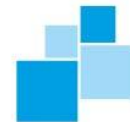


**Manual de procedimentos de
abertura e acompanhamento de
chamados no Sistema de Gestão de
Demandas (SGD) – Manual do
síncico**





**Manual de procedimentos de abertura e acompanhamento de
chamados no Sistema de Gestão de Demandas (SGD) –
Manual do síndico**

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



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

Cinthya 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



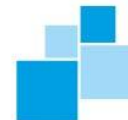
Elaborado por
Assessoria de Políticas de Gestão
Assessor de Políticas de Gestão

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 - Resumo dos chamados do menu Home.	10
Figura 4 - Menu de abertura de chamados.	12
Figura 5 - Botão "Chamados".	12
Figura 6 - Menu de acompanhamento de chamados.	13
Figura 7 - Menu de vinculação de chamados.....	13
Figura 8 - Menu de avaliação e aprovação do sistema.	14
Figura 9 - Menu de alteração de informações de identificação.	14
Figura 10 - Menu de personalização de padrões de exibição.	15



SUMÁRIO

1. APRESENTAÇÃO	7
2. COMO ACESSAR O SISTEMA	8
3. COMO CRIAR UM CHAMADO.....	11
4. ACOMPANHAMENTO DE UM “CHAMADO”	12
5. COMO ABRIR UM CHAMADO COMPLEMENTAR.....	13
6. COMO AVALIAR E APROVAR O SERVIÇO DE UM CHAMADO	13
7. ALTERAÇÃO DE INFORMAÇÕES E PERSONALIZAÇÃO DO SISTEMA	14

1. APRESENTAÇÃO

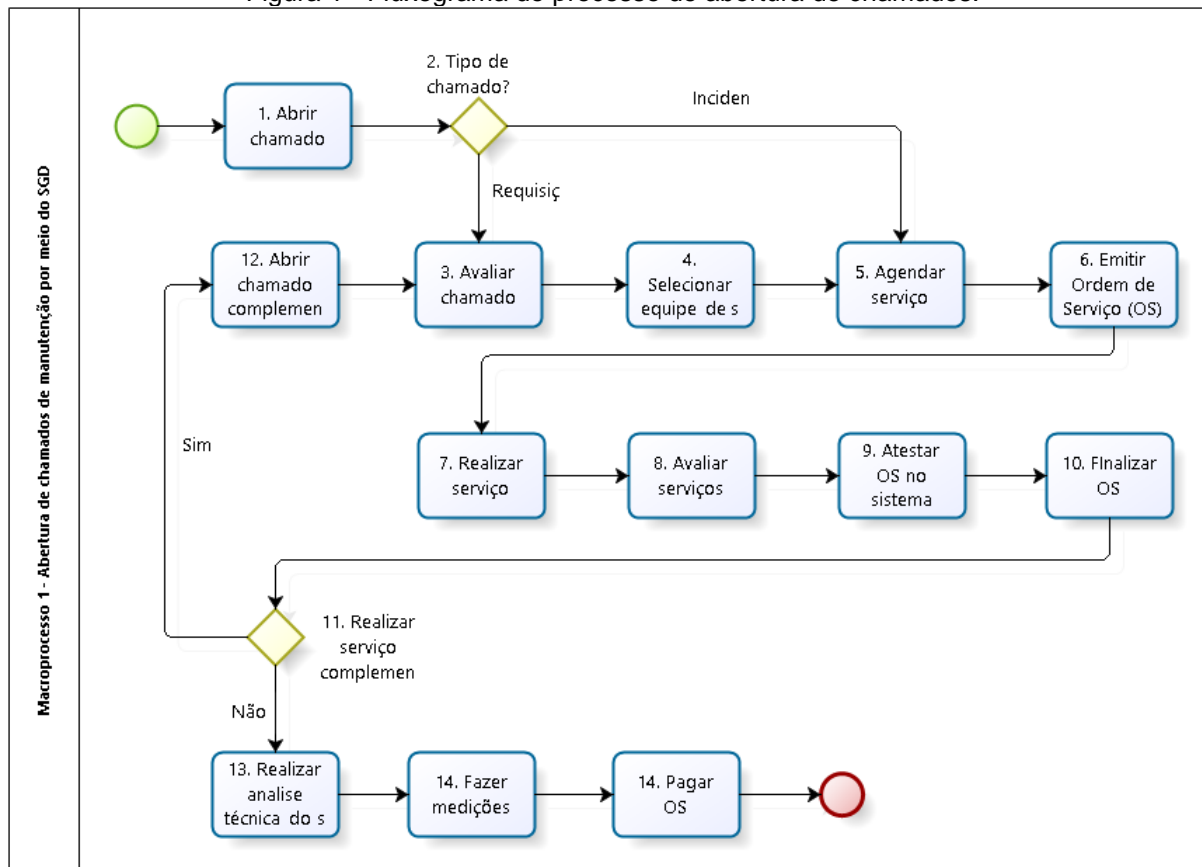
O Manual de procedimentos de abertura e acompanhamento de chamadas no Sistema de Gestão de Demandas (SGD) visa estabelecer os procedimentos para a utilização do sistema SGD, bem como oferecer orientações práticas para os clientes do sistema nas tarefas envolvidas no processo de abertura de chamados.

