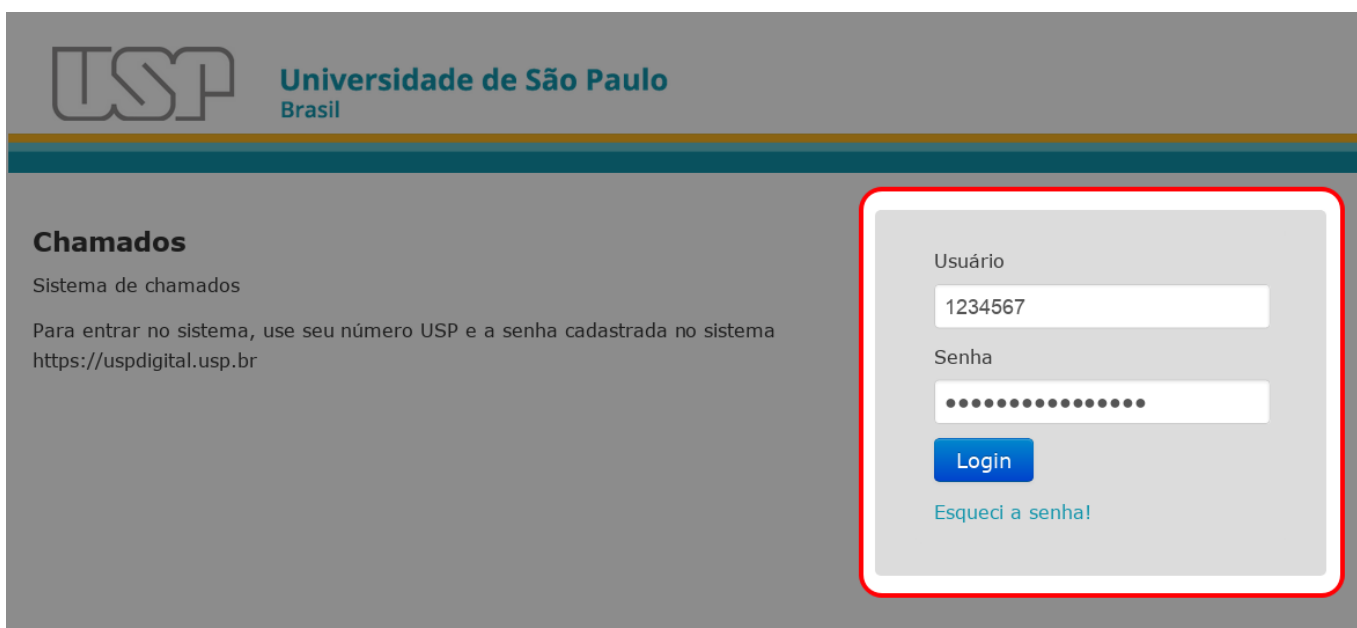
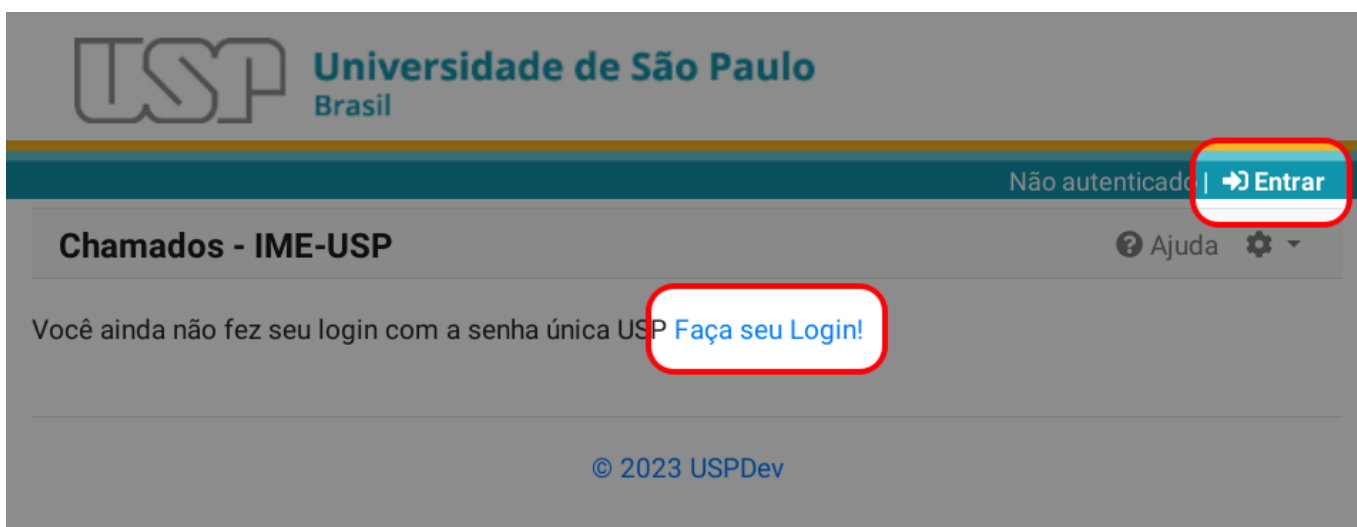


