

Manual de Abertura e Acompanhamento de Chamados via Portal Web (Versão Usuário) – V1.0 – 18/04/2022 – CGTI/DPA/IPHAN

Prezado Usuário,

Elaboramos esse manual com o intuito de disponibilizar e facilitar a utilização de mais um canal de abertura de chamados: O Portal Web!

A Disponibilização deste canal não inviabiliza a utilização dos demais canais de atendimento:

- 1) Telefone 0800 – 0800 940 1210 (Ligação Gratuita) – Permite apenas acionamentos oriundos de telefones fixos.
- 2) Telefone Fixo – 061 2024-6100 – Permite acionamentos oriundos tanto de telefones fixos quanto de telefonia móvel.
- 3) E-mail (correio eletrônico) – Envio de e-mail para cgti.central@iphan.gov.br

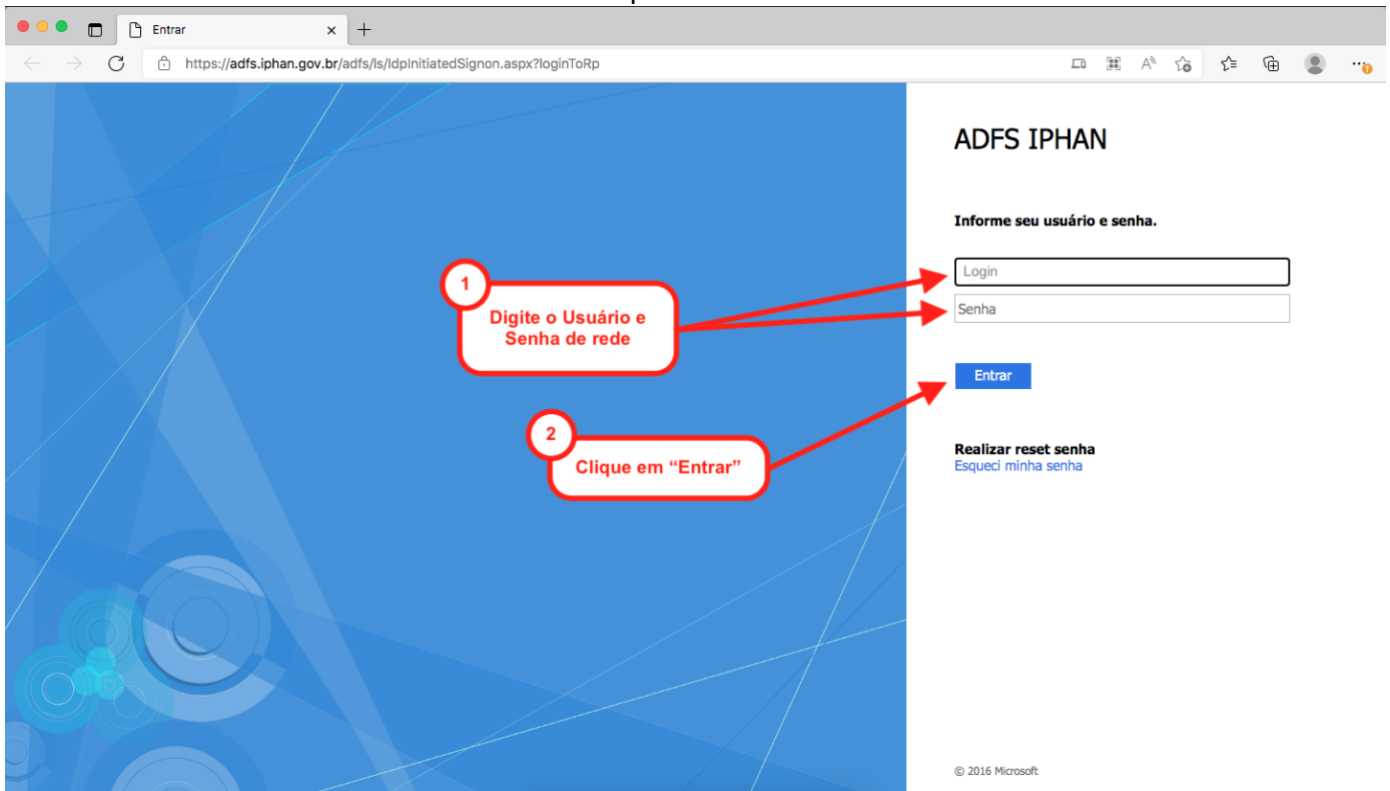
Para abertura, acompanhamento de chamados e resposta de pesquisa de satisfação é bem simples, sem segredo algum, basta seguir os passos abaixo:

ACESSO AO PORTAL:

Para acessar o portal basta acessar o seguinte endereço eletrônico <https://centralcgti.iphan.gov.br>

Ele redirecionará para um portal de Autenticação cujos dados de autenticação são os mesmos utilizados para Autenticação de rede (Acesso às Maquinas, uso do SEI, uso do E-mail)

1. Digite os dados de Usuário e Senha de Rede nos campos respectivos.
2. Clique em “Entrar”



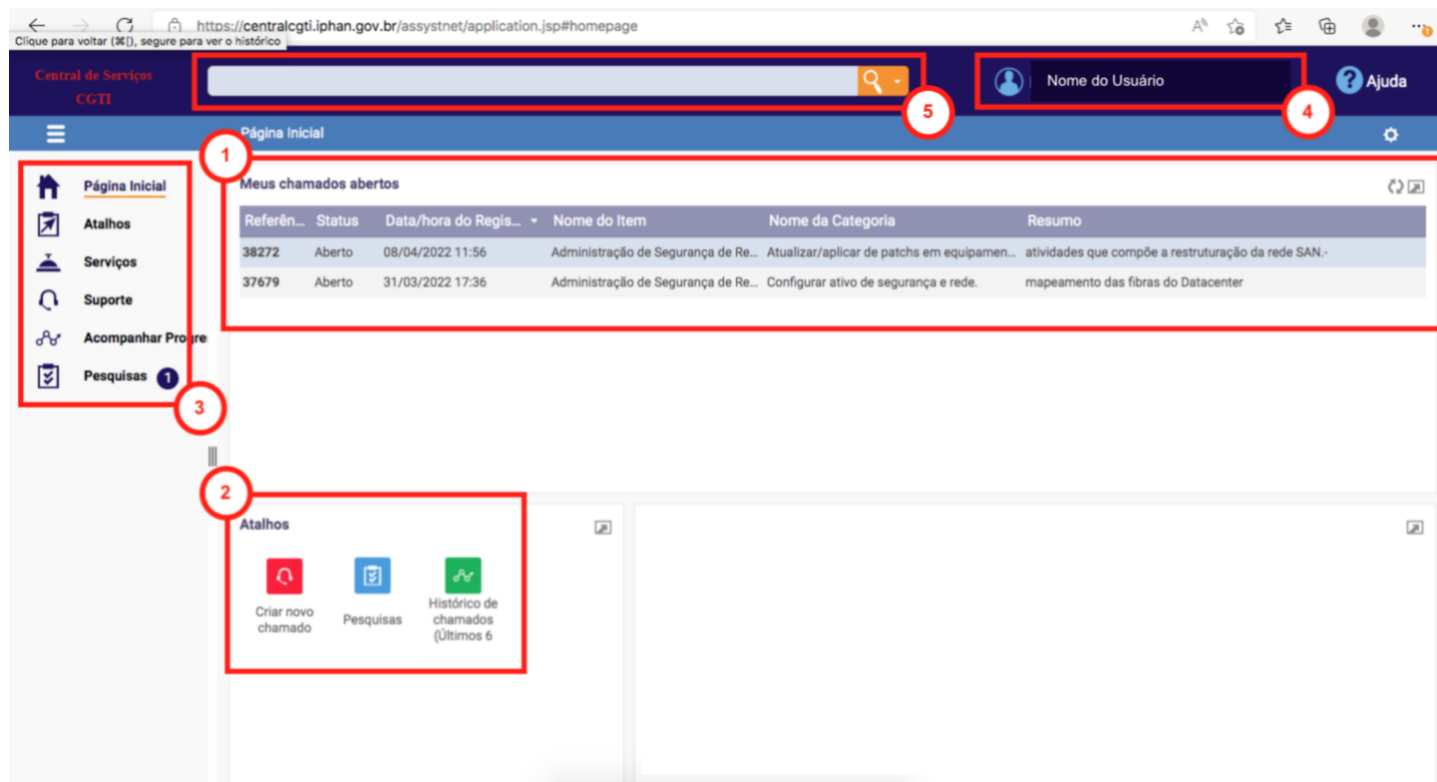
Obs.: A Autenticação somente é solicitada quando acesso é realizado fora da rede IPHAN. Dentro do Domínio IPHAN, a autenticação é realizada de maneira automática com base no usuário atual de utilização da máquina.

