

**INSTITUTO FEDERAL DE
EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA**
SUL-RIO-GRANDENSE
Câmpus Gravataí



SIAC

Sistema Interno de Acompanhamento de Chamados

Manual do Usuário

COMAG - Coordenadoria de Manutenção Geral

Versão 3.0 (20/04/2016)

SUMÁRIO

01 – APRESENTAÇÃO	03
02 - ACESSANDO O SIAC	04
03 – PÁGINA INICIAL	04
04 - ABRINDO UM CHAMADO	05
05 - CONSULTANDO CHAMADOS ABERTOS	08
06 - ACRESCENTANDO INFORMAÇÕES A UM CHAMADO	09
07 – APROVANDO A SOLUÇÃO DE UM CHAMADO	10
08 - SAINDO DO SIAC	10
09 - VERSÃO MOBILE	11
10 – PAINEL DE ESTATÍSTICAS	13
11 - DÚVIDAS / FAQ	13

Controle de Versão:

Responsável	Observação	Data	Versão
Ademir Dorneles de Dorneles	Criação do documento	27/10/2014	1.0
Ademir Dorneles de Dorneles	Update para versão GLPI 0.85.4 + Plug-in Mobile	09/09/2015	2.0
Ademir Dorneles de Dorneles	Update para versão GLPI 0.90.3	20/04/2016	3.0

01 - APRESENTAÇÃO

O SIAC (**S**istema Interno de **A**companhamento de **C**hamados) 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 COMAG - Coordenadoria de Manutenção Geral para atender as necessidades operacionais do Instituto Federal Sul-Rio-Grandense – Câmpus Gravataí.

O SIAC tem como funções:

- Abertura de chamados de suporte por área de competência;
- Envio automático de e-mail para as áreas responsáveis;
- Acompanhamento do andamento do processo de atendimento das ocorrências;
- Encerramento das ocorrências;
- Controle de dependências para o andamento do chamado;
- Base de conhecimento; e
- Consultas personalizadas.

Este manual destina-se a auxiliar os usuários na correta abertura de chamados a COMAG do Câmpus Gravataí.

02 - ACESSANDO O SIAC

Para acessar o SIAC digite no navegador o Endereço: <https://helpdesk.gravatai.ifsul.edu.br/> ou clique no link “Helpdesk” localizado no menu “Sistemas” da página institucional do Câmpus.

Informe o nome de usuário e senha (mesmo utilizado para acesso à rede) e clique sobre o botão enviar.

A imagem mostra a tela de login do SIAC. No topo, há o logotipo do Instituto Federal Sul-rio-grandense Campus Gravataí em um fundo verde. Abaixo, o texto indica: "IFSul - Campus Gravataí / COMAG - Coordenadoria de Manutenção Geral" e "SIAC - Sistema Interno de Acompanhamento de Chamados". O formulário de login contém dois campos de entrada: "Login" com um ícone de usuário e "Senha" com um ícone de cadeado. Abaixo dos campos, há um botão amarelo com o texto "Enviar". Na base da tela, há um link "Esqueceu sua senha?".

Figura 01 – Tela de login do SIAC

03 – PÁGINA INICIAL

Após efetuar login no sistema, o usuário é direcionado para a página de acompanhamento de chamados (figura 02). Esta página apresenta os seguintes itens:

- Informações de chamados: novos, processando atribuído e planejado, pendente, solucionados, fechados e excluídos com a quantidade existente de cada um dos itens, para a qualquer momento ser consultadas.

- Anotações públicas: São avisos disponibilizados pela COMAG (manutenção, desligamento de energia e outros que afetem um determinado setor ou o Câmpus em geral).
- Feeds RSS públicos: Últimas notícias adicionadas no site da Reitoria e do Câmpus Gravataí.
- Perguntas mais frequentes (FAQ): Sistema de perguntas mais frequentes e de ajuda ao usuário, dividida em três quadros: Questões mais populares, Entradas Recentes e Últimas entradas atualizadas.

