



UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARÁ
CENTRO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

Manual do SAGITTA - Gestor de Catálogo de Serviços

Autoria

Jñane Neiva
Maria Clara Baia

Belém-Pará
2020

SUMÁRIO

1.	APRESENTAÇÃO	2
1.1.	PÁGINA DE <i>LOGIN</i> (AUTENTICAÇÃO DO USUÁRIO).....	2
1.2.	PÁGINA INICIAL	3
1.3.	PERMISSÕES DE USUÁRIO	5
1.4.	PAPÉIS DOS USUÁRIOS:	6
2.	PRINCIPAIS FUNCIONALIDADES	6
2.1.	MENU ADMINISTRAÇÃO	6
2.1.1.	<i>Alocação de Setor</i>	7
2.1.2.	<i>Gerenciar Catálogo</i>	8
2.1.2.1.	Categoria	8
2.1.2.2.	Serviço	9
2.1.2.3.	Assunto	12
2.1.3.	<i>Visualização do Catálogo de Serviços</i>	17
2.2.	MENU GERENCIAR CHAMADAS	18
2.2.1.	<i>Visualizar Uma Nova Chamada</i>	19
2.2.2.	<i>Reclassificar Uma Chamada</i>	21
2.2.3.	<i>Receber Uma Chamada</i>	22
2.2.4.	<i>Alocar Uma Chamada</i>	23
2.3.	MENU ATENDER CHAMADAS	24
2.3.1.	<i>Como Iniciar o Atendimento de Uma Chamada</i>	25
2.3.2.	<i>Tornar Uma Chamada Pendente</i>	26
2.3.3.	<i>Anexar Um Arquivo à Chamada</i>	27
2.3.4.	<i>Como Abrir Um Anexo da Chamada</i>	27
2.3.5.	<i>Respostas Frequentes</i>	28
2.3.6.	<i>Relatório de Atendimento Técnico (RAT)</i>	29
2.3.7.	<i>Finalizar o Atendimento de Uma Chamada</i>	29
2.3.8.	<i>Imprimir Uma Chamada</i>	29
2.4.	MENU CONSULTA	30

1. Apresentação

Este manual tem como objetivo auxiliar os servidores da UFPA a realizarem a criação do Catálogo de Serviços de sua unidade no SAGITTA, bem como a gerência e atendimentos das chamadas referentes ao seu setor.

O SAGITTA¹ é um sistema de atendimento que disponibiliza à Comunidade Universitária os serviços institucionais por meio de um Catálogo de Serviços, com a possibilidade de solicitação de atendimento via web, provendo o acompanhamento das solicitações, desde a criação da chamada até o seu fechamento e avaliação serviço prestado.

Por ser integrado com o SIG-UFPA (Sistema Integrado de Gestão da UFPA), qualquer usuário do SIGAA, SIGRH ou SIPAC pode realizar *login* no SAGITTA com o mesmo usuário e senha desses sistemas, assim, as informações relevantes para quem atende a chamada já são visualizadas pelas unidades que realizam atendimento pelo SAGITTA, como matrícula do discente ou SIAPE dos servidores, unidade de lotação de servidores ou curso dos alunos, contatos, os cargos que ocupam, etc., o que agiliza o atendimento.

O SAGITTA deixa de ser um sistema de atendimento do CTIC e passa a ser um canal de atendimento da Universidade. Qualquer unidade poderá solicitar a utilização do SAGITTA para disponibilizar seus serviços.

1.1. Página de *Login* (Autenticação do Usuário)

Esta é a página principal, que apresenta uma breve descrição do sistema no centro da página (ver Figura 1). Existem também links para o usuário comum baixar os manuais do Sagitta de solicitação de chamadas, nas versões “Manual Detalhado” e “Manual Resumido”, em formato PDF.

Para acessar o sistema, é necessário possuir cadastro no sistema SIG-UFPA (Sistema Integrado de Gestão da UFPA), ou seja, deverá ser preenchido o mesmo Usuário e Senha utilizado no referido sistema. Após preencher os campos, basta clicar no botão “Entrar” (ver Figura 1).

¹ A palavra SAGITTA significa "seta" em latim. A seta de pedra polida de formato original, encontrada na Caverna da Pedra Pintada, era utilizada pelos Paleoíndios que habitavam a área do Rio Tapajós há onze mil e duzentos anos, área pertencente ao atual município de Monte Alegre-PA.



Figura 1

1.2. Página Inicial

Após a autenticação do usuário, é exibida a página inicial do SAGITTA (ver Figura 2 abaixo). No topo ao lado esquerdo, fica identificado o nome completo e a unidade de lotação do usuário que está conectado no momento, assim como as suas matrículas entre parênteses (matrícula SIAPE e/ou matrícula acadêmica). Para o usuário se desconectar, basta clicar no link “Sair” (no topo no lado direito da página), então será finalizada a sessão e será redirecionado para a página de *Login* (autenticação de usuário).



Figura 2

Em seguida, encontra-se o Menu Principal (Figura 3) que oferece as seguintes opções: “Início”, “Administração”, “Nova Chamada”, “Ver Chamadas” e “Consulta”. Toda vez que o usuário quiser exibir a página inicial, basta clicar na opção “Início”.

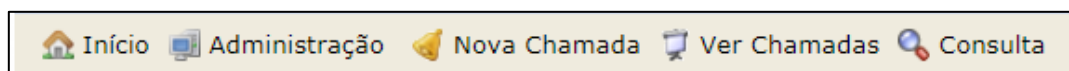


Figura 3

Na seção “**Busca Rápida de Assuntos**”, o usuário pode digitar uma palavra-chave para consultar diretamente os assuntos relacionados a serviços que sejam oferecidos pelas unidades de acordo com o texto digitado.

No centro da página estão listadas as **Unidades** que possuem seu Catálogo de Serviços disponível no SAGITTA. Basta clicar em uma unidade (*link*), e então será redirecionado para a página de serviços da unidade, e a partir da qual poderão ser abertas as chamadas.

No lado direito da página, existe uma seção “**Últimos Comentários**”, que exibe os últimos comentários realizados nas chamadas que a pessoa conectada esteja envolvida (como solicitante, como gerente ou como técnico da chamada). Se ainda não houver comentários ou não existirem chamadas, constará a mensagem “Nenhum comentário realizado”.

1.3. Permissões de Usuário

A depender das permissões implantadas para um usuário, ele terá acesso a determinadas funcionalidades do menu principal. Abaixo estão descritas as principais permissões e quais as funcionalidades do menu principal estão associadas. A implantação dessas permissões deve ser solicitada para a equipe técnica do CTIC.

- **ATRIBUIR_SETOR_DE_TRABALHO:** permite a funcionalidade de alocar as pessoas em cada setor de uma unidade (ex. coordenadorias ou faculdades). Menu “Administração” >> “Alocação de setor”;
- **ADMINISTRADOR SUPER:** permite executar a funcionalidade “Logar como”, que simula o acesso com o login de um outro usuário, a fim obter a visualização das mesmas chamadas e acessar as mesmas funcionalidades deste outro usuário. Menu “Administração” >> “Logar como”;
- **GESTOR_ATENDIMENTO:** permite que a pessoa possa ver as chamadas com status “Nova” de todos os setores de uma unidade na aba “Central de Atendimento”, além do que no menu “Consulta” pode buscar e visualizar as chamadas de todos os setores. Inclusive pode executar a ação de receber as chamadas de todos os setores da unidade (status da chamada “Recebida”), pode reclassificar o assunto das chamadas de todos os setores, bem como pode comentar nas chamadas de todos os setores também. Possibilita também executar a funcionalidade de abrir uma chamada para um outro usuário (como se a chamada fosse criada pelo próprio solicitante), durante o preenchimento do formulário de abertura de chamada de um determinado assunto, digitando o nome do solicitante (o terceiro interessado) no campo “Abrir chamada por”. Menu “Nova Chamada” >> Formulário de Abertura de Chamada >> campo “Abrir chamada por”;
- **GESTOR_SERVICOS:** permite que o usuário faça o cadastro das categorias, e dos serviços relacionados a cada categoria de um determinado setor da Unidade. Menu “Administração” >> “Catálogo”;
- **GESTOR_ASSUNTOS:** permite que o usuário faça o cadastro dos assuntos que estão relacionados a um serviço de um determinado setor da Unidade. Menu “Administração” >> “Catálogo”;
- **GESTOR_PARAMETROS:** permite que o usuário possa configurar os parâmetros do sistema, tais como: prazo para fechamento automático de uma

chamada, prazo para avaliação de uma chamada, etc. Menu “Administração” >> “Configurar Prazos”;

- **ATRIBUIR_LOTACAO_SAGITTA:** permite atribuir uma lotação diferente da lotação real de um usuário, e esta lotação extra terá validade apenas no sistema SAGITTA. Menu “Administração” >> “Unidade Extra Sagitta”.

1.4. Papéis dos Usuários:

- **Solicitante** (usuário comum): é o usuário que pode abrir uma chamada para determinado assunto, pode interagir com a equipe técnica por meio de comentários na chamada, pode acompanhar o andamento da chamada até ser atendida e, por fim, deve realizar a avaliação do atendimento e fechamento da chamada. A princípio todos os usuários que possuem cadastro nos sistemas SIG podem acessar o SAGITTA com a permissão de solicitante.
- **Técnico:** é o usuário que será responsável por realizar o atendimento das chamadas que forem alocadas para ele, ou que ele próprio faça a auto-alocação para atender uma chamada (somente se o parâmetro de auto-alocação estiver habilitado para determinado assunto do catálogo de serviços). Esta permissão é atribuída pelo usuário com perfil GESTOR_SERVICOS no momento do cadastro dos Serviços da unidade.
- **Gerente:** é o usuário que pode receber as novas chamadas que foram criadas e que podem alocar o(s) técnico(s) que serão responsáveis por realizar o atendimento da chamada. Importante observar que todo Gerente pode ser também um Técnico, já que pode se alocar para atender determinada chamada. Esta permissão é atribuída pelo usuário com perfil GESTOR_SERVICOS no momento do cadastro dos Serviços da unidade;

2. Principais Funcionalidades

Nesta seção, serão explicadas as principais funcionalidades acessadas pelos usuários gestores do Sagitta (administradores) a partir do menu principal do Sagitta.

2.1. Menu Administração

O menu Administração contempla funcionalidades administrativas que servem para configurar os parâmetros do sistema e também para operacionalizar o Sagitta para diferentes unidades acadêmicas.