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.



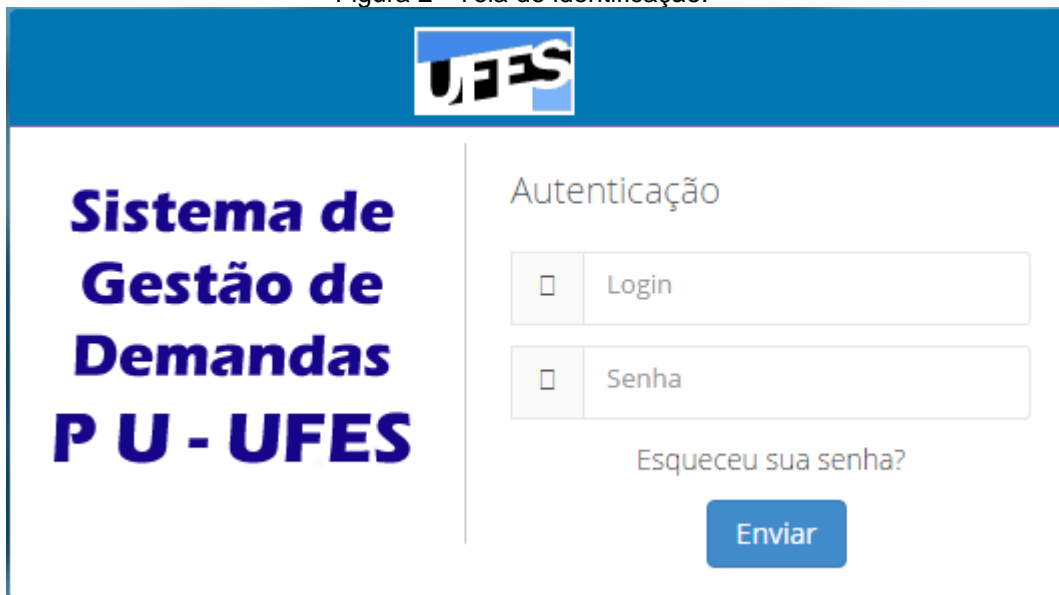
2. COMO ACESSAR O SISTEMA

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.



The screenshot shows the login interface for the 'Sistema de Gestão de Demandas P U - UFES'. It features a blue header with the UFES logo. The main content area is white and divided into two sections. On the left, the system name is displayed in large, bold, blue text. On the right, under the heading 'Autenticação', there are two input fields: 'Login' and 'Senha', each with a small square icon to its left. Below these fields is a link that says 'Esqueceu sua senha?'. At the bottom right of the form is a blue button labeled 'Enviar'.

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/>.

