



**Guia de Orientação:**  
***Central de Serviços - STI***

## Sumário

<b>1. Apresentação.....</b>	<b>5</b>
<b>1.1. Central de Serviços.....</b>	<b>5</b>
<b>1.2. Catálogo de Serviços.....</b>	<b>6</b>
<b>2. Sistema de Central de Serviços (GLPI).....</b>	<b>12</b>
2.1. Acesso.....	12
2.2. Apresentação do Sistema.....	13
2.3. Criar um chamado.....	14
2.4. Consulta chamado aberto anteriormente.....	16
2.5. Aprovar chamado solucionado.....	18
2.6. Pesquisa de satisfação com a solução do chamado.....	20



## Figuras

Figura 1 - Tela de Login .....	12
Figura 2 - Tela de Principal do Usuário .....	13
Figura 3 - Abertura de chamado .....	14
Figura 4 - Chamados abertos por situação.....	16
Figura 5 - Tela de chamados.....	16
Figura 6 - Principais informações do chamado .....	17
Figura 7 - Chamado solucionado (pendente de aprovação).....	18
Figura 8 - Selecionar (Processando chamado) para aprovação .....	18
Figura 9 - Inserir descrição da aprovação do chamado .....	19
Figura 10 - Pesquisa de satisfação do usuário com o chamado.....	20



**Secretário de Tecnologia da Informação**

Jean Caminha

**Elaboração do Guia de Orientação:**

**Central de Serviços - STI**

Willdson Gonçalves de Almeida

Março/2021

## 1. Apresentação

### 1.1. Central de Serviços

A Central de Serviços da STI presta assistência à comunidade acadêmica na área de tecnologia, gerenciando os atendimentos críticos e buscando soluções alternativas. Atua na manutenção em equipamentos de TI, laboratoriais e audiovisuais e outros serviços que compreendem instalação e configurações de equipamentos e instalações de software tendo as seguintes atribuições:

- Receber as solicitações do usuário;
- Prover suporte de 1º nível e 2º nível aos equipamentos de informática e sistemas de informação e comunicação da instituição, atuando como ponto central de contato entre usuários e área técnica competente;
- Encaminhar as solicitações à coordenação/gerência responsável pelo atendimento;
- Acompanhar o atendimento desta solicitação;
- Finalizar e verificar a satisfação do usuário e ao final;
- Acompanhar e monitorar a qualidade dos serviços prestados.

Esses procedimentos permitem que hoje possamos em nível quantitativo mensurar as demandas de atendimento e em nível qualitativo acompanhar a qualidade dos serviços de TI de nossa instituição.

## 1.2. Catálogo de Serviços

O Catálogo de Serviços de TI é a ferramenta que reúne todos os serviços que a área de tecnologia da informação oferece e as principais informações sobre eles. Apresentamos os serviços atualmente disponibilizados:

Serviço	Unidade
CES > Demanda da MTU	<b>CES - Coordenação de Engenharia de Software</b>
CES > Sistema	
CES > Sistema > Manutenção / Suporte em Software Institucional	
CES > Sistema > Manutenção / Suporte em Software Institucional > Almoxarifado	
CES > Sistema > Manutenção / Suporte em Software Institucional > API/Web Services	
CES > Sistema > Manutenção / Suporte em Software Institucional > AVA	
CES > Sistema > Manutenção / Suporte em Software Institucional > CME - Consulta de Matrículas	
CES > Sistema > Manutenção / Suporte em Software Institucional > e-Votação	
CES > Sistema > Manutenção / Suporte em Software Institucional > Ficha Funcional - Histórico Funcional	
CES > Sistema > Manutenção / Suporte em Software Institucional > Gestor PSI	
CES > Sistema > Manutenção / Suporte em Software Institucional > MAC - Aula de Campo	
CES > Sistema > Manutenção / Suporte em Software Institucional > MFC - Ficha Catalográfica	
CES > Sistema > Manutenção / Suporte em Software Institucional > MONITORIA	
CES > Sistema > Manutenção / Suporte em Software Institucional > MRED - Registro Diploma	
CES > Sistema > Manutenção / Suporte em Software Institucional > Protocolo Virtual Aluno	
CES > Sistema > Manutenção / Suporte em Software Institucional > SAD	
CES > Sistema > Manutenção / Suporte em Software Institucional > SCD	
CES > Sistema > Manutenção / Suporte em Software Institucional > SEI	
CES > Sistema > Manutenção / Suporte em Software Institucional > SGB - Sistema de Gestão de Bolsas	
CES > Sistema > Manutenção / Suporte em Software Institucional > SGBA	
CES > Sistema > Manutenção / Suporte em Software Institucional > SGBP - Patrimônio	
CES > Sistema > Manutenção / Suporte em Software Institucional > SGE/PIA/REA	
CES > Sistema > Manutenção / Suporte em Software Institucional > SGED - Gestão Eletrônica de Documentos	