2.1.1. Alocação de Setor

Esta é a primeira funcionalidade a ser executada antes de começar a cadastrar o Catálogo de Serviços de uma Unidade. A página de alocação de setor pode ser visualizada na Figura 4 a seguir.

USUÁRIOS LOTADOS NO CAMPUS UNIVERSITÁRIO DE BRAGANÇA

Login:

Nome:

E-mail:

CPF:

Tipo Usuário:

- ☐ Servidor
- ☐ Aluno
- ☐ Credor
- ☐ Outros
- ☐ Consultor
- ☐ Docente Externo
- ☐ Consignatária
- ☐ Plano de Saúde
- ☐ Cooperação
- ☐ Preceptor de Estágio
- ☐ Familiar

Setor de trabalho: -- Selecione --

Nome / Login	E-mail	Tipo	Setor
Nenhum usuário encontrado			
Selecione o setor de trabalho: -- Selecione --			
			Alocar selecionados
Copyright	111101 - COORDENADORIA ACADEMICA		Pará - UFPA - Versão 2.3
	111102 - COORDENADORIA DE PLANEJAMENTO GESTAO E AVALIACAO		
	111109 - FACULDADE DE ADMINISTRACAO - BRAGANCA		
	111110 - FACULDADE DE CIENCIAS CONTABEIS - BRAGANCA		
	111103 - FACULDADE DE EDUCACAO - BRAGANCA		
	111112 - FACULDADE DE HISTORIA - BRAGANCA		
	111104 - FACULDADE DE LETRAS - BRAGANCA		

Figura 4

Para listar todos os usuários relacionados à unidade de lotação do usuário logado no momento, basta clicar no botão “Buscar”. Caso queria fazer uma busca específica, basta preencher algum dos campos “Login”, ou “Nome”, ou “E-mail”, ou “CPF” (não precisa preencher todos). Também pode ser selecionado o filtro “Tipo Usuário” para listar apenas os usuários do tipo “Servidor”, e/ou “Aluno”, e/ou “Outros”, etc. Também pode ser realizada consulta dos usuários que previamente já foram alocados em algum dos setores listados em “Setor de trabalho” (setor é uma subunidade de uma Unidade). Em seguida, basta clicar no botão “Buscar” e serão listados os usuários de acordo com os campos preenchidos ou com os filtros selecionados no formulário. Obs. Inicialmente os usuários não estão lotados em nenhum setor (subunidade), e sim na Unidade de lotação.

Na lista dos usuários que for exibida, constam os seguintes dados em colunas: “Nome / Login”, “E-mail”, “Tipo” e “Setor” (obs. O nome, *login*, e-mail, e tipo são informações provenientes da base de dados do SIG). Na coluna “Setor”, por padrão aparecerá um

hífen (“-”), o que significa que tal usuário não está alocado em nenhum setor. Caso contrário, constará o nome do setor no qual o usuário foi alocado pelo Sagitta.

A partir daí, deverão ser selecionados os respectivos usuários clicando-se no “quadrado” ao lado de cada nome. Depois, no campo “Selecione o setor de trabalho”, escolha o setor mais adequado para alocar os membros selecionados e, por fim, clique no botão “Alocar selecionados”. O setor é aquele referente ao a) gestor de catálogo, b) gerentes e c) técnicos que atenderão as chamadas do Sagitta para os serviços cadastrados para tal setor da unidade.

É importante realizar esta alocação para os membros da equipe que atuarão na gerência e atendimento dos serviços respectivos ao setor (mesmo setor do usuário gestor do catálogo que está conectado). Isso porque mais à frente, no cadastro do Catálogo de Serviços, será definida a equipe associada a cada serviço e os membros participantes serão selecionados a partir dos usuários alocados no setor, ou de usuários de outros setores da unidade.

2.1.2. Gerenciar Catálogo

A opção “Catálogo” permite cadastrar e gerenciar o Catálogo de Serviços para cada Unidade que utiliza o Sagitta. Apenas os usuários com a permissão GESTOR_SERVICOS e GESTOR_ASSUNTOS podem acessar esta funcionalidade.

2.1.2.1. Categoria

Para cadastrar uma nova categoria, basta acessar o submenu “Categoria”, dentro de “Catálogo”, e preencher os seguintes campos obrigatórios do formulário (Figura 5 abaixo):

A imagem mostra a interface de usuário do sistema UFPA - SAGITTA. No topo, há uma barra de navegação com o nome do sistema e o nome do usuário logado, MANUEL BANDEIRA. Abaixo, há uma barra de ferramentas com ícones para Início, Administração, Nova Chamada, Ver Chamadas e Consulta. O formulário principal, intitulado "GERÊNCIA DE CATEGORIAS DE SERVIÇOS", contém os seguintes campos: "Imagem (64x64)" com um ícone de pessoa, "Nome" com um campo de texto limitado a 50 caracteres, e "Status" com botões para "Ativo" e "Inativo". No rodapé do formulário, há botões para "Cadastrar" e "Cancelar".

Figura 5

- **Imagem*:** deve ser selecionado um arquivo de imagem (formato jpeg, gif, etc.) que representará o ícone da categoria;

- **Nome ***: nome que descreve a categoria;
- **Status***: indica se a categoria está ativa ou inativa. Caso esteja inativa, esta categoria ficará invisível e desabilitada para o usuário solicitante na página de visualização do Catálogo de Serviços de determinada unidade.

Ao final, clicar no botão “Cadastrar”, e então a categoria cadastrada será exibida numa lista na mesma página, conforme a Figura 6 seguinte.

Ícone	Ordem	Categoria	Cadastrado Por	Última Alteração	Opções
	1	Faculdade de Educação	rubenilson em 17/10/2016 17:54	manuelbandeira em 27/09/2017 17:20	
	2	Faculdade de Letras	irlane em 07/04/2017 09:19	manuelbandeira em 27/09/2017 17:20	
	3	Divisão de Tecnologia da Informação - DITEC	milenasilva em 17/04/2017 08:49	manuelbandeira em 28/09/2017 14:25	
	4	Infraestrutura de Rede	eduardofsb em 29/09/2016 10:13	manuelbandeira em 28/09/2017 14:21	
	5	Site do Campus	eduardofsb em 28/09/2016 15:31	manuelbandeira em 28/09/2017 14:21	

Figura 6

Nesta página, as operações disponíveis para gerenciar as categorias são: Ativar ou Inativar, Editar, Excluir, e Alterar a ordem em que a Categoria será exibida na página de visualização do Catálogo de Serviços da unidade.

2.1.2.2. Serviço

Para cadastrar um novo serviço, basta acessar o submenu “Serviço”, dentro de “Catálogo”, e clicar no botão “Novo Serviço”, então será exibida a página ilustrada na Figura 7 a seguir.

Descrição do Serviço

Categoria:

Título:

Descrição:

Escopo:

Suporte:

Disponibilidade:

Anexos:

RESPONSÁVEIS/TÉCNICOS

Selecione do seu setor:

Selecione de outros setores:

Selecione de outras unidades: ☒ Não buscar discentes

Nome	Unidade	Gerente	Excluir
Nenhum membro adicionado			

PERGUNTAS FREQUENTES

#	Tema	Pergunta	Resposta	Opções
Nenhuma FAQ adicionada				

Figura 7

Os campos que devem ser preenchidos são os seguintes (campos obrigatórios estão indicados com “*”):

- **Categoria*:** escolher a categoria que foi cadastrada previamente e que está relacionada ao serviço que está sendo cadastrado;
- **Título*:** é o nome que identifica de maneira clara e sucinta o serviço;
- **Descrição*:** texto descritivo que especifica de forma detalhada o serviço;
- **Escopo:** nesse campo pode ser delimitada a abrangência do serviço que será prestado. Por exemplo, se o serviço for “Manutenção de Computadores”, pode ser especificado que o atendimento só poderá ser realizado em computadores institucionais, não sendo permitida a manutenção de computadores pessoais;
- **Suporte:** campo de texto onde pode ser informado o horário de atendimento deste serviço e/ou telefones de contato. É um campo opcional que pode ficar em branco;
- **Disponibilidade:** indica qual o período em que o serviço deve ficar disponível (em pleno funcionamento) para o usuário utilizar;
- **Anexos:** é um campo para anexar algum arquivo que esteja relacionado ao serviço (tutorial, manual, etc.) e que poderá ser consultado pelo solicitante ao consultar o serviço, durante o processo de abertura de uma chamada;

- **Equipe Responsáveis / Técnicos*:**

- **Selecione do seu setor:** neste campo serão listadas as pessoas que foram alocadas no Sagitta no mesmo setor do usuário que está logado (vide funcionalidade “Alocação de Setor”).
- **Selecione de outros setores:** neste campo serão listadas as pessoas que foram alocadas no Sagitta em outros setores (subunidades) diferentes do setor do usuário que está logado. Ao lado, existe a opção “não buscar discentes”, que se for selecionada, vai carregar neste campo todos os tipos de usuários (técnico administrativo, docentes, etc.) menos discentes;
- **Selecione de outras unidades:** nesse campo pode ser digitado o nome ou e-mail cadastrado no SIG para encontrar pessoas que estão lotadas em outras unidades diferente da unidade do usuário que está logado.

Obs. O setor é uma subunidade da Unidade em que um usuário é lotado no SIG;

- **Perguntas Frequentes:**

É possível opcionalmente cadastrar perguntas frequentes relacionadas ao serviço que possam orientar os usuários sobre dúvidas ou procedimentos, antes mesmo de abrir uma chamada. Basta clicar no link “Adicionar perguntas frequentes”, então será aberta uma janela pop-up em que deverão ser cadastrados os seguintes campos obrigatórios:

- **Tema:** selecionar um tema ao qual a pergunta será associada. As perguntas frequentes podem ser agrupadas em diferentes temas, ou em um único tema (ex. tema “Geral”);
- **Pergunta:** descreve a pergunta ou dúvida a respeito do serviço;
- **Resposta:** descreve a resposta adequada relativa à pergunta.

Depois é só clicar no botão “Adicionar” pra cadastrar a pergunta frequente, e assim sucessivamente quantas perguntas forem necessárias.

Ao final do formulário de cadastro do Serviço, clicar no botão “Cadastrar”, e então o serviço cadastrado será exibido na próxima página numa lista intitulada “Serviços providos pela unidade <NOME DA UNIDADE>”, conforme a Figura 8 a seguir.



