



Universidade Federal Rural da Amazônia  
Campus Capanema  
Divisão de Tecnologia da Informação

## 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, técnicos-administrativos 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 [www.capanema.ufra.edu.br/suporte/index.php](http://www.capanema.ufra.edu.br/suporte/index.php), deve-se informar o email e CPF, são os mesmos cadastrados nos sistemas SIG, e clique em **Entrar** conforme **figura 1**.



Universidade Federal Rural da Amazônia - Campus Capanema

Sistema de Suporte ao Usuário

Email:

CPF:

:::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?



Universidade Federal Rural da Amazônia  
Campus Capanema  
Divisão de Tecnologia da Informação

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**.



Universidade Federal Rural da Amazônia - Campus Capanema

Sistema de Suporte ao Usuário

Selecione o que deseja fazer?

Ações ▾

- Solicitação de suporte
- Acompanhamento do suporte
- Contato do suporte

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

**Figura 2.** Selecionando a ação.



Universidade Federal Rural da Amazônia - Campus Capanema

Sistema de Suporte ao Usuário de TI - Solicitação de Suporte de TI

Nome: JORGE HAMILTON LOPES DE OLIVEIRA

CPF: [redacted]

email: jorge.oliveira@ufra.edu.br

Sala: Gerencia Administrativa

Descrição do Problema: Computador não liga.

Voltar Gravar Sair

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

**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  
Divisão de Tecnologia da Informação



Universidade Federal Rural da Amazônia - Campus Capanema

Sistema de Suporte ao Usuário de TI - Solicitações Aguardando Atendimento

Usuário: JORGE HAMILTON LOPES DE OLIVEIRA

ID	DESCRIÇÃO	SITUAÇÃO	DATA HORA ABERTURA	PARECER TÉCNICO
6	Computador não liga.	Aguardando Atendimento	2016-02-17 15:40:41	☒
7	Computador não liga.	Aguardando Atendimento	2016-02-17 16:05:23	☒

Novo Chamado Sair

:::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.



Universidade Federal Rural da Amazônia - Campus Capanema

Sistema de Suporte ao Usuário de TI - Acompanhamento das Solicitações de Suporte de TI

Usuário: JORGE HAMILTON LOPES DE OLIVEIRA

ID	DESCRIÇÃO	SITUAÇÃO	DATA HORA ABERTURA	PARECER TÉCNICO
5	Computador não liga.	Finalizado	2016-02-05 17:03:08	🔍
6	Computador não liga.	Aguardando Atendimento	2016-02-17 15:40:41	☒
7	Computador não liga.	Aguardando Atendimento	2016-02-17 16:05:23	☒

Novo Chamado Sair

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

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



Universidade Federal Rural da Amazônia  
Campus Capanema  
Divisão de Tecnologia da Informação

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**.



Universidade Federal Rural da Amazônia - Campus Capanema

Sistema de Suporte ao Usuário de TI - Contato do Suporte

Anderson Almeida - Analista de TI  
 (91) 99998-3346  
 anderson.almeida@ufra.edu.br

Augusto Alves - Auxiliar Administrativo  
 (91) 98084-1796  
 augusto.alves@ufra.edu.br

[Voltar](#) [Sair](#)

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

**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.



Universidade Federal Rural da Amazônia - Campus Capanema

Sistema de Suporte ao Usuário de TI - Solicitações de Suporte de TI Finalizadas

Usuário: JORGE HAMILTON LOPES DE OLIVEIRA

ID	DESCRIÇÃO	SITUAÇÃO	DATA HORA ABERTURA	HISTÓRICO ATENDIMENTO
5	Computador não liga.	Finalizado	2016-02-05 17:03:08	

[Novo Chamado](#) [Sair](#)

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

**Figura 7.** Lista de Solicitações Finalizadas.



Universidade Federal Rural da Amazônia  
Campus Capanema  
Divisão de Tecnologia da Informação

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



Universidade Federal Rural da Amazônia - Campus Capanema

Sistema de Suporte ao Usuário de TI - Histórico da Solicitação nº 5

Usuário: JORGE HAMILTON LOPES DE OLIVEIRA  
Descrição Problema: Computador não liga.  
Situação: Finalizado

ID	PARECER TÉCNICO	DATA HORA
13	Foi trocado a fonte de alimentação de energia.	2016-02-18 10:35:49
12	Foi trocado a fonte de alimentação de energia.	2016-02-18 10:34:47
11	Foi trocado a fonte.	2016-02-18 10:32:59
10	Aberto chamado para assistência técnica autorizada da HP.	2016-02-15 10:04:28
9	Iniciando atendimento.	2016-02-15 08:52:02

[voltar](#) [Sair](#)

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

**Figura 8.** Histórico do Atendimento.