

**Manual de procedimentos de abertura e
acompanhamento de chamados no Sistema
de Gestão de Demandas (SGD) –
Manual da Gerência de Manutenção de
Equipamentos**

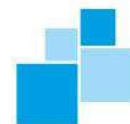




Manual de procedimentos de abertura e acompanhamento de chamadas no Sistema de Gestão de Demandas (SGD) – Manual da Gerência de Manutenção de Equipamentos

Este manual detalha os procedimentos para a abertura de chamados por meio da utilização do sistema online SGD, desenvolvido pela UFES.

Vitória, setembro de 2015



Equipe de Gestão

Reitor

Reinaldo Centoducatte

Vice-reitora

Ethel Leonor Noia Maciel

Chefe de Gabinete

Edebrande Cavalieri

Prefeito Universitário

Renato Carlos Schwab Alves

Assessor de Gestão

Cinthy Paiva de Andrade Gonçalves

Gerente de Planejamento Físico

Francisco Caniçali Primo

Gerente de Licitações e Contratos

Maria da Penha Ramos

Gerente de Obras

Marcio Chiabai Cupertino de Castro

Gerente de Manutenção Equipamentos e Edificações

Rosália Antunes Martins

Gerente de Segurança e Logística

Anival Luiz dos Santos

Subprefeitura do Campus de Maruípe

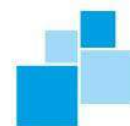
Ricardo da Silva Fanzeres

Subprefeitura do Campus de São Mateus

Erivelton Toretta Braz

Subprefeitura do Campus de Alegre

Sebastião Marcelo Laurindo



Elaborado por
Assessoria de Políticas de Gestão
Assessor de Políticas de Gestão

Marcelo Rosa Pereira

Estagiários

Graciliano Alves da Costa Filho

José Tarcísio Malacarne



Lista de figuras

Figura 1 - Fluxograma do processo de abertura de chamados.....	8
Figura 2 - Tela de identificação.....	9
Figura 3 - Barra de ferramentas.....	10
Figura 4 - Barra de funções.....	10
Figura 5 - Tela do menu "Home".....	11
Figura 6 - Aba "Visão Global" do menu "Home".....	12
Figura 7 - Tela do menu "Chamados".....	14
Figura 8 - Tela do menu "Problemas".....	15
Figura 9 - Tela do menu "Planejamento".....	15
Figura 10 - Tela do menu problemas.....	17
Figura 11 - Tela de atribuição de chamados.....	17
Figura 12 – Botão “Atribuído para”.....	18
Figura 13 - Chamado com o fornecedor pré-estabelecido.....	18
Figura 14 - Tela de acompanhamento de chamados.....	19
Figura 15 - Menu de fornecedores.....	20
Figura 16 - Menu contatos.....	21
Figura 17 - Tela de menus contratos.....	22
Figura 18 - Tela de documentos.....	23
Figura 19 - Tela de fontes RSS.....	24
Figura 20 - Menu de usuários do sistema.....	29
Figura 21 - Menu entidades.....	30
Figura 22 - Menu de logs.....	30
Figura 23 - Aba "Principal".....	31
Figura 24 - Menu de personalização de padrões de exibição.....	31



SUMÁRIO

1. APRESENTAÇÃO	7
2. COMO ACESSAR O SISTEMA	8
3. NAVEGANDO NO SGD	9
4. ACESSANDO O MENU “HOME”	10
4.1. Acessando “Visão Pessoal”	11
4.2. Acessando “Visão de Grupo”	11
4.3. Acessando “Visão Global”	11
5. ACESSANDO O MENU “ASSISTÊNCIA”	13
5.1. Acessando o menu “Chamados”	13
5.2. Acessando “Problemas”	14
5.3. Acessando “Planejamento”	15
5.4. Acessando “Estatísticas”	15
6. COMO ATRIBUIR UM CHAMADO	17
7. COMO ACOMPANHAR UM CHAMADO	18
8. ACESSANDO “GERÊNCIA”	19
8.1. Acessando “Orçamentos”	19
8.2. Acessando “Fornecedores”	20
8.3. Acessando “Contatos”	20
8.4. Acessando “Contratos”	21
8.5. Acessando “Documentos”	22
9. ACESSANDO “FERRAMENTAS”	23
9.1. Acessando “Anotações pessoais”	23
9.2. Acessando “Fonte RSS”	24
9.3. Acessando “FAQ”	25
9.4. Acessando “Relatórios”	27
10. ACESSANDO “ADMINISTRAÇÃO”	27
10.1. Acessando “Usuários”	28
10.2. Acessando “Entidades”	29
10.3. Acessando “Logs”	30
11. ACESSANDO “MINHAS CONFIGURAÇÕES”	30
11.1. Acessando “Principal”	30
11.2. Acessando “Personalização”	31



1. APRESENTAÇÃO

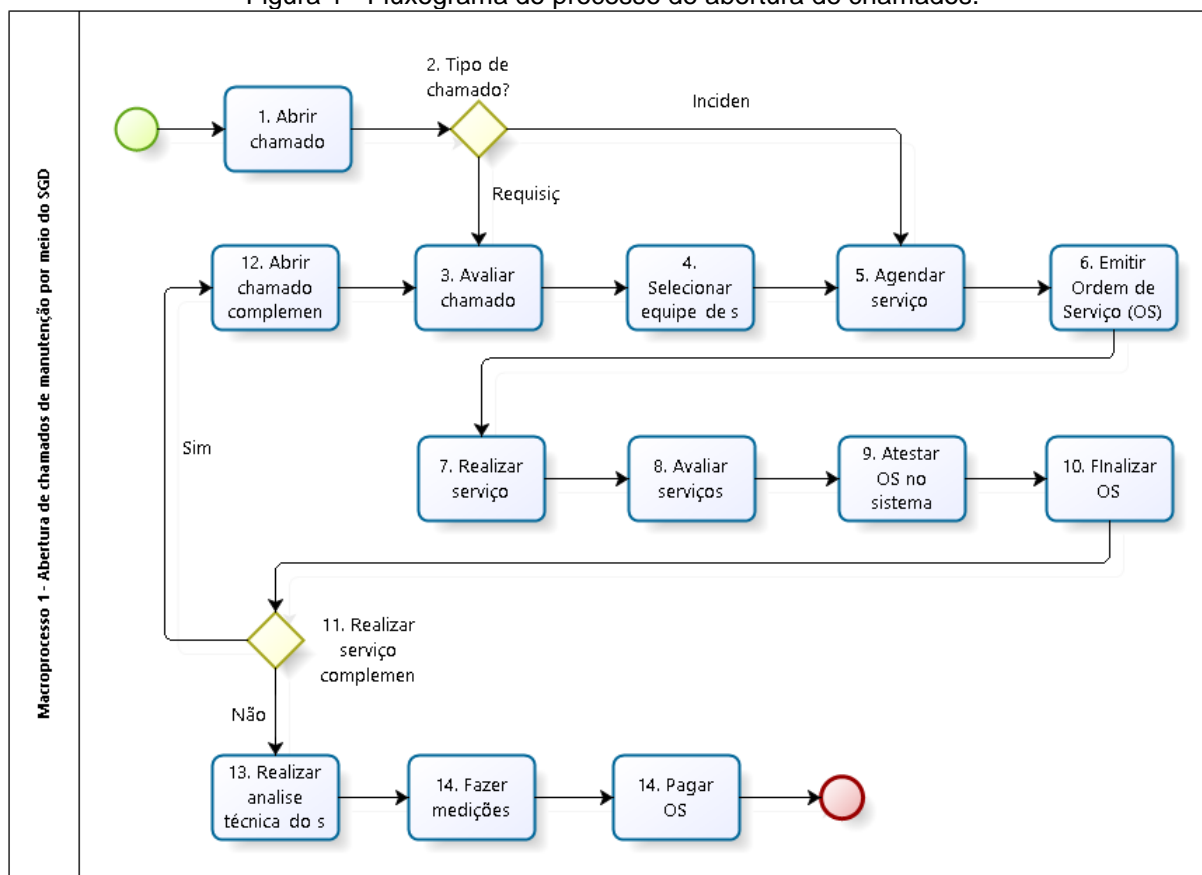
O Manual de procedimentos de abertura e acompanhamento de chamadas no Sistema de Gestão de Demandas (SGD) visa estabelecer os procedimentos para a utilização do sistema SGD, bem como oferecer orientações práticas para os clientes do sistema nas tarefas envolvidas no processo de abertura de chamados.

O SGD se dirige para auxiliar os gestores no cumprimento pleno do papel da Gerência de Manutenção dentro da nova estrutura organizacional da UFES. Esta unidade é responsável pela gestão de toda a manutenção na UFES, inclusive das reformas na universidade.

Abaixo segue o fluxo de todo o processo de trabalho desde a abertura do chamado, passando pela execução do serviço até o pagamento do mesmo. O fluxograma apresentado tem finalidade pedagógica para auxiliar a compreensão de todo o processo pelos usuários do sistema.



Figura 1 - Fluxograma do processo de abertura de chamados.



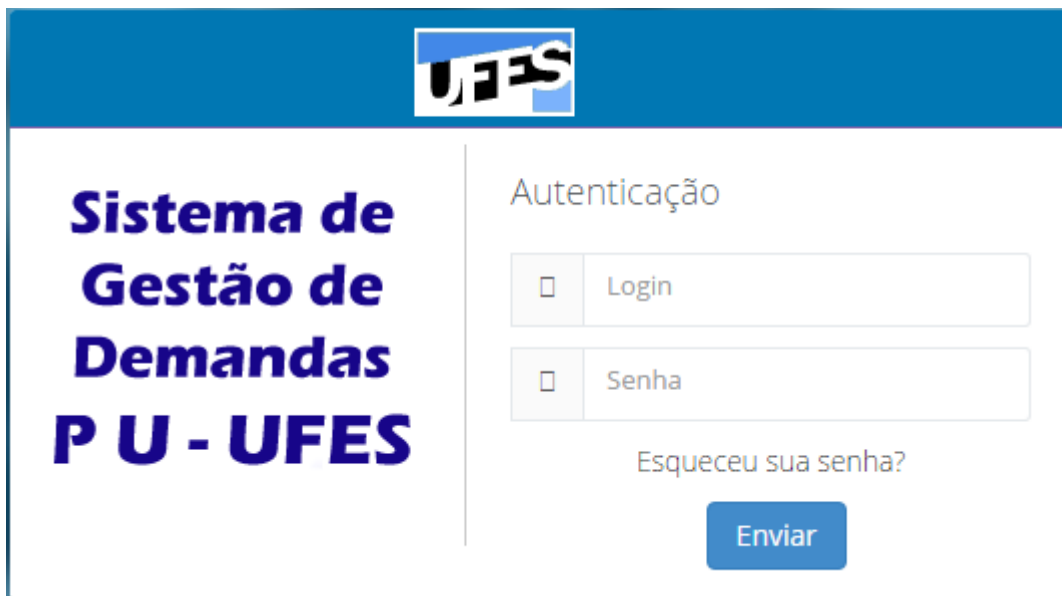
2. COMO ACESSAR O SISTEMA

Primeiramente, é necessário abrir um navegador Internet. A seguir, é necessário acessar o seguinte site web <http://sgd.ufes.br/>.

A tela de identificação se abrirá:



Figura 2 - Tela de identificação.



Para acessar o sistema basta inserir a senha única da universidade. Cada servidor e aluno possui sua própria senha. Para obter esta senha, caso não tenha, é necessário acessar o site do Núcleo de Tecnologia da Informação e seguir as informações da página: <https://senha.ufes.br/>.

3. NAVEGANDO NO SGD

A barra de ferramentas exibida abaixo permite ao usuário navegar pelas funcionalidades do SGD.

À esquerda da barra estão exibidas as opções disponíveis do sistema (“Assistência”, “Gerência”, “Ferramentas”, “Plugins”).

À direita da barra estão as opções de personalização do programa, onde é possível alterar o idioma, configurações pessoais, e ajuda (“Português do Brasil”, “Minhas configurações” e “Ajuda”).



Figura 3 - Barra de ferramentas





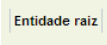


Ao navegar pelas funcionalidades do SGD, a barra estará sempre exibida.

Figura 4 - Barra de funções

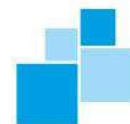


Segue uma breve descrição de cada botão de maneira genérica:

-  - o usuário será direcionado a um tela de cadastro de novos objetos, podendo ser elas notas, contrato, chamados, etc.
-  - o usuário será direcionado ao campo de busca da página.
-  - o usuário será direcionado ao uma tela marcada como favorito, por fim, clique sobre “carregar”.
-  - um menu de navegação rápida será aberto.
-  - este botão abre um menu que mostra todas as entidades da universidade. Selecionando uma entidade é possível visualizar os chamados daquela entidade que sejam relacionados aos serviços de sua responsabilidade.

4. ACESSANDO O MENU “HOME”

Esta é a tela inicial do SGD, nela esta contida uma exibição resumida das funcionalidades do sistema.



4.1. Acessando “Visão Pessoal”

Na aba “Visão pessoal” é possível visualizar a programação de trabalho por período ao clicar sobre “Seu planejamento”, bem como, é possível adicionar anotações e alterar as existentes ao clicar sobre “Anotações pessoais”.

Figura 5 - Tela do menu "Home".



4.2. Acessando “Visão de Grupo”

Esta aba, apesar de acessível, não apresenta funcionalidade para este tipo de usuário.

4.3. Acessando “Visão Global”

Na aba “Visão Global” estão exibidas as tabelas “Acompanhamento de problema”, “Contrato”, “Últimos 15 eventos”.

A primeira, “Acompanhamento de problema”, estão os chamados encaminhados pela universidade filtrados de acordos com o status de atendimento:

- “Novo”: São aqueles abertos recentemente, que ainda não foram visualizados pelo fiscal do serviço.
- “Aceito”: o chamado já foi visualizado e aceito pelo fiscal, mas ainda não foi atribuído a um grupo de serviços
- “Processando (atribuído)”: São aqueles onde o fiscal, responsável pelo chamado na gerência, o atribui para a empresa realizar.



- “Processando (planejado)”: A empresa programa as ações a serem tomadas e define as datas para realização do chamado.
- “Pendente”: São aqueles onde o prazo planejado para a execução da ação não foi cumprido pela empresa.
- “Solucionado”: São aqueles onde a empresa confirma a realização do chamado.
- “Em observação”: o chamado tem um supervisor responsável, porém ele delegou o serviço à outro supervisor. O responsável apenas acompanha (observa) o andamento do mesmo.
- “Fechado”: São aqueles que o fiscal confirma a execução do chamado.
- “Excluído”: São aqueles cancelados por parte da gerência ou do solicitante.

A segunda, “Contrato”, exibe os prazos de expiração dos contratos.

A terceira, “Últimos 15 eventos”, exibe os registros relativos aos chamados e ao sistema.

Figura 6 - Aba "Visão Global" do menu "Home".

Acompanhamento de problema		Últimos 15 eventos			
Problemas	Número	Fonte	Data	Serviço	Mensagem
Novo	0				
Aceito	0				
Processando (atribuído)	1	Sistema	13-06-2014	Conexão	empresa fez login no IP 172.20.12.126
Processando (planejado)	0				
Pendente	0				
Solucionado	0	Chamado	02-06-2014	Chamados	EMPRESA atualizou um item
Em observação	0				
Fechado	0	Chamado	02-06-2014	Chamados	EMPRESA atualizou um item
Excluído	0				
Contrato					
Contratos expirados nos últimos 30 dias	0	Chamado	02-06-2014	Chamados	EMPRESA atualizou um item
Contratos expirando em menos de 7 dias	0				
Contratos expirando em menos de 30 dias	0				
Contratos em que os avisos prévios começam em menos de 7 dias	0	Sistema	02-06-2014	Conexão	empresa fez login no IP 172.20.12.126
Contratos em que os avisos prévios começam em menos de 30 dias	0	Sistema	20-05-2014	Conexão	empresa fez login no IP 172.20.12.120



5. ACESSANDO O MENU “ASSISTÊNCIA”

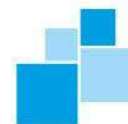
O módulo “Assistência” permite aos usuários monitorar e tratar os chamados, e também, é possível gerar estatísticas sobre os chamados.

5.1. Acessando o menu “Chamados”

Na parte superior, é possível adicionar um filtro desejado, e visualizar os chamados atribuídos a empresa de acordo com o mesmo, para confirmar clique sobre “Pesquisar”.

Ao clicar sobre “Ações” é possível realizar as seguintes ações ao chamado selecionada:

- “Atualizar”: As informações relativas ao chamado podem ser alteradas, para confirmar clique sobre “Enviar”.
- “Adicionar documento”: É possível carregar um arquivo, para confirmar clique sobre “Adicionar”
- “Remover um documento”: É possível excluir um arquivo, para excluir clique sobre “Excluir permanentemente”.
- “Adicionar um novo acompanhamento”: O campo “Origem do acompanhamento” lista as opções possíveis. Caso seja desejado, campo “Descrição” esta disponível para adicionar informações relativas ao acompanhamento da ordem de serviço. Para finalizar clique sobre “Adicionar”.
- “Adicionar uma nova tarefa”: No campo “Categoria” estão listados as opções de tarefas possíveis. Caso seja desejado, o campo “Descrição” esta disponível para entrar informações. Para finalizar clique sobre “Adicionar”.
- “Requisição de validação”: No campo “Aprovador” estão listados os responsáveis por aprovar o serviço. Caso seja desejado, o campo “Comentários” esta disponível para entrar informações. Para finalizar clique sobre “Adicionar”.



- “Adicionar um ator”: É possível cadastrar um ator ao chamado. No caso do usuário empresa ele pode adicionar um observador ou então atribuir um usuário da própria empresa.
- “Relacionar chamados”: ao relacionar os chamados cria-se um vínculo entre os chamados, o que facilita a gestão dos mesmos.
- “Adicionar à lista de transferência”: adiciona o chamado à lista de transferência de chamados entre as entidades.

Figura 7 - Tela do menu "Chamados".



ID	Breve descrição	Status	Última atualização	Data de abertura	Prioridade	Requerente	Técnico	Categoria	Data de vencimento
37	CONTATO: RAMAL/CEL: SETOR: SALA:f (37)	Novo	05-06-2014 10:04	05-06-2014 10:04	Média	SINDICO TESTE (101)		MANUTENÇÃO PREDIAL > ELÉTRICA > OUTROS SERVIÇOS EM REDE ELÉTRICA.	--
22	nao gela (22)	Solucionado	15-05-2014 11:12	15-05-2014 11:02	Média	SINDICO TESTE (101)		EQUIPAMENTOS > SPLIT INSTALAÇÃO	--

5.2. Acessando “Problemas”

Na parte superior, é possível visualizar os chamados atribuídos a empresa de acordo com um filtro desejado, para confirmar clique sobre “Pesquisar”.

Na parte inferior, estão discriminados os chamados efetuados. Ao clicar sobre o botão “Ações” é possível aplicar os seguintes comandos ao chamado selecionado:

- “Adicionar documento”: É possível carregar um arquivo.
- “Remover um documento”: É possível excluir um arquivo.
- “Adicionar uma nova tarefa”: No campo “Categoria” estão listados as opções de tarefas possíveis. Caso seja desejado, o campo “Descrição” esta disponível para entrar informações.

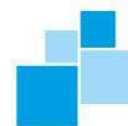
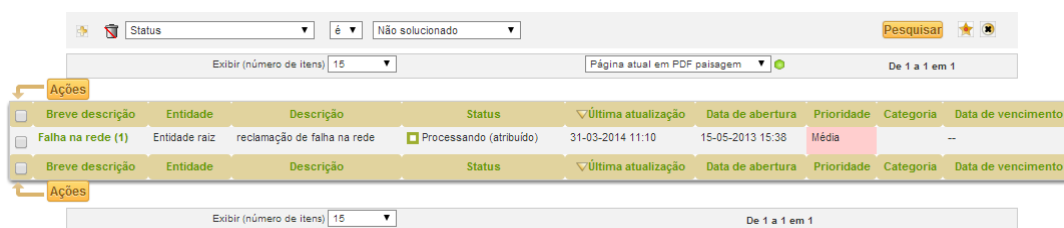


Figura 8 - Tela do menu "Problemas".



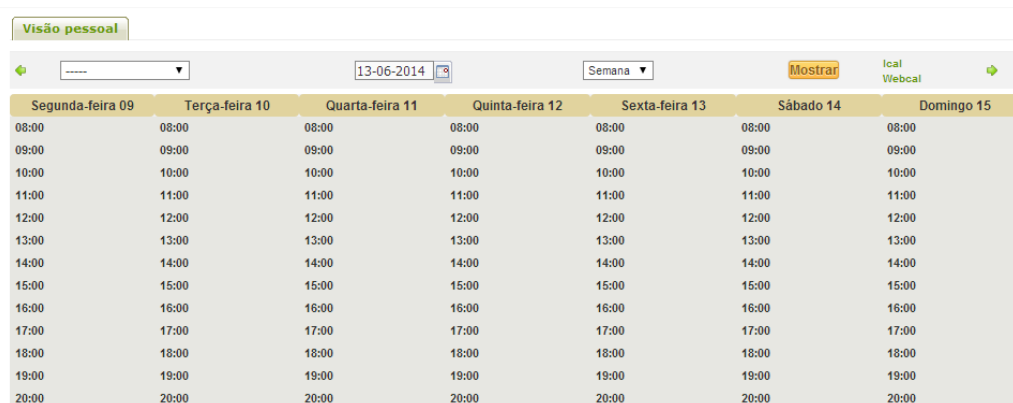
Breve descrição	Entidade	Descrição	Status	Última atualização	Data de abertura	Prioridade	Categoria	Data de vencimento
Falha na rede (1)	Entidade raiz	reclamação de falha na rede	Processando (atribuído)	31-03-2014 11:10	15-05-2013 15:38	Média		--

5.3. Acessando “Planejamento”

Esta seção exibe o as “Anotações”, “Tarefa de chamado”, “Tarefa de problema” agrupadas por período de tempo.

A data e a periodicidade (Dia, Semana, Mês) podem ser alteradas pelo usuário, para confirmar clique sobre “Mostrar”.

Figura 9 - Tela do menu "Planejamento".



Segunda-feira 09	Terça-feira 10	Quarta-feira 11	Quinta-feira 12	Sexta-feira 13	Sábado 14	Domingo 15
08:00	08:00	08:00	08:00	08:00	08:00	08:00
09:00	09:00	09:00	09:00	09:00	09:00	09:00
10:00	10:00	10:00	10:00	10:00	10:00	10:00
11:00	11:00	11:00	11:00	11:00	11:00	11:00
12:00	12:00	12:00	12:00	12:00	12:00	12:00
13:00	13:00	13:00	13:00	13:00	13:00	13:00
14:00	14:00	14:00	14:00	14:00	14:00	14:00
15:00	15:00	15:00	15:00	15:00	15:00	15:00
16:00	16:00	16:00	16:00	16:00	16:00	16:00
17:00	17:00	17:00	17:00	17:00	17:00	17:00
18:00	18:00	18:00	18:00	18:00	18:00	18:00
19:00	19:00	19:00	19:00	19:00	19:00	19:00
20:00	20:00	20:00	20:00	20:00	20:00	20:00

5.4. Acessando “Estatísticas”

O menu “Estatísticas” permite visualizar estatísticas segundo um período desejado.

- Chamados - Global

Exibe as estatísticas gerais sobre os chamados, são elas:



- Número de chamados abertos, solucionados, atrasados e fechado.
 - Número de pesquisas de satisfação abertos ou respondidas, assim que o grau de satisfação média.
 - O tempo médio para levar em consideração, solução e fechamento do chamado.
 - A duração real média do atendimento do chamado.
- Chamados - Por chamado
Exibe as estatísticas sobre os elementos de bilhetes selecionados dentro de um intervalo de tempo. O quadro resultante tem os seguintes elementos:
 - Número de chamados em aberto, resolvidos e fechados com atraso.
 - Número de pesquisas de satisfação iniciadas, número de respostas as pesquisas e o grau médio de satisfação.
 - Tempo médio para levar em conta o chamado: tempo entre a abertura do chamado e a primeira ação sobre ele (monitoramento, tarefa ou solução).
 - Tempo médio de solução e fechamento de chamado.
 - Duração real média e total do atendimento do chamado.
 - Problemas – Global
Exibe as estatísticas sobre os problemas:
 - Número de problemas abertos, solucionados, atrasados e fechado.
 - O tempo médio de fechamento, solução e duração real do chamado.
 - Problemas – Por problema
Dentro de um intervalo selecionado, exibe os seguintes dados:
 - O número de problemas abertos, solucionados, atrasados e fechado.
 - O tempo médio de solução e fechamento.
 - A duração do chamado (real) média e total.



Figura 10 - Tela do menu problemas.

Selecione as estatísticas a serem mostradas:

Requerente: [dropdown] Data Inicial: 13-06-2013 Data Final: 13-06-2014 Mostrar gráficos: Não Mostrar relatório

Exibir (Número de itens): 16 Página atual em PDF: [dropdown] De 1 a 3 em 3

	Número				Satisfação		Tempo médio		Duração do chamado (Real)		
	Aberto	Solucionado	Atrasado	Fechado	Aberto	Resposta Média	Levar em consideração	Solução	Fechamento	Média	Total
Fabio Braga Teixeira (79)	1	1	0	0	0	0	16 minutos	52 minutos	0 segundo	0 segundo	0 segundo
SIRLEY DA SILVA (115)	1	0	0	0	0	0	0 segundo	0 segundo	0 segundo	0 segundo	0 segundo
SINDICO TESTE (101)	3	4	0	1	0	0	1 hora 9 minutos	13 horas 25 minutos	47 minutos	0 segundo	0 segundo

6. COMO ATRIBUIR UM CHAMADO

Para visualizar os chamados vá até “Assistência” na barra de ferramentas e clique em “Chamados”. Nessa tela o usuário pode visualizar todos os chamados que são de sua responsabilidade e acompanhamento.

Clique na descrição do chamado desejado e uma tela como a abaixo aparecerá.

Figura 11 - Tela de atribuição de chamados.

[Acompanhamentos](#)
[Aprovações](#)
[Tarefas](#)
[Solução](#)
[Estatísticas](#)
[Custos](#)
[Documentos](#)
[Problemas](#)
[Histórico \(6\)](#)
[Servicos](#)
[Todos](#)

Chamado - ID: 29 (Entidade raiz)

Data de abertura: 25-11-2014 16:28
 Por: Rosalia Antunes Martins
 Data de vencimento: [dropdown]
 Última atualização: 25-11-2014 16:28 por Rosalia Antunes Martins

Tipo: Requisição
 Status: Processando (atribuído)
 Urgência: Alta
 Impacto: Médio
 Prioridade: Alta

Categoria: ... AL > FOSSAS SEPTICAS > LIMPEZA DE FOSSAS SEPTICAS.
 Origem da requisição: SOLICITAÇÃO DE SERVIÇO
 Aprovação: Não está sujeita a aprovação
 Elemento associado: [dropdown]
 Localização: Centro de Artes (CAR)

Ator: Requerente: Rosalia Antunes Martins Observador: CEP FOSSAS Atribuído para:

Breve descrição: LIMPEZA DE FOSSA E FILTRO
 Descrição:

CONTATO: DIEGO

RAMAL/CEL: 2456

SETOR: GMEE

SALA: ÁREA EXTERNA CARUFES

Fossa localizada a direita na parte de trás do prédio do Cemunji I.

documento associado: 0 Chamados relacionados:

[Salvar](#) [Colocar na lixeira](#)

[Adicionar um novo acompanhamento](#)

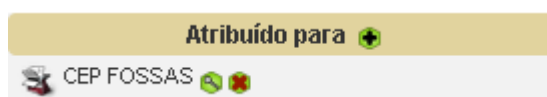
Nenhum acompanhamento para este chamado.



Nesta tela pode se acompanhar com detalhes um chamado específico. Aqui pode se atribuir um chamado a uma empresa, observar as aprovações, avaliar as soluções, atribuir um chamado a uma empresa, avaliar os custos do serviço.

Para atribuir um chamado a um fornecedor em “Atribuído para”. Este botão está na parte destaca na figura abaixo.

Figura 12 – Botão “Atribuído para”.



Ao clicar neste botão a tela expandirá e aparecerá uma caixa de lista. Clique na mesma e selecione o nome “Fornecedores”. Uma caixa de lista aparecerá, clique nela e selecione o fornecedor que deseja atribuir ao chamado.

Normalmente o sistema indica previamente o fornecedor do serviço, porém este serviço ainda não foi atribuído ao fornecedor.

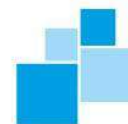
Figura 13 - Chamado com o fornecedor pré-estabelecido.



Após atribuir um fornecedor à um serviço clique no botão “Salvar”, na parte inferior da tela, para salvar a modificação.

7. COMO ACOMPANHAR UM CHAMADO

Como já mencionado no tópico anterior é possível acompanhar os chamados por meio do menu “Chamados” dentro de “Assistência”. Uma tela como no exemplo



abaixo abrirá. Aqui os chamados podem ser visualizados com uma descrição analítica de cada um. Além disso, pode se aplicar filtros, ao escolher as opções desejadas (quadrado em vermelho), a seguir, clique em “Pesquisar”.

Figura 14 - Tela de acompanhamento de chamados.



ID	Breve descrição	Categoria	Localização	Status	Data de abertura	Prioridade	Requerente	Técnico	Última atualização	Data de vencimento	Atribuído a um fornecedor
29	LIMPEZA DE FOSSA E FILTRO	MANUTENÇÃO PREDIAL > FOSSAS SEPTICAS > LIMPEZA DE FOSSAS SEPTICAS.	Centro de Artes (CAR)	Processando (atribuído)	25-11-2014 16:28	Alta			25-11-2014 16:28	--	
28	LIMPEZA DE FOSSA E FILTRO	MANUTENÇÃO PREDIAL > FOSSAS SEPTICAS > LIMPEZA DE FOSSAS SEPTICAS.	Centro de Artes (CAR)	Processando (atribuído)	25-11-2014 16:22	Alta			25-11-2014 16:22	--	
27	LIMPEZA DE FOSSA E FILTRO	MANUTENÇÃO PREDIAL > FOSSAS SEPTICAS > LIMPEZA DE FOSSAS SEPTICAS.	Centro de Artes (CAR)	Processando (atribuído)	25-11-2014 16:05	Alta			25-11-2014 16:05	--	

Clique no campo “Breve descrição” para visualizar um chamado com detalhes. Esta tela também já foi comentada no tópico anterior. E como já mencionado anteriormente, nela é possível atribuir um chamado a uma empresa, observar as aprovações, avaliar as soluções, atribuir um chamado a uma empresa, avaliar os custos do serviço.

8. ACESSANDO “GERÊNCIA”

O módulo de Gestão permite aos usuários gerenciar orçamentos, fornecedores, contatos, contratos e documentos.

8.1. Acessando “Orçamentos”

Orçamentos são gerenciados a partir do menu Gerência > Orçamentos

Um orçamento é composto de um número de campos: um nome, um valor, um período durante o qual o orçamento foi alocado, definido por uma data de início e uma data final.



Um resumo do orçamento por tipo de material é apresentado (total gasto por tipo, total restante).

8.2. Acessando “Fornecedores”

Os fornecedores são gerenciados a partir do menu Gerenciar > Fornecedores.

O gerenciamento de fornecedores, isto serve tanto para identificar a empresa terceirizada, quanto para atribuir chamados a ela. Uma empresa contratada é caracterizada por: um nome, uma entidade, tipo de terceirização, endereço (endereço, CEP, cidade, país), site, telefone, fax e e-mail.

Figura 15 - Menu de fornecedores

Nome	Entidade	Tipo de terceirização	Endereço	Site	Telefone	Fax	E-mail
CEP (1)	Entidade raiz				33352419		cegufoes@gmail.com
EMEC (2)	Entidade raiz						
REFRIMASTER (3)	Entidade raiz	INSTALAÇÃO DE SPLITs					

8.3. Acessando “Contatos”

Os contatos são gerenciados a partir do menu Gestão> Contatos

Usuários externos do sistema, geralmente estão associados a contratos e são armazenados na forma de contatos.

Cada contato é caracterizado por: sobrenome, entidade, número de telefone 1 e 2, fax, e-mail e tipo.

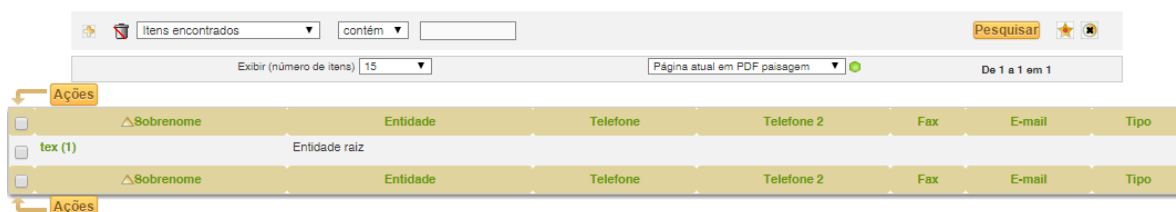
Além disso, é possível buscar um contato no sistema através de adição de filtro de busca, para realizar a busca clique sobre “Pesquisar”.



Ao clicar sobre o botão “Ações” é possível aplicar os seguintes comandos ao chamado selecionado:

- Ao clicar sobre o botão “Ações” é possível aplicar os seguintes comandos ao chamado selecionado: “Adicionar documento”: É possível carregar um arquivo, para confirmar clique sobre “Adicionar”
- “Remover um documento”: É possível excluir um arquivo, para excluir clique sobre “Excluir permanentemente”.

Figura 16 - Menu contatos.



8.4. Acessando “Contratos”

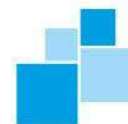
Os contratos são gerenciados a partir do menu Gerenciar > Contratos.

Os contratos são acordos feitos com empresas terceirizadas. Onde, por exemplo, um serviço de manutenção pode ser associado a um contrato.

Os contratos são caracterizados pelos seguintes campos: nome (Razão Social da empresa), entidade, tipo, número do contrato, data de início (não deve ser confundida com a data de registo contrato), duração, aviso, custo total.

É possível associar documentos ao contrato ao clicar sobre o botão “Ações”, e é possível aplicar os seguintes comandos ao contrato selecionado:

- “Adicionar documento”: É possível carregar um arquivo, para confirmar clique sobre “Adicionar”



- “Remover um documento”: É possível excluir um arquivo, para excluir clique sobre “Excluir permanentemente”.

Além disso, é possível buscar um contato no sistema através de adição de filtro de busca desejado, para confirmar a busca clique sobre “Pesquisar”.

Figura 17 - Tela de menus contratos.



Nome	Entidade	Tipo	Número	Data Inicial	Duração	Aviso	Custo total
CEP (1)	Entidade raiz		2141234	04-06-2014	12 meses		
CHAVES E CARIMBOS (2)	Entidade raiz	CHAVES E CARIMBOS		01-08-2014	6 meses	2 meses	

8.5. Acessando “Documentos”

Os documentos são gerenciados a partir do menu Documentos. Esta seção permite acessar os documentos relacionados a um chamado.

Um documento pode estar associado a quase todos os tipos de objetos presentes no Sistema, são eles: orçamento, contrato, chamados, e outros.

O gerenciamento dos documentos associados a um objeto, é feito ao clicar sobre o botão “Ações” é possível aplicar os seguintes comandos ao documento selecionado:

- “Adicionar documento”: É possível carregar um arquivo, para confirmar clique sobre “Adicionar”
- “Remover um documento”: É possível excluir um arquivo, para excluir clique sobre “Excluir permanentemente”.

Além disso, é possível buscar um documento no sistema através de adição de filtro de busca, para confirmar a busca clique sobre “Pesquisar”.



Figura 18 - Tela de documentos.

Ações		Nome	Entidade	Arquivo	Link (URL)	Título	Tipo MIME	Comentários
<input type="checkbox"/>		Documento do Chamado 19 (1)	Entidade raiz	F88 DOM2(1).xlsx			application/vnd.openxmlformats-officedocument.spreadsheetml.sheet	
<input type="checkbox"/>		Documento: Chamado - CONTATO:MARCELO RAMAL/CEL: 2582 SETOR: EXTERNO SALA: EXTERNO (7)	Entidade raiz	20141020_102429.jpg			image/jpeg	
<input type="checkbox"/>		Documento: Chamado - CONTATO:MARCELO RAMAL/CEL: 2582 SETOR: EXTERNO SALA: EXTERNO (8)	Entidade raiz	20141106_141104.jpg			image/jpeg	
<input type="checkbox"/>		Documento: Chamado - CONTATO:MARCELO RAMAL/CEL: 2582 SETOR: EXTERNO SALA: EXTERNO (9)	Entidade raiz	20141106_141116.jpg			image/jpeg	
<input type="checkbox"/>		Documento: Chamado - CONTATO:MARCELO RAMAL/CEL: 2582 SETOR: EXTERNO SALA: EXTERNO (10)	Entidade raiz	20141106_141129.jpg			image/jpeg	

9. ACESSANDO “FERRAMENTAS”

O módulo de ferramentas permite aos usuários gerenciar anotações, base de informações, empréstimos e gerar relatórios.

9.1. Acessando “Anotações pessoais”

Anotações pessoais são gerenciadas a partir do menu Ferramentas > Anotações pessoais.

Nesta seção é possível gerir notas, o período de visibilidade e publicá-las em seu planejamento ou em suas anotações pessoais.

Para adicionar uma anotação clique sobre “+” na parte superior da tela, a seguir, preencha os campos “Breve descrição”, “Visibilidade”, “Descrição”, “Status”, caso desejado, clique sobre “Adicionar aos agendamentos” para adicionar ao seu planejamento, para finalizar clique sobre “Adicionar”.

É possível determinar uma data de início e uma data final para de visibilidade de uma nota. Se a data de início não é mencionada, a nota será imediatamente visível até a sua data de final. Se a data final não é mencionada, a nota vai estar sempre visível a partir da data de início.



As notas registadas aparecem na página inicial ou no GLPI planejamento, e também, uma nota agendada não é excluída após a data de expiração.


Outrossim, também é possível associar um ou mais documentos a uma nota. Ao clicar sobre o botão “Ações”, e aplicar os seguintes comandos ao documento selecionado:

- Ao clicar sobre o botão “Ações” é possível aplicar os seguintes comandos ao chamado selecionado: “Adicionar documento”: É possível carregar um arquivo, para confirmar clique sobre “Adicionar”
- “Remover um documento”: É possível excluir um arquivo, para excluir clique sobre “Excluir permanentemente”.

Para finalizar, é possível buscar um contato no sistema através de adição de filtro de busca, para confirmar a busca clique sobre “Pesquisar”.

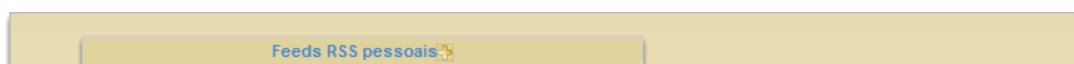
9.2. Acessando “Fonte RSS”

Esta seção permite-lhe gerir os feeds RSS, de uma URL, a sua taxa de atualização e o número de itens a serem exibidos.

É possível adicionar uma nova fonte de RSS ao clicar sobre . Preencha os campos “URL”, “Ativo”, “Taxa de Atualização”, “Número de itens exibidos”, para finalizar clique sobre “Adicionar”.

Os fluxos RSS habilitados aparecerem na página inicial do GLPI.

Figura 19 - Tela de fontes RSS.





As fonte RSS podem ser gerenciados a partir do menu Ferramentas> RSS. Esta seção permite gerir fonte RSS, a sua taxa de atualização e o número de itens a serem exibidos.

Para adicionar uma fonte RSS clique sobre “+” na parte superior da tela, a seguir, preencha os campos “URL”, “Ativo”, “Taxa de Atualização”, “Número de itens exibidos”, para finalizar clique sobre “Adicionar”.

Ao clicar sobre o botão “Ações”, e é possível aplicar os seguintes comandos a fonte RSS selecionado:

- “Atualizar”: É possível alterar as informações relativas a fonte RSS, para confirmar clique sobre “enviar”.
- “Excluir permanentemente”: para confirmar clique sobre “Excluir permanentemente”.

Além disso, é possível buscar uma fonte RSS no sistema através de adição de filtro de busca desejado, para confirmar a busca clique sobre “Pesquisar”.

As fontes RSS habilitados aparecerem na página inicial do Sistema de abertura de chamados.

9.3. Acessando “FAQ”

Uma FAQ é uma compilação de perguntas frequentes à respeito de um assunto, também é conhecido como “Perguntas mais frequentes”. A FAQ é acessível a partir do menu Ferramentas> FAQ.

A FAQ tem dois objetivos principais: centralizar o conhecimento interno para diferentes técnicos (acesso restrito), fornecer aos usuários informações que lhes permite resolver problemas simples.



Nesse módulo estão habilitadas duas guias para acesso do usuário:

- “Pesquisa”: Apresenta os artigos mais recentes, o mais popular e as últimas alterações. Ela permite igualmente fazer buscas, basta inserir os termos e clicar sobre “Pesquisar”.
- “Navegar”: Permite ao usuário navegar dentro da árvore de categorias.

Nota: O motor de busca da base de conhecimento permite uma série de operadores para realizar pesquisas complexas: + - ~ <> * "" ()

+ A palavra deve estar presente

- A palavra não deve estar presente

* Posição do operador de truncamento sufixo

"" Uma frase entre aspas (") é literalmente, como foi digitada.

<> Para definir uma preferência na ordem de itens procurados

() Agregador útil usar <and>

Exemplos:

Fracasso da Impressora: Encontre linhas que contêm pelo menos uma destas palavras.

+ *Baixo* + *impressora*: Localizar linhas que contêm ambas as palavras.

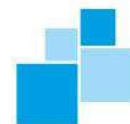
+ *Email-outlook*: Encontrar as linhas que contêm e-mail, mas não outlook.

"Após openoffice": Encontrar as linhas que contenham a frase exata seguinte openoffice.

9.4. Acessando “Empréstimos”

Os empréstimos podem ser gerenciados no menu Ferramentas> Empréstimos

Nesta seção é possível visualizar o calendário da programação reservas de material.



9.5. Acessando “Relatórios”

Os relatórios são acessados a partir do menu Ferramentas> Relatórios. O SGD permite a geração de uma série de relatórios, são eles:

- “Relatório padrão”: Este relatório lista os materiais no parque classificado por tipo.
- “Relatório de hardware sob contrato”: Lista o tipo do item e a data de compra, de acordo com uma seleção múltipla, para confirmar clique sobre “Mostrar relatório”.
- “Relatório de equipamentos por ano”: Lista o tipo do item e a data de compra, a seleção múltipla é permitida, para confirmar clique sobre “Mostrar relatório”.

“Relatório de informação financeira e administrativa de hardware”: Resumo de informações financeiras sobre computadores, impressoras, equipamentos de rede, monitores e periféricos, bem como o seu valor total e o valor contábil líquido dos ativos.

Basta indicar a “Data inicial” e “Data final” do relatório e clicar sobre “Mostrar relatório”.

“Relatório de outras informações financeiras e administrativas”: Resumo de informações financeiras para os cartuchos, licenças e suprimentos, bem como o valor total e o valor contábil líquido de seus ativos.

Basta indicar a “Data inicial” e “Data final” do relatório e clicar sobre “Mostrar relatório”.

10. ACESSANDO “ADMINISTRAÇÃO

Esta seção descreve o acesso dado usuário em um contexto específico de uso.



No SGD os usuários não têm os mesmos direito de acesso. Para cada usuário, um contexto de uso específico é determinado, que pode lhe dar acesso a certos recursos e informações.

Os dados pessoais permitem associar usuários a grupos, entidades e perfis, que são os meios para determinar os contextos de uso.

10.1. Acessando “Usuários”

Os usuários podem acessá-los a partir do menu Administração> Usuários.

É possível associar documentos ao usuário ao clicar sobre o botão “Ações”, e é possível aplicar os seguintes comandos ao usuário selecionado:

- “Adicionar documento”: É possível carregar um arquivo, para confirmar clique sobre “Adicionar”
- “Remover um documento”: É possível excluir um arquivo, para excluir clique sobre “Excluir permanentemente”.

Além disso, é possível buscar um usuário no sistema através de adição de filtro de busca desejado, para confirmar a busca clique sobre “Pesquisar”.

As características adicionais relacionadas com os usuários podem ser acessadas ao clicar sobre usuário, e é exibida por diferentes guias, são elas:

- “Autorizações” permite a edição de informações relativas aos usuários.
- “Itens usados” lista os itens em estoque atribuídos ao usuário ou grupo ao qual pertence.
- “Itens gerenciados” lista os itens de estoque para o qual o usuário é responsável, ou no grupo técnico responsável.
- “Chamados criados” lista os bilhetes que o usuário foi o requerente.



- “Documentos”, lista os documentos atribuídos ao usuário.
- “Histórico” lista o histórico de atividades do usuário.
- “Todos” exibe todas as informações em uma única página.

Figura 20 - Menu de usuários do sistema.



Login	Sobrenome	E-mails	Telefone	Localização	Ativo
acomar.ufes (198)	REFRIGERAÇÃO	refrigeraoacomar.ufes@gmail.com			Sim
adalberto.pineiro (114)	Gonçalves Pinheiro	adalberto.pineiro@ufes.br	00000000		Sim
andre.pinto (111)	Ferreira Pinto	andre.pinto@ufes.br		PU - PREFEITURA UNIVERSITÁRIA	Sim
carlos.neiva (95)	Roberto Neiva Filho	carlos.neiva@ufes.br	00000000		Sim
joelaraujo (194)	ARAÚJO	joel@pu.ufes.br			Sim
joelaraujo2012@gmail.com		joelaraujo2012@gmail.com			
josetarcisio (98)	Malcarne Jr	jtmalcarne@gmail.com			Sim

10.2. Acessando “Entidades”

As entidades permitem reunir usuários, em um único grupo. Este conceito pode ser comparado com o conceito de hierarquia, onde usuários subordinados a uma unidade de nível superior são agrupados a ela. Este conceito ajuda juntar conjuntos organizados de maneira hierárquica em uma única instância do sistema.

Ao clicar sobre o botão o botão “Ações”, é possível aplicar os seguintes comandos a entidade selecionada:

- “Adicionar documento”: É possível carregar um arquivo, para confirmar clique sobre “Adicionar”
- “Remover um documento”: É possível excluir um arquivo, para excluir clique sobre “Excluir permanentemente”.

Além disso, é possível buscar uma entidade no sistema através de adição de filtro de busca desejado, para confirmar a busca clique sobre “Pesquisar”.



Figura 21 - Menu entidades



10.3. Acessando “Logs”

Lista todas as informações relativa a alterações feitas no sistema.

Figura 22 - Menu de logs

Fonte	Data	Serviço	Nível	Mensagem
Sistema	13-06-2014 12:17	Conexão	3	empresa fez login no IP 172.20.12.126
Sistema	13-06-2014 09:31	Conexão	3	silvay silva fez login no IP 172.20.12.107
Sistema	13-06-2014 09:07	Conexão	3	diego f silvea fez login no IP 172.20.12.230
Chamado	43 11-06-2014 16:48	Chamados	4	silvay silva editou o item 43
Sistema	11-06-2014 18:41	Conexão	3	silvay silva fez login no IP 172.20.13.72
Chamado	38 11-06-2014 15:58	Chamados	4	diego f silvea adicionou uma aprovação
Chamado	38 11-06-2014 15:55	Chamados	4	silvay silva atualizou um item
Sistema	11-06-2014 15:53	Conexão	3	silvay silva fez login no IP 172.20.13.72
Chamado	39 11-06-2014 15:49	Chamados	4	silvay silva atualizou um item
Sistema	11-06-2014 15:45	Conexão	3	silvay silva fez login no IP 172.20.13.72
Sistema	11-06-2014 15:45	Conexão	3	Login falhou para SILVAY SILVA no IP 172.20.13.72
Sistema	11-06-2014 15:44	Conexão	3	Login falhou para SILVAY SILVA no IP 172.20.13.72
Chamado	42 11-06-2014 15:41	Chamados	4	diego f silvea atualizou uma aprovação
Chamado	42 11-06-2014 15:41	Chamados	4	diego f silvea adicionou uma aprovação
Chamado	42 11-06-2014 15:40	Chamados	4	diego f silvea atualizou uma aprovação

11. ACESSANDO “MINHAS CONFIGURAÇÕES”

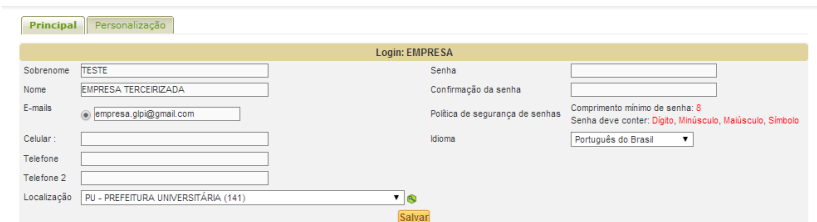
O módulo de configuração permite o acesso a opções de configuração do sistema.

11.1. Acessando “Principal”

Na aba “Principal” o síndico pode alterar suas informações pessoais, e também é possível alterar a senha de acesso.



Figura 23 - Aba "Principal".



11.2. Acessando “Personalização”

Na aba “Personalização” os padrões relativos à exibição de dados no programa podem ser alterados.

Figura 24 - Menu de personalização de padrões de exibição.