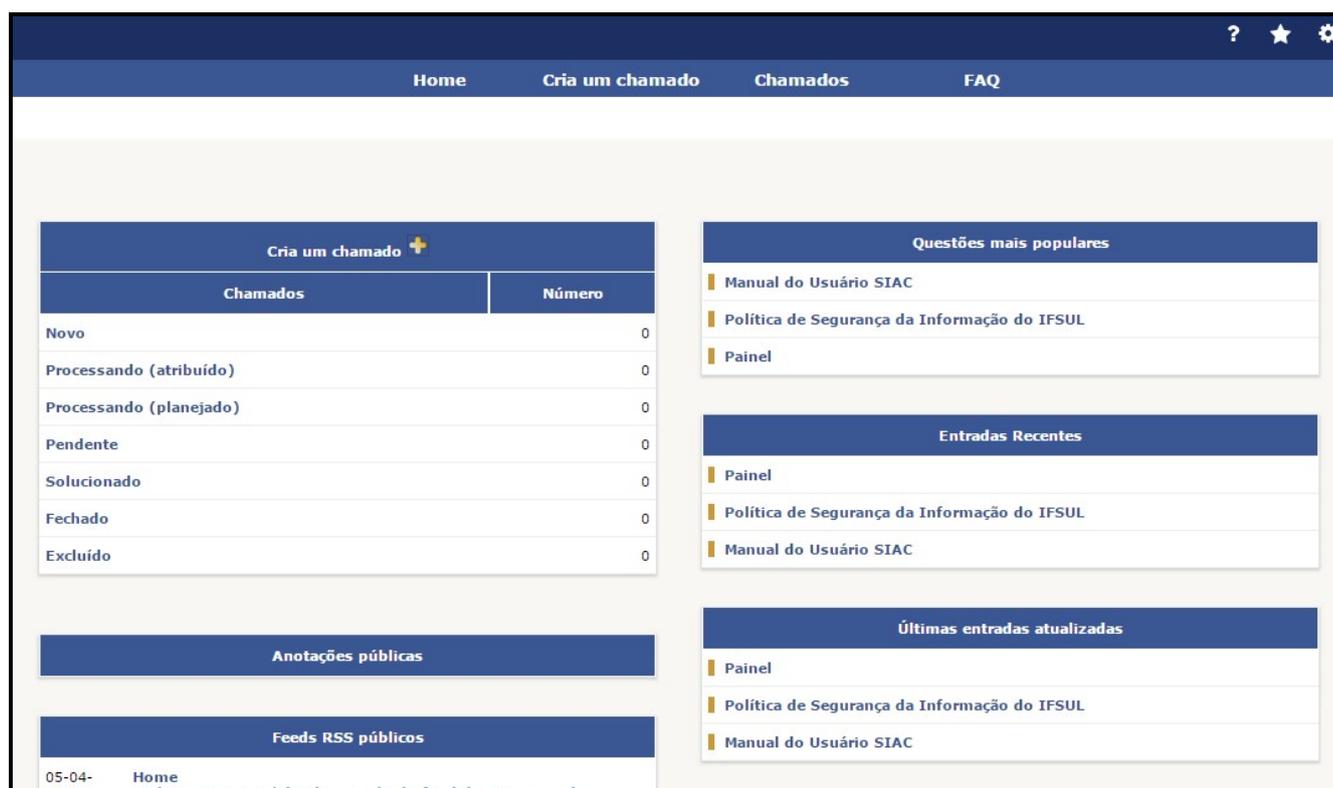


Figura 02 – Página inicial SIAC

04 – ABERTURA DE CHAMADO

Para abrir um chamado é necessário clicar na opção “Cria um chamado” no menu superior do sistema ou no quadro de chamados, abrirá a tela de abertura de chamado (figura 03). Os campos com asteriscos são obrigatórios, mas é importante preencher todos os campos do formulário, devendo os campos Título e Descrição ser preenchidos de forma clara e objetiva favorecendo assim um atendimento rápido e eficiente. Segue abaixo detalhamento dos campos solicitados na página de abertura de chamado:

Descreva o incidente ou a requisição

Tipo: Incidente ▾

Categoria*: ----- ▾ ⓘ

Urgência: Média ▾

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

E-mail:

Tipo de hardware: Geral ▾

Localização*: ----- ▾ ⓘ

Título*:

Descrição*:

Arquivo (2 MB máx) ⓘ

Arraste e solte seu arquivo aqui, ou

Escolher arquivo Nenhum arquivo selecionado

Enviar mensagem

Figura 03 – Tela de abertura de chamado

1. Tipo: Selecione a opção referente ao tipo de chamado que você irá abrir:

- Incidente: qualquer tipo de manutenção (infraestrutura ou tecnologia da informação)
- Requisição: solicitações de suprimento, equipamento e material para a COMAG ou agendamento de veículo oficial.

