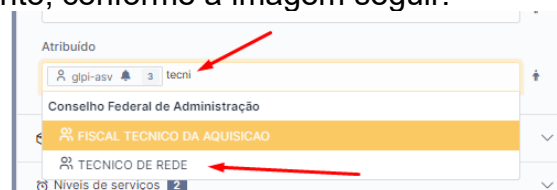
Na seção “Atribuído”, clique dentro da caixa de seleção e selecione Fornecedor que dará continuidade ao atendimento. O SLA será recalculado, adicionando o tempo acordado com o fornecedor.



- **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:

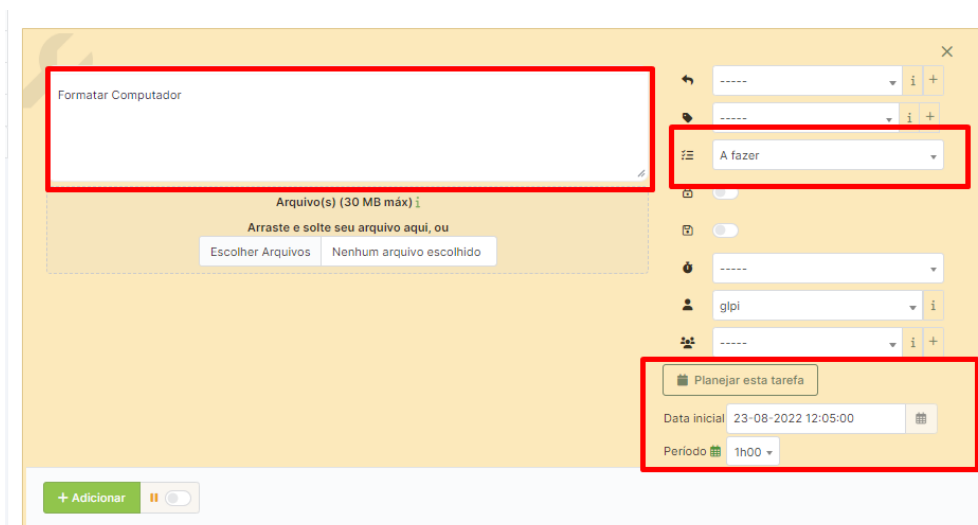


Cabe ressaltar que, caso o técnico não for o responsável por acompanhar e dar prosseguimento no atendimento, deve remover seu nome do chamado.

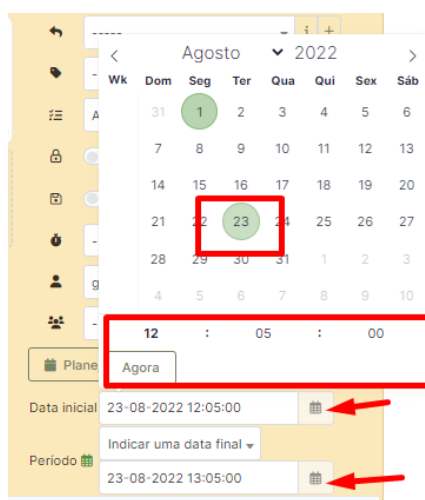
5. TAREFAS AGENDADAS E PLANEJAMENTO

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.



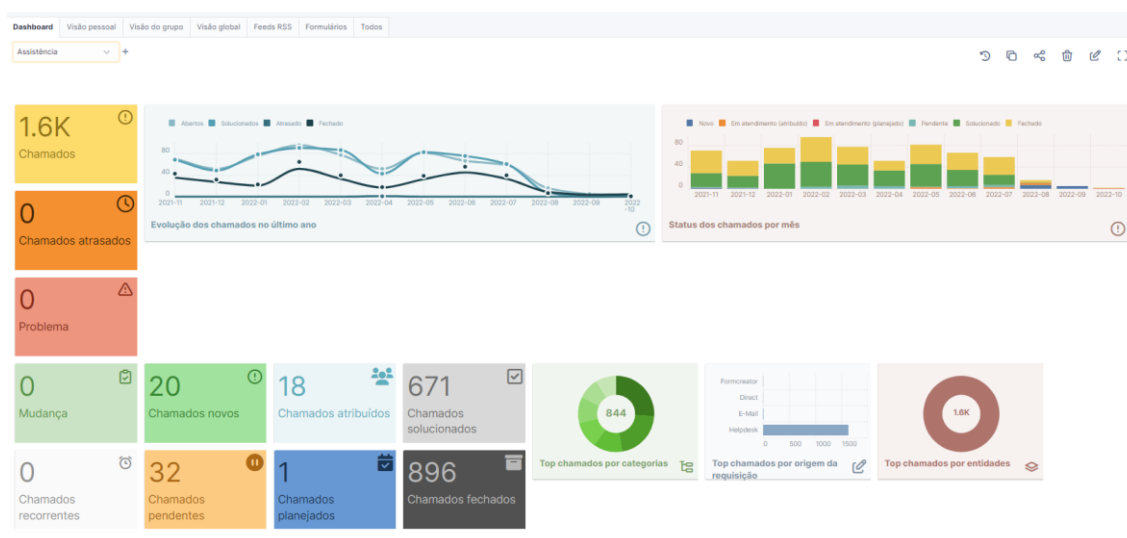
Após acessar o sistema, o Atendente poderá verificar suas tarefas planejadas. Para isso vá no menu Assistência na barra de menu e depois em Planejamento.

