



MANUAL DO USUÁRIO SISTEMA DE CHAMADOS

CENTRAL DE SERVIÇOS - TI

CONTROLE DE ATUALIZAÇÕES

| Versão | Data | Descrição | Autor |
|--------|------------|----------------------|-------|
| 1.0 | 01/07/2025 | Criação deste Manual | TI |



MANUAL DO USUÁRIO SISTEMA DE CHAMADOS

OBJETIVO

Este manual tem como objetivo principal instruir os usuários quanto à utilização do sistema de chamados na Central de Serviços da XP Teck Informática.

Neste documento estão descritos os passos a serem seguidos para a utilização das principais funcionalidades do sistema, tais como abrir, manipular, localizar e fechar os chamados.

Sumário

| | |
|---|----|
| 1. INTRODUÇÃO..... | 5 |
| 2. CADASTRO..... | 6 |
| 3. ACESSO AO SISTEMA..... | 6 |
| 4. TROCA DE SENHA..... | 7 |
| 5. ABRIR O CHAMADO..... | 8 |
| 6. VISUALIZAR O CHAMADO..... | 9 |
| 7. APROVANDO E FINALIZANDO O CHAMADO..... | 11 |
| 8. PESQUISA DE SATISFAÇÃO..... | 12 |

1. INTRODUÇÃO

Prezado(a) usuário(a), o Sistema de Chamados é composto por um conjunto de serviços para a administração de inventário de equipamentos de informática, controle de chamados técnicos e gestão da base de conhecimento, além de solicitações relativas a serviços de TI.

Este sistema foi instalado, configurado e personalizado pela equipe de TI da XP TECK Informática e a utilização é simples e intuitiva. O objetivo desta implementação é informatizar os registros de atendimentos de suporte técnico realizados aos usuários dos nossos serviços durante a vigência contratual.

O sistema não está integrado a base de dados de sua empresa, sendo necessário a utilização do Cadastro de Pessoa Física - CPF e senha, possibilitando que qualquer usuário, previamente cadastrado, acesse o sistema com o seu *login* e abra os seus próprios chamados.

2. CADASTRO

O cadastro deverá ser feito enviando um e-mail para cadastro@xp-teckinfo.com.br, informando: CPF, nome Completo, e-mail institucional, setor, endereço completo e telefone para contato.

Os dados coletados são utilizados exclusivamente para prestar suporte, gerenciar solicitações e melhorar nossos serviços. Comprometemo-nos a manter suas informações seguras e utilizá-las conforme a Lei Nº 13.709 - Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

3. ACESSO AO SISTEMA

O acesso ao sistema será feito pelo navegador de internet, podendo ser o Mozilla Firefox, Google Chrome, Edge e outros, incluindo navegadores dos celulares.

Utilize o seguinte endereço eletrônico para o acesso: www.xp-teckinfo.com.br e clique em atendimento. Se preferir, acesse diretamente o link: <https://servicedesk.xp-teckinfo.com.br>.

Após digitar o endereço e entrar no portal, será apresentado a tela inicial de *login* para que o usuário digite suas credenciais de acesso, a saber CPF e senha, conforme Figura-1.

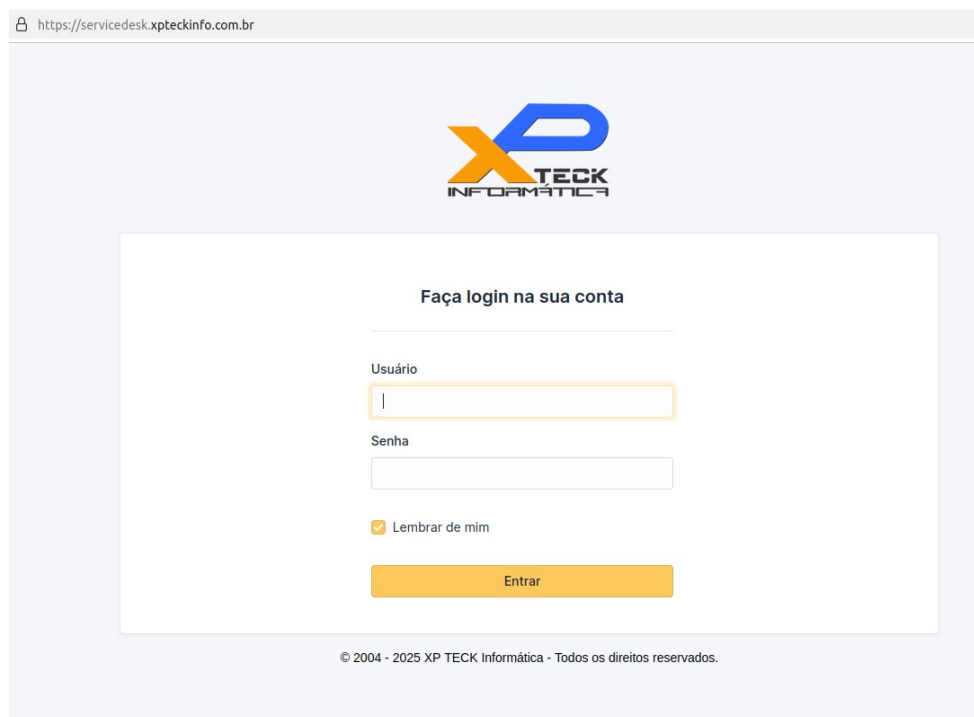


Figura 1: Tela de credenciais do sistema de chamados

4. TROCA DE SENHA

No primeiro acesso é obrigatório a troca da senha. Para isto, clique em “Usuário” e em seguida clique em “Minhas Configurações”, conforme as orientações na Figura 2.



Figura 2: Acesso as configurações do usuário

Abrirá uma tela, conforme Figura 3, para digitar a nova senha, confirmar e clicar em salvar.
**OBS.: A senha deverá ter comprimento mínimo de 8 caracteres (recomendável maior).
Deverá conter: dígito minúsculo, maiúsculo e símbolo especiais.**

The screenshot shows the 'Principal' tab of the user configuration page. The user's ID is 11408031400. The page contains several input fields: Sobrenome, Nome (User Teste), Idioma (Português do Brasil), Senha, Confirmação da senha, Telefone, Celular, Telefone 2, Número administrativo, and Localização. A red dashed oval highlights the 'Senha' and 'Confirmação da senha' fields. Below these fields, a note states: 'Comprimento mínimo de senha: 8. Senha deve conter: Dígito, Minúsculo, Maiúsculo, Símbolo'. To the right, there is an 'Imagens' section with a file upload area (2 MB max) and a 'Fuso horário' dropdown set to 'Usar configuração do servidor'. At the bottom, there is a 'Chaves de acesso remoto' section with a 'Token de API' field and a 'Re-gerar' checkbox. A red dashed oval highlights the 'Salvar' button at the bottom center.

Figura 3: Substitua a senha

5. ABRIR O CHAMADO

Após efetuar o *login*, será apresentada uma tela contendo o menu para criar o chamado, conforme figura-04.

Para criar o chamado, clique em “+ Criar um Chamado”, conforme Figura 4.

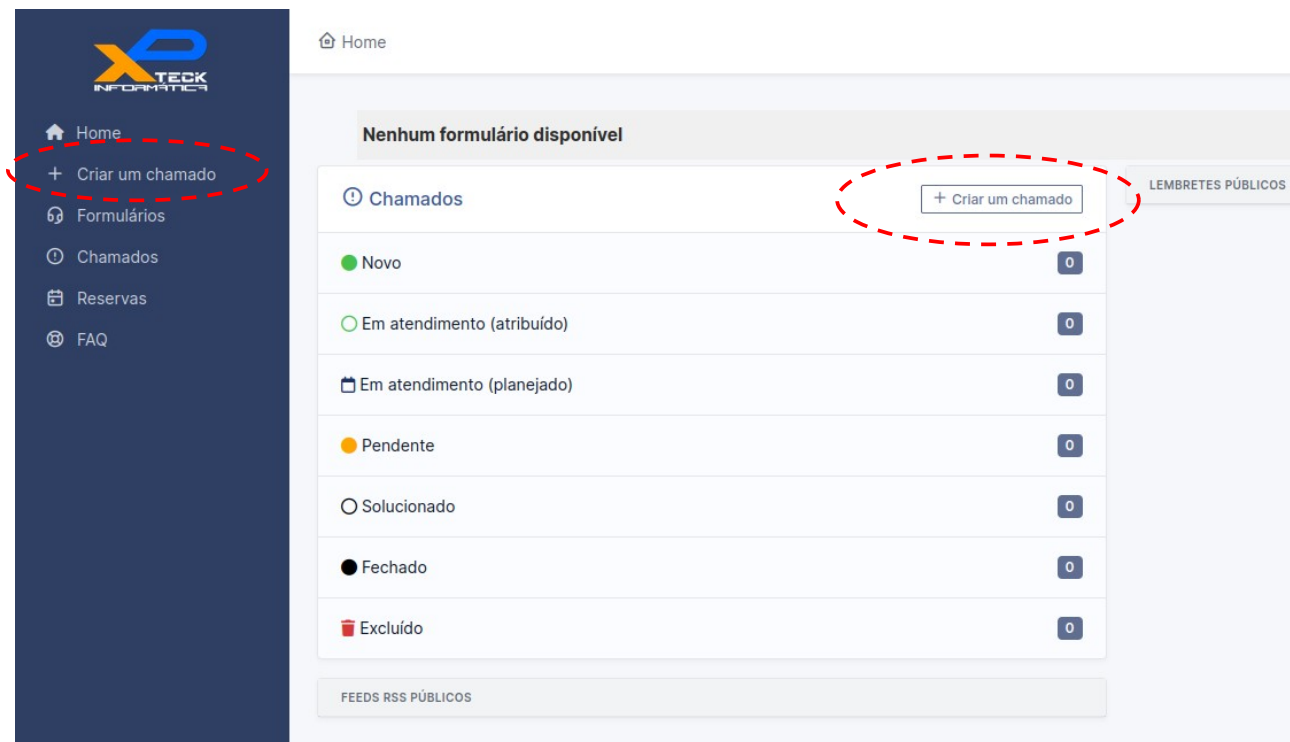


Figura 4: Abrir chamado

Em seguida, será aberto uma nova tela contendo campos para o preenchimento, conforme Figura 5. Preencha os principais campos descritos, conforme descrição abaixo:

- “**TIPO**”: “**Requisição**” e “**Incidente**”.
 - ✓ **Requisição**: refere-se a qualquer solicitação, contato, pedido de informação ou dúvida para acessar ou utilizar um serviço de Tecnologia da Informação (TI).
 - ✓ **Incidente**: refere-se a uma interrupção ou falha inesperada ou redução na qualidade de um serviço/equipamento.
- “**CATEGORIA**”: lista de serviços, selecione o serviço desejado.
OBS.: Se sua solicitação de serviço não estiver na listagem, escolha “Outros” ou deixe em branco e informe a ausência na descrição do problema.
- “**TÍTULO**”: título do chamado.
- “**DESCRIÇÃO**”: descreva, com riqueza de detalhes, a sua solicitação.

- “**ARQUIVO**”: espaço para anexar arquivos que ajudem a resolver o problema solicitado (Ex.: imagem da tela de erro, etc).
- “+ **ENVIAR MENSAGEM**”: inicia a abertura do chamado.

Descreva o incidente ou a requisição

Tipo

Categoria *i*

Urgência

Elementos associados

Observadores

Título

Descrição *

Arquivo(s) (2 MB máx) *i*

Arraste e solte seu arquivo aqui, ou

Figura 5: Campos do chamado.

6. VISUALIZAR O CHAMADO

O chamado poderá ser visualizado clicando no menu “Chamados”, conforme Figura 6.

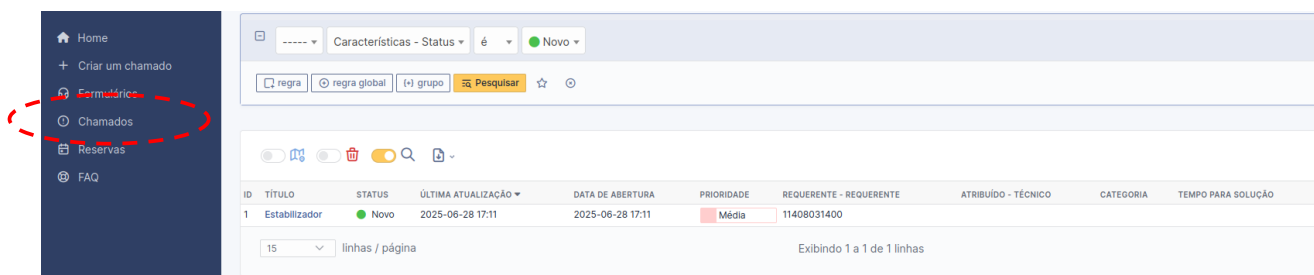


Figura 6: Visualização do chamado.

Clicando sobre o título do chamado, poderá visualizar as informações do chamado, acompanhar e interagir no andamento, inclusive cancelar o chamado, conforme Figura 7.

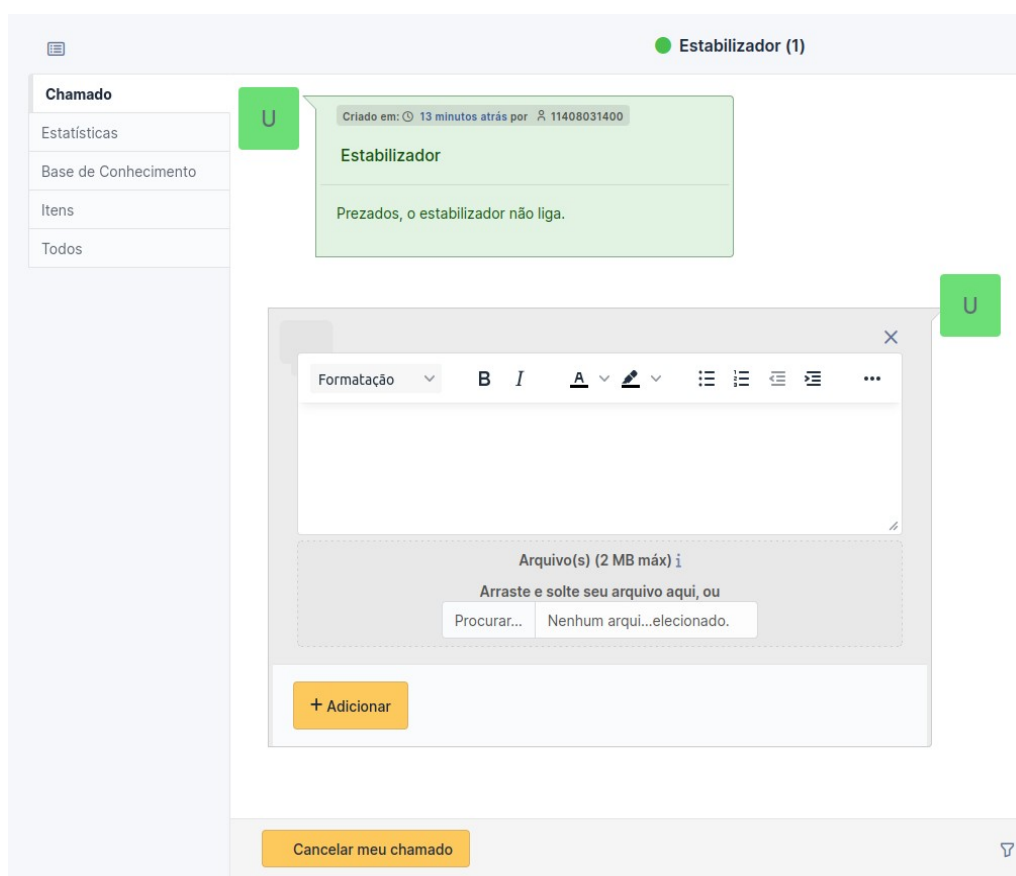


Figura 7: Visualização, acompanhamento, interação e cancelamento do chamado.

Além de visualizar os chamados que foram abertos, o usuário pode adicionar um acompanhamento ou acrescentar algo que ajude a resolver o problema no chamado caso ele não esteja com “status” de “Fechado”.

7. APROVANDO E FINALIZANDO O CHAMADO

Após um chamado ser resolvido pelo técnico, passando a ter o status como “solucionado”, a solução apresentada deverá ser aprovada pelo requerente. Para aprovar a solução basta clicar em “Solucionado”, conforme Figura 8.

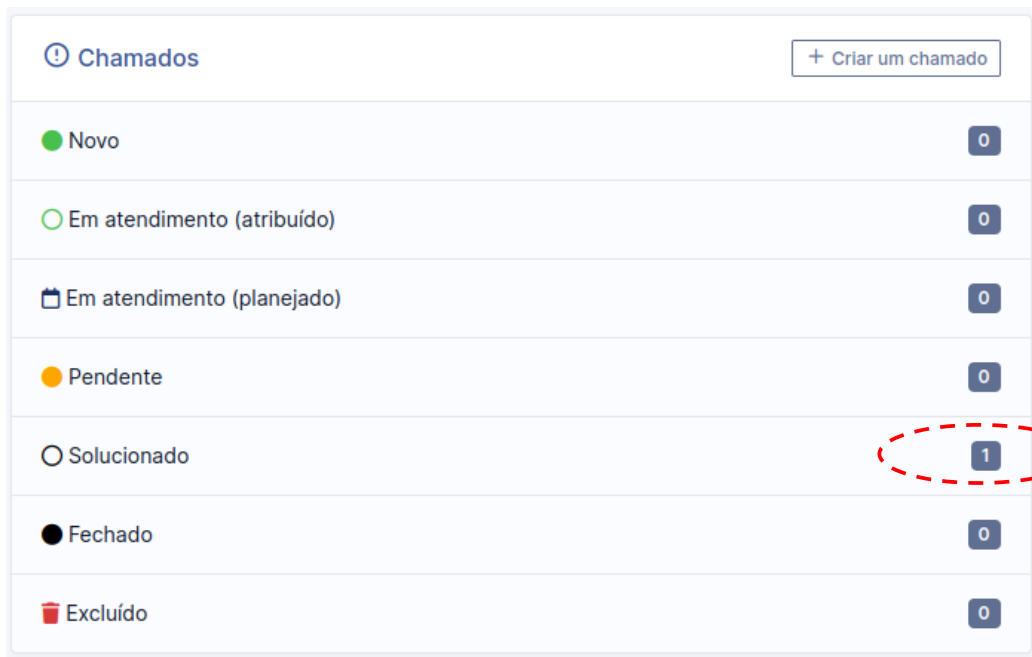


Figura 8: Abrir chamado solucionado.

Em seguida, clicar sobre o título do chamado e aparecerá os campos, conforme Figura 9.



| ID | TÍTULO | STATUS | ÚLTIMA ATUALIZAÇÃO | DATA DE ABERTURA | PRIORIDADE | REQUERENTE - REQUERENTE | ATRIBUÍDO - TÉCNICO | CATEGORIA | TEMPO PARA SOLUÇÃO |
|----|---------------|-------------|--------------------|------------------|------------|-------------------------|---------------------|-----------|--------------------|
| 1 | Estabilizador | Solucionado | 2025-06-28 18:22 | 2025-06-28 17:11 | Média | 11408031400 | | | |

Figura 9: Abrir chamado solucionado.

Será exibido a tela para aprovação, com as opções de comentário e aprovação, conforme Figura 10.

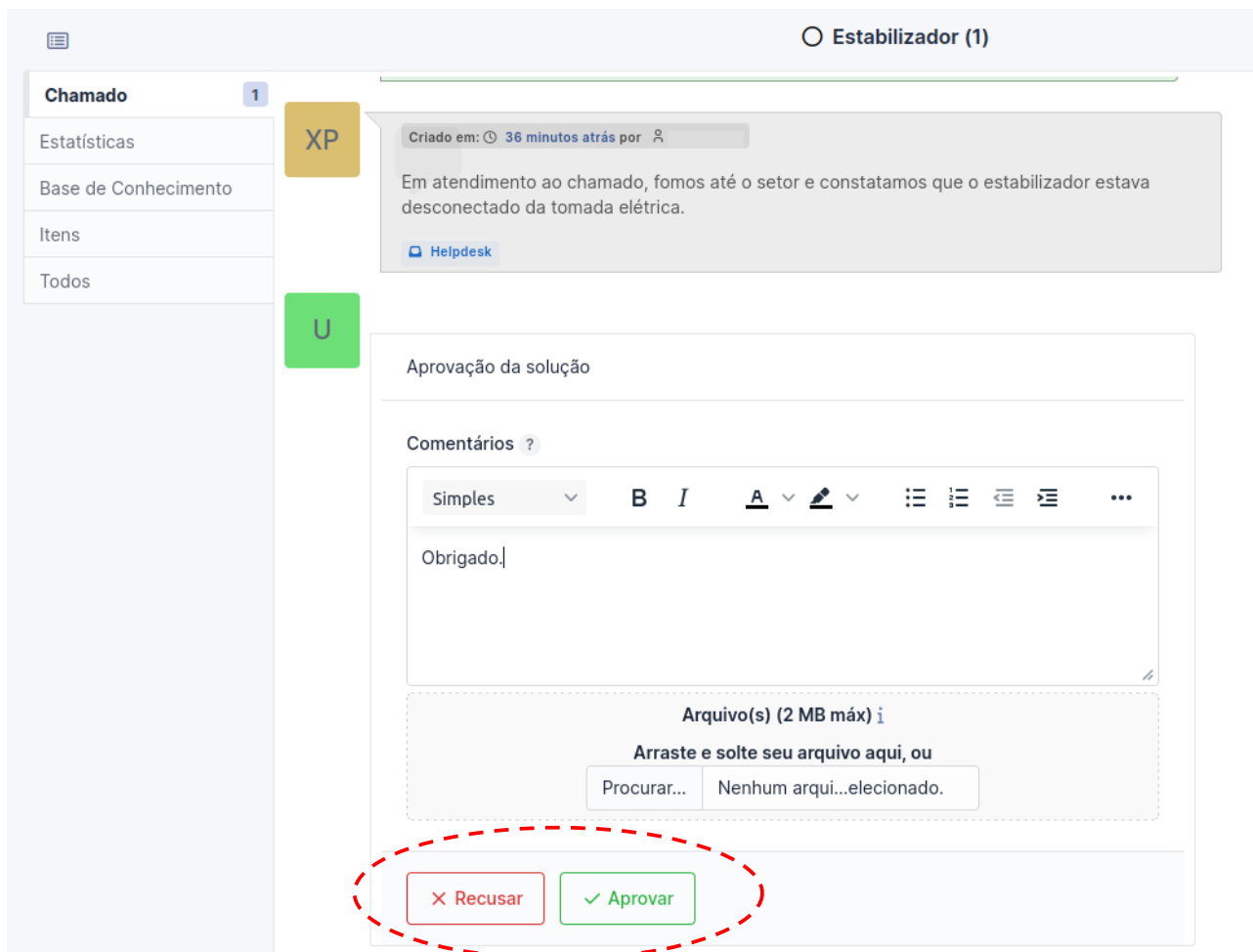


Figura 10: Comentários e aprovação.

Insira os comentário, se desejar, aprovando ou não a solução. Em caso de recusa, o “status” do chamado passará a ser “Novo” e o técnico retornará para verificar. Aprovando a solução, o “Status” passará para “Fechado”, não sendo mais possível editar o chamado. Na hipótese de não efetuar nenhuma das duas as ações, o chamado será fechado automaticamente em 7 dias.

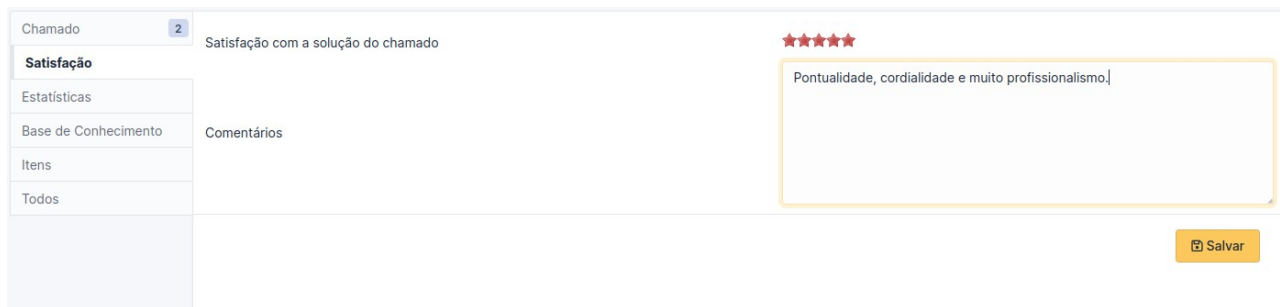
8. PESQUISA DE SATISFAÇÃO

A pesquisa de satisfação tem como finalidade buscar melhorias no atendimento técnico realizado pelos colaboradores da XP TECK, ajustar métricas no controle de qualidade para manter a excelência nos atendimentos. Através da Central de Serviços os usuários avaliam o atendimento clicando no menu “Satisfação” e atribuem estrelas, de 1 a 5, para o nível de atendimento e acrescentam comentários. Veja a Figura 11.

Segue a relação dos níveis de satisfação através de estrelas:

- 1 (uma) estrela – Muito Ruim;
- 2 (duas) estrelas – Ruim;

- 3 (três) estrelas – Bom;
- 4 (quatro) estrelas – Muito Bom;
- 5 (cinco) estrelas – Excelente.



Chamado 2

Satisfação com a solução do chamado

★★★★★

Pontualidade, cordialidade e muito profissionalismo.

Salvar

Figura 11: Pesquisa de Satisfação.

Agradecemos sua atenção e disponibilidade.
Em caso dúvidas, encaminhe através dos contatos no rodapé.