As funcionalidades do sistema são acessadas a partir da tela principal, composta pelos menus: Home, Criar um chamado, Chamados, FAQ (Perguntas mais frequentes), Preferências, Ajuda e pela tela de abertura de demandas.

Na tela “Home” é possível visualizar um resumo dos chamados feitos pelo cliente filtrados de acordo com o status de atendimento:

- “Novo”: São aqueles abertos recentemente, que ainda não foram visualizados pelo fiscal do serviço.
- “Processando (atribuído)”: São aqueles onde os fiscais, responsáveis pelo chamado na gerencia, 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 que o prazo planejado para a execução da ação não é cumprido pela empresa.
- “Solucionado”: A empresa confirma que realizou o chamado.



- “Fechado”: O fiscal confirma a execução do chamado.
- “Excluído”: São aqueles cancelados por parte da gerência ou do solicitante.

Figura 3 - Resumo dos chamados do menu Home.

Chamados	Número
Novo	4
Processando (atribuído)	1
Processando (planejado)	0
Pendente	0
Solucionado	2
Fechado	1
Excluído	14

Ao clicar sobre  é possível abrir um novo chamado.



3. COMO CRIAR UM CHAMADO

Na tela “Criar um Chamado” é possível abrir um novo chamado através do preenchimento do formulário. É necessário observar que os campos “Urgência”, “Localização”, “Descrição” são de preenchimento obrigatório. A seguir uma breve descrição de cada campo:

- “Tipo” exhibe duas opções. A primeira é “Incidente”, esses são casos de extrema urgência, exemplo: quebra de cano, quebra de elevador com pessoas dentro, incêndio, etc. A segunda é “Requisição”, esses são serviços rotineiros que podem ser urgentes, mas não com prioridade menor que os tipos “Incidentes”.
- “Categoria” lista os tipos de serviços possíveis de serem atendidos, numa linguagem próxima a do usuário.
- “Urgência”, as opções “Muita baixa”, “Baixa”, “Média”, “Alta”, “Muito Alta” deve ser atribuída pelo usuário.
- “Localização” lista as opções lugares nos campi que devem ser atendidos pelos chamados.
- “Breve descrição” entre com o um resumo da demanda.
- “Descrição” devem ser as informações relativas à demanda.



Figura 4 - Menu de abertura de chamados.

4. ACOMPANHAMENTO DE UM “CHAMADO”

Os chamados abertos pelo síndico podem ser visualizados com uma descrição analítica de cada um. Eles podem ser acessados através do botão “Chamados” na parte superior da tela.

Figura 5 - Botão "Chamados".



A visualização de chamados pode ser feitas com filtros, ao escolher as opções desejadas (quadrado em vermelho), a seguir, clique em “Pesquisar”.

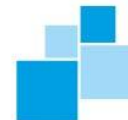
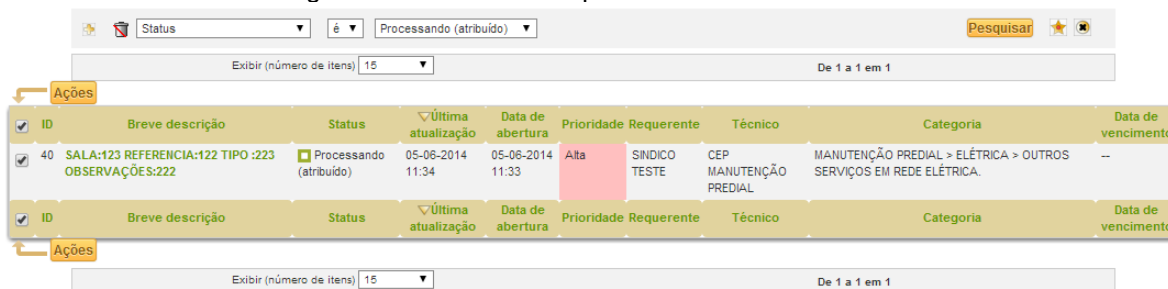


Figura 6 - Menu de acompanhamento de chamados.