Figura 8

Nesta página, as operações disponíveis para gerenciar os serviços são: Ativar ou Inativar, Editar, Excluir, Prioridade (atribuir número de estrelas, é apenas informativo), Alterar a Cor (clique no quadrado colorido, selecione uma cor na paleta de cores e depois clique no link “atualizar” para aplicar a nova cor associada ao serviço). Obs. Inicialmente todos os serviços são amarelos.

2.1.2.3. Assunto

Para cadastrar um novo assunto, basta acessar o submenu “Assunto”, dentro de “Catálogo”, e clicar no botão “Novo Assunto”, então será exibida a página da Figura 9.

Figura 9

Os campos que devem ser preenchidos são os seguintes (campos obrigatórios estão indicados com “*”):

- **Serviço***: deve ser escolhido um dos serviços previamente cadastrados, ao qual o novo assunto está relacionado.
- **Tema***: pode ser selecionado um tema existente, ou pode ser criado um novo tema clicando-se em “**Novo Tema**”. Ao selecionar um tema, pode-se também escolher a opção “**Alterar Tema**”, para modificá-lo. O tema serve para agrupar e organizar os assuntos em abas, para facilitar que o usuário escolha um assunto quando for abrir uma nova chamada. É indicado agrupar os assuntos em diferentes temas quando existirem muitos assuntos para determinado serviço caso contrário, todos os assuntos podem ser cadastrados em um único tema “**Geral**”, por exemplo.
- **Título***: é o nome que identifica de maneira clara e sucinta o assunto.
- **Descrição***: texto descritivo que especifica de forma detalhada o assunto.
- **Restringir por grupos**: é um campo opcional, que serve para restringir os grupos de usuários que poderão abrir chamadas para determinado assunto. Se não for selecionado nenhum dos grupos, todos os tipos de usuário poderão abrir chamada para o assunto, inclusive usuário do tipo “Outros” (que geralmente são funcionários contratados e docentes externos). [Obs: **Secretaria de Curso**, inclui os cargos de Secretário, Coordenador e Vice-Coordenador dos Cursos de Graduação e Pós. **Secretaria de Instituto** (inclui os cargos de Secretário, Diretor e Vice-Diretor do Instituto). **Discente Ativo**, inclui todos os discentes ativos de Graduação e Pós. **Discente Graduação ativo**, apenas da graduação. **Discente Stricto-sensu ativo**, apenas pós-graduação.]
- **Restringir por unidades**: serve para restringir que apenas usuários de determinada unidade possam abrir a chamada para tal assunto. Podem ser especificada uma ou mais unidades.
- **Criticidade***: indica o grau de criticidade de um assunto. É apenas um campo informativo.
- **Interno***: se um assunto é especificado como interno “Sim”, então apenas usuários que estão lotados na unidade responsável (referente ao catálogo que está sendo criado) que poderão abrir chamadas para este assunto. Por exemplo,

pode ser utilizado no caso de serviços internos que são solicitados entre setores de uma unidade, mas não podem ser solicitados por usuários externos à unidade.

- **Auto-alocação Técnica*:** se for “Permitido”, então todos os técnicos que fazem parte da equipe do serviço referente a tal assunto podem eles próprios realizar a ação de “se alocar”, sem a necessidade de esperar o gerente fazer esta alocação. Importante salientar que enquanto a chamada estiver com status “Nova”, os técnicos ainda não podem visualizar as chamadas, apenas quando for recebida pelo gerente (status “Recebida”) é que os técnicos conseguem visualizar a chamada disponível e podem se “auto-alocar” para atendê-la (status “Alocada”). Se for “Não permitido”, então apenas o gerente poderá alocar um técnico (status “Alocada”) para atender as chamadas referentes a este assunto.
- **Atendimento Presencial*:** se for marcada a opção “Sim”, no momento que o solicitante for abrir uma chamada aparecerá o campo “Local” onde deverá ser descrito o local específico que será realizada a visita técnica (prédio, andar, sala, etc.). Se for marcado “Não”, então quer dizer que o atendimento da chamada não precisa ser presencial, então não será necessário especificar um local de atendimento.
- **Prazo Min/Máx*:** estipula em dias úteis o prazo mínimo e máximo de atendimento de uma chamada para determinado assunto. Se o prazo máximo for ultrapassado e a chamada não for atendida, estará em atraso.
- **Horário de Chamada*:** estabelece o horário de atendimento para poder determinar qual a data de criação da chamada. Por exemplo, se for de 08h às 18h, caso uma chamada seja criada por um solicitante às 19h, a data de criação só será contabilizada a partir do próximo dia útil, já que foi criada fora do horário de atendimento.
- **Solicita Anexo*:** deve ser marcado “Sim”, caso seja necessário anexar um ou mais arquivos no momento da criação da chamada pelo solicitante. Então aparecerá o campo de texto “Anexos Exigidos” e este deverá ser preenchido com os nomes dos arquivos que o solicitante deverá anexar (exemplo: cópia do RG, cópia da certidão de casamento, portaria de coordenação, etc.). Os formatos de arquivo aceitos são jpg, doc, pdf, etc. Se for marcado “Não”, o solicitante não precisará anexar nenhum arquivo ao abrir uma chamada.

- **Exige Aceite Termo*:** se for marcado “Sim”, então aparecerá um campo de texto que deverá ser preenchido com os termos de uma política para determinado assunto. No momento da abertura da chamada, aparecerá uma tela com o texto da política, e o usuário deverá clicar no botão “Aceito” ou “Não aceito”. Se clicar em “Aceito”, o usuário estará manifestando a sua concordância com os termos da política, e então poderá abrir a chamada. Se clicar em “Não aceito”, então não será efetuada a abertura da chamada.
- **Cor:** as chamadas aparecem na aba da gerência no formato de post-it (ver Figura 10), e possui uma cor dependendo do serviço ao qual o assunto esteja relacionado. Por padrão o post-it para todos os serviços é amarelo e o texto do código da chamada no post-it por padrão é preto (o número precedido de “#”). Entretanto, se devido à cor do post-it, estiver difícil a visualização do código da chamada (na cor preta), neste momento pode ser alterada a cor de preta para outra cor que melhore a visibilidade do texto do código da chamada no post-it.

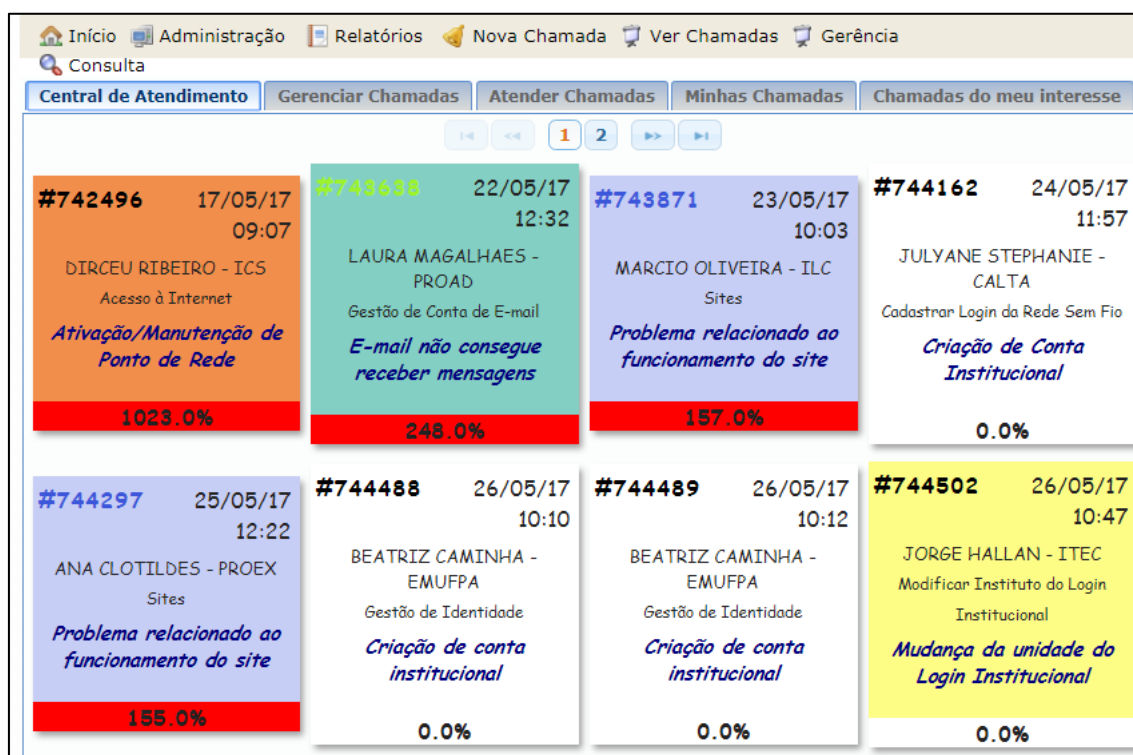


Figura 10

- **Cadastro de Perguntas (Formulário personalizado):**
Nesta seção serão cadastrados os campos adicionais (rótulos) que deverão ser preenchidos pelo solicitante no momento da abertura da chamada. Vale ressaltar que estes campos são específicos (personalizados) para o assunto que está sendo cadastrado, e estão descritos abaixo:

- **Rótulo***: será o nome do campo que o usuário deverá preencher no momento da abertura da chamada;
- **Comentário/Dica**: é um texto explicativo (comentário ou dica) que está relacionado ao rótulo, e quando o usuário passar o mouse por cima, vai aparecer este texto;
- **Tipo***: pode ser do tipo campo de “Texto” ou “Sim/Não”. Se for do tipo “Texto”, então o usuário deverá digitar alguma informação (seja textual ou numérica). Já se for do tipo “Sim/Não”, o rótulo será uma pergunta para o qual o solicitante deverá marcar “sim” ou “não” como resposta.
- **Obrigatório**: indica se este rótulo é de preenchimento obrigatório para o solicitante abrir a chamada;
- **Ativo**: indica se o campo está ativo ou não. Se não for marcado como ativo, então ele não aparecerá para o solicitante.

Após preencher estes campos, basta clicar no botão “Adicionar”, então o rótulo cadastrado vai aparecer na área “Pré-visualização”. Os rótulos listados nesta área podem ser editados ou excluídos, e também pode ser alterada a ordem de exibição no formulário por meio das setas para cima e para baixo.