CES > Sistema > Manutenção / Suporte em Software Institucional > SGI	
CES > Sistema > Manutenção / Suporte em Software Institucional > SGPP - Pesquisa	
CES > Sistema > Manutenção / Suporte em Software Institucional > SGS - Seguros	
CES > Sistema > Manutenção / Suporte em Software Institucional > SGSG - Gráfica	
CES > Sistema > Manutenção / Suporte em Software Institucional > SGTP - Editora	
CES > Sistema > Manutenção / Suporte em Software Institucional > SIEF - Espaço Físico	
CES > Sistema > Manutenção / Suporte em Software Institucional > SIEX	
CES > Sistema > Manutenção / Suporte em Software Institucional > SIGA	
CES > Sistema > Manutenção / Suporte em Software Institucional > SIGCONV - Contratos e Convênios	
CES > Sistema > Manutenção / Suporte em Software Institucional > SIGSERV	
CES > Sistema > Manutenção / Suporte em Software Institucional > SIPG - Pós Stricto Sensu	
CES > Sistema > Manutenção / Suporte em Software Institucional > SIPGL - Pós Lato Sensu	
CES > Sistema > Manutenção / Suporte em Software Institucional > SIR - Resoluções	
CES > Sistema > Manutenção / Suporte em Software Institucional > SISCOFRE	
CES > Sistema > Manutenção / Suporte em Software Institucional > SISPORT	
CES > Sistema > Manutenção / Suporte em Software Institucional > SISREQ	
CES > Sistema > Manutenção / Suporte em Software Institucional > SPFD - Progressão Funcional Docente	
CES > Sistema > Manutenção / Suporte em Software Institucional > SREF - Reserva de Espaço Físico	
CES > Sistema > Manutenção / Suporte em Software Institucional > SVF - Vínculo de Funcionário	
CES > Solicitação de Relatório em Banco de Dados	
CES > Outros Serviços da CES	
CIGSI > Criação / Suporte para servidor físico ou virtual (VM)	
CIGSI > Criação e/ou Suporte para Roteamento IP / VLANs / Bloco Ip Privado / Bloco Ip Público	
CIGSI > Criar e-mail Institucional e Acesso CAFe para servidores	
CIGSI > Criar usuário/Suporte no proxy web para acesso aos sites e sistemas da UFMT pela internet	
CIGSI > Inserção de registro/Suporte no DNS da UFMT	
CIGSI > Liberação de acesso remoto (Teamviewer/AnyDesk/Chrome Remote/etc)	
CIGSI > Solicitação/ Instalação de certificado SSL para websites	
CIGSI > Suporte no acesso CAFe (Eduroam/Periodicos CAPES/Conferencia Web e demais serviços RNP)	
	<b>CIGSI - Coordenação de Infraestrutura e Gestão de Segurança da Informação</b>