NAVEGAÇÃO NO PORTAL:

Na presente data o portal possibilita 3 tarefas:

1. Abertura de Chamados.
2. Acompanhamento de Chamados e Consulta de Históricos dos Chamados dos Últimos 6 Meses.
3. Resposta à Pesquisas de Satisfação.


Apresentaremos abaixo como encontram-se disponibilizados os serviços:



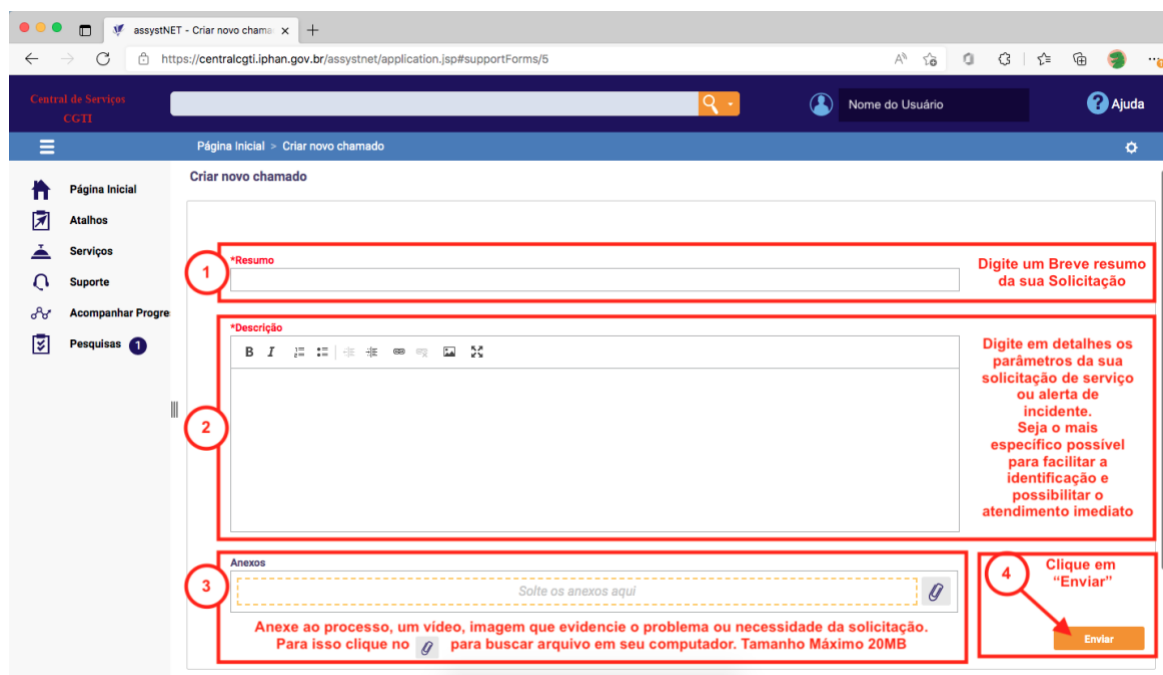
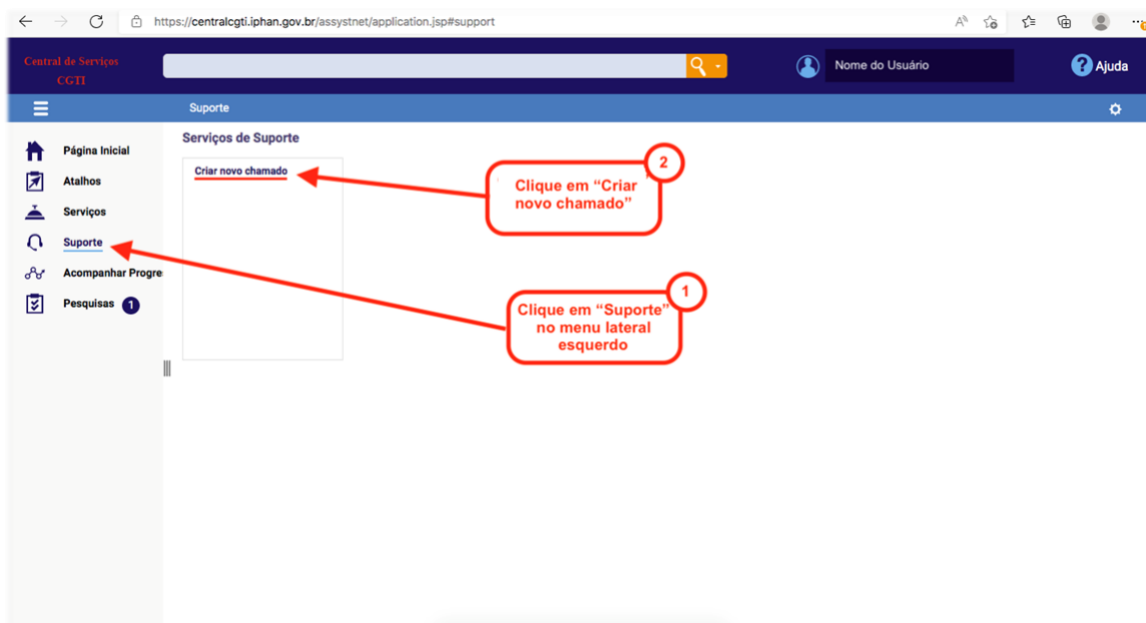
1. Apresenta a Listagem de Chamados atualmente abertos e em tratativa pela Central de Serviços de TIC.
2. Apresenta os Atalhos cuja funcionalidade possibilita Abrir um novo Chamado, Responder Pesquisas e Consultar o Histórico de Chamados.
3. Menu Lateral Esquerdo: Possibilita o acionamento de Serviços através do Menu.
4. Informa o Nome do Usuário Autenticado no momento.
5. Campo de Busca por Chamados: Pode ser utilizado para localizar um chamado pelo seu assunto ou sua descrição.

REALIZANDO A ABERTURA DE CHAMADOS:

Para realizar a abertura de um novo chamado para solicitação de serviço ou alerta de problema, recomendamos a adoção de um dos métodos abaixo.

O método mais simplificado é através dos atalhos clicando no Ícone a seguir .
O Segundo método é através do Menu lateral Esquerdo seguindo o seguinte procedimento:

1. Clique em “Suporte” no menu lateral esquerdo.
2. Clique em “Criar novo chamado”: ele abrirá uma janela adicional para possibilitar a inserção de detalhes do novo chamado.



A captura de tela mostra o formulário "Criar novo chamado". O campo "Resumo" é marcado com o número 1. O campo de "Descrição" com o editor de texto é marcado com o número 2. O campo de "Anexos" é marcado com o número 3. O botão "Enviar" no canto inferior direito é marcado com o número 4.

1. Informe um Breve Resumo da sua Solicitação.
2. Informe a maior quantidade de detalhes possíveis sobre a sua solicitação para possibilitar o atendimento.
3. Anexe se possível, evidências do problema ou das justificativas da solicitação (Ofício, etc).
4. Clique em “Enviar”

ACOMPANHANDO STATUS DOS CHAMADOS E CONSULTANDO HISTÓRICO DOS ÚLTIMOS 6 MESES

Após a abertura do chamado é possível acompanhar o seu status, tratativas em andamento, responder pesquisas de satisfação.

Para acompanhar o Status e consultar histórico basta seguir procedimento abaixo:

- 1 – Clique em “Acompanhar Progresso” no Menu Lateral Esquerdo.
- 2 – Clique em “Histórico de Chamados (Últimos 6 meses)” – Ele abrirá uma nova janela para verificação do histórico.

As imagens mostram a interface do sistema de chamados. A primeira captura mostra o menu lateral com o item "Acompanhar Progresso" selecionado (1) e o botão "Histórico de chamados (Últimos 6 meses)" no topo da área principal (2). A segunda captura mostra a tela do histórico de chamados com uma tabela de chamados e um botão "Atualizações (2)" no topo de um chamado selecionado (3).

Referência	Status	Data/hora do Registro	Descrição	Resumo
37679	Aberto	31/03/2022 17:36	Administração de Se... Configurar ativo de segurança e rede.	mapeamento das fibras do Datacenter
38272	Aberto	08/04/2022 11:56	Administração de Se... Atualizar/aplicar de patches em equipamentos de rede e ...	atividades que compõe a reestruturação da rede SAN-
R162	Fechado	30/11/2021 11:49	Administração de Se... Melhoria	Projeto do SD-WAN
R165	Fechado	03/12/2021 10:59	Aplicações Corrigir falha	Implementar autenticação contexto "porta.iphan.gov.b...

Detalhes do Chamado 37679:

- Data do Registro: 31/03/2022 17:36
- Status: Aberto.
- Resposta até: 31/03/2022 17:46
- Resolução até:
- Telefone:
- *Resumo: mapeamento das fibras do Datacenter
- *Descrição: cliente solicita mapeamento das fibras do Datacenter, atividade faz parte da reestruturação da rede san. será executada após as 18h do dia 31/03/2022.

1. Disponibiliza a Lista de Chamados nos Status “Aberto” e “Fechado” dos últimos 6 meses. Entende-se como Aberto aquele ainda em tratativas – não finalizado. Já o Status “Fechado” reporta ao um chamado já atendido.

2. Disponibiliza Detalhes do Chamado Selecionado no Item 1 acima.

3. Para verificar mais detalhes sobre os chamados é muito simples, bastando apenas:
- Clicar em “Atualizações” ou realizando o Duplo Clique no Chamado Listado no Item 1 acima.

Manual de Abertura e Acompanhamento de Chamados via Portal Web (Versão Usuário) – V1.0 – 18/04/2022 – CGTI/DPA/IPHAN

The screenshot displays the 'Central de Serviços CGTI' web portal. The top navigation bar includes 'Página Inicial' and the ticket number '38272'. The left sidebar contains navigation options like 'Página Inicial', 'Atalhos', 'Serviços', 'Suporte', 'Acompanhar Progresso', and 'Pesquisas'. The main content area shows the call details for '38272|Criar novo chamado'. The details table includes fields for 'Data do Registro', 'Status', 'Resposta até', 'Resolução até', and 'Telefone'. Below the details, there are sections for '*Resumo' and '*Descrição'. The 'Anexos' section shows 'Atualizações (2)' with a 'Mais Recentes primeiro' button and a notification about the call being returned.

1. Para inserir algum detalhe adicional basta clicar em “Inserir Nota”.

2. Caso entenda que não se faz mais necessário a realização do chamado, você pode solicitar o cancelamento do chamado clicando em “Solicitar cancelamento do Chamado”.

3. Disponibiliza Detalhamento simples do Chamado (Data do Registro, Qual da data prevista para Conclusão/atendimento da demanda, Resumo e Descrição).

3.1. Disponibiliza todo o Histórico de Atualizações do Chamados

Obs.: É nesse campo onde a equipe informa se há alguma pendência que inviabiliza ou precisa ser sanada para que o chamado venha a ser atendida. A Pendência pode ser interna (técnica) ou apenas carente de definição do usuário (negocial).

PESQUISA DE SATISFAÇÃO:

Assim que encerrados os chamados, é disponibilizado para o usuário demandante a possibilidade de avaliar o chamado. A Avaliação é composta por 4 Itens e um campo adicional para texto livre ao qual equipe de gestão utiliza para avaliar e buscar melhorias para os atendimentos dos futuros chamados. Para tanto, é de suma importância que você responda as pesquisas para que possamos buscar aprimoramentos constantes.

Para que essa avaliação ocorra, ela deve ser feita em até 48 horas do fechamento dos chamados seguindo os procedimentos abaixo:

Procedimento 01: É enviado ao e-mail do usuário solicitante um link contendo o acesso direto à pesquisa.

Procedimento 02: É possível responder a pesquisa acessando o portal web.

1. Clique em “Pesquisas” no Menu Lateral Esquerdo.

2. Clique no chamado ao qual deseja responder a pesquisa de satisfação (Ex.: Chamado 38763.- Migração de conta de usuário para o Office 365 [...]).

As imagens mostram duas telas do sistema de pesquisa de satisfação da CGTI. A primeira tela, intitulada "Pesquisas", apresenta um menu lateral com opções como "Página Inicial", "Atalhos", "Serviços", "Suporte", "Acompanhar Progresso" e "Pesquisas". O conteúdo principal mostra uma pesquisa de satisfação de atendimento com o seguinte texto: "Estamos buscando identificar o grau de satisfação com os serviços de TI, para priorizar nossas ações e melhor atender suas necessidades. Sua opinião é de suma importância para a CGTI e, para tal, solicitamos a gentileza de responder esta pesquisa, selecionando a resposta que melhor se aplica. Emitido em 16/04/2022 04:00 38763 | Administração de servidor de mensageria | Criar email institucional Migração conta de Usuário na Rede para o office 365 - Júlio José de Oliveira - ALGARTECH Nível 1 - CGTI." A segunda tela, intitulada "Pesquisa de satisfação de atendimento", mostra a interface de resposta. Ela contém quatro perguntas com opções de resposta por rádio button: "Considerando a CORDIALIDADE e a PRESTATIVIDADE dispensadas pelos técnicos da empresa Algar no atendimento à sua solicitação, qual seu nível de satisfação?", "Com relação ao escopo da solicitação, qual seu nível de satisfação em relação à COMPLETEZ do atendimento?", "Com relação a SOLUÇÃO apresentada para sua solicitação, qual seu nível de satisfação?", e "De modo geral, qual seu nível de satisfação em relação ao SERVIÇO PRESTADO pela empresa Algar no atendimento à sua solicitação?". Cada pergunta tem cinco opções: "Totalmente satisfeito", "Satisfeito", "Indiferente", "Insatisfeito" e "Totalmente insatisfeito". Abaixo das perguntas, há um campo de texto livre para sugestões e críticas, com o botão "Salvar" ao lado.

A Pesquisa é composta por 4 Quesitos avaliados: Cordialidade e Prestatividade, Completude, Solução e Satisfação do Serviço Prestado. Pode ser preenchido texto adicional livre indicando em detalhes os motivos pelos quais optou pela avaliação ou alguma sugestão de melhoria.

A CGTI permanece a disposição para demais esclarecimentos.