

Universidade Federal do Pará



Manual do Usuário SAGITTA

Belém 2015

Apresentação

Este manual tem como objetivo auxiliar os servidores e discentes da UFPA para realizarem a abertura de chamados no Sistema de Atendimento ao Usuário da UFPA, o Sagitta.

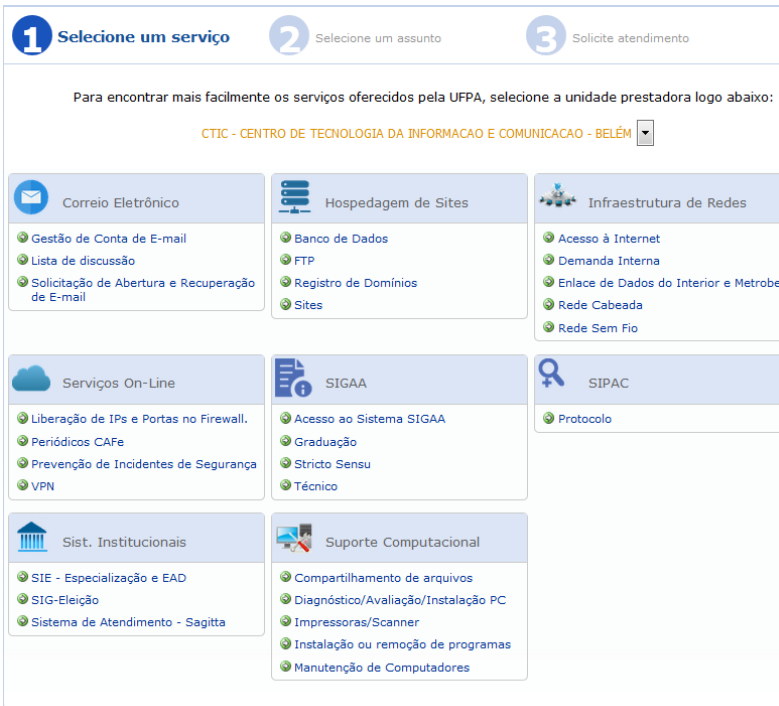
O Sagitta pode ser definido como uma ferramenta tecnológica utilizada para automatizar a realização de chamados para solução dos mais diversos problemas que possam ocorrer com os equipamentos de informática da universidade.

Com isso, o Sagitta deve facilitar ao usuário solicitar e obter informações de como proceder para a solução do problema que encontrou, seja de acesso a sistemas ou com equipamentos institucionais. Nele é possível ficar em contato com o técnico responsável pelo chamado, durante o período do atendimento, e dessa forma, o usuário tem um maior controle de como está o andamento da solicitação.

No Sagitta, são apresentados os serviços institucionais, divididos em catálogos, onde ao selecionar um serviço, é possível obter maiores informações sobre o que se trata no tópico selecionado, quem é o responsável pelo atendimento, qual o horário de suporte, entre outros.

Em cada serviço, é oferecida uma lista de assuntos para os quais pode ser aberto um chamado.

Na imagem a seguir é informado o catálogo de serviços nos quais podem ser abertos chamados pelos usuários.



1 Selecionar um serviço **2 Selecionar um assunto** **3 Solicitar atendimento**

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

CTIC - CENTRO DE TECNOLOGIA DA INFORMACAO E COMUNICACAO - BELÉM

<p>Correio Eletrônico</p> <ul style="list-style-type: none"> Gestão de Conta de E-mail Lista de discussão Solicitação de Abertura e Recuperação de E-mail 	<p>Hospedagem de Sites</p> <ul style="list-style-type: none"> Banco de Dados FTP Registro de Domínios Sites 	<p>Infraestrutura de Redes</p> <ul style="list-style-type: none"> Acesso à Internet Demanda Interna Enlace de Dados do Interior e Metrobel Rede Cabeada Rede Sem Fio
<p>Serviços On-Line</p> <ul style="list-style-type: none"> Liberação de IPs e Portas no Firewall. Periódicos CAFe Prevenção de Incidentes de Segurança VPN 	<p>SIGAA</p> <ul style="list-style-type: none"> Acesso ao Sistema SIGAA Gradação Stricto Sensu Técnico 	<p>SIPAC</p> <ul style="list-style-type: none"> Protocolo
<p>Sist. Institucionais</p> <ul style="list-style-type: none"> SIE - Especialização e EAD SIG-Eleição Sistema de Atendimento - Sagitta 	<p>Suporte Computacional</p> <ul style="list-style-type: none"> Compartilhamento de arquivos Diagnóstico/Avaliação/Instalação PC Impressoras/Scanner Instalação ou remoção de programas Manutenção de Computadores 	

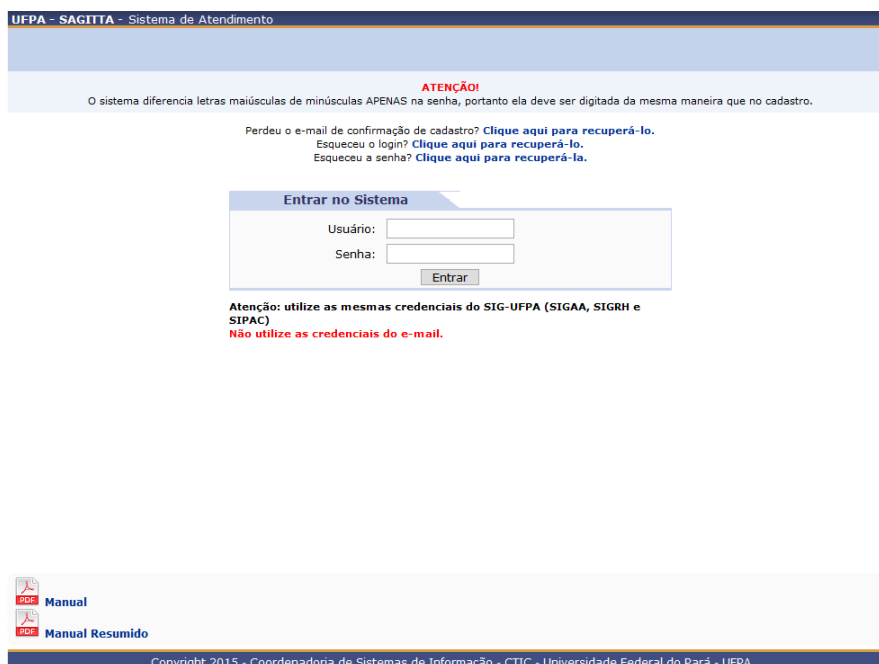
Copyright 2015 - Coordenadoria de Sistemas de Informação - CTIC - Universidade Federal do Pará - UFPA

Figura 1 - Catálogo de serviços

Manual de abertura de um chamado

Com o intuito de facilitar e agilizar o atendimento dos usuários, este documento informa como proceder para a abertura de chamados.

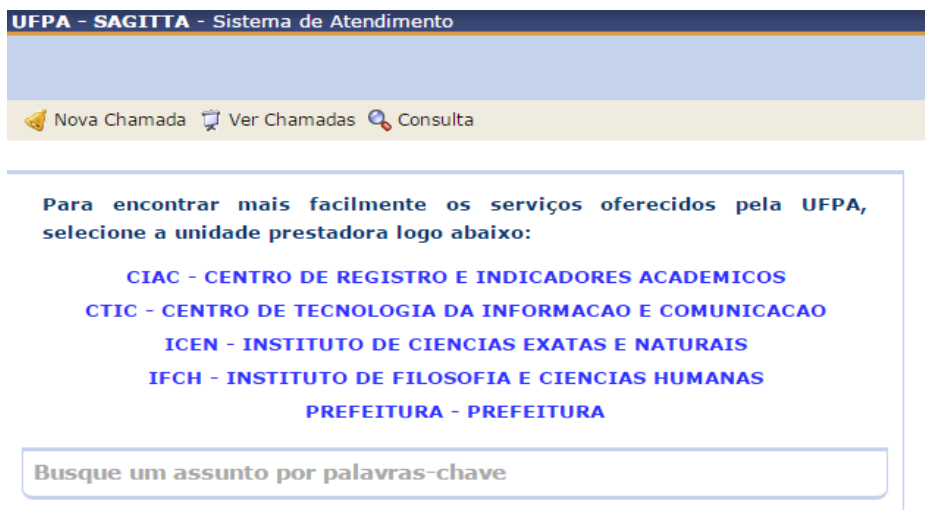
Inicialmente, o usuário deve ter login e senha no SIG-UFPA, pois o mesmo será utilizado para o acesso ao Sagitta. A partir disso, deve-se acessar o *link*: <https://sagitta.ufpa.br/sagitta/>. Clicar no botão **ENTRAR NO SISTEMA**. A tela a seguir será exibida:



The screenshot shows the login interface for the SAGITTA system. At the top, it says "UFPA - SAGITTA - Sistema de Atendimento". Below this, there is a warning section titled "ATENÇÃO!" with the text: "O sistema diferencia letras maiúsculas de minúsculas APENAS na senha, portanto ela deve ser digitada da mesma maneira que no cadastro." Below the warning, there are three links for recovery: "Perdeu o e-mail de confirmação de cadastro? Clique aqui para recuperá-lo.", "Esqueceu o login? Clique aqui para recuperá-lo.", and "Esqueceu a senha? Clique aqui para recuperá-la." The main section is titled "Entrar no Sistema" and contains two input fields: "Usuário:" and "Senha:", followed by an "Entrar" button. Below the login fields, there is a note: "Atenção: utilize as mesmas credenciais do SIG-UFPA (SIGAA, SIGRH e SIPAC) Não utilize as credenciais do e-mail." At the bottom of the page, there are links for "Manual" and "Manual Resumido", and a copyright notice: "Copyright 2015 - Coordenadoria de Sistemas de Informação - CTIC - Universidade Federal do Pará - UFPA".

Figura 2 - Tela de login.

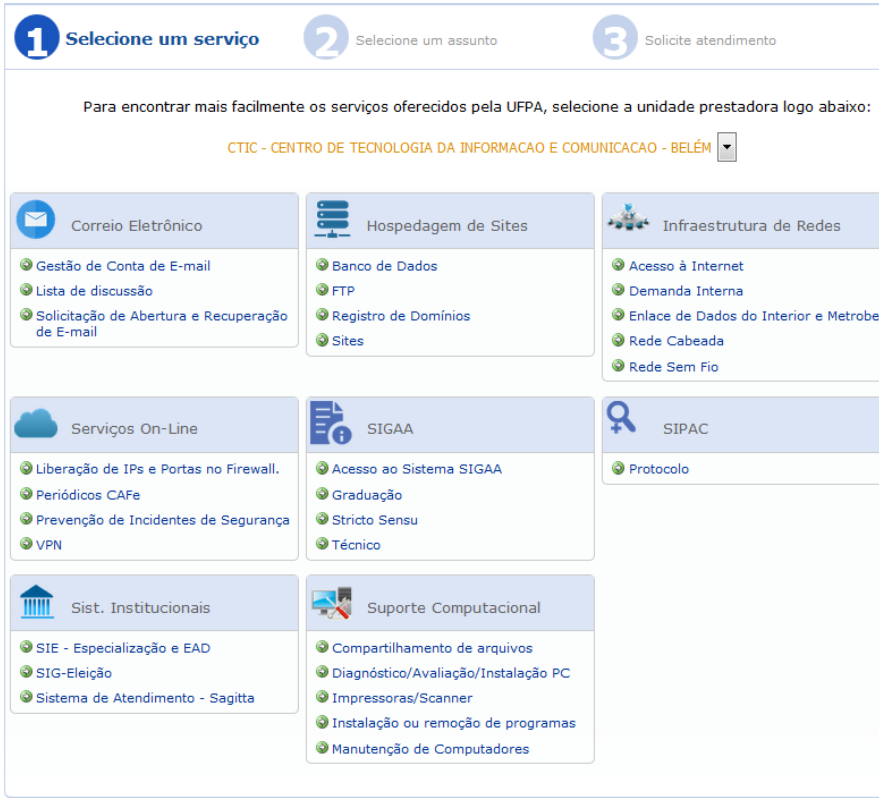
O usuário deve informar os dados conforme foi solicitado. Na próxima tela, é preciso informar para qual unidade deseja atendimento. Para este exemplo, será utilizado o CTIC, mas o procedimento é similar para qualquer unidade que precisar atendimento.



The screenshot shows the service selection interface. At the top, it says "UFPA - SAGITTA - Sistema de Atendimento". Below this, there is a navigation bar with three icons: "Nova Chamada", "Ver Chamadas", and "Consulta". The main content area contains the text: "Para encontrar mais facilmente os serviços oferecidos pela UFPA, selecione a unidade prestadora logo abaixo:". Below this, there is a list of units: "CIAC - CENTRO DE REGISTRO E INDICADORES ACADEMICOS", "CTIC - CENTRO DE TECNOLOGIA DA INFORMACAO E COMUNICACAO", "ICEN - INSTITUTO DE CIENCIAS EXATAS E NATURAIS", "IFCH - INSTITUTO DE FILOSOFIA E CIENCIAS HUMANAS", and "PREFEITURA - PREFEITURA". At the bottom, there is a search bar with the placeholder text "Busque um assunto por palavras-chave".

Figura 3 - Seleção de unidade prestadora.

Ao escolher a unidade prestadora, será exibida a tela com o catálogo de serviços.



1 Selecionar um serviço **2 Selecionar um assunto** **3 Solicitar atendimento**

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

CTIC - CENTRO DE TECNOLOGIA DA INFORMACAO E COMUNICACAO - BELÉM

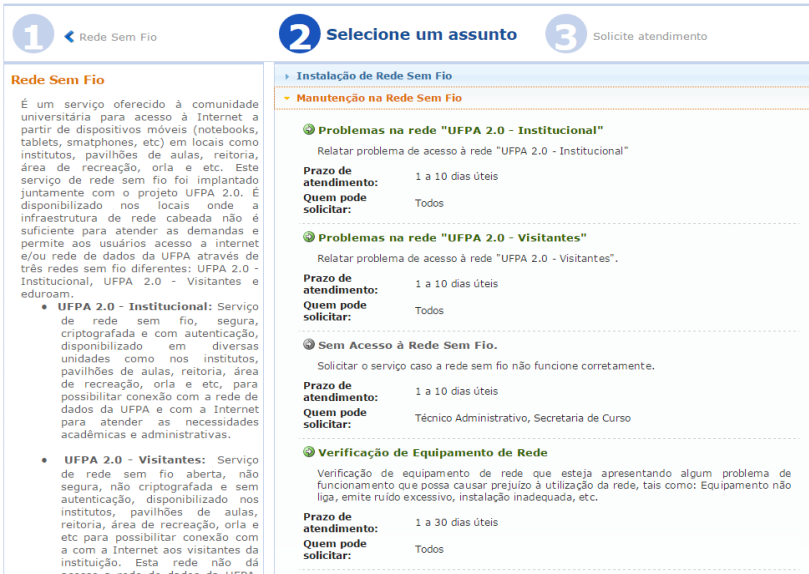
- Correio Eletrônico**
 - Gestão de Conta de E-mail
 - Lista de discussão
 - Solicitação de Abertura e Recuperação de E-mail
- Hospedagem de Sites**
 - Banco de Dados
 - FTP
 - Registro de Domínios
 - Sites
- Infraestrutura de Redes**
 - Acesso à Internet
 - Demanda Interna
 - Enlace de Dados do Interior e Metrobel
 - Rede Cabeada
 - Rede Sem Fio
- Serviços On-Line**
 - Liberação de IPs e Portas no Firewall.
 - Periódicos CAFe
 - Prevenção de Incidentes de Segurança
 - VPN
- SIGAA**
 - Acesso ao Sistema SIGAA
 - Graduação
 - Stricto Sensu
 - Técnico
- SIPAC**
 - Protocolo
- Sist. Institucionais**
 - SIE - Especialização e EAD
 - SIG-Eleição
 - Sistema de Atendimento - Sagitta
- Suporte Computacional**
 - Compartilhamento de arquivos
 - Diagnóstico/ Avaliação/ Instalação PC
 - Impressoras/Scanner
 - Instalação ou remoção de programas
 - Manutenção de Computadores

Copyright 2015 - Coordenadoria de Sistemas de Informação - CTIC - Universidade Federal do Pará - UFPA

Figura 4 - Catálogo de serviços.

Vale ressaltar que alguns serviços terão restrições de quem pode solicitar, por exemplo: a solicitação da Liberação de IPs e Portas no Firewall somente podem ser realizadas por Técnico Administrativo, Secretaria de Curso, Secretaria de Instituto ou por um Docente. Portanto, ao clicar em algum link do catálogo, na tela seguinte ele irá informar se o usuário pode solicitar o chamado para aquele tópico.

Para este exemplo, será utilizado um tópico que pode ser acessado por qualquer pessoa com cadastro no SIG-UFPA. O tópico é em Infraestrutura de redes. Ao clicar, a tela a seguir será exibida.



1 Rede Sem Fio **2 Selecionar um assunto** **3 Solicitar atendimento**

Rede Sem Fio

É um serviço oferecido à comunidade universitária para acesso à Internet a partir de dispositivos móveis (notebooks, tablets, smartphones, etc) em locais como institutos, pavilhões de aulas, reitoria, área de recreação, orla e etc. Este serviço de rede sem fio foi implantado juntamente com o projeto UFPA 2.0. É disponibilizado nos locais onde a infraestrutura de rede cabeada não é suficiente para atender as demandas e permite aos usuários acesso a internet e/ou rede de dados da UFPA através de três redes sem fio diferentes: UFPA 2.0 - Institucional, UFPA 2.0 - Visitantes e eduroam.

- UFPA 2.0 - Institucional:** Serviço de rede sem fio, segura, criptografada e com autenticação, disponibilizado em diversas unidades como nos institutos, pavilhões de aulas, reitoria, área de recreação, orla e etc, para possibilitar conexão com a rede de dados da UFPA e com a Internet para atender as necessidades acadêmicas e administrativas.
- UFPA 2.0 - Visitantes:** Serviço de rede sem fio aberta, não segura, não criptografada e sem autenticação, disponibilizado nos institutos, pavilhões de aulas, reitoria, área de recreação, orla e etc para possibilitar conexão com a Internet aos visitantes da instituição. Esta rede não dá acesso a rede de dados da UFPA. Deve ser utilizada somente por visitantes para acesso a internet e leitura de email.

Instalação de Rede Sem Fio

Manutenção na Rede Sem Fio

- Problemas na rede "UFPA 2.0 - Institucional"**
Relatar problema de acesso à rede "UFPA 2.0 - Institucional"
Prazo de atendimento: 1 a 10 dias úteis
Quem pode solicitar: Todos
- Problemas na rede "UFPA 2.0 - Visitantes"**
Relatar problema de acesso à rede "UFPA 2.0 - Visitantes".
Prazo de atendimento: 1 a 10 dias úteis
Quem pode solicitar: Todos
- Sem Acesso à Rede Sem Fio.**
Solicitar o serviço caso a rede sem fio não funcione corretamente.
Prazo de atendimento: 1 a 10 dias úteis
Quem pode solicitar: Técnico Administrativo, Secretaria de Curso
- Verificação de Equipamento de Rede**
Verificação de equipamento de rede que esteja apresentando algum problema de funcionamento que possa causar prejuízo à utilização da rede, tais como: Equipamento não liga, emite ruído excessivo, instalação inadequada, etc.
Prazo de atendimento: 1 a 30 dias úteis
Quem pode solicitar: Todos

Figura 5 - Infraestrutura de Redes.

Os subtópicos que estão em verde são os chamados que o usuário pode solicitar. Nesta tela têm algumas informações importantes, como o prazo de atendimento do chamado, quem pode solicitar, e ao lado esquerdo, tem um resumo do tópico que foi escolhido, neste caso, Redes sem fio.

Ao clicar em Problemas na Rede ãUFPA 2.0 - Visitantesö, o usuário irá visualizar esta tela:

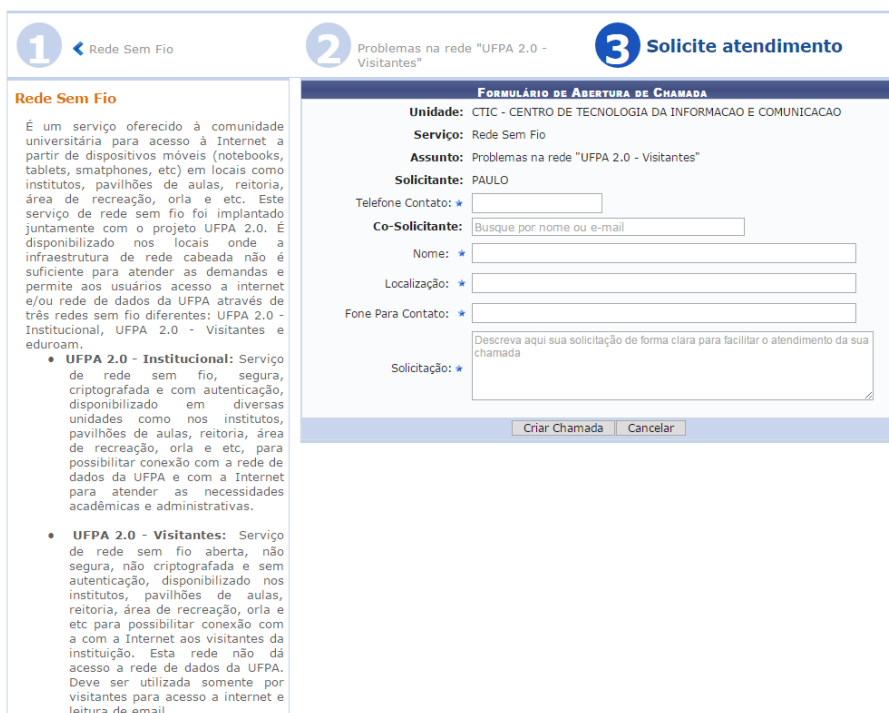


Figura 6 - Formulário de Abertura de Chamada

Os campos com um asterisco azul são de preenchimento obrigatório. É preferível que no campo ãSolicitaçãoö seja inserida uma descrição breve e clara do problema que está acontecendo, para facilitar o atendimento.

Após preencher corretamente todos os campos necessários, deve-se clicar em ãCriar Chamadaö. Logo em seguida, irá aparecer uma nova tela com as informações do chamado, e o número dele, para controle.

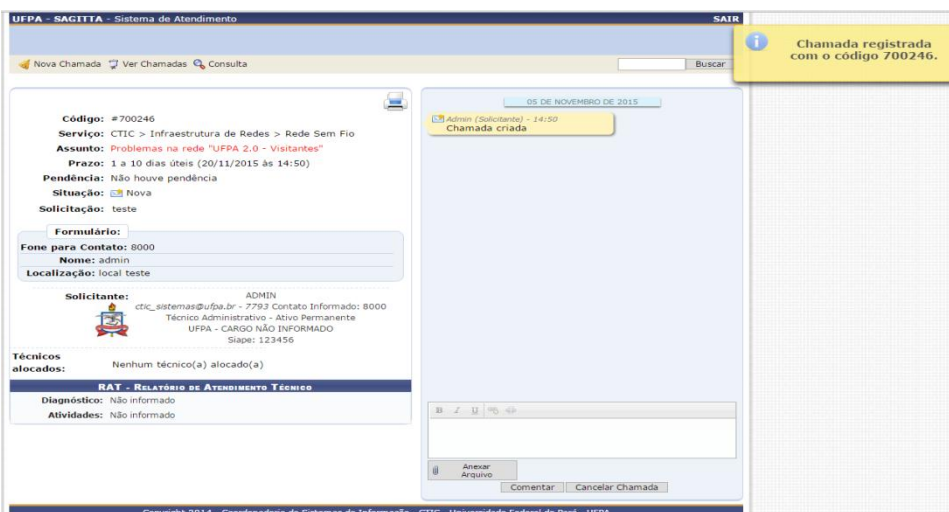


Figura 7 - Resumo de chamada

Nesta tela é possível entrar em contato com o(s) técnico(s) responsável (eis) pelo atendimento, enviar arquivos e cancelar o chamado. Também é exibido o prazo para a realização do serviço.

Para acompanhar o andamento do chamado, o usuário deve autenticar-se no sistema, e clicar em **Ver Chamadas**, lá existe uma lista com os chamados que o usuário criou. Então, deve-se clicar no chamado em questão, e verificar o andamento.



The screenshot displays the SAGITTA system interface. At the top, the title bar reads "UFPA - SAGITTA - Sistema de Atendimento" and "SAIR". Below the title bar, there are navigation links: "Nova Chamada", "Ver Chamadas", and "Consulta", along with a search box labeled "Buscar". The main content area is titled "Minhas Chamadas" and contains a table of open tickets under the heading "CHAMADAS ABERTAS".

Chamad	Criada em	Assunto
700246	05/11/2015	Rede Sem Fio - Problemas na rede "UFPA 2.0 - Visitantes"

To the right of the table, there is a sidebar titled "Portal de Chamadas" featuring the UFPA logo and a section for "Permissões Implantadas" with the roles "COMUM" and "TÉCNICO ADMINISTRATIVO". At the bottom of the interface, a footer contains the text: "Copyright 2015 - Coordenadoria de Sistemas de Informação - CTIC - Universidade Federal do Pará - UFPA".

Figura 8 - Chamados Abertos