2. Categoria: Informar a categoria referente à abertura do chamado, uma lista pré-definida por áreas abrir-se-á e o usuário deverá escolher a que melhor se enquadre ao tipo de chamado:

- Manutenção Geral: chamados referentes à manutenção da infraestrutura do Câmpus (consertos, troca de lâmpadas, instalações elétricas e hidráulicas, mobiliários, etc.)
- Suporte Técnico em TI: chamados referentes à Tecnologia da Informação (manutenção e/ou instalação de equipamentos, softwares, rede/internet, impressoras; Solicitação de equipamentos, insumos, etc.)
- Agendamento de veículo oficial: chamados referentes a agendamento de veículos oficiais do Câmpus Gravataí.

3. Urgência: Informar a prioridade do atendimento:

- Muito-baixa: Em nenhuma hipótese compromete o andamento do trabalho;

- Baixa: Não compromete o trabalho;
- Média: Compromete o trabalho em partes;
- Alta: Compromete o trabalho;
- Muito-alta: Compromete extremamente o trabalho.

Obs.: por padrão, a URGÊNCIA preestabelecida é a Média.

4. Me informe sobre as ações tomadas: Selecione “**Sim**” para ser informado por e-mail sobre todas as ações realizadas na solicitação. Obs.: Ao escolher a opção Sim, o seu e-mail deverá aparecer logo abaixo desta opção.

E-mail: Se o sistema não preencher automaticamente esse campo você deve informar o e-mail para o qual as ações tomadas para o chamado devem ser enviadas. Preencha preferencialmente com o e-mail institucional @ifsul.edu.br. Em caso de estagiários ou bolsistas que não possuam e-mail institucional, poderá ser utilizado outro e-mail.

5. Tipo de hardware: Este campo estará disponível apenas em chamados de Suporte Técnico, ficando disponível a lista de equipamentos de responsabilidade ou utilização do usuário. Todos os equipamentos estão listados pelo seu número de patrimônio (**Figura 04**).

Em caso de abertura de chamado para outros equipamentos que não estejam sob sua responsabilidade, selecione o campo “Geral”. É importante que você selecione o equipamento correto, pois facilitará posterior geração de relatório do equipamento.

6. Localização: Selecione o local onde o atendimento deverá ser realizado.

7. Título: Título da requisição ou incidente. Utilizar um título ligado à requisição ou incidente a ser resolvido: Ex: Troca de Lâmpada; Torneira não fecha; Computador não liga; Instalação de Impressora; Instalação de Software; Solicitação de Computador; Solicitação de Impressora; etc. Nunca utilizar títulos como: “Socorro!”, “Ajuda!”, ou outro que não identifique o problema a ser solucionado.

8. Descrição: Descrever de maneira clara e objetiva a requisição ou incidente.

9. Arquivo: Enviar documentos/arquivos que possam auxiliar no atendimento, exemplo: (texto e/ou fotos para atualização da página web, print de erros em softwares ou sistemas, fotos de locais, etc.). Para selecionar o arquivo clique sobre “Escolher arquivo” e selecione um arquivo na máquina local. Em caso de envios múltiplos, após a seleção do primeiro clique no botão “+” para selecionar o próximo.

10. Enviar mensagem: Após preencher todas as informações, clique no botão “Enviar mensagem” para submeter o chamado ao atendimento. Todos os campos obrigatórios (*) deverão ser preenchidos.



Figura 04 – Placa de patrimônio

05 – CONSULTANDO CHAMADOS ABERTOS

Para visualizar os chamados abertos pelo seu usuário, clicar sobre a opção “Chamados” (figura 06). A página dos chamados exibe algumas informações detalhadas a seguir:

ID: Número de identificação do chamado

Título: Título da requisição ou incidente.

Status do chamado: O status de um chamado pode ser um dos seguintes:



Figura 05 – Status de chamados

Última atualização: Data da última atualização do chamado.

Data de abertura: Data de abertura do chamado.

Prioridade: Prioridade especificada pelo usuário para o chamado.

Requerente: Usuário que registrou o chamado.