CIGSI > Suporte no proxy reverso / redirecionamento de sites	
CIGSI > Suporte para e-mail de estudantes (@estudante.ufmt.br)	
CIGSI > Suporte para e-mail de servidores / Unidades Setoriais (@ufmt.br)	
CIGSI > Suporte para implantação de sistemas	
CIGSI > Suporte para regras de segurança (Firewall ou ACL Switch)	
CIGSI > Outros Serviços da CIGSI	
GME > Aplicativos	
GME > Aplicativos > Software licenciado (fornecer licença de uso)	
GME > Aplicativos > Software licenciado (fornecer licença de uso) > Instalação / Suporte	
GME > Aplicativos > Software livre (Open Source) / Gratuito / Permitido uso Acadêmico	
GME > Aplicativos > Software livre (Open Source) / Gratuito / Permitido uso Acadêmico > Instalação / Suporte	
GME > Equipamentos	
GME > Equipamentos > Áudio e Vídeo (Projetor multimídia, Caixa acústica)	
GME > Equipamentos > Áudio e Vídeo (Projetor multimídia, Caixa acústica) > Instalação / Configuração	
GME > Equipamentos > Áudio e Vídeo (Projetor multimídia, Caixa acústica) > Manutenção	
GME > Equipamentos > Computadores (Desktops e Notebooks)	
GME > Equipamentos > Computadores (Desktops e Notebooks) > Dúvidas	
GME > Equipamentos > Computadores (Desktops e Notebooks) > Instalação / Atualização de Software	
GME > Equipamentos > Computadores (Desktops e Notebooks) > Instalação e configuração de computador novo	
GME > Equipamentos > Computadores (Desktops e Notebooks) > Laudo para baixa	
GME > Equipamentos > Computadores (Desktops e Notebooks) > Manutenção / Upgrade	
GME > Equipamentos > Eletroeletrônico de TI (Nobreaks e Estabilizadores)	
GME > Equipamentos > Eletroeletrônico de TI (Nobreaks e Estabilizadores) > Laudo para baixa	
GME > Equipamentos > Eletroeletrônico de TI (Nobreaks e Estabilizadores) > Manutenção	
GME > Equipamentos > Laboratoriais	
GME > Equipamentos > Laboratoriais > Laudo para baixa	
GME > Equipamentos > Laboratoriais > Manutenção	
GME > Equipamentos > Reprografia (Impressoras, Multifuncionais e Scanner)	
	<b>GME - Gerência de Manutenção de Equipamentos</b>



GME > Equipamentos > Reprografia (Impressoras, Multifuncionais e Scanner) > Instalação / Configuração de Equipamento		
GME > Equipamentos > Reprografia (Impressoras, Multifuncionais e Scanner) > Laudo para baixa		
GME > Equipamentos > Reprografia (Impressoras, Multifuncionais e Scanner) > Manutenção		
GME > Laboratório de Informática		
GME > Laboratório de Informática > Suporte / Diagnóstico em Laboratório de Informática		
GME > Materiais de Consumo		
GME > Materiais de Consumo > Periféricos (Teclado, Mouse, Webcam, Microfone)		
GME > Materiais de Consumo > Periféricos (Teclado, Mouse, Webcam, Microfone) > Descarte de material de consumo TI		
GME > Materiais de Consumo > Periféricos (Teclado, Mouse, Webcam, Microfone) > Manutenção		
GME > Materiais de Consumo > Periféricos (Teclado, Mouse, Webcam, Microfone) > Solicitação de material novo		
GME > Materiais de Consumo > Suprimentos (Cabos, Adaptadores, Toner)		
GME > Outros Serviços da GME		
GMRL > Datacenter		<b>GMRL - Gerência de Manutenção de Rede Lógica</b>
GMRL > Datacenter > Configuração/Manutenção de backups de servidores		
GMRL > Datacenter > Configuração/Manutenção de backups de sistemas		
GMRL > Datacenter > Criação de acesso à VPN Institucional		
GMRL > Datacenter > Criação/Alteração em servidor virtual		
GMRL > Datacenter > Criação/Suporte em Monitoramento de Servidores ou Sistemas		
GMRL > Datacenter > Falha em Servidor virtual		
GMRL > Datacenter > Hospedagem de sites		
GMRL > Datacenter > Instalação de certificado SSL para websites		
GMRL > Datacenter > Problema no serviço BigBlueButton (BBB)		
GMRL > Datacenter > Redirecionamento de site no domínio ufmt.br		
GMRL > Datacenter > Suporte à VPN Institucional		
GMRL > Datacenter > Suporte em servidor físico hospedado na STI		
GMRL > Datacenter > Suporte em servidor virtual		
GMRL > Redes		