The screenshot shows the 'Planejamento' (Planning) module in the CFA PPTI system. The interface includes a sidebar with navigation options like 'Assistência', 'Dashboard', 'Chamados', and 'Planejamento'. The main view is a calendar for the week of October 16-22, 2022. A task titled 'glpi-asv' is scheduled for Wednesday, October 19th, from 15:00 to 16:00. The task is represented by a yellow bar on the calendar grid.

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:

Dashboard

Visão pessoal

Visão do grupo

Visão global

Feeds RSS

Formulários

Todos

SEUS CHAMADOS COM RESOLUÇÃO REJEITADA

ID

REQUERENTE

ELEMENTOS ASSOCIADOS

DESCRIÇÃO

ID: 1644

gipi-asv

Resposta do formulário - CHAMADO DE TI

teste (2 - 3)

Tarefas de chamado para fazer

ID

Título (chamado)

Descrição

ID: 79

teste

teste3

LEMBRETES PÚBLICOS

SEUS CHAMADOS EM PROGRESSO

ID

REQUERENTE

ELEMENTOS ASSOCIADOS

DESCRIÇÃO

ID: 1644

gipi-asv

Resposta do formulário - CHAMADO DE TI

teste (2 - 3)

SEU PLANEJAMENTO

18 de outubro de 2022

15:00 - 16:00

teste

CHAMADOS A SEREM PROCESSADOS

ID

REQUERENTE

ELEMENTOS ASSOCIADOS

DESCRIÇÃO

ID: 1644

gipi-asv

Resposta do formulário - CHAMADO DE TI

teste (2 - 3)

ID: 1637

ASV Tecnologia

Geral

teste notificação (3 - 0)

ID: 1636

ASV Tecnologia

Geral

teste notificação (0 - 0)

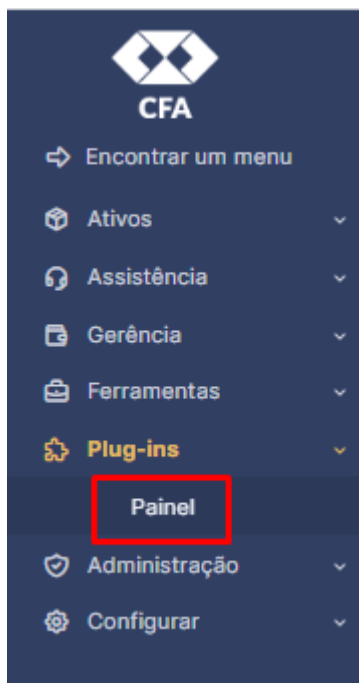
LEMBRETES PESSOAIS

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 Raias com os chamados por status:

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.



The screenshot shows the login interface for the CFA (Conselho Federal de Administração) system. At the top, there is a logo consisting of two blue diamonds forming a larger diamond shape, followed by the text "CFA Conselho Federal de Administração". Below this, the page title is "Sistema de Chamados e Ocorrências do Sistema CFA/CRAs". The main heading is "Faça login para sua conta". There are two input fields: "Usuário" and "Senha". Below these is a dropdown menu for "Origem de login" with "CFA" selected. A checkbox labeled "Lembrar de mim" is checked. A yellow "Entrar" button is at the bottom. On the right side, it says "Equipe CIN/CFA" and "Dúvidas e Sugestões: suporte@cfa.org.br". At the very bottom, a small copyright notice reads "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.

Imagem: Selecionando o setor na página home

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

- 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 pessoa, 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.