Categoria: Categoria referente à abertura do chamado.



Figura 06 – Página de consulta a chamados

06 - ACRESCENTANDO INFORMAÇÕES A UM CHAMADO

Caso necessite, o usuário a qualquer momento poderá visualizar ou adicionar informações a um chamado aberto, para isso, na página de chamados, clique sobre o título do chamado para visualizar detalhes do mesmo.

Para acrescentar informações adicionais a um chamado, clique sobre “Processando chamado” no menu a esquerda da tela e posteriormente em “Acompanhamento” (Imagem 07), preencha a descrição e clique em Adicionar.

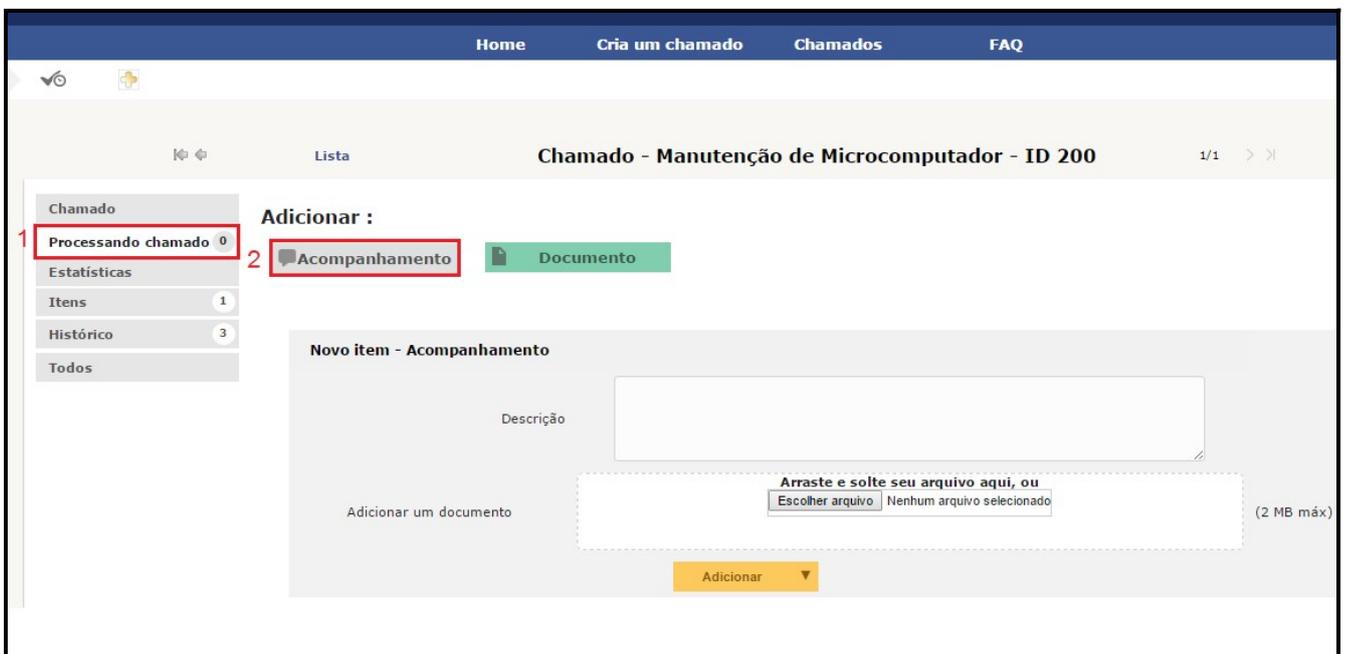


Figura 07 – Tela adicionar um novo acompanhamento

07 – APROVANDO A SOLUÇÃO DE UM CHAMADO

Após o chamado ter sido solucionado, o usuário pode aprovar ou não a solução dada pelo técnico. Para isso, na tela inicial acesse os chamados solucionados.