- **Tratamento***: pode ser do tipo **Chamada** ou **Pré-chamada**. Sendo do tipo “Chamada”, o solicitante abrirá uma chamada na forma normal. Já se for selecionado o tipo “Pré-chamada”, neste momento do cadastro do assunto aparecerá um campo “Informações Prévias do Assunto” que deverá ser preenchido com um texto (contendo orientações, *links* e até documentos para *download*) que possa auxiliar o solicitante na resolução do problema antes de abrir a chamada. Dessa forma, no momento que o solicitante for criar uma chamada para este assunto, aparecerá uma tela adicional com o referido texto digitado em “Informações Prévias do Assunto” pelo gestor. Ao final da tela, haverá a seguinte pergunta: “A partir da instrução acima, deseja prosseguir?” em seguida o botão “Não” e o botão “Sim, abrir chamada!”. Se o usuário clicar no botão “Não”, o procedimento de abertura de chamada será encerrado. Se clicar no botão “Sim, abrir chamada!”, então o usuário prosseguirá para o formulário de abertura de chamada de fato.

Após preencher pelo menos todos os campos obrigatórios, basta clicar no botão “Salvar”. Então, será redirecionado para a página que lista o assunto cadastrado,

juntamente com os outros assuntos previamente cadastrados para o mesmo Serviço (se houver), conforme a Figura 11. Inicialmente o assunto cadastrado fica desativado. Para ativá-lo, basta clicar na bola vermelha (inativo) na direção do assunto desejado, então a bola ficará verde (ativo).



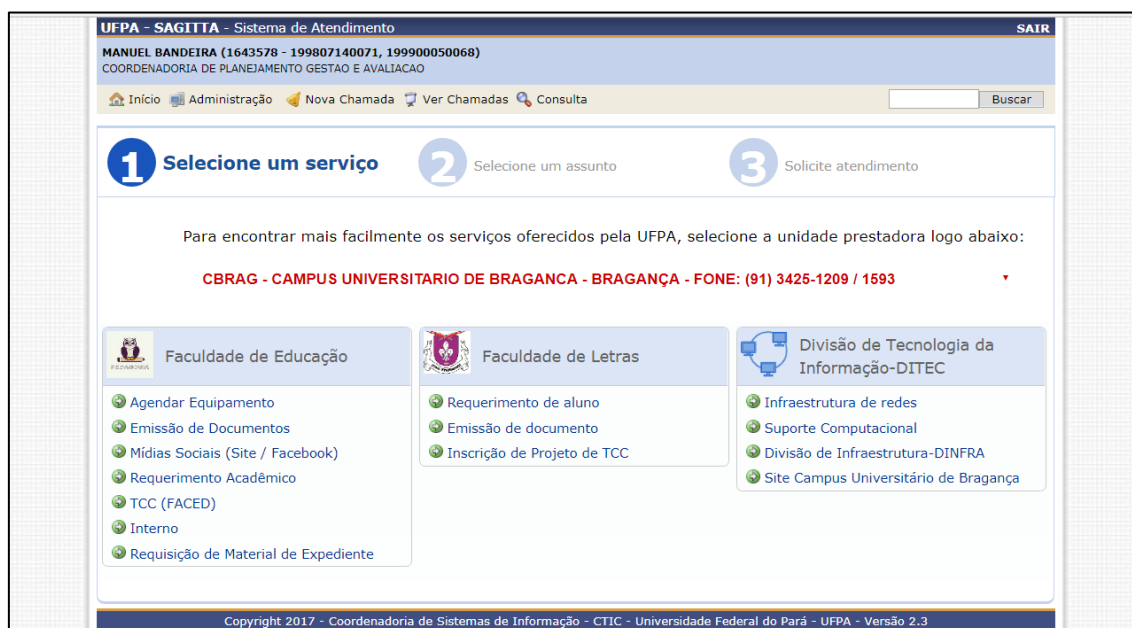
Assunto	Tratamento	Auto-Alocação	Prazo	Anexo	Ações
Instalação de Computador	Chamada	Permitida	1 a 3 dias	Não	
Instalação de impressora	Chamada	Permitida	1 a 2 dias	Não	
Instalação ou remoção de programas	Chamada	Permitida	1 a 2 dias	Não	
Manutenção e Formatação de Computador	Chamada	Permitida	1 a 3 dias	Não	
Problema com Impressora/Scanner	Chamada	Permitida	1 a 2 dias	Não	
Remoção de Vírus	Chamada	Permitida	1 a 2 dias	Não	

6 assuntos encontrados

Figura 11

2.1.3. Visualização do Catálogo de Serviços

Para visualizar o catálogo de serviços cadastrados para uma Unidade, basta selecionar uma das unidades listadas na página inicial do Sagitta, então será redirecionado para uma página que exibe janelas na cor azul. O título das janelas são os nomes das Categorias. Cada janela possui listados vários links para serviços, e ao clicar em um deles, será redirecionado para a página de determinado Serviço, e nela estarão listados vários assuntos, que são links para a página de abertura de uma chamada. A página do Catálogo de Serviços de uma unidade está ilustrada na Figura 12 abaixo.



UFPA - SAGITTA - Sistema de Atendimento

MANUEL BANDEIRA (1643578 - 199807140071, 199900050068)
COORDENADORIA DE PLANEJAMENTO GESTAO E AVALIACAO

1 **Selecione um serviço** 2 Selecionar um assunto 3 Solicite atendimento

Para encontrar mais facilmente os serviços oferecidos pela UFPA, selecione a unidade prestadora logo abaixo:

CBRAG - CAMPUS UNIVERSITARIO DE BRAGANCA - BRAGANCA - FONE: (91) 3425-1209 / 1593

- Faculdade de Educação**
 - Agendar Equipamento
 - Emissão de Documentos
 - Mídias Sociais (Site / Facebook)
 - Requerimento Acadêmico
 - TCC (FACED)
 - Interno
 - Requisição de Material de Expediente
- Faculdade de Letras**
 - Requerimento de aluno
 - Emissão de documento
 - Inscrição de Projeto de TCC
- Divisão de Tecnologia da Informação-DITEC**
 - Infraestrutura de redes
 - Suporte Computacional
 - Divisão de Infraestrutura-DINFRA
 - Site Campus Universitário de Bragança

Copyright 2017 - Coordenadoria de Sistemas de Informação - CTIC - Universidade Federal do Pará - UFPA - Versão 2.3

Figura 12

A partir das opções disponibilizadas no Catálogo de Serviços de uma unidade, o usuário solicitante poderá escolher dentre as categorias, serviços e assuntos para abrir chamadas de acordo com sua necessidade.

2.2. Menu Gerenciar Chamadas

O Menu Gerenciar Chamadas é o painel de controle do Gerente de um determinado serviço. Por meio dele, o Gerente pode visualizar as novas chamadas do seu setor, além de poder acompanhar os estágios que cada uma delas percorre ao longo do atendimento. Tais estágios são: **A receber, Recebidas, Alocadas, Em atendimento e Atendidas**.

Após a chamada ter a situação Atendida, ela pode ser fechada pelo solicitante ou fechada automaticamente pelo sistema. Quando ela assumir a situação Fechada, ela desaparece da tela de gerência e só poderá ser visualizada pelo menu Consulta. (vide o tópico 2.4 Menu Consulta)

Ao acessar o Menu Gerenciar Chamadas, a primeira tela de exibição está no **Modo Postit**. Nesse modo, as chamadas estão representadas em quadradinhos, nos permitindo ter um panorama geral do estágio no qual a chamada se encontra. Para alterar o modo de exibição, basta clicar no botão Modo Lista, ao lado esquerdo da tela. (Ver Figura 13).

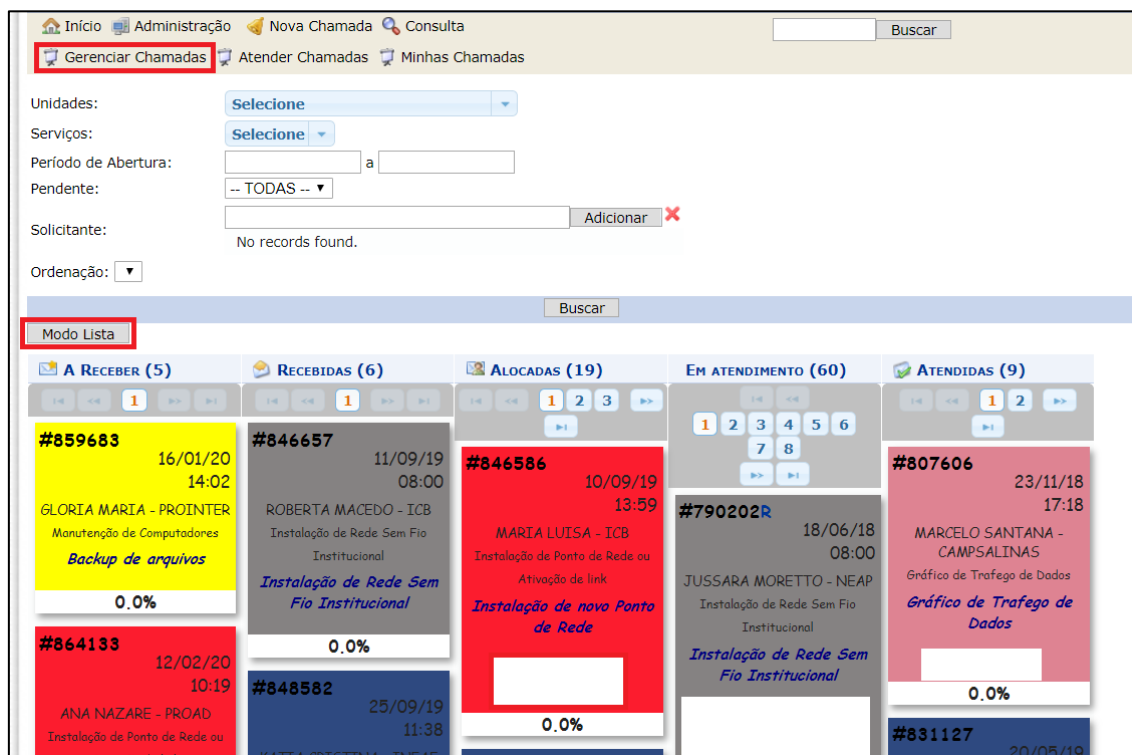


Figura 13

Acessando o **Modo Lista**, vamos visualizar as mesmas chamadas, porém em forma de tabela. Esse modo pode ser utilizado quando há um grande número de chamadas, pois facilita a visualização e controle das solicitações. Ademais, o modo de exibição pode ser alterado a qualquer momento, clicando no botão *Modo Postit* conforme mostra a Figura 14.