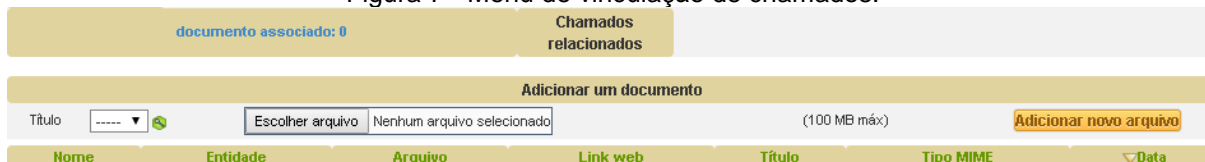
ID	Breve descrição	Status	Última atualização	Data de abertura	Prioridade	Requerente	Técnico	Categoria	Data de vencimento
40	SALA:123 REFERENCIA:122 TIPO :223 OBSERVAÇÕES:222	Processando (atribuído)	05-06-2014 11:34	05-06-2014 11:33	Alta	SINDICO TESTE	CEP MANUTENÇÃO PREDIAL	MANUTENÇÃO PREDIAL > ELÉTRICA > OUTROS SERVIÇOS EM REDE ELÉTRICA.	--

É possível verificar detalhes de um chamado clicando diretamente no nome do mesmo.

5. COMO ABRIR UM CHAMADO COMPLEMENTAR

Caso a demanda necessite de serviços complementares ao serviço principal é possível abrir um chamado complementar. Crie um novo chamado e então acesse a tela de acompanhamento do mesmo. Feito isso, clique em “Documentos associados” e aparecerá a tela abaixo:


Figura 7 - Menu de vinculação de chamados.

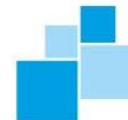


Nome	Entidade	Arquivo	Link web	Título	Tipo MIME	Data
------	----------	---------	----------	--------	-----------	------

Selecione um chamado para vincular ao chamado complementar.

6. COMO AVALIAR E APROVAR O SERVIÇO DE UM CHAMADO

Após a equipe de serviço solucionar o chamado é necessário que o síndico avalie e ateste o serviço. Para atestar a realização de um serviço selecione o chamado correspondente no menu “Chamados” e então clique na aba “Soluções”  .



Na parte inferior da tela você entrará o sub menu “Aprovação da solução”.

Figura 8 - Menu de avaliação e aprovação do sistema.

Para aprovar a solução basta clicar em “Aprovar a solução”. Caso o serviço não tenha solucionado o problema é possível recusar a solução clicando no botão de mesmo nome. No campo “Comentários” pode-se comentar o serviço, utilize este campo para avaliar o trabalho realizado pela referente equipe de serviço.

7. ALTERAÇÃO DE INFORMAÇÕES E PERSONALIZAÇÃO DO SISTEMA

No menu “Preferencias” é possível alterar informações pessoais e personalizar algumas características do sistema.

Para alterar as informações pessoais o síndico deve acessar a aba “Principal. Não é possível alterar a senha pessoal.

Obs: não é possível alterar a senha do síndico, pois esta é fornecida pelo sistema de cadastro único.

Figura 9 - Menu de alteração de informações de identificação.



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

Figura 10 - Menu de personalização de padrões de exibição.



Personalização	
Idioma	Português do Brasil
Resultados a serem exibidos por página	15
Formato da data	DD-MM-YYYY
Formato dos números	1 234,56
Ordem de exibição de sobrenome e nomes	Primeiro nome, sobrenome
Exibir contagens nas guias	Sim
Delimitador utilizado no CSV	:
Notificações de minhas alterações	Sim
Chave de acesso remoto	
Chave de acesso remoto	<input type="checkbox"/> Re-gerar
Avanços relacionados à data de vencimento	
Cor de estado de OK	#06ff00
Cor de estado de Aviso	#ff8000
Cor de estado Crítico	#ff0000
Limite do estado de alerta	20 %
Limite do estado crítico	5 %

Salvar

Alguns campos como “Chave de acesso” remoto não estão habilitados para uso.