

# MANUAL DO ATENDENTE TÉCNICO

## CENTRAL DE SERVIÇOS UNEB

Manual do Atendente Técnico(a) da Central de Serviços  
UNEB dos Serviços Suporte Sei

[www.centraldeservicos.uneb.br](http://www.centraldeservicos.uneb.br)



# SUMÁRIO

## MANUAL ATENDENTE TÉCNICO(A)

### SUPOORTE SEI UNEB

<b>1. APRESENTAÇÃO .....</b>	<b>P. 3</b>
<b>2. PERFIS DE ACESSO .....</b>	<b>P. 4</b>
<b>3. CATEGORIAS DE SERVIÇO .....</b>	<b>P. 5</b>
<b>4. COMO ACESSAR .....</b>	<b>P. 6</b>
<b>5. ENTENDENDO O MENU DA CENTRAL DE .....</b> <b>SERVIÇOS UNEB</b>	<b>P. 7</b>
<b>6. COMO ACOMPANHAR OS CHAMADOS .....</b>	<b>P. 9</b>
<b>7. COMO PESQUISAR CHAMADOS .....</b>	<b>P. 15</b>
<b>8. BASE DE CONHECIMENTO .....</b>	<b>P. 16</b>
<b>9. BOAS PRÁTICAS: DICAS PARA .....</b> <b>ATENDIMENTO DOS CHAMADOS</b>	<b>P. 18</b>
<b>10. DÚVIDAS .....</b>	<b>P. 19</b>

# 1. APRESENTAÇÃO

Prezado(a) usuário(a),

No percurso de desenvolvimento e expansão da universidade, a UNEB também se dedica a desenvolver seus instrumentos de trabalho administrativo e de suporte à comunidade, sempre alinhada com os avanços tecnológicos e de segurança da informação. As relações entre as instituições e o seu público têm se modificado. É indiscutível a natureza dinâmica destas relações e contínua necessidade de atualização dos fluxos de informação.

Diante desse dinâmico cenário torna-se imprescindível a melhoria nos fluxos dos processos de atendimento dos serviços da universidade, manutenção de qualidade, cumprimento de prazos e o devido retorno àqueles que solicitam serviços.

Assim, com o objetivo de modernizar os procedimentos de interação e resolução de demandas, comprometidos com o constante aperfeiçoamento de nossas competências institucionais e estabelecer o conceito de visão única dos nossos processos de atendimento e suporte, a Unidade de Desenvolvimento Organizacional (UDO), propõe uma nova ferramenta de gestão das solicitações de atendimento e suporte com real potencial de gerar impactos positivos na profissionalização da prestação de nossos serviços. Trata-se da **Central de Serviços UNEB (CSU)**, uma plataforma totalmente web para atendimento de todos os serviços técnicos prestados pela universidade, disponibilizados por formulários de serviços que tem por fim ser ponto único de interação entre o solicitante e equipe técnica de suporte em todos os atendimentos prestados pela UNEB à sua comunidade.

A Central de serviços possibilita ao solicitante maior organização no acompanhamento de diversas demandas, proporcionando o monitoramento em tempo real das solicitações recebidas, padronização dos processos, eficiência e transparência nos atendimentos e histórico de todos os chamados já realizados em atendimento ou até mesmo os encerrados.

Nas páginas seguintes o usuário terá orientações de uso da Central de Serviços UNEB, bem como boas práticas a fim de realizar o atendimento de forma mais assertiva.



## 2. Perfis de Acesso

O perfil de acesso controla todas as ações que o usuário pode realizar na plataforma seja como atendente técnico ou como solicitante. Para cada tipo de usuário há um conjunto de permissões para acesso e utilização das funcionalidades da **Central de Serviços Uneb**.

Existem dois perfis de acesso na Central de Serviços UNEB:

**Abertura de Chamado** - perfil para usuário que deseja realizar uma solicitação ou abrir chamado. Trata-se do solicitante ou requerente.

**Atendimento técnico** - técnicos(as) reponsáveis pelo atendimento de chamados de uma determinada área/unidade da Uneb, conforme o seu grupo técnico de trabalho previamente configurado na plataforma.

As categorias e formulários de serviço são visualizados conforme o vínculo do usuário com a instituição (servidor, discente, usuário externo, estagiário, terceirizado) e configurado previamente. Essa configuração foi realizada mediante mapeamento dos processos dos setores, onde foram identificados os serviços e por quem deveriam ser solicitados.



**SERVIDOR(A):** usuários com matrícula ativa (docentes, técnicos e analistas);



**TERCEIRIZADO(A):** usuários com contrato de serviço ativo;



**DISCENTE:** aluno(a) regularmente matriculado;



**ESTAGIÁRIO(A):** estagiário(a) ativo (a) na instituição;



**USUÁRIO(A) EXTERNO(A):** pessoa física autorizada previamente a acessar o sistema.



# 3. Categorias de Serviços

As categorias de serviços são grupos de serviços, organizados de acordo com a sua finalidade.

Essas categorias são visualizadas pelo(a) usuário(a) solicitante, de acordo com o seu vínculo na universidade (servidor, terceirizado, discente, estagiário e usuário externo).

As categorias de serviços são:

- **Suporte de TI** - possui formulários de serviços destinados ao suporte técnico realizado pela Gerência de Informática (Gerinf) da UNEB.
- **Gestão Setorial** - possui formulários de solicitação de serviços relacionados a atendimento às demandas administrativas dos diretores de Departamentos.
- **Manutenção de Edificações** - possui formulários de solicitação de serviços relacionados a manutenção e recuperação das instalações prediais da UNEB.
- **Sistemas UNEB** - possui formulários de solicitação de serviços relacionados aos sistemas institucionais ou utilizados na Universidade.



## Lembre-se:

As categorias serão exibidas conforme o perfil de acesso de cada usuário e suas permissões.

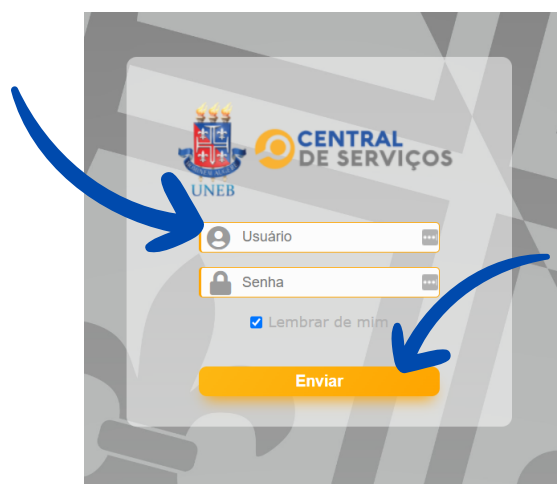
# 4. Como Acessar



O acesso à Central de Serviços UNEB deve ser feito através do endereço abaixo:

[www.centraldeservicos.uneb.br](http://www.centraldeservicos.uneb.br)

Em seguida o usuário deverá digitar seu login e senha, que são os mesmos utilizados para acesso à rede UNEB.

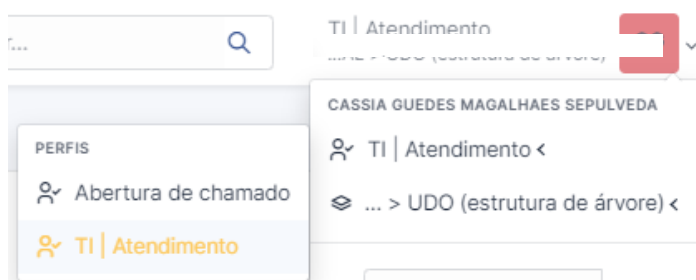


Após preencher os campos "Usuário" e "Senha", o usuário deve clicar no botão "Enviar";

Lembramos que neste caso o usuário deve ser preenchido sem a extensão "@uneb.br";

A senha de acesso é a mesma de acesso à rede UNEB.

Após efetivar o acesso, o(a) usuário(a) irá visualizar a tela com o campo relacionado ao perfil no canto superior direito.



Neste campo será necessário que o usuário escolha de qual perfil desejará acessar: como TI Atendimento (técnico responsável pelo atendimento do chamado) ou Abertura de Chamado (usuário solicitante).

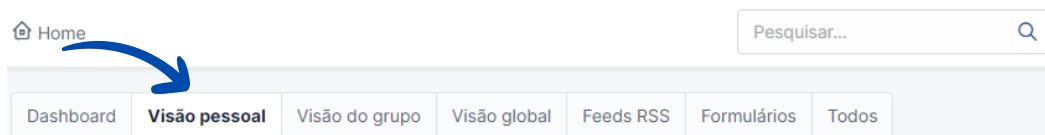
- Como solicitante será necessário escolher o perfil "Abertura de Chamados";
- Como atendente técnico será necessário escolher o perfil "TI | Atendimento"

# 5. Entendendo o menu da Central de Serviços

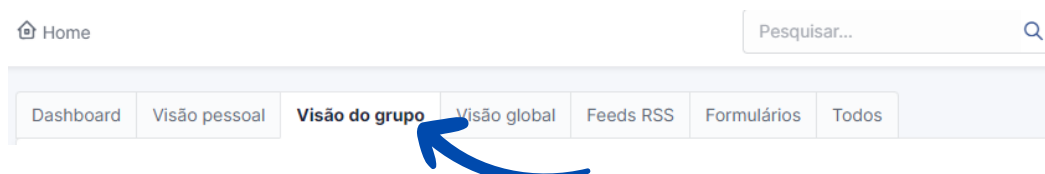
- 1** Dashboard: Nesta tela será apresentado dados relativos aos ativos da Universidade:



- 2** Ao clicar em "**Visão pessoal**" poderá visualizar os chamados abertos por você (seus chamados requeridos, em progresso) ou chamados que estão atribuídos a você e que precisam ser executados (chamados a serem processados), seu planejamento e anotações pessoais.

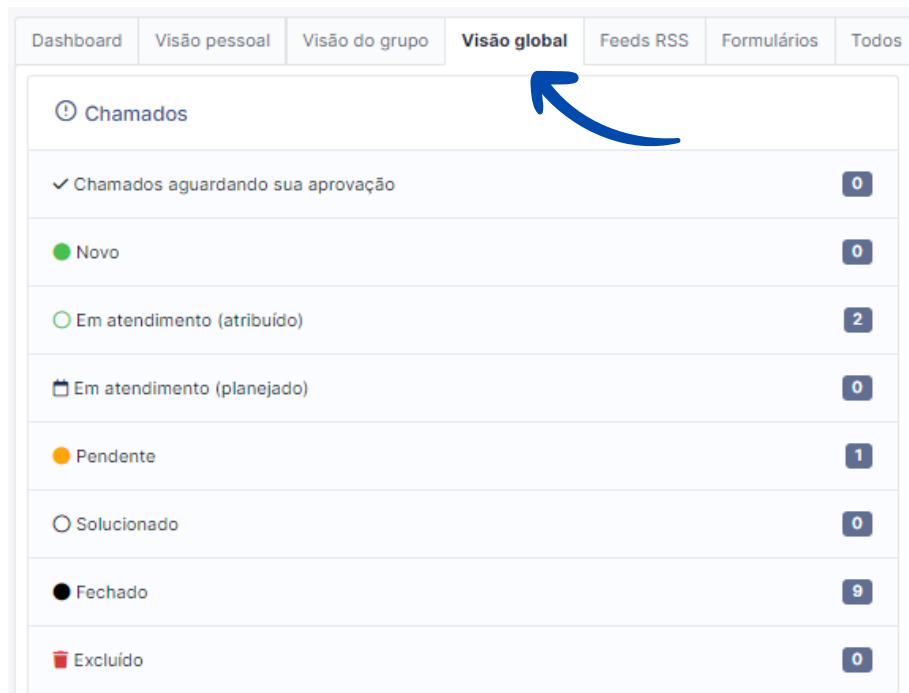


- 3** Ao clicar em "**Visão do grupo**" o usuário terá acesso à lista de chamados atribuídos ao grupo de trabalho (GT) da sua entidade (setor ou unidade responsável pelo serviço) :



# 4

Ao clicar em "**Visão global**" o usuário poderá verificar a lista de chamados vinculados ao grupo de trabalho a qual o técnico pertence , em todos os tipos de status.

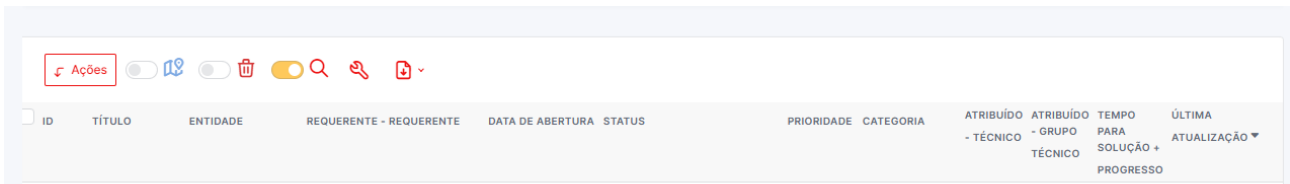


Dashboard	Visão pessoal	Visão do grupo	<b>Visão global</b>	Feeds RSS	Formulários	Todos
🕒 Chamados						
✓ Chamados aguardando sua aprovação						0
● Novo						0
○ Em atendimento (atribuído)						2
📅 Em atendimento (planejado)						0
● Pendente						1
○ Solucionado						0
● Fechado						9
🗑️ Excluído						0

- **Novo** - Chamados novos recebidos para um determinado grupo de trabalho sem categoria e atribuição do técnico;
  - **Em atendimento (atribuído)** - Chamados atribuídos a um ou mais técnicos pertencente à um determinado grupo de trabalho ou entidade;
  - **Em atendimento (planejado)** - Chamados atribuídos ao técnico de um grupo de trabalho, em andamento com planejamento do atendimento técnico do serviço;
  - **Pendente** - Chamados atribuídos com pendência do solicitante ou grupo técnico ou setores/unidades parceiras;
  - **Solucionado** - Chamados solucionados pelo técnico, mas aguardando aprovação ou validação do usuário;
  - **Fechado** - Chamados concluídos após a validação do usuário.
- \* Após o fechamento ou solução do chamado há a possibilidade de reabertura por parte do atendente. Para isso é necessário uma justificativa para a execução dessa ação.



# 6. Como acompanhar os chamados



