Universidade Federal do Pará





Manual do Usuário SAGITTA

Belém 2015



Apresentação

Este manual tem como objetivo auxiliar os servidores e discentes da UFPA a realizarem a criação de chamadas no sistema SAGITTA.

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, 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 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 11.200 anos, área pertencente ao atual município de Monte Alegre-PA.



Página Inicial

Esta é a página inicial, que apresenta uma breve descrição do sistema no centro da página. No topo da página ao lado direito, existe o botão "Entrar no Sistema", que ao clicar nele direciona para a página de *login* do sistema (ver figura).

| Sistema de Atendimento | ENTRAR NO SISTEMA |
|--|--|
| Rom vindos ao Sacitta, o Sistema do Atondimento ao Usuário da UERA | y Últimas do Twitter |
| De minus do seguita, o sistema de Alemaniento do Ostanto da orra. O Sagitta presenta os serviços institucionais através de um católogo de eserviços. Ao selecionar um serviço você obtem maiores informações do que se trata, quem é o | CTIC - UFPA 14 fev 15:0. Confira as datas e horários disponíveis dos cursos de capacitação do CTIC http://t.co/hrYsuU7byb |
| responsável, qual o escopo e o horário de suporte. Para auxiliá-lo nos problemas e dúvidas mais comuns, mantenha-se atualizado nas Perguntas Frequentes disponíveis no catálogo de serviços. Para cada serviço o Sagita oferece uma lista de assuntos para os quais você pode | CTIC - UFPA 07 jan 17:0 @michelsalmista você pode entrar em contato com a Divisão de Capacitação do @CTIC_UFPA pelo numero 3201-7394, para saber sobre valores. |
| orir uma chamada. Leia com atenção o significado de cada assunto, pois uma scolha incorreta pode atrasar o atendimento. O prazo de atendimento para cada ssunto é especificado, assim como o perfil que pode solicitá-lo. | CTIC - UFPA 06 jan 15:0 Os cursos de capacitação do CTIC já estão com vagas abertas, veja as datas e horários: http://t.co/hrYsuU7byb |
| | CTIC - UFPA RT @UFPA_Oficial: Resultado do ENEM já saiu, agora é preparar para o listão 2014! EM BREVE http://t.co/roWBY4/HFE # CalouroUFPA2014 |
| | CTIC - UFPA 16 out 16:1 Conheça mais sobre o ANCYS CFX, o novo curso do CTIC http://t.co/CIbMIJI0Hd |

Figura 1

Página de Login (Autenticação do Usuário)

Para acessar o sistema, é necessário possuir cadastro no sistema SIG-UFPA (Sistema Integrado de Gestão da UFPA), ou seja, deverá ser preenchido os mesmos usuário e senha utilizados no referido sistema. Após preencher os campos, basta clicar no botão "Entrar" (ver figura).

| UFPA - SAGITTA - Sistema de A | Atendimento |
|-------------------------------|---|
| | |
| | |
| | |
| | |
| | ATENÇÃO! |
| O sistema diferencia letr | as maiúsculas de minúsculas APENAS na senha, portanto ela deve ser digitada da mesma maneira que no cadastro. |
| | |
| | Perdeu o e-mail de confirmação de cadastro? Clique aqui para recuperá-lo |
| | Esquecian o logio 2 Clique aqui para recuperá-lo |
| | Esqueceu a senha Clique aqui para recuperá-la |
| | Esqueed a serial enque aqui para recapita fai |
| | |
| | Entrar no Sictema |
| | Little in observe |
| | Herefeite . |
| | Usuano: |
| | Contrat |
| | Seriia. |
| | Entrar |
| | Lindu |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| Copyright | © 2013 - Coordenadoria de Sistemas de Informação - CTIC - Universidade Federal do Pará - UFPA |
| | |

Figura 2

Página Principal

Após a autenticação do usuário, é exibida a página principal do SAGITTA (ver figura). No centro da página estão listadas as unidades que possuem seu Catálogo de Serviços disponível no SAGITTA. No topo ao lado esquerdo, fica identificado o nome do usuário e a lotação do usuário que está conectado no momento.

O menu principal oferece as seguintes funcionalidades: "Nova Chamada", "Ver Chamadas" e "Consulta".

| du a l'Au a l'Ac l | |
|--|--|
| 🤞 Nova Chamada 💭 Ver Chamadas 🔩 Consulta | Buscar |
| Para encontrar mais facilmente os serviços oferecidos pela UEDA | VITIMAS DO TWITTER |
| selecine a unidade prestadora logo abaixo: CIAC - CENTRO DE REGISTRO E INDICADORES ACADEMICOS - BELÉM | CTIC - UFPA 14 fev 15 Confira as datas e horários disponíveis dos cursos de capacitação do CTIC http://t.co/hrYsuU7byb |
| CTIC - CENTRO DE TECNOLOGIA DA INFORMACAO E COMUNICACAO - BELÉM DGPIMP - DIVISAO DE GESTAO DE PESSOAL, INFRAESTRUTURA, MATERIAL E PATRIMONIO - TUCURUÍ | CTIC - UFPA 07 jan 17 @michelsalmista você pode entrar em contato com a Divisão de Capacitação do @CTIC_UFPA pelo numero 3201-7394, para saber sobre valores. |
| Busque um assunto por palavras-chave | CTIC - UFPA 06 jan 15 Os cursos de capacitação do CTIC já estão com vagas abertas, veja as datas e horários: http://t.co/hr/suU7byb |
| | CTIC - UFPA 06 jan 15 RT @UFPA_Oficial: Resultado do ENEM já saiu, agora o preparar para o listão 2014! EM BREVE http://t.co/roWBY4iHFE #CalouroUFPA2014 |
| | CTIC - UFPA 16 out 16 Conheça mais sobre o ANCYS CFX, o novo curso do CT http://t.co/CJbMIJJ0Hd |
| | CTIC - UFPA 16 out 16 @greenpurse_ você precisa entrar em contato pelo |

Figura 3

Nova Chamada

Ao clicar na opção do menu "**Nova Chamada**", é exibida uma página que lista todas as Unidades que disponibilizam seus serviços no SAGITTA (ver figura).

Para prosseguir, basta selecionar uma Unidade e automaticamente o usuário será redirecionado para a próxima página.

| | mamada 🥥 ver chamadas 💪 consulta | Buscar |
|---|--|---------------------------------------|
| 1 | Selecione um serviço 2 Selecione um assunto | Solicite atendimento |
| | Para encontrar mais facilmente os serviços oferecidos pela UFPA, selecione a | unidade prestadora logo abaixo: |
| | SELECIONE | • |
| | SELECIONE | |
| | CIAC - CENTRO DE REGISTRO E INDICADORES ACADEMICOS - BELEM | RELÊM |
| | DGPIMP - DIVISAO DE GESTAO DE PESSOAL, INFRAESTRUTURA, MATEF DTIC - DIVISAO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO - T | RIAL E PATRIMONIO - TUCURUÌ UCURUÍ |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |

Figura 4

1. Selecionar um Serviço

Neste passo, são apresentados na forma de *links* os Serviços disponíveis para a Unidade selecionada, organizados por Categorias (quadros azuis), conforme figura abaixo.

Para prosseguir, o usuário deve clicar em um dos serviços listados e, então, será redirecionado para a próxima página.

| Selecione um assunto erviços oferecidos pela UFPA, sele ECNOLOGIA DA INFORMACAO E C | 3 Solicite atendimento |
|---|--|
| erviços oferecidos pela UFPA, sele | ecione a unidade prestadora logo abaixo: |
| ECNOLOGIA DA INFORMACAO E C | |
| | COMUNICACAO - BELÊM 🔻 |
| Demanda Interna | Hospedagem de Sites |
| ordenadoria de Sistemas | Sanco de Dados |
| | Registro de Domínios |
| | Sites |
| | Viransferencia de arquivos via FTP |
| Serviços de Internet | SIGAA |
| ordenadorias Internas ao CTIC | Acesso ao Sistema SIGAA |
| eração de IPs e Portas no Firewall. | 🎯 Graduação |
| iódicos CAFe | Stricto Sensu |
| venção de Incidentes | I Técnico |
| N | |
| Sist. Institucionais | Suporte Computacional |
| - Especialização e EAD | Compartilhamento de arquivos |
| 3-Eleição | 🚱 Diagnóstico/Avaliação/Instalação PC |
| | Impressoras/Scanner |
| | Instalação ou remoção de programas |
| | Demanda Interna ordenadoria de Sistemas Serviços de Internet ordenadorias Internas ao CTIC eração de IPs e Portas no Firewall. iódicos CAFe venção de Incidentes v Sist. Institucionais E - Especialização e EAD 3-Eleição |

Figura 5

2. Selecionar um Assunto

Neste passo, são listados os Assuntos relacionados ao Serviço escolhido anteriormente. No lado esquerdo da página, existe uma **descrição** e outros detalhes acerca do Serviço selecionado (ver figura).

No lado direito, estão listados os Assuntos com suas especificações: **descrição**, **prazo de atendimento** e **quem pode solicitar**. Os Assuntos que aparecem na cor verde são aqueles **habilitados** para solicitação, e os que aparecem na cor cinza estão **desabilitados** para solicitação, a depender da permissão e tipo de usuário conectado.

Para prosseguir, o usuário deve clicar em um dos Assuntos listados e, então, será redirecionado para a próxima página.



Figura 6

3. Solicitar Atendimento – Criar Chamada

Neste passo, é mostrado o formulário para efetuar a abertura da Chamada relacionada ao Assunto escolhido no passo anterior. Os principais campos são (ver figura):

- Unidade: unidade responsável pelo serviço requisitado (pré-selecionado);
- Serviço: serviço requisitado (pré-selecionado);
- Assunto: assunto relacionado à solicitação (pré-selecionado);
- Telefone de Contato: informar um telefone atualizado para contato (preenchimento obrigatório);
- Solicitante: responsável pela criação da chamada (usuário conectado);
- **Co-solicitante**: informar outro usuário que também será responsável pela chamada, se necessário (preenchimento opcional);
- Local de Atendimento: no caso de atendimentos presenciais, informar o prédio e sala onde será feito o atendimento (preenchimento obrigatório);
- Solicitação: digitar uma descrição detalhada do seu pedido (preenchimento obrigatório).

A depender do tipo de Assunto selecionado, poderão aparecer outros campos que sejam obrigatórios e que deverão ser preenchidos para o êxito no atendimento (ex.

matricula do aluno, CPF, etc.).

Após o preenchimento dos campos, basta clicar no botão "Criar Chamada"; a solicitação será registrada e automaticamente o usuário será redirecionado para a página de visualização da Chamada.

| 🤞 Nova Chamada 🦕 ver Chamadas 💪 Consulta | | | Buscar |
|--|----------------------------|---|-------------------------|
| € Rede Cabeada | Ativação de Intern Novo | net em Prédio Solicite a | tendimento |
| Rede Cabeada | Unidadas | Formulário de Abertura de Chamada | |
| Este serviço fornece suporte técnico a | Unidade: | CTIC - CENTRO DE TECNOLOGIA DA INFORMACA | O E COMUNICACAO |
| infraestrutura física de rede da UFPA. A | Accupto: | Ativação do Internet em Brédio Nevo | |
| subdivide em: | Solicitante: | NOME DO USUÁRIO | |
| Cabeamento físico local: Envolve a | Telefone Contato: * | | |
| instalação/manutenção da infraestrutura de rede local de ponto lógicos necessária | Co-Solicitante: ? | Busque por nome ou e-mail | |
| para conexão de dispositivos de redes | Previsão De Inicio Das | | |
| Além disso, aplica-se neste item a | Atividades No Prédio: | | |
| configuração de atribuição dinâmica de enderecos de rede através de servicos de | | Descreva aqui sua solicitação de forma clara para | facilitar o atendimento |
| DHCP. | Solicitação: * | da sua chamada | |
| CTIC as diversas unidades administrativas e | | | |
| acadêmicas da Cidade universitária por duas | | | |
| serviço de rede e acesso à Internet não seja | | Criar Chamada Cancelar | |
| interrompido em caso de falha ou rompimento da fibra em um dos lados. A troca de informação | | | |
| entre os setores da Instituição ocorre a uma | | | |
| velocidade de um gigabt por segundo (1 Gbps), com possibilidade de expansão para 10 gigabts | | | |
| por segundo. | | | |
| Escopo | | | |
| | | | |
| Disponibilidade | | | |
| Institucionale SEC SEX 9b 12b / 14b 19b | | | |
| insutucional: SEG-SEX 8n-12n / 14h-18h | | | |



RECOMENDAÇÃO: antes de criar a chamada, certifique-se que escolheu o **Serviço** / **Assunto** pertinentes para a chamada, pois isso facilitará o encaminhamento correto da sua solicitação para a equipe técnica responsável, tornando o atendimento mais eficiente.

Caso queira corrigir o Assunto / Serviço selecionado, retorne para o(s) passo(s) anterior(es).

Visualização da Chamada

Esta é a página de visualização da Chamada, que contém as principais informações relacionadas a uma Chamada, como **código** (identificador único), **assunto**, **prazo** de atendimento, **pendência** (se falta alguma informação ou existe algum impedimento), **situação** (designa o status da chamada), e a descrição da **solicitação** (ver figura).

São exibidos também os **técnicos alocados** são responsáveis pelo atendimento da Chamada e que poderão interagir com o usuário solicitante no decorrer do tempo.

Na seção abaixo das informações da chamada, é apresentado o **Relatório de Atendimento Técnico (RAT)**, que será preenchido pelos técnicos alocados, especificando-se o Diagnóstico e as Atividades realizadas durante o atendimento.

No lado direito, há um quadro azul que exibe todas as ocorrências relacionadas á chamada (ex. criação da chamada, recebimento, alocação de técnico, início do atendimento, etc.). Nesse mesmo quadro, ficam registrados comentários realizados pela equipe técnica e pelo solicitante da Chamada, de modo similar a uma conversa pelo aplicativo *WhatsApp*.

| 🤞 Nova Chamada | 💢 Ver Chamadas 🔍 Consulta | | Buscar |
|-----------------------|--|--------------------|---------|
| | | | |
| Cádiga | #700290 | 29 DE OUTUBRO | DE 2015 |
| Servico: | TTC > Infraestrutura de Pedes > Pede Cabeada | Chamada criada | |
| Assunto: | Ativação de Internet em Prédio Novo | | _ |
| Prazo: | 5 a 60 dias úteis (27/01/2016 às 17:43) | | |
| Pendência: | Não bouve pendência | | |
| Situação: | Nova | | |
| Solicitação: | Solicito a instalação da internet no meu local de trabalho, que se trata de um prédio novo. | | |
| (| • 22 | | |
| Formular | | | |
| Previsão de Ini | cio das Atividades no Predio: 23/11/2015 | | |
| Solic | citante: NOME DO USUÁRIO usuario@ufpa.br - Contato Informado: 32011111 | | |
| | Co-solicitante: TESTE CTIC ctic_sistemas@ufpa.br - | | |
| Técnicos alocados: | Nenhum técnico(a) alocado(a) | | |
| R | AT - RELATÓRIO DE ATENDIMENTO TÉCNICO | B Z <u>U</u> 98.45 | |
| Diagnóstico: | Não informado | | |
| Atividades: | Não informado | | |
| | | | |
| | | Anexar Arguino | |

Figura 8

Fazer Comentários na Chamada

Para inserir comentários em uma Chamada, basta digitar uma mensagem no campo de texto que está no lado direito da página (abaixo do quadro azul), e depois clicar no botão "Comentar" (ver figura).

Se necessário é possível anexar um arquivo ao comentário, clicando-se no botão "Anexar Arquivo" e depois selecionar o arquivo desejado. Por fim, deve-se clicar no botão "Comentar" para enviar o comentário com o anexo.

Também é possível formatar o texto por meio dos recursos da barra de formatação (negrito, itálico, *hiperlink*).

Dessa forma, os comentários realizados pela equipe técnica e pelo solicitante da Chamada ficam registrados no quadro de modo similar a uma conversa pelo aplicativo *WhatsApp*.

| INSTITUTO DE CIENCIAS EXATAS E NATURAIS | |
|--|---|
| 🤞 Nova Chamada 🍹 Ver Chamadas 🔍 Consulta | Buscar |
| Código: =700289 Serviço: CTIC > Infraestrutura de Redes > Rede Cabeada Assunto: Ativação de Internet em Prédio Novo Prazo: S a 60 dias úteis (27/01/2016 às 17:43) Pendência: 0 dias 0 horas 0 minutos Situação: Mocada Solicitação: Solicito a instalação da internet no meu local de trabalho, que se trata de um prédio novo. Formulário: Previsão de Inicio das Atividades no Prédio: 23/11/2015 Solicitante: NOME DO USUÁRIO usuario@ufpa.br - Contato Informado: 32011111 Co-solicitante: TESTE CTIC Cic_sistemas@ufpa.br - Técnicos | 29 DE OUTUBRO DE 2015 Chamada criada Diano Revira (Genente) - 17:49 Sua chamada foi recebida Caronte) - 17:50 Designou Marcelo Da para o atendimento da chamada. |
| αισταυσε: | B <i>I</i> <u>U</u> ∞ ⇔ |
| Diagnóstico: Não informado Atividades: Não informado | Fazer comentários para mais esclarecimentos] |
| | Anexar Arquivo |

Figura 9

Cancelar Chamada

Logo após a criação de uma Chamada, ela fica primeiramente com a situação "Nova". Enquanto ela permanecer com este *status*, o usuário solicitante poderá realizar o cancelamento da Chamada. Essa possibilidade de cancelar a Chamada existe para o caso do usuário criar uma chamada de forma equivocada ou caso o problema já esteja resolvido.

Na página de visualização da Chamada, no lado direito na parte inferior da página, existe um campo de texto que deve ser preenchido com o motivo do cancelamento. Depois é só clicar no botão "Cancelar Chamada", então será aberta uma janela de confirmação de cancelamento, conforme ilustrado na figura abaixo.

Para confirmar o cancelamento, basta clicar no botão "Sim"; se desistir, basta clicar no botão "Não".

| NOME DO USUÁRIO () INSTITUTO DE CIENCIAS EXATAS E NATURAIS | |
|--|--|
| 🍕 Nova Chamada 👮 Ver Chamadas 💊 Consulta | Buscar |
| Código: #700265 Serviço: CTIC > Infraestrutura de Redes > Rede Sem Fio Assunto: Problemas na rede "UFPA 2.0 - Institucional" Prazo: 1 a 10 dias úteis (23/11/2015 às 15:23) Pendência: Não houve pendência Situação: Nova Solicitação: A rede sem fio não está conectando. Formulário: Fone para Contato: 2222 Nome: Jnane Localização: Prédio do ICEN Solicitante: NOME Do u usuario@ufpa.br - Contirma o cancelame | OG DE NOVEMBRO DE 2015 Morne Usuking (Solicitante) - 15:23 Chamada criada Morne Usuking (Solicitante) - 15:28 O problema não existe mais, por isso o cancelamento da chamada. |
| alocados: Nenhum técnico(a) alocado(a) RAT - RELATÓRIO DE ATENDIMENTO TÉCNICO | |
| Diagnóstico: Não informado | |
| Atividades: Não informado | B / U m co |
| | O problema não existe mais, por isso o cancelamento da chamada. |
| | Anexar Arquivo |

Figura 10

Ver Chamadas

Ao clicar na opção do menu "**Ver Chamadas**", é exibida uma página que lista todas as chamadas que foram criadas pelo usuário (como Solicitante ou Co-solicitante), organizadas por situação da Chamada: Novas, Em Atendimento, Atendidas, Pendentes, etc. (ver figura).

| UFPA - SAGITTA - Sistema de Atendimento | SAIR |
|--|---------------------------------|
| NOME DO USUÁRIO () INSTITUTO DE CIENCIAS EXATAS E NATURAIS | |
| 🤞 Nova Chamada 💢 Ver Chamadas 🔍 Consulta | Buscar |
| Minhas Chamadas | |
| Chamadas Abertas | Destal de Chemedee |
| Chamad Criada em Assunto | Portal de Chamadas |
| | |
| | Permissões Implantadas COMUM |
| Copyright 2014 - Coordenadoria de Sistemas de Informação - CTIC - Universidade Federal do Pa | rá - UFPA |

Figura 11

Avaliar e Fechar Chamada

Após uma Chamada ser atendida pela equipe técnica, o solicitante da Chamada tem o prazo de 2 (dois) dias úteis para avaliar o atendimento e fechar a Chamada. Caso contrário, esta será fechada automaticamente.

Para realizar a avaliação das chamadas, o usuário deve acessar o menu "Ver Chamadas", e selecionar uma das chamadas listadas na seção "Chamadas Atendidas - Aguardando sua

Confirmação para Conclusão da Chamada", clicando-se na seta verde 🎯 (ver figura).



Figura 12

Após selecionar uma chamada, é exibida a página de visualização da Chamada que contém todas as informações acerca do atendimento da Chamada, conforme figura abaixo. Ao lado direto da página na parte inferior, há um campo de texto em que deve ser digitada a mensagem de avaliação do atendimento. Abaixo desse campo, existe o seguinte texto informativo:

"Confirme o atendimento de sua chamada clicando em **Fechar**. Caso ainda haja alguma pendência, clique em **Reatender** para continuar o atendimento.".

Ou seja, caso a solicitação estiver resolvida, deve-se clicar no botão "Fechar". Caso contrário, se o problema persistir, deve-se clicar no botão "Reatender", o que implica que a chamada deverá ser atendida novamente pelos técnicos e ficará com a situação "Retornada" (em atendimento de novo). Além disso, deve ser atribuído o número de estrelas referente à avaliação do atendimento: **Péssimo** (1 estrela), **Ruim** (2 estrelas), **Regular** (3 estrelas), **Bom** (4 estrelas), ou **Excelente** (5 estrelas).

| 🤞 Nova Chamada 📮 Ver Chamadas 🔍 Consulta | Busca |
|---|--|
| Código: #700289 Serviço: CTIC > Infraestrutura de Redes > Rede Cabeada Assunto: Ativação de Internet em Prédio Novo Prazo: 5 a 60 dias úteis (27/01/2016 às 17:43) | 29 DE OUTUBRO DE 2015 Chamada criada Chamada criada Suao Arreira (Gerente) - 17:49 Sua chamada foi recebida |
| Pendência: 0 dias 0 horas 0 minutos Situação: 💣 Atendida Solicitação: Solicito a instalação da internet no meu local de trabalho, que se trata de um prédio novo. Formulário: | (2) Jaco (Pereira (Gerenta) - 17:50 Designou Marcelo Da para o atendimento da chamada. (2) Mercelo Da (Técnico) - 17:59 Iniciei o atendimento da chamada |
| Solicitante: NOME DO USUÁRIO usuario@ufpa.br - Contato Informado: 32011111 Co-solicitante: TESTE CTIC Ctic_sistemas@ufpa.br - | Marcelo De (Técnio 11:22) Solicitação atendida. Por favor, confirme, feche a chamada e avalie o atendimento. O lorne Usuário (Solicitante) - 11:25 O atendimento foi muito satisfatório e meu problema foi resolvido. |
| Técnicos alocados: MARCELO DA SILVA MORAES | |
| RAT - RELATÓRIO DE ATENDIMENTO TÉCNICO Diagnóstico: Descrição do diagnóstico. Atividades: Descrição das atividades. | B I <u>U</u> ≪ → |
| | Comentar Confirme o atendimento de sua chamada dicando em Fechan Caso ainda haja alguma pendência, clique em Reatender par continuar o atendimento. Avalie o Atendimento: Excelente |

Figura 13

Chamada Fechada

Após clicar no botão "Fechar", a avaliação é registrada e o sistema fecha a Chamada. A partir daí, não poderão ser realizadas modificações e comentários na Chamada.

O usuário é redirecionado para a página de visualização da Chamada apenas para consulta de seus dados (ver figura). A única ação disponível é imprimir as informações da Chamada,

clicando-se no ícone da impressora 💻.

| INSTITUTO DE CIENCIAS EXATAS E NATURAIS | |
|--|--|
| 🤞 Nova Chamada 🍹 Ver Chamadas 🔍 Consulta | Buscar |
| Código: =700289 Serviço: CTC > Infraestrutura de Redes > Rede Cabeada Assunto: Ativação de Internet em Prédio Novo Prazo: 5 a 60 dias úteis (27/01/2016 às 17:43) Pendência: 0 dias 0 horas 0 minutos Data Fechamento: Situação: 🍯 Fechada Solicito a instalação da internet no meu local de trabalho. | 29 DE OUTUBRO DE 2015 20 DE OUTUBRO DE 2015 Chamada criada Joao Pereira (Gerente) - 17:49 Sua chamada foi recebida Sua chamada foi recebida Sua chamada foi recebida Marcelo Da Yara o atendimento da chamada. Marcelo Da (Técnico) - 17:59 Inicieji o atendimento da |
| Solicitação: que se trata de um prédio novo. | 03 DE NOVEMBRO DE 2015 |
| Previsão de Inicio das Atividades no Prédio: 23/11/2015 | Marcelo Da (Técnico) - 11:22 Solicitação atendida. Por favor, confirme, feche a chamada e avalie o atendimento. |
| Solicitante: NOME DO USUÁRIO usuario@ufpa.br - Contato Informado: 32011111 Co-solicitante: TESTE CTIC ctic_sistemas@ufpa.br - | Nome Usuário (Solicitante) - 11:25 O atendimento foi muito satisfatório e meu problema foi resolvido. Mome Usuário (Solicitante) - 11:26 Atendimento muito eficiente! |
| Técnicos alocados: MARCELO DA SILVA MORAES | |
| RAT - RELATÓRIO DE ATENDIMENTO TÉCNICO | |
| Diagnóstico: Descrição do diagnóstico. | |

Figura 14