Modo Postit

AGUARDANDO RECEBIMENTO

Chamada	Serviço	Assunto	Criada em	Prazo até	Prazo	Solicitante
859683	Manutenção de Computadores	Backup de arquivos	16/01/20 - 14h02	21/01/20 - 14h02	0.0%	Gloria Maria
864133	Instalação de Ponto de Rede ou Ativação de link	Instalação de novo Ponto de Rede	12/02/20 - 10h19	25/03/20 - 10h19	0.0%	Ana Nazare
864439	Instalação ou remoção de programas	Instalação ou remoção de programas	13/02/20 - 11h25	17/02/20 - 11h25	0.0%	Stefany Wong
864550	Impressoras/Scanner	Instalação de impressora	13/02/20 - 16h32	17/02/20 - 16h32	0.0%	Dinaudu Oliveira
864562	VPN	Habilitar Acesso à VPN	13/02/20 - 17h00	12/03/20 - 17h00	0.0%	Aline Cardoso

RECEBIDAS

Chamada	Serviço	Assunto	Criada em	Prazo até	Prazo	Solicitante
846657	Instalação de Rede Sem Fio Institucional	Instalação de Rede Sem Fio Institucional	11/09/19 - 08h00	04/12/19 - 08h00	0.0%	Roberta Macedo
848582	Manutenção na Rede Sem Fio Institucional	Verificação de Equipamento de Rede	25/09/19 - 11h38	09/10/19 - 11h38	0.0%	Katia Cristina
851689	Instalação de Ponto de Rede ou Ativação de link	Instalação de novo Ponto de Rede	12/11/19 - 14h53	08/11/19 - 10h56	0.0%	Kelly Ribeiro
861972	Manutenção na Rede Sem Fio Institucional	Problemas de Acesso à Rede Sem Fio Institucional	10/02/20 - 12h12	10/02/20 - 12h28	0.0%	Alda Natalina
864224	Conectividade e Acesso à Internet	Computador sem acesso à Internet	12/02/20 - 13h54	26/02/20 - 13h54	0.0%	Allakim Barros
864440	Impressoras/Scanner	Instalação de impressora	13/02/20 - 11h25	17/02/20 - 11h25	0.0%	Olenilson Augusto

Figura 14

2.2.1. Visualizar Uma Nova Chamada

É importante lembrar que as novas chamadas só poderão ser visualizadas pelo Gerente do serviço correspondente. Sendo assim, para acessar uma nova chamada, basta clicar no código da chamada, como indicado na Figura 15.

Conforme visto na Figura 15, para cada chamada podemos observar informações tais como: a data e horário da abertura da chamada, o nome do solicitante, a unidade a qual pertence, o serviço, o assunto, e a porcentagem de atraso da chamada (que fica disponível apenas para a equipe técnica).

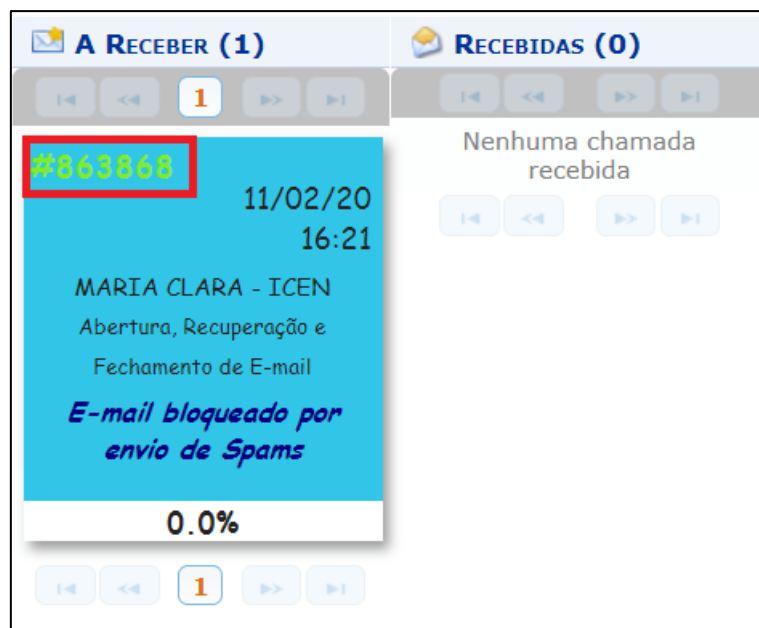


Figura 15

Ao acessar a página de visualização da chamada, nos deparamos com a seguinte tela. (Ver Figura 16).

Figura 16

Nessa tela podemos observar ao lado esquerdo informações gerais referentes à chamada, como o **código da chamada**, o **serviço**, o **assunto**, a **data de abertura**, o **prazo estimado**, **pendência**, **situação** e **anexos** (arquivos requeridos ao solicitante no momento da criação da chamada). Perceba que na Figura 16 a situação (*status*) da chamada se encontra **Nova**. Os *status* que a chamada poderá assumir ao longo do

atendimento são: Nova, Recebida, Alocada, Em atendimento, Atendida, Fechada, e Cancelada.

Adiante, temos o campo **Formulário**, visto que existem solicitações das quais precisamos de algumas informações extras para o atendimento da chamada, como é o caso do exemplo da Figura 16 de **Abertura de E-mail Pessoal**. Essas informações constam nesse **Formulário** pré-estabelecido e personalizado pelo gestor daquele serviço.

Além do mais, tanto o solicitante como a equipe técnica poderão adicionar **interessados** à chamada, mesmo após sua abertura. Basta pesquisar o nome da pessoa no campo de busca e clicar em **Adicionar** como indicado na Figura 16.

Já do lado direito da chamada, encontramos um campo de comentário que servirá de comunicação entre o solicitante e a equipe técnica que lhe atenderá.

2.2.2. Reclassificar Uma Chamada

Trata-se de uma função muito importante, pois, pode ocorrer de o usuário abrir uma chamada em um **Assunto** inadequado. Cabe ao Gerente analisar a solicitação e assim reclassificar a chamada para o assunto pertinente, se for necessário.

Sendo assim, para reclassificar o Assunto da chamada, clique no lápis amarelo como indica a Figura 17.

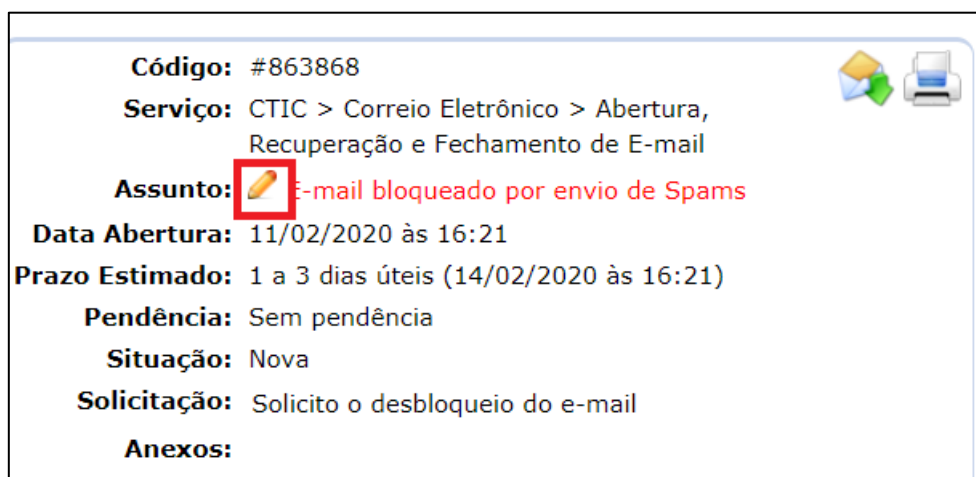


Figura 17

Acessando o lápis amarelo abrirá uma tela para que o Gerente selecione o assunto adequado e assim o reclassifique, como mostra a Figura 18.

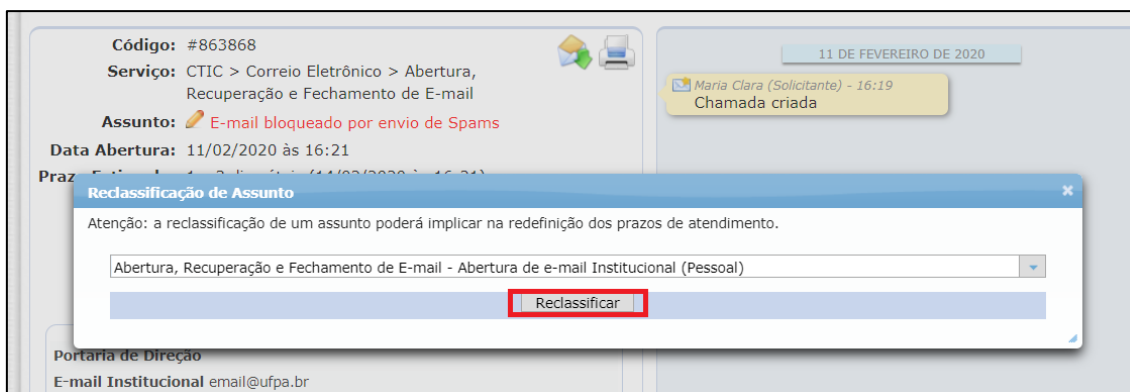


Figura 18

Quando a chamada é reclassificada, os prazos para atendimento da chamada são reajustados de acordo com o Assunto e esse procedimento fica registrado no campo de comentários. (Ver Figura 19).

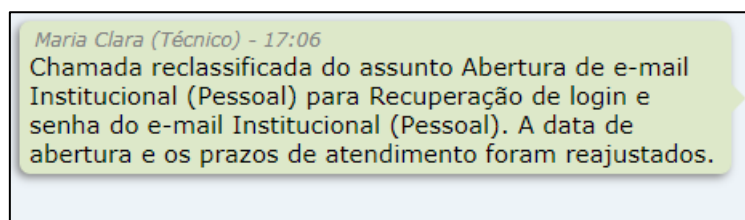


Figura 19

2.2.3. Receber Uma Chamada

Esse procedimento só pode ser realizado pelo Gerente daquele Serviço, e para receber uma nova chamada, basta clicar no envelope com a seta verde, como indica a Figura 20.

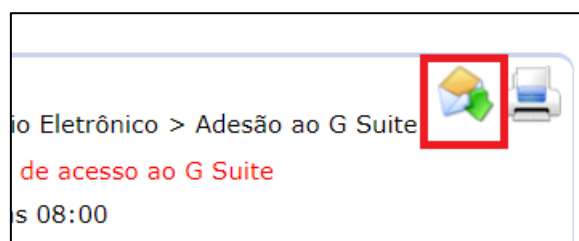


Figura 20

Após o recebimento da chamada, haverá um registro no campo de comentário da seguinte forma. (Ver Figura 21).

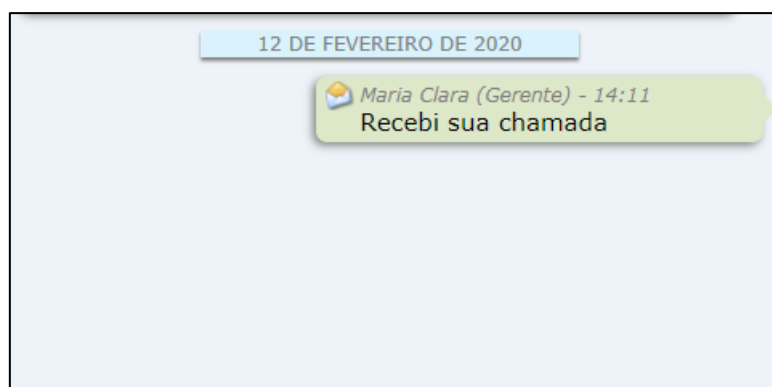


Figura 21

2.2.4. Alocar Uma Chamada

Neste momento, o próprio usuário pode se Alocar e assim realizar o atendimento da chamada clicando no bonequinho amarelo, (Ver Figura 22).

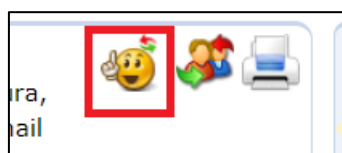


Figura 22

Ao alocar-se, o procedimento ficará registrado no campo de comentário. (Ver Figura 23)

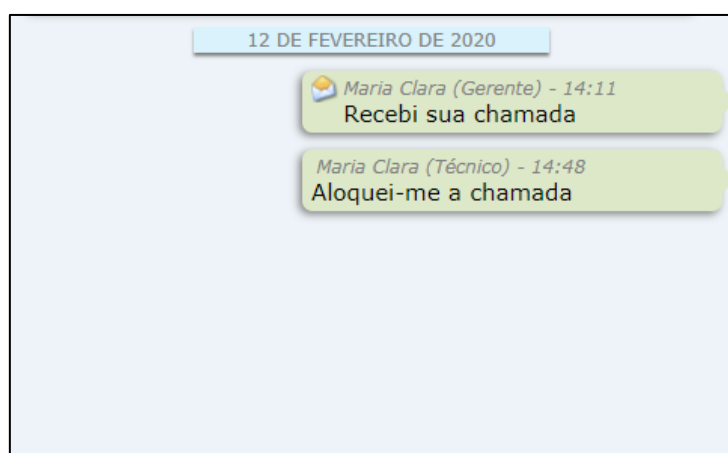


Figura 23

Porém, o Gerente também pode designar um ou mais Técnicos para atender a chamada, clicando no ícone indicado na Figura 24.

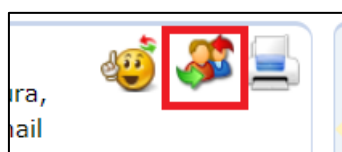


Figura 24

Caso o Gerente realize esse procedimento, haverá um registro como nos casos anteriores (Ver Figura 25).

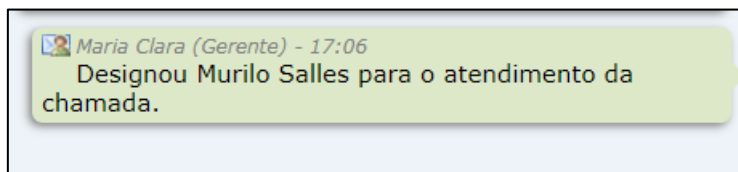


Figura 25

2.3. Menu Atender Chamadas

O Menu Atender Chamadas é o painel de controle do Técnico, nele é possível visualizar as chamadas novas que estão disponíveis para o atendimento e as que estão em andamento.

A partir do momento em que uma chamada é recebida por um Gerente, a situação dela muda de Nova para Recebida, então ela fica visível na coluna “Disponíveis” para que algum Técnico possa se auto-Alocar e assim iniciar seu atendimento. Nesse contexto é importante lembrar que o Gerente do Catálogo de Serviços precisa habilitar o parâmetro de auto-alocação de chamada para determinado assunto de forma a permitir que o próprio Técnico possa se alocar (vide o tópico 2.1.2.3 Assunto). Caso contrário, o Técnico deverá aguardar até que o Gerente o alocue para realizar o atendimento da chamada, a partir de então esta chamada aparecerá na coluna “A fazer”.

Ao acessarmos o menu Atender Chamadas aparecerá a seguinte tela da Figura 26.

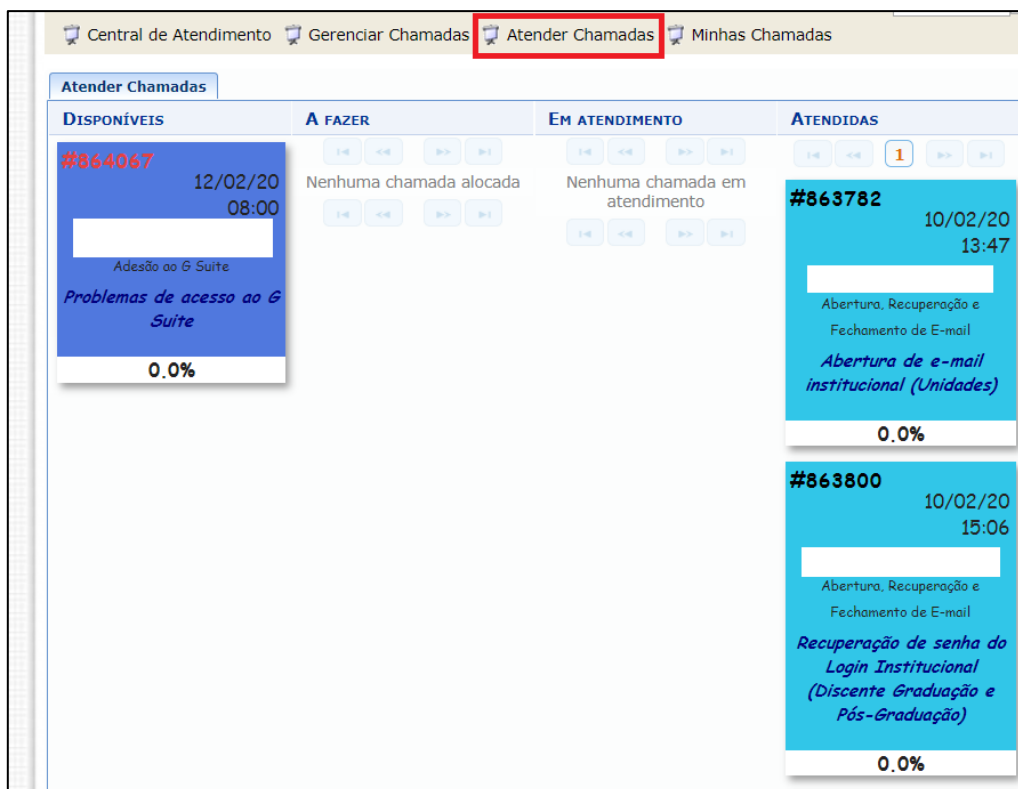


Figura 26

2.3.1. Como Iniciar o Atendimento de Uma Chamada

Antes de iniciar o atendimento é necessário que o Técnico esteja alocado à chamada. Após acessar uma determinada chamada, para o Técnico se auto-alocar, basta clicar no bonequinho amarelo conforme a Figura 27.



Figura 27

Para iniciar o atendimento, basta clicar no botão “play”. (Ver Figura 28)



Figura 28

Repare que tanto a alocação como o início do atendimento da chamada ficarão registrados no campo de comentários. (Ver Figura 29)

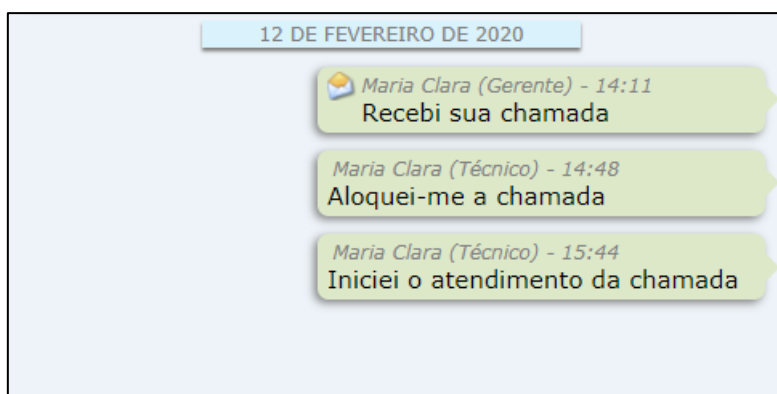


Figura 29

2.3.2. Tornar Uma Chamada Pendente

Existem casos em que precisamos de alguma informação do solicitante que não foi fornecida no ato de criação da chamada. Dessa forma, podemos solicitá-la no campo dos comentários e torná-la pendente, conforme a Figura 30.

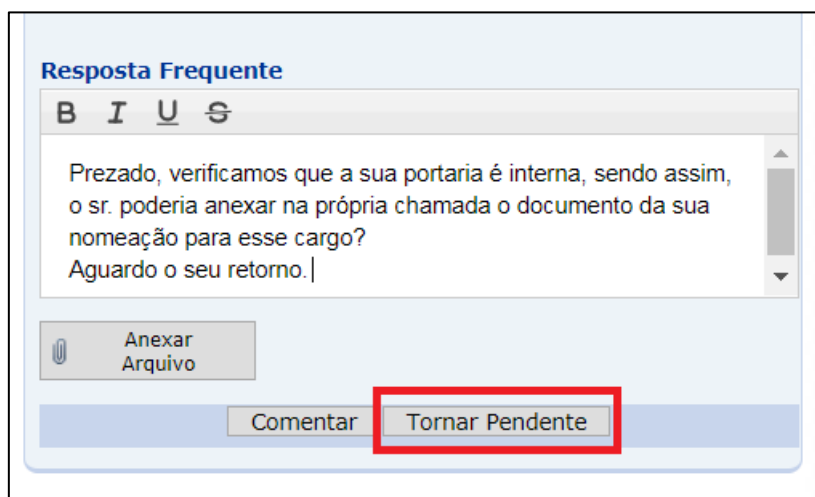


Figura 30

É importante destacar que os dias de pendência não contarão para o cálculo de atraso da chamada. Ademais, quando o solicitante fornecer a informação necessária para a continuidade da chamada, basta fazer um comentário e clicar no botão “Desfazer Pendência”. (Ver Figura 31).

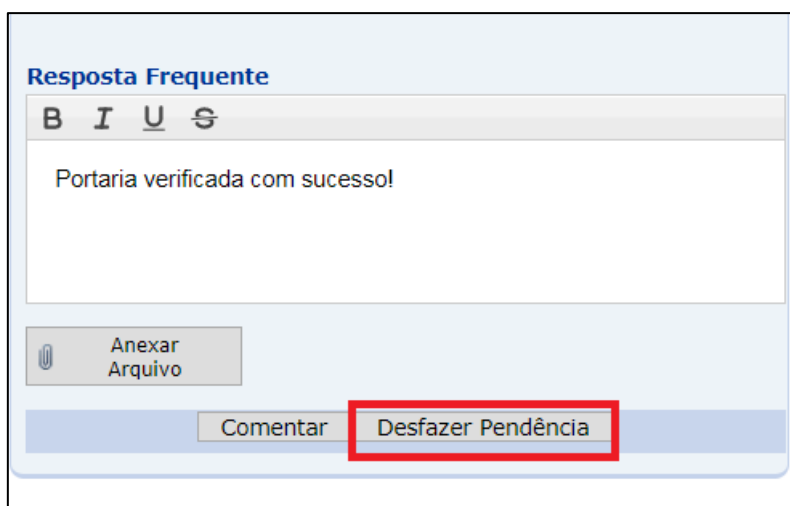


Figura 31

2.3.3. Anexar Um Arquivo à Chamada

Caso o solicitante ou a equipe técnica precise anexar algum arquivo no campo de comentários da chamada, basta clicar no botão “Anexar Arquivo”, como indicado na Figura 32, escolher o arquivo desejado (em formato PDF, doc, imagens, etc.), e clique no botão “Abrir”. Para que o envio seja efetivado é obrigatório fazer algum comentário e clicar no botão “Comentar” como ilustra a Figura 32.

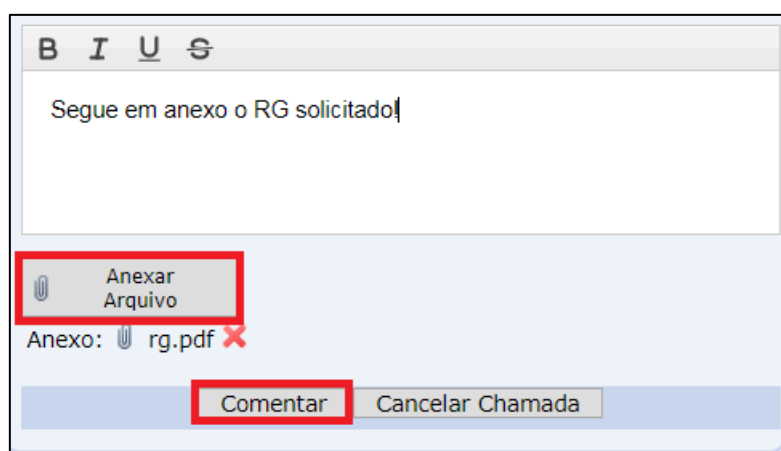


Figura 32

2.3.4. Como Abrir Um Anexo da Chamada

Para abrir um arquivo anexado na chamada é necessário clicar no ícone do clipe, conforme a Figura 33.

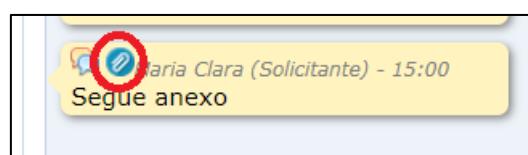


Figura 33

2.3.5. Respostas Frequentes

Trata-se de uma função que agiliza o atendimento da chamada, pois é possível cadastrar mensagens que poderão ser reutilizadas com facilidade. Ressalta-se que para cada Assunto é possível cadastrar um conjunto específico de respostas frequentes. Para acessar essa função, basta clicar no link Resposta Frequente localizado na tela de comentário conforme a Figura 34.

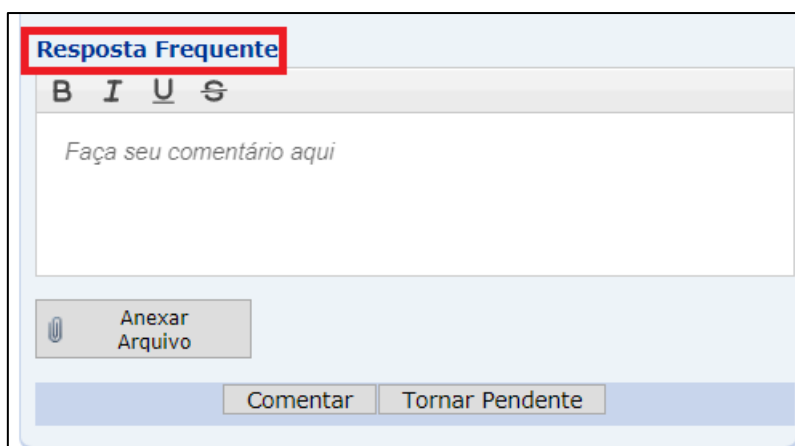


Figura 34

Acessando o link Respostas Frequentes, abrirá a seguinte tela. (Ver Figura 35)

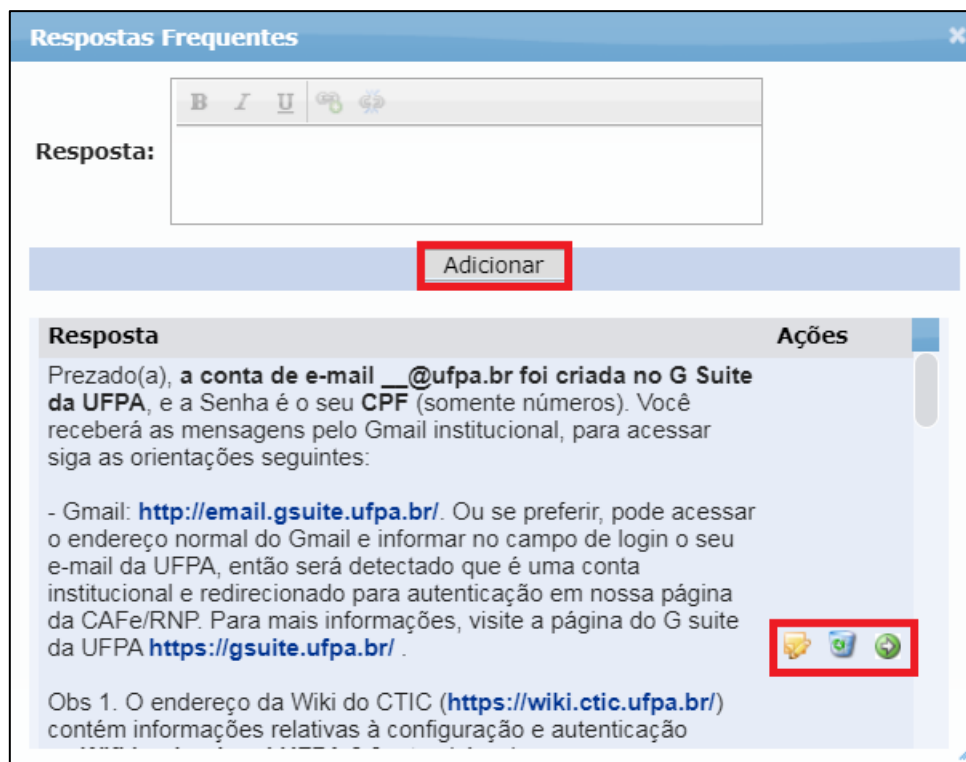


Figura 35

Perceba que você pode adicionar novas respostas, escrevendo-as no box em branco e clicando no botão Adicionar (Ver Figura 35), bem como alterar ou excluir as respostas

já cadastradas. Para utilizar uma resposta, basta clicar no ícone da setinha verde, tal como mostrado Figura 35.

2.3.6. Relatório de Atendimento Técnico (RAT)

Ao finalizar o atendimento o Técnico pode preencher o Relatório de Atendimento Técnico, que constam os campos de Diagnóstico (análise da solicitação da chamada) e Atividades (que são as tarefas que foram desempenhadas durante a chamada). Posteriormente é só clicar no botão Atualizar. Veja a Figura 36.



Figura 36

2.3.7. Finalizar o Atendimento de Uma Chamada

Após concluir os procedimentos de atendimento da chamada, clique no ícone verde conforme a Figura 37.



Figura 37

Da mesma forma, haverá um registro no campo de comentário. (Ver Figura 38).

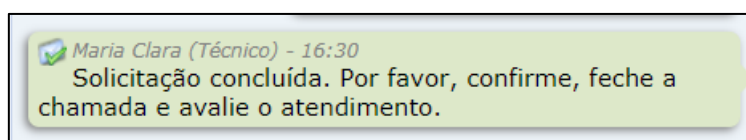


Figura 38

2.3.8. Imprimir Uma Chamada

Para imprimir uma chamada, basta clicar no ícone da impressora como mostra a Figura 39. Trata-se de um recurso que pode ser realizado tanto pelo solicitante quanto pela equipe técnica.

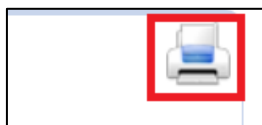


Figura 39

Além disso, a função de imprimir fica disponível desde o momento em que a chamada é criada pelo solicitante. Embora seja mais interessante imprimir a chamada ao final do atendimento, pois todos os registros realizados ao longo da chamada estarão listados em forma de relatório. (Ver Figura 40).



UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARÁ
SAGITTA - SISTEMA DE ATENDIMENTO
CENTRO DE TECNOLOGIA DA INFORMACAO E COMUNICACAO - CTIC
CORREIO ELETRÔNICO - ABERTURA, RECUPERAÇÃO E FECHAMENTO DE E-MAIL
865658 - E-MAIL BLOQUEADO POR ENVIO DE SPAMS

Solicitante: MARIA CLARA
 -
 CTIC -

Data Abertura: 20/02/2020 às 14:38
Prazo Estimado: 1 a 3 dias úteis (25/02/2020 às 14:38)
Pendência: Sem pendência
Situação: Atendida
Solicitação: E-mail bloqueado por envio de spams
Diagnóstico: E-mail bloqueado por envio de Spams
Atividades: Seu e-mail foi desbloqueado com êxito. Ele foi bloqueado pois estava sendo utilizado para enviar SPAM. Sua senha agora é o seu CPF. Por favor mude esta senha para outra nunca usada antes e forte, senão corre o risco do seu e-mail ser bloqueado novamente. Clique neste link [Redefinir Senha](#). Obs. Nunca responda e-mails cujo conteúdo seja de atualização cadastral, o CTIC não envia tais mensagens.

Formulário:

E-mail Institucional: email@ufpa.br

Portaria de Direção: 000/0000

CPF: 00000000000

Data: 20 de Fevereiro de 2020

02:36	Maria Clara - Solicitante	Chamada criada
02:39	Murilo Salles - Gerente	Recebi sua chamada
02:39	Murilo Salles - Técnico	Aloquei-me a chamada
02:39	Murilo Salles - Técnico	Iniciei o atendimento da chamada
02:39	Murilo Salles - Gerente	Prezado(a), Seu e-mail foi desbloqueado com êxito. Ele foi bloqueado pois estava sendo utilizado para enviar SPAM. Sua senha agora é o seu CPF. Por favor mude esta senha para outra nunca usada antes e forte, senão corre o risco do seu e-mail ser bloqueado novamente. Clique neste link Redefinir Senha . Obs. Nunca responda e-mails cujo conteúdo seja de atualização cadastral, o CTIC não envia tais mensagens. Cordialmente.

Figura 40

2.4. Menu Consulta

O Menu Consulta é um formulário de pesquisa de chamadas. Nessa opção é possível visualizar todas as chamadas existentes de uma determinada unidade, ainda que o *status* (situação) da chamada esteja fechada ou cancelada.

Ao acessar o menu consulta, percebe-se que há filtros ao lado esquerdo da tela de exibição (Ver Figura 41). Dessa forma é possível escolher a situação em que se encontra a chamada a ser buscada. Ao lado dos filtros existem vários campos de busca, tais como:

- **Código:** Pesquisar pelo código da chamada que é gerado automaticamente pelo Sagitta;
- **Assunto:** Selecionar o assunto da chamada a ser pesquisada;
- **Solicitação:** Pesquisar uma palavra ou frase digitada pelo solicitante no campo de solicitação no momento de criação da chamada;
- **Período de Abertura:** Pesquisar um intervalo de datas no qual a chamada foi criada;
- **Data de Fechamento:** Pesquisar a data a qual a chamada foi fechada;
- **Unidade Solicitante:** Pesquisar pelo nome da unidade a qual o solicitante da chamada pertence;
- **Tipo Solicitante:** Pesquisar pela categoria do solicitante. Ex: Servidor (docente e técnicos administrativos), Aluno, etc.;
- **Solicitante:** Pesquisar pelo nome do solicitante da chamada;
- **Técnico:** Pesquisar pelo nome do Técnico que está alocado à chamada;
- **Forma de Atendimento:** Pesquisar pela forma de atendimento. Ex: Presencial, Telefone, Sagitta, etc.;
- **Pendente:** Pesquisar uma chamada que se encontra pendente ou não;
- **Fechadas Pelo Sistema:** Pesquisar uma chamada que foi fechada automaticamente ou não pelo sistema;
- **Formulário:** Pesquisar uma palavra ou frase digitada pelo solicitante no campo do formulário personalizado no momento de criação da chamada;
- **Atividades Realizadas:** Pesquisar uma palavra ou frase digitada pelo técnico no campo atividades realizadas do Relatório de Atendimento Técnico (RAT);
- **Diagnóstico:** Pesquisar uma palavra ou frase digitada pelo técnico no campo diagnóstico do Relatório de Atendimento Técnico (RAT).

Figura 41

Por meio do formulário de busca é possível fazer pesquisas cruzadas, portanto, podemos fazer buscas combinando mais de um campo ao mesmo tempo. Para pesquisar, basta preencher os campos desejados e clicar no botão Buscar. Da mesma forma, para apagar as informações digitadas no (s) campo (s) de busca é só clicar no botão Limpar, ou também clicar no X vermelho que existe ao lado dos campos Solicitante e Técnico.

Na Figura 42, por exemplo, a busca está sendo realizada pelo Assunto e pelo nome do Técnico atendente com todos os *status* de chamada selecionados, inclusive o filtro “Fechada”. Perceba que no relatório gerado abaixo, os resultados da pesquisa são apresentados conforme os parâmetros escolhidos anteriormente.

Chamada	Serviço - Assunto	Criada em	Solicitante	Técnicos	
864256	Abertura, Recuperação e Fechamento de E-mail - Abertura de e-mail Institucional (Pessoal)	12/02/20 - 15h28	Daniel Aparecido	Maria Clara	EXC
862671	Abertura, Recuperação e Fechamento de E-mail - Abertura de e-mail Institucional (Pessoal)	03/02/20 - 16h17	Benedito Tavares	Maria Clara	
862241	Abertura, Recuperação e Fechamento de E-mail - Abertura de e-mail Institucional (Pessoal)	31/01/20 - 14h51	Rubenita Helena	Maria Clara	

Figura 42

Além disso, para cada resultado de pesquisa realizada, por meio dos parâmetros selecionados, são apresentados três gráficos em forma de relatório. O primeiro gráfico apresenta o percentual de chamadas por status de um determinado setor. (Ver Figura 43).

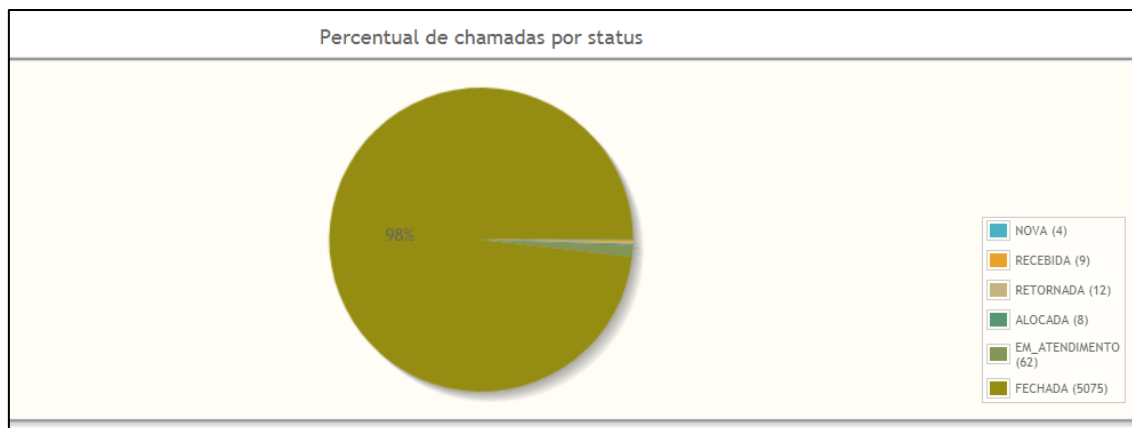


Figura 43

O segundo gráfico mostra o total de chamadas por data de abertura. (Ver Figura 44).

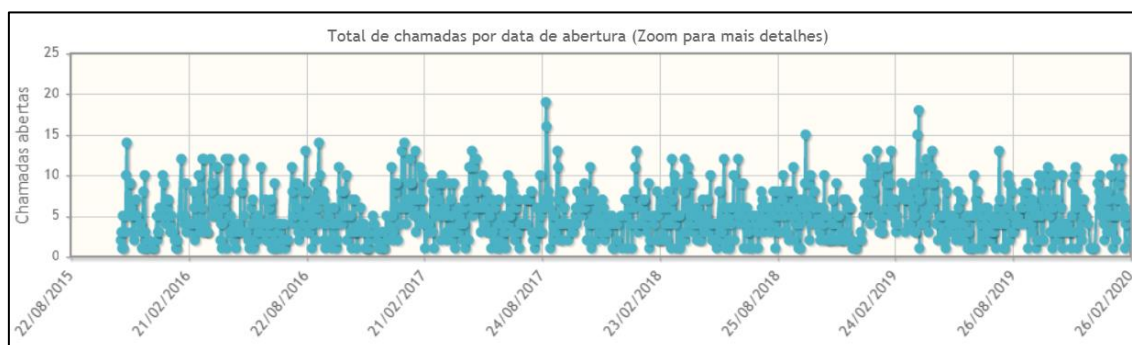


Figura 44

E por último é ilustrado o gráfico dos 10 serviços mais demandados. (Ver Figura 45).

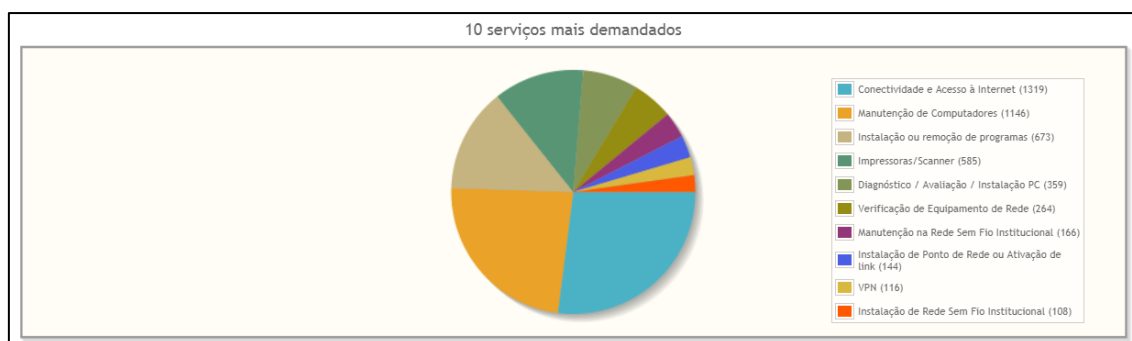


Figura 45