Cria um chamado +	
Chamados	Número
Novo	0
Processando (atribuído)	0
Processando (planejado)	0
Pendente	0
Solucionado	1
Fechado	0
Excluído	0

Figura 08 – Tela acompanhamento de chamados

Após a seleção do chamado, clique em “Processando chamado¹” no menu a esquerda da tela, será exibida a seguinte tela:



Lista Chamado - Manutenção de Microcomputador - ID 200 1/1 > <

Chamado

1 Processando chamado 0

Estatísticas

Itens 1

Histórico 6

Todos

Adicionar :

Acompanhamento Documento

Aprovação da solução

Comentários (Opcional quando aprovado)

2

Aprovar a solução 3 Recusar a solução 4

Histórico de ações :

Figura 09 – Tela solução de chamados

A solução caso seja aprovada³, o incidente/requisição será movido para a lista de chamados fechados encerrando então o ciclo de vida do chamado. Caso a solução não tenha sido efetiva o usuário deverá informar o motivo pelo qual recusa a solução (no campo comentário)² e clicar no botão “Recusar a solução⁴”, então o chamado será reaberto para que novas medidas sejam tomadas.

Os chamados que não forem fechados pelos usuários, serão fechados automaticamente em 07 (sete) dias após o registro de solução do problema.

08 - SAINDO DO SIAC

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

09 – VERSÃO MOBILE

Para facilitar a utilização do SIAC em dispositivos móveis, está disponível o plug-in Mobile do sistema. Este plug-in será acionado sempre que o usuário acessar o sistema a partir de um tablet ou celular.

Após o usuário acessar o endereço <https://helpdesk.gravatai.ifsul.edu.br/> será apresentada a tela de acesso ao sistema, informe o nome de usuário e senha (mesmo utilizado para acesso à rede) e acione o botão “Entrar”.



Figura 10 – Tela de login do SIAC Mobile

Na tela inicial o usuário poderá acompanhar um chamado aberto acionando a opção “Chamados” ou abrir um chamado acionando a opção “Novo chamado” (figura 11).

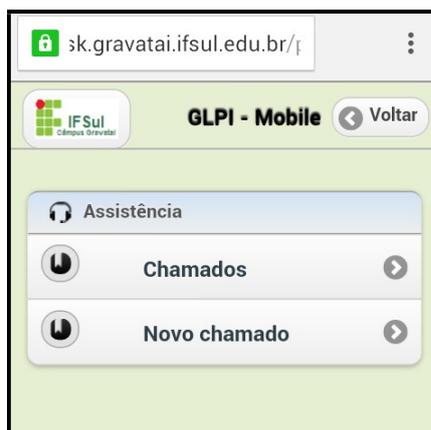


Figura 11 – Tela inicial do SIAC Mobile

Para abrir um chamado via Versão Mobile, o usuário deverá acionar a opção “Novo chamado” e preencher os campos na janela de abertura de chamado (figura 12), utilizando os mesmos critérios estabelecidos no item 04 deste manual.

Figura 12 – Telas de abertura de chamado do SIAC Mobile

Para sair do SIAC Mobile o usuário deverá acionar o botão “Voltar” da tela inicial (figura 11), e posteriormente o botão Sair da tela de Opções (figura 13).

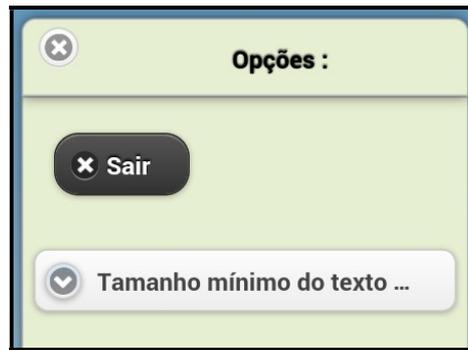


Figura 13 – Tela de opções do SIAC Mobile

10 – PAINEL DE ESTATÍSTICAS DE CHAMADOS

Através do Painel de estatísticas de chamados o usuário poderá verificar métricas referentes aos chamados que foram abertos por outros usuários do sistema.

Para acessar o painel, na página inicial no bloco “Questões mais populares”, clique na opção “painel”.



Figura 14 – Tela de acesso ao Painel de estatísticas

E posteriormente em “Clique aqui para ver as Métricas”. Abrirá a seguinte tela:



Figura 15 – Painel de estatísticas

11 – DÚVIDAS / FAQ

Em caso de dúvidas ou maiores esclarecimentos sobre a utilização do SIAC do IFSul – Câmpus Gravataí, enviar e-mail para gr-comag@ifsul.edu.br.

No **FAQ** que está disponível no SIAC ficarão as dúvidas frequentes dos usuários, assim como manuais e dicas em geral.