Como utilizar o sistema de chamados

Aqui seguem orientações de uso dos diferentes recursos do sistema de chamados.

Acessando o sistema

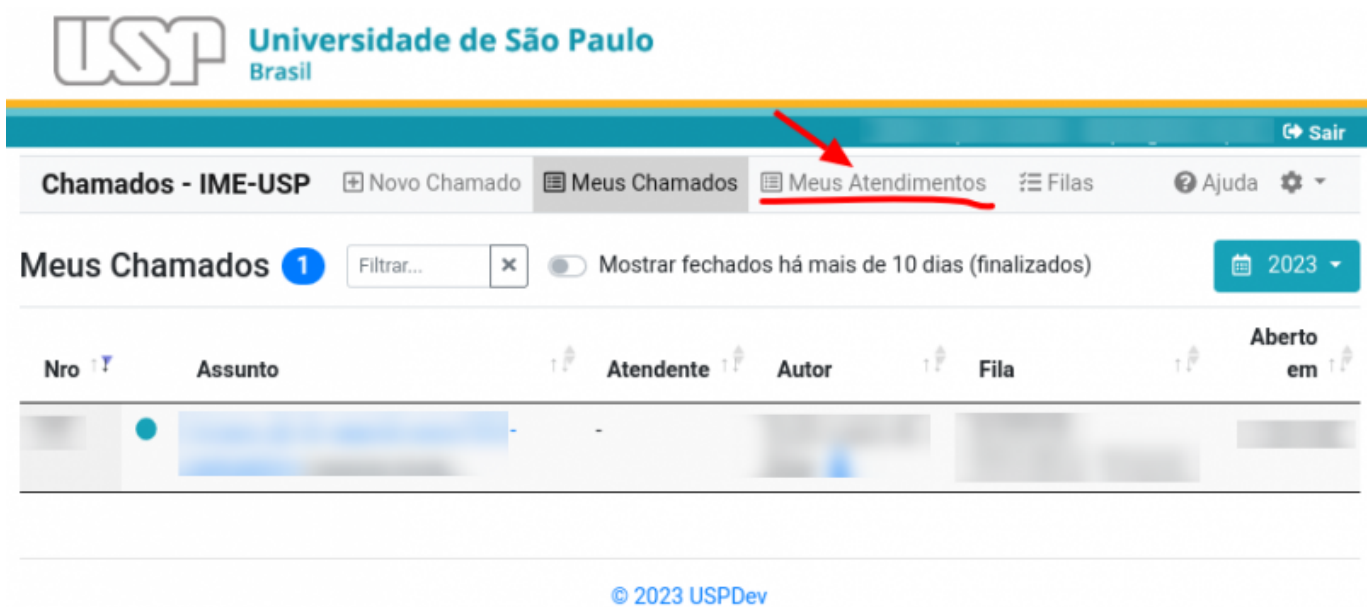
O acesso é feito na página <https://chamados.ime.usp.br>. Para exibir o sistema propriamente dito, é necessário clicar em *Faça seu Login!* no centro da tela, ou em *Entrar* no canto superior direito, e inserir como credenciais o seu número USP e sua senha única.



Listando chamados

Após inseridas as credenciais corretas, o sistema abrirá na aba "Meus Chamados" que lista apenas os

chamados que você criou em qualquer uma das filas (informática por exemplo). Para ver os chamados que você precisa atender, clique na aba “Meus Atendimentos”, conforme imagem abaixo

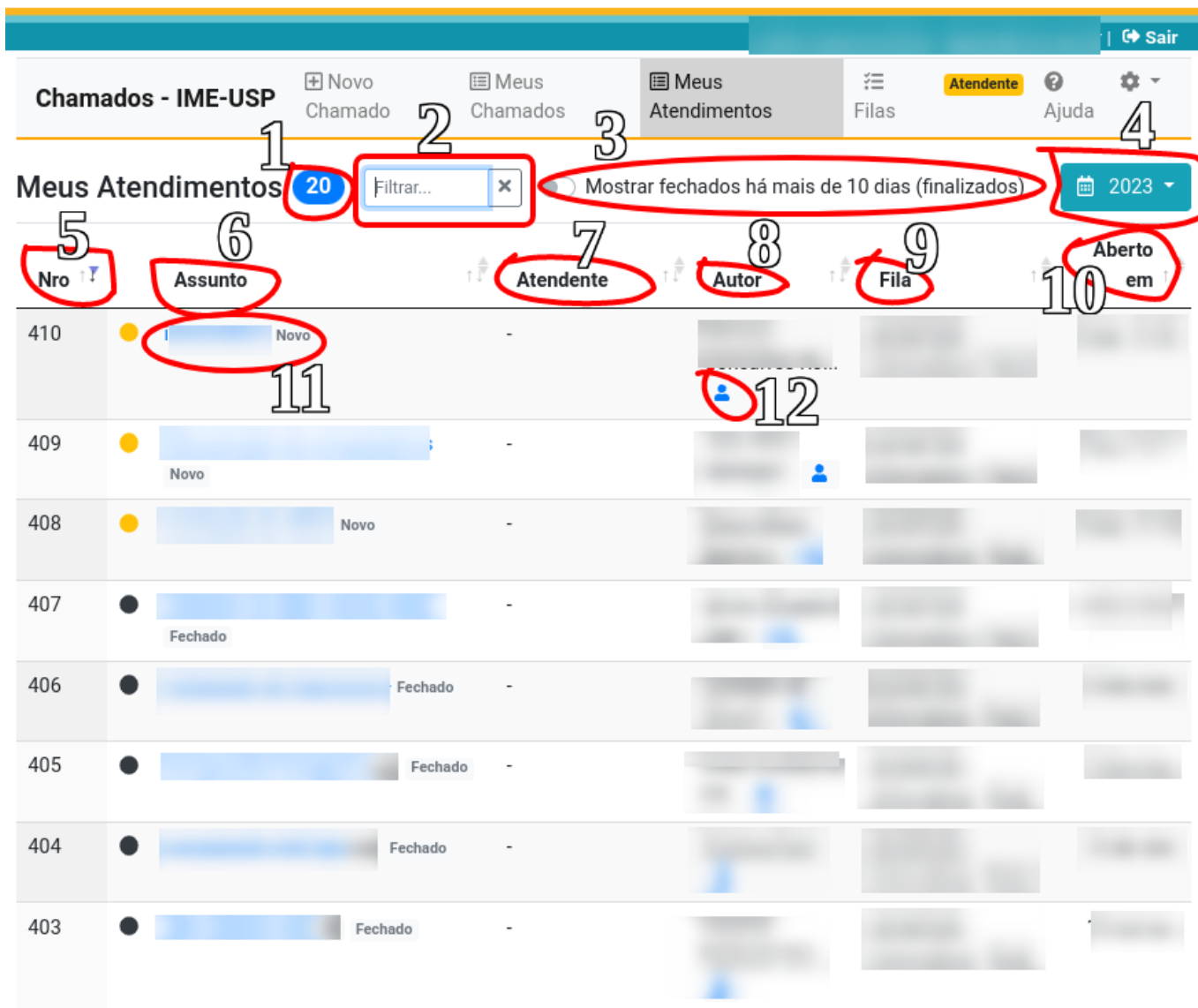


Ao clicar em “Meus Atendimentos”, a tela será parecida com a imagem abaixo.



Funcionalidades da tela "Meus Atendimentos"

Vamos identificar as principais funções da tela “Meus Atendimentos” seguindo a numeração da imagem abaixo para referência:



The screenshot shows the 'Meus Atendimentos' (My Services) page in the USP IME-USB system. The interface includes a navigation bar with 'Novo Chamado', 'Meus Chamados', 'Meus Atendimentos', and 'Filas'. A 'Sair' button is in the top right. The main content area displays a list of calls with columns for 'Nro', 'Assunto', 'Atendente', 'Autor', 'Fila', and 'Aberto em'. A search filter is active, showing 'Filtrar...' and 'Mostrar fechados há mais de 10 dias (finalizados)'. A date selector is set to '2023'. Annotations with numbers 1 through 12 highlight specific UI elements: 1 (number of calls), 2 (filter input), 3 (filter toggle), 4 (date selector), 5 (Nro column), 6 (Assunto column), 7 (Atendente column), 8 (Autor column), 9 (Fila column), 10 (Aberto em column), 11 (Novo status), and 12 (person icon).

Nro	Assunto	Atendente	Autor	Fila	Aberto em
410	Novo	-	-	-	-
409	Novo	-	-	-	-
408	Novo	-	-	-	-
407	Fechado	-	-	-	-
406	Fechado	-	-	-	-
405	Fechado	-	-	-	-
404	Fechado	-	-	-	-
403	Fechado	-	-	-	-

- Número de chamados exibidos na lista apresentada:** Esse número é APENAS a quantidade de linhas apresentada abaixo, NÃO representa por exemplo quantidade total de chamados atendidos ou para atender. Ele irá variar de acordo com o filtro utilizado (explicado no item 2) e conforme chamados saem da lista por algum motivo (exemplo: chamados fechados a mais de 10 dias).
- Regra de filtragem:** Aqui você pode colocar uma palavra que o sistema irá pesquisar e apresentar apenas as linhas correspondentes ao filtro. Esse filtro não busca “dentro” dos chamados, busca apenas nos campos “Número de Chamado”, “Assunto”, “Atendente”, “Autor”, “Fila” e “Aberto Em”. Se o termo da busca não coincidir com nenhum desses campos, a lista de exibição não mostrará nenhum chamado. Para voltar ao padrão, basta apagar o que estiver escrito no filtro.
- Exibir chamados fechados a mais de 10 dias:** Por padrão, os chamados que forem fechados e não forem reabertos em até 10 dias serão removidos da lista de exibição padrão. Caso queira vê-los, clique no botão (ele ficará azul) e a página exibirá todos os chamados do ano selecionado. Pode demorar um pouco para aparecer de acordo com a quantidade de chamados. Pode ser combinado com o filtro (por exemplo: marcar para exibir chamados fechados a mais de 10 dias e buscar por algum nome para verificar histórico de chamados daquela pessoa).

4. **Ano corrente:** Por padrão a página só exibe os chamados do ano selecionado. Fique atento nos primeiros meses do ano, pois para ver os chamados do ano anterior será necessário trocar o ano para ver os chamados pendentes do ano anterior e trocar mais uma vez para ver os chamados mais atuais.
5. **Nro.:** Número do chamado. Clique para ordenar por número de chamado, clique novamente para ordenar em ordem inversa.
6. **Assunto:** Título do chamado escolhido pelo autor do chamado. Clique para ordenar alfabeticamente pelo assunto, clique novamente para ordenar em ordem inversa.
7. **Atendente:** A pessoa que foi designada ou que iniciou o atendimento daquele chamado. Se ninguém iniciou ou ninguém foi designado, aparecerá um traço (-). Clique para ordenar pelo nome do Atendente, clique novamente para ordenar em ordem inversa.
8. **Autor:** A pessoa que abriu o chamado. Clique para ordenar pelo nome do Autor, clique novamente para ordenar em ordem inversa.
9. **Fila:** O nome da fila onde aquele chamado está aberto. Relevante caso você possa atender em mais de uma fila. Clique para ordenar por nome da fila, clique novamente para ordenar em ordem inversa.
10. **Aberto em:** Data de abertura do chamado. Quando o chamado é aberto no mesmo dia, exibe a hora de abertura. Clique para ordenar por data de abertura do chamado, clique novamente para ordenar em ordem inversa. Lembrando que só exibe datas do ano selecionado no campo 4.
11. **Assunto e estado do chamado.** O estado do chamado aparece representado por um círculo e a cor dele representa o nome do estado (por exemplo: Amarelo para novos, preto para fechados, etc.) Clique no assunto do chamado para poder visualizar mais detalhes (vamos apresentar a tela e mostrar os pontos importantes). Lembrando que o estado do chamado (Novo, Em Atendimento, Fechado, etc...) pode ser usado como filtro.
12. **Símbolo de pessoa:** Clique para ver detalhes sobre o Autor ou Atendente. Exibirá dados como ramal cadastrado na USP, Local de trabalho, e-mail, etc. Esses dados estão no banco de dados da USP, para alterar, a pessoa precisa verificar na conta dela no sistema Marte.

Visualizando um chamado

Ao clicar em cima do assunto de algum dos chamados, você abrirá uma página com informações mais completas e diversas opções. Abaixo veremos um exemplo e vamos explicar os pontos numerados:

USP Universidade de São Paulo Brasil

Exemplo de Funcionário Atendente - navime@ime.usp.br | Sair

Chamados - IME-USP 2º Chamado Meus Chamados Meus Atendimentos Filas

Atendente Ajuda

Chamado no. 314/2023 para (SCIME) Seção IME Exemplo Novo Instruções

Atendimento geral de exemplo

O patrimônio deve ser adicionado, se houver, depois da criação do chamado no quadro "Patrimônios" no canto direito da tela.

Criado por: Fulano Cicrano de Tal (sem 4 br) 3
 Criado em: 30/02/2023 13:37 4 5
 Assunto: Arrumar tal coisa por favor 6
 Descrição: Estou com problemas X Y e Z na sala tal
 Solicito ajuda de especialista o quanto antes. Esse texto é apenas exemplo

7 Formulário
 Localização: Sala 314-A
 O chamado pode ser realizado na ausência do solicitante?: Sim
 Horário preferencial de atendimento: Dia 31 de Fevereiro ou quando possível

Atendente Atribuir Atender Mudar status Escolha um. 12

Ações e anotações do atendente. Caso seja 11

Anotações técnicas
 Esse conteúdo é visível somente para o atendente.

13

Comentários Adicionar 14

Não há comentários

15

Arquivos Adicionar 16

Sem arquivos anexados

Pessoas 1 + Adicionar 17

Fulano Cicrano de Tal (Autor)

Chamados Vinculados + Adicionar 18

Sem chamados vinculados

Patrimônios + Adicionar

Registros do chamado 19

Não há registros

© 2023 USPDev

1. **Número do Chamado;**
2. **Nome da fila de atendimento;**
3. **Autor do chamado;**
4. **Data de abertura do chamado;**
5. **Assunto do chamado** (O mesmo que apareceu em "Meus Atendimentos");
6. **Descrição** do chamado escrita pelo autor;
7. **Localização** indicada pelo autor;
8. **Permissão de atendimento** sem a presença do usuário;
9. **Horário preferencial** indicado pelo Autor;
10. **Atribuir o chamado** para algum atendente;
11. **Iniciar o atendimento do chamado** (automaticamente também atribui o chamado a você);
12. **Alterar o Status do chamado** (Exceto "fechar chamado"). Pode-se por exemplo dar andamento ao chamado;
13. **Anotações internas da seção** que são visíveis apenas por atendentes. Essas anotações são gravadas conforme são digitadas e não geram e-mail para autor e outras pessoas referenciadas no chamado;
14. **Comentários do chamado:** Cada comentário adicionado gera um e-mail que é enviado para todas as pessoas envolvidas no chamado e também fica salvo aqui nesse campo. Ao adicionar um comentário, também é possível fechar o chamado. Vamos mostrar com mais detalhes;
15. **Adicionar Arquivos relevantes:** Aqui tanto os atendentes como o Autor e outras pessoas adicionadas podem ver arquivos anexados. Podem ser fotos ou autorizações assinadas por exemplo.
16. **Adicionar pessoas** interessadas: Pode-se adicionar outros autores, observadores ou até outros atendentes. Essas pessoas passarão a receber os e-mails com comentários e atualizações sobre

estado do chamado;

- 17. **Chamados Vinculados:** É possível que o atendente marque aqui outros chamados que tenham algum tipo de relação com o chamado que está sendo exibido. Pode ser útil quando mais de uma pessoa abre um chamado sobre o mesmo assunto ou um chamado precisa que o outro seja executado primeiro;
- 18. **Adicionar números de patrimônio** relevantes ao chamado;
- 19. **Registros do chamado:** Mostra qual atendente tomou qual ação referente ao chamado: quem adicionou outras pessoas, quem alterou o estado do chamado, etc...

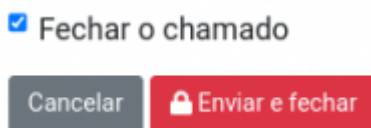
Comentando e Fechando um chamado

Para adicionar um novo comentário a um chamado ou comentar e fechar um chamado, clique para adicionar um comentário (item 14 da figura acima). Irá aparecer a seguinte janela:



Nessa janela acima, digite o comentário desejado. Ao clicar no botão **Enviar**, o comentário ficará salvo permanentemente na lista de comentários e uma cópia do comentário será enviado via e-mail para todos os envolvidos no chamado (Autores, Observadores, Atendentes). Caso não tenha um Atendente designado, o e-mail irá para o endereço da Seção responsável pela fila de chamados. Mesmo com um atendente designado, o chamado continua visível para outras pessoas cadastradas como possíveis atendentes..

Se for marcado a caixa **Fechar Chamado**, o botão “Enviar” será substituído pelo botão **Enviar e**



Fechar, conforme imagem a seguir:

Ao “Fechar” um chamado, o sistema envia um e-mail para todos envolvidos no chamado (Atendentes, Observadores, Autores) e permite que o chamado seja reaberto em até 10 dias caso algum Autor ou Atendente clique no botão **Reabrir Chamado**, que aparecerá na mesma página de visualização do chamado, substituindo o botão **Adicionar Comentário** Veja o exemplo abaixo:

Este chamado está fechado. Caso seja necessário ele poderá ser reaberto em 26/06/2023 adicionando um novo comentário.

Criado por: [usuário]
Criado em: [data]
Fechado em: 16/06/2023
Assunto: [assunto]
Descrição: [descrição]

Atendente

Ações e anotações do atendente. Caso seja relevante para o solicitante, utilize o card Comentários.

Anotações técnicas
Esse conteúdo é visível somente para o atendente.

Comentários

From:
<https://wiki.ime.usp.br/> - Wiki da Rede IME

Permanent link:
https://wiki.ime.usp.br/tutoriais:sistema_de_chamados?rev=1686943667

Last update: **2023-06-16 16:27**