GMRL > Redes > Incidente de rede no sistema de videomonitoramento institucional	
GMRL > Redes > Instalação de novo ponto de rede	
GMRL > Redes > Instalar/Configurar rede sem fio	
GMRL > Redes > Prédio sem Internet	
GMRL > Redes > Problema de acesso a pasta compartilhada	
GMRL > Redes > Rede WiFi não está funcionando	
GMRL > Redes > Sala sem Internet	
GMRL > Redes > Sem acesso ao servidor	
GMRL > Redes > Troca / fornecimento de conector ou cabo de rede	
GMRL > Redes > Verificação/ativação/remanejamento do ponto de rede	
GMRL > Outros serviços da GMRL	
SMRT > Telefonia	<b>SMRT - Supervisão de Manutenção de Rede Telefônica</b>
SMRT > Telefonia > Aparelho com defeito	
SMRT > Telefonia > Cabo espiral com defeito	
SMRT > Telefonia > Cabo telefônico rompido	
SMRT > Telefonia > Configurar/cancelar captura de ligação	
SMRT > Telefonia > Configurar/cancelar redirecionamento de ligação	
SMRT > Telefonia > Configurar/cancelar Transferência de ligação	
SMRT > Telefonia > Defeito no PABX	
SMRT > Telefonia > Desativar linha/ramal	
SMRT > Telefonia > Desativar senha de ligação	
SMRT > Telefonia > Extensão de ramal	
SMRT > Telefonia > Instalação de canaleta para cabos telefônicos	
SMRT > Telefonia > Ligação caindo	
SMRT > Telefonia > Ligação com volume baixo	
SMRT > Telefonia > Linha com ruídos	
SMRT > Telefonia > Linha com sinal de ocupado	
SMRT > Telefonia > Linha cruzada	
SMRT > Telefonia > Organização de cabos telefônicos	

SMRT > Telefonia > Outros serviços de telefonia	
SMRT > Telefonia > Problemas em ligações externas	
SMRT > Telefonia > Ramal/Linha muda	
SMRT > Telefonia > Reativar linha/ramal	
SMRT > Telefonia > Remanejamento de ramal telefônico	
SMRT > Telefonia > Tomada com defeito	
SMRT > Telefonia > Troca de bateria	
SMRT > Telefonia > Troca de Cordão liso	
SMRT > Outros Serviços da SMRT	



## 2. Sistema de Central de Serviços (GLPI)

### 2.1. Acesso

Acesse o endereço <https://suporte.ufmt.br> ou somente [suporte.ufmt.br](https://suporte.ufmt.br).

Será apresentada a tela de login do sistema (Figura 1), utilize o mesmo usuário e senha dos sistemas da UFMT.

A imagem mostra a interface de login do sistema Central de Serviços (GLPI) da UFMT. O formulário de login contém os seguintes elementos:

- 1. Campo de Usuário com o placeholder "CPF (Somente Números)".
- 2. Campo de Senha com o placeholder "Senha (Portal de Sistemas)".
- 3. Menu suspenso para Autenticação Sistemas (CPF).
- 4. Caixa de seleção "Lembrar me" marcada com um ícone de checkmark.
- 5. Botão "Enviar" em azul.

Logo do STI (Secretaria de Tecnologia da Informação UFMT) e o título "Central de Serviços" são exibidos no topo do formulário. O endereço da página no navegador é "suporte.ufmt.br/glpi/index.php?noAUTO=1".

Figura 1 - Tela de Login

1. Usuário: CPF
2. Senha: Senha cadastrada no [Portal de Sistemas Integrados](#)
3. Selecionar Forma de Autenticação "Autenticação de Sistemas (CPF)".
4. Marcar a opção de "Lembrar me"
5. Enviar.

## 2.2. Apresentação do Sistema

Após o acesso ao sistema, será apresentada a tela principal do usuário, que possui visual simples e as ferramentas estão facilmente dispostas.

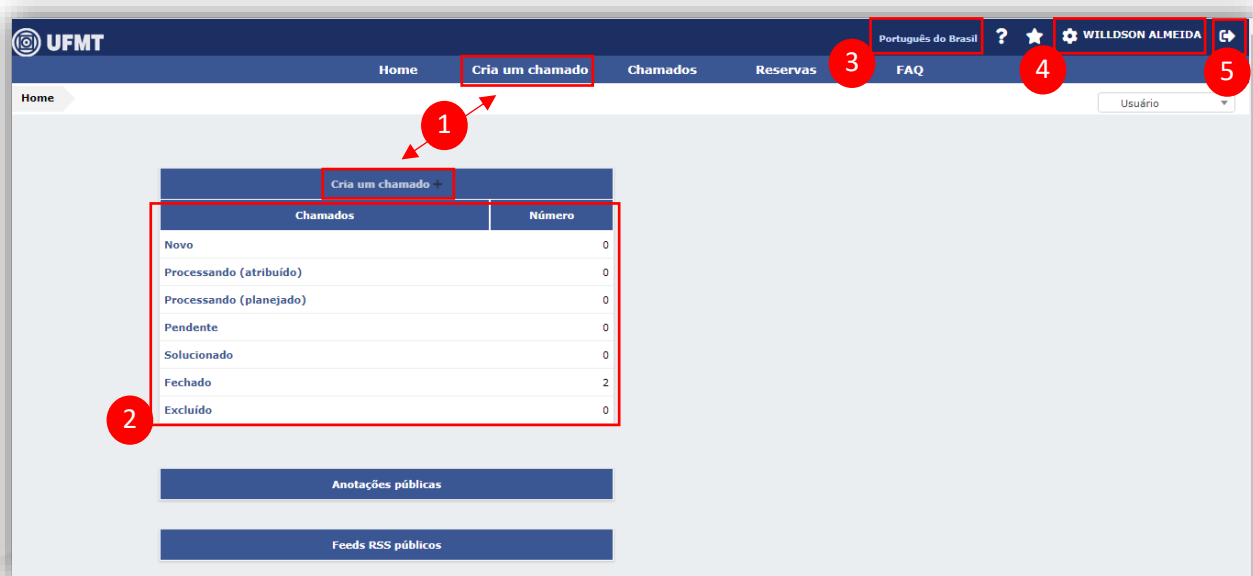


Figura 2 - Tela de Principal do Usuário

1. **Criar um chamado** – Clicando em um desses botões, será direcionado para a tela de abertura de chamado.
2. Chamados abertos pelo usuário por situação
3. Idioma – É possível alterá-lo!
4. “Minhas Configurações”, neste botão é possível identificar o usuário autenticado e clicando nele, é possível alterar informações do usuário como: Foto, Localização no Campus e Telefone.
5. **Sair do sistema**.

## 2.3. Criar um chamado

Após clicar em **Criar um chamado** na tela principal do usuário, será apresentada a tela de abertura de chamado, alguns campos são obrigatórios, identificados pelo caractere (\*).

As informações devem ser claras e objetivas para que sejam compreendidas e atendidas pela unidade responsável na STI.

The screenshot shows a web form titled "Descreva o incidente ou a requisição". It contains several sections:

- 1**: A dropdown menu for "Tipo" with "Incidente" selected and "Incidente / Requisição" as a label.
- 2**: A dropdown menu for "Categoria \*" with "i" selected and "Tipo de serviço" as a label.
- 3**: A section for "Informe-me sobre as ações tomadas" with a dropdown for "Acompanhar por e-mail" set to "Sim" and an "E-mail:" field containing "wildson@ufmt.br". A red box notes: "Requisitante, informe um e-mail para notificações."
- 4**: A dropdown menu for "Localização \*" with "i" selected and "Local para atendimento" as a label.
- 5**: A "Título \*" field containing "Título do chamado (Deve descrever resumidamente a requisição / incidente)".
- 6**: A rich text editor for "Descrição \*" with a toolbar and a red box note: "No campo 'Descrição', deve ser descrito detalhadamente a solicitação." The text inside includes: "Local de atendimento (Informação sobre a sala):", "Ponto de referência do local:", "Número do Patrimônio do equipamento:", "Telefone disponível para contato:", "Email:", "Preferencia de horário para atendimento:", "Nome do solicitante (Procurar por quem?):", and "Descrição:".
- 7**: A file upload area with a red box note: "Podem ser anexados arquivos que descrevam ou comprovem a solicitação." It contains a dashed box with the text "Arraste e solte seu arquivo aqui, ou" and buttons for "Escolher arquivos" and "Nenhum arquivo selecionado".
- 8**: A "Enviar mensagem" button and a "Confirmar envio." link.

Figura 3 - Abertura de chamado

1. **Tipo:** O chamado pode ser de requisição de um serviço (**Requisição**) ou de solicitação de resolução de um problema (**Incidente**).
2. **Categoria:** Contém o recurso que deseja obter suporte (software / rede / computador / equipamento laboratorial / etc), selecione a categoria mais detalhada possível. Se não for encontrada uma opção que atenda o que pretende, selecione uma categoria que absorva aquele serviço.

3. Informar o e-mail é importante para que seja notificado sobre as ações realizadas no chamado, pode ser solicitado pelo técnico atribuído ao chamado, informações adicionais.
4. **Localização:** Deve ser selecionado o prédio em que se deseja obter suporte.
5. **Título:** Deve descrever resumidamente a requisição / incidente).
6. **Descrição:** A objetividade e precisão das informações são importantes para que o atendimento seja realizado com celeridade.
7. Se for necessário, anexe arquivos de descrevam ou comprovem a solicitação.
8. **Enviar mensagem:** Confirma a criação do chamado.



## 2.4. Consultar chamado aberto

Na tela principal do usuário, pode ser observada uma tabela com o número de chamados abertos pelo usuário por situação:

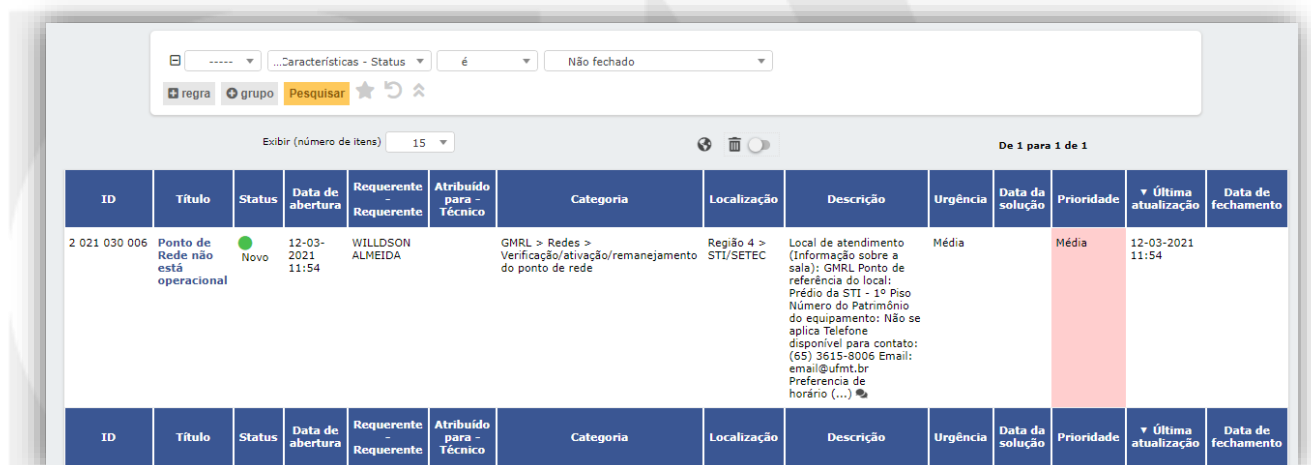


The screenshot shows the 'Home' page of a system. At the top, there are navigation tabs: 'Home', 'Cria um chamado', and 'Chamados'. Below the 'Home' tab, there is a table titled 'Cria um chamado +' with two columns: 'Chamados' and 'Número'. The table lists the following categories and their respective counts:

Chamados	Número
Novo	0
Processando (atribuído)	0
Processando (planejado)	0
Pendente	0
Solucionado	0
Fechado	2
Excluído	0

Figura 4 - Chamados abertos por situação

Clicando em uma das situações (Novo / Solucionado / Fechado / etc), são listados os chamados:



The screenshot shows the 'Chamados' page. At the top, there are search filters: 'Características - Status', 'é', and 'Não fechado'. Below the filters, there is a search bar with 'Pesquisar' and a dropdown menu for 'Exibir (número de itens)' set to '15'. The main content is a table with the following columns: ID, Título, Status, Data de abertura, Requerente - Requerente, Atribuído para - Técnico, Categoria, Localização, Descrição, Urgência, Data da solução, Prioridade, Última atualização, and Data de fechamento. The table contains one row of data:

ID	Título	Status	Data de abertura	Requerente - Requerente	Atribuído para - Técnico	Categoria	Localização	Descrição	Urgência	Data da solução	Prioridade	Última atualização	Data de fechamento
2 021 030 006	Ponto de Rede não está operacional	Novo	12-03-2021 11:54	WILLDSON ALMEIDA		GMRL > Redes > Verificação/ativação/remanejamento do ponto de rede	Região 4 > STI/SETEC	Local de atendimento (Informação sobre a sala): GMRL Ponto de referência do local: Prédio da STI - 1º Piso Número do Patrimônio do equipamento: Não se aplica Telefone disponível para contato: (65) 3615-8006 Email: email@ufmt.br Preferencia de horário (...)	Média		Média	12-03-2021 11:54	

Figura 5 - Tela de chamados



Clicando no Título de um chamado, serão apresentadas todas as informações:

The screenshot displays a call management interface. At the top, the call title '● NAT para VPN da GMRL' is highlighted with a red box and labeled '1'. On the left, a navigation menu is highlighted with a red box and labeled '2', containing options like 'Processando chamado', 'Satisfação', 'Estatísticas', 'Base de Conhecimento', 'Itens', 'Histórico', and 'Todos'. The main area shows call details for 'Chamado - ID 2021030001'. The 'Última atualização' field is highlighted with a red box and labeled '3', showing '05-03-2021 21:56 por WILLDSO ALMEIDA'. The 'Atribuído para' field is highlighted with a red box and labeled '4', showing 'CIGSI - i'. Below this, the 'Requerente' and 'Observador' fields are visible, listing 'WILLDSO ALMEIDA' and 'GMRL - i'. The 'Título\*' field at the bottom shows 'NAT para VPN da GMRL'. A red text label 'Técnico ou Grupo responsável pelo chamado' is positioned near the 'Atribuído para' field.

Figura 6 - Principais informações do chamado

1. Título do chamado.
2. Menu de navegação, em “Processando chamado” estão disponíveis as mensagens e ações.
3. Última atualização no chamado.
4. Técnico e Grupo atribuídos para atendimento ao chamado.

## 2.5. Aprovar chamado solucionado pela área técnica

Após o chamado ser solucionado por um técnico, o requerente deve aprovar ou recusar a solução. Para isso, na tela de consulta de chamados, identifique o chamado solucionado pela coluna “status”. Se estiver solucionado, está pendente da aprovação do requerente. Clique no título do chamado para abri-lo, conforme apresentado na figura 7.

ID	Título	Status	Data de abertura	Requerente - Requerente	Atribuído para - Técnico	Categoria	Localização	Descrição	Urgência	Data da solução	Prioridade	Última atualização	Data de fechamento
2 021 030 006	Ponto de Rede não está operacional	Solucionado	12-03-2021 11:54	WILLDSO ALMEIDA	WILLDSO ALMEIDA	GMRL > Redes > Verificação/ativação/remanejamento do ponto de rede	Região 4 > STI/SETEC	Local de atendimento (Informação sobre a sala): GMRL Ponto de referência do local: Prédio da STI - 1º Piso Número do Patrimônio do equipamento: Não se aplica Telefone disponível para contato: (65) 3615-8006 Email: email@ufmt.br Preferencia de horário (...)	Média	12-03-2021 12:11	Média	12-03-2021 12:11	

Figura 7 - Chamado solucionado (pendente de aprovação)

Na tela do chamado, na barra de menus do lado esquerdo, selecione “Processando chamado”, conforme Figura 8.

The screenshot shows a web application interface for managing tickets. At the top, there is a navigation bar with 'Home', 'Assistência', and 'Chamados'. Below this, a sidebar menu is visible with several options: 'Chamado', 'Processando chamado', 'Estatísticas', 'Problemas', 'Mudanças', 'Histórico', 'Imprimir em PDF', and 'Todos'. The 'Processando chamado' option is highlighted with a red box and a yellow exclamation mark icon. The main content area displays details for a specific ticket with ID 2021030006, including the technician assigned (WILLDSO ALMEIDA), the last update (12-03-2021 11:54), and various fields for 'Tipo', 'Categoria', 'Origem da requisição', and 'Localização'.

Figura 8 - Selecionar (Processando chamado) para aprovação

Na tela “Processando chamado”, estará disponível a “Aprovação da solução”, que pode ser inserido um comentário e selecionada uma das ações: **Aprovar a solução** ou **Recusar a solução**. Se a solução for aprovada, o chamado será fechado. Porém, se a solução for recusada, o chamado retornará para a fila do grupo responsável para prosseguir com seu atendimento.

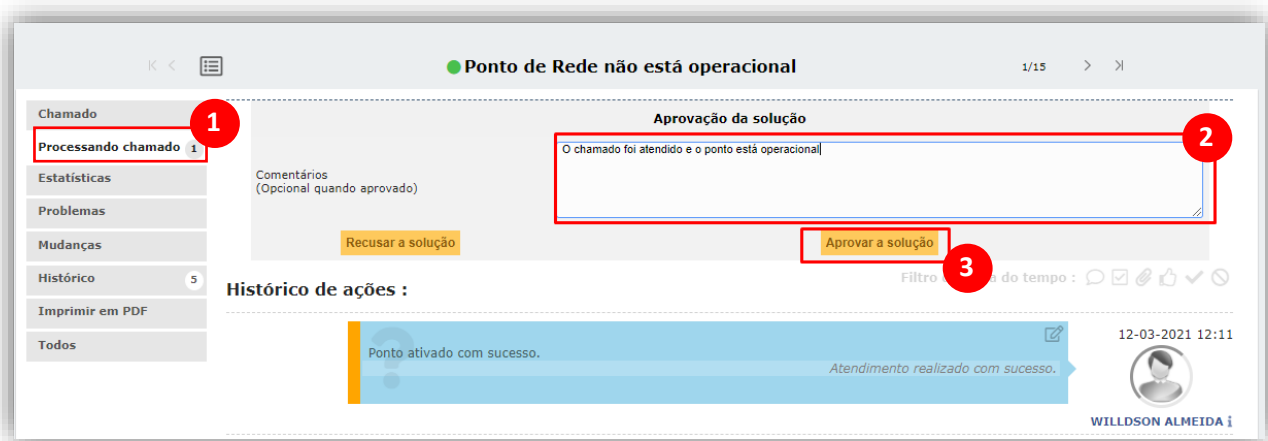
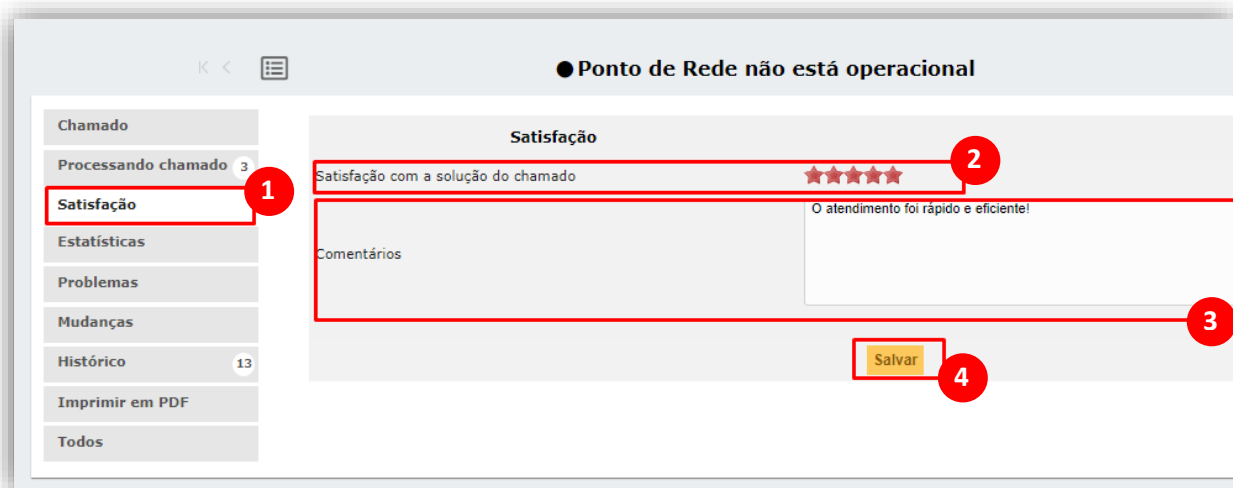


Figura 9 - Inserir descrição da aprovação do chamado

1. Clicar em “Processando chamado”.
2. No campo “Comentários”, descrever a Aprovação ou Recusa.
3. Para concluir, clique no respectivo botão para a ação desejada: **Aprovar a solução** ou **Recusar a solução**.

## 2.6. Pesquisa de satisfação com a solução do chamado

Visando colaborar com a melhoria contínua do atendimento prestado pela Central de Serviços, é importante avaliar a satisfação com o chamado.



Chamado

Processando chamado 3

**Satisfação** 1

Estadísticas

Problemas

Mudanças

Histórico 13

Imprimir em PDF

Todos

● Ponto de Rede não está operacional

Satisfação

Satisfação com a solução do chamado ★★★★★ 2

Comentários

O atendimento foi rápido e eficiente!

3

Salvar 4

Figura 10 - Pesquisa de satisfação do usuário com o chamado

1. Selecione a aba **Satisfação** no menu do lado esquerdo da tela.
2. Avalie sua satisfação com o atendimento em uma escala de 1 a 5 estrelas.
3. Comentários são importantes para a melhoria contínua.
4. Após preencher os campos acima, clique em **Salvar** para concluir.