

MANUAL DO SISTEMA DE SUPORTE AOS USUÁRIOS DE TI

Desenvolvedor do Sistema: Anderson Almeida – Analista de TI.

Autor do Manual: Anderson Almeida – Analista de TI.

Versão 1.0

Apresentação

O Sistema de Suporte ao Usuário de TI foi desenvolvido com objetivo de organizar, dimensionar e permitir transparência do atendimento das demandas de tecnologia da informação no Campus Capanema da Universidade Federal Rural da Amazônia. O sistema foi desenvolvido na plataforma web e restrito aos estagiários, técnicosadministrativos e docentes do Campus Capanema. Dessa forma, pretendemos coletar dados estatísticos satisfatórios quanto aos problemas de tecnologia da informação e a produtividade da equipe de tecnologia do Campus Capanema.

Como Acessar?

Através do link <u>www.capanema.ufra.edu.br/suporte/index.php</u>, deve-se informar o email e CPF, são os mesmos cadastrados nos sistemas SIG, e clique em **Entrar** conforme **figura 1**.



:::Desenvolvido pela Divisão de Tecnologia da Informação/UFRA Campus de Capanema 2016::

Figura 1. Acesso ao Sistema de Suporte ao Usuário de TI

Como solicitar suporte de TI?

.....



Após acessar o sistema, selecione a opção AÇÕES → SOLICITAÇÃO DE SUPORTE, conforme a figura 2, exibirá o formulário de solicitação de suporte de TI, conforme a figura 3.

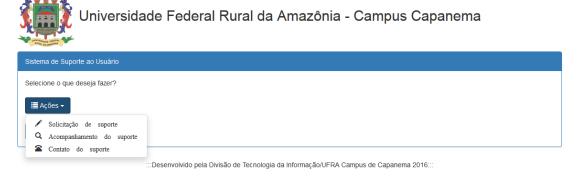


Figura 2. Selecionando a ação.

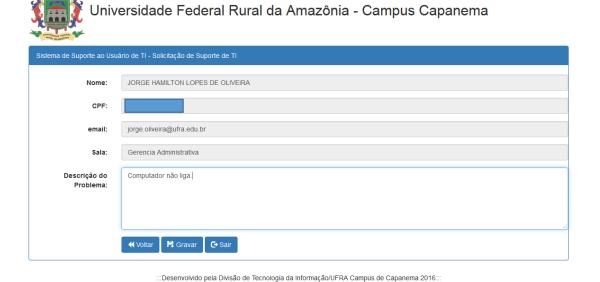


Figura 3. Formulário para solicitação de suporte de TI

Descreva o problema que está ocorrendo, principalmente as possíveis mensagens, quando houver. Após descrever os problemas, clique em **Gravar**, será exibida a fila das solicitações que estão aguardando atendimento, conforme **figura 4**.





Universidade Federal Rural da Amazônia - Campus Capanema

uário: JORGE HAMILTON LOPES DE OLIVEIRA						
D	DESCRIÇÃO	SITUAÇÃO	DATA HORA ABERTURA	PARECER TÉCNICO		
3	Computador não liga.	Aguardando Atendimento	2016-02-17 15:40:41	因		
7	Computador não liga.	Aguardando Atendimento	2016-02-17 16:05:23	B		

:::Desenvolvido pela Divisão de Tecnologia da Informação/UFRA Campus de Capanema 2016:::

Figura 4. Lista de Solicitações Aguardando Atendimento.

Caso seja necessário abrir nova solicitação de suporte técnico de TI, clique em **Novo Chamado**, conforme **figura 4**, será exibido o formulário de solicitação de suporte de TI.

Para acompanhar a situação da solicitação do suporte técnico, selecione a opção **AÇÕES**ACOMPANHAMENTO DO SUPORTE, conforme figura 2, será exibida a lista com as solicitações de suporte cadastradas pelo usuário logado no sistema, conforme figura 5.

Para ler o parecer técnico, clique no ícone simbolizado pela lupa. Quando o ícone for do tipo ampulheta, significa que não há parecer técnico disponível.



suário: JORGE HAMILTON LOPES DE OLIVEIRA							
	DESCRIÇÃO	SITUAÇÃO	DATA HORA ABERTURA	PARECER TÉCNICO			
	Computador não liga.	Finalizado	2016-02-05 17:03:08	Q			
	Computador não liga.	Aguardando Atendimento	2016-02-17 15:40:41	田 田			
	Computador não liga.	Aguardando Atendimento	2016-02-17 16:05:23	B			

:::Desenvolvido pela Divisão de Tecnologia da Informação/UFRA Campus de Capanema 2016:::

Figura 5. Lista de solicitações aguardando atendimento e Em Atendimento.



Caso necessite de ajuda sobre o sistema de suporte ao usuário de TI, selecione a opção AÇÕES -> CONTATO DO SUPORTE, conforme figura 2, será exibida os contatos telefônicos e email do suporte de TI do Campus Capanema, conforme figura 6.

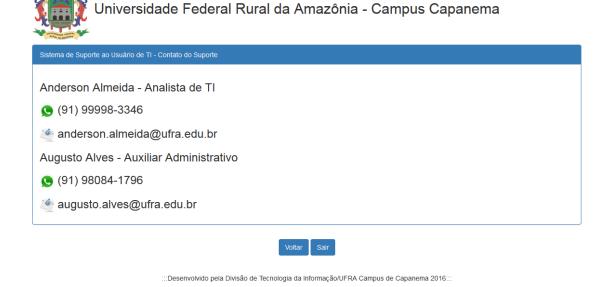


Figura 6. Contatos do suporte de TI.

Para verificar as solicitações encerradas e o histórico do atendimento, selecione a opção AÇÕES → SOLICITAÇÃO FINALIZADA, conforme figura 7, será exibida a lista de solicitações encerradas.

Jniversidade Federal Rural da Amazônia - Campus Capanema



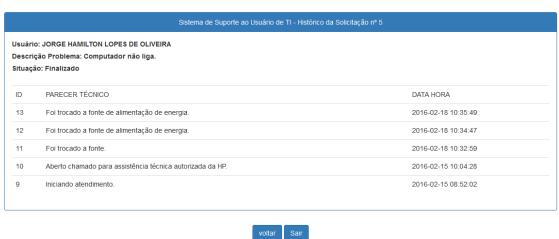
Figura 7. Lista de Solicitações Finalizadas.



Para visualizar o histórico do atendimento, conforme **figura 8**, clique no ícone simbolizado pela **Lupa**.



Universidade Federal Rural da Amazônia - Campus Capanema



:::Desenvolvido pela Divisão de Tecnologia da Informação/UFRA Campus de Capanema 2016:::

Figura 8. Histórico do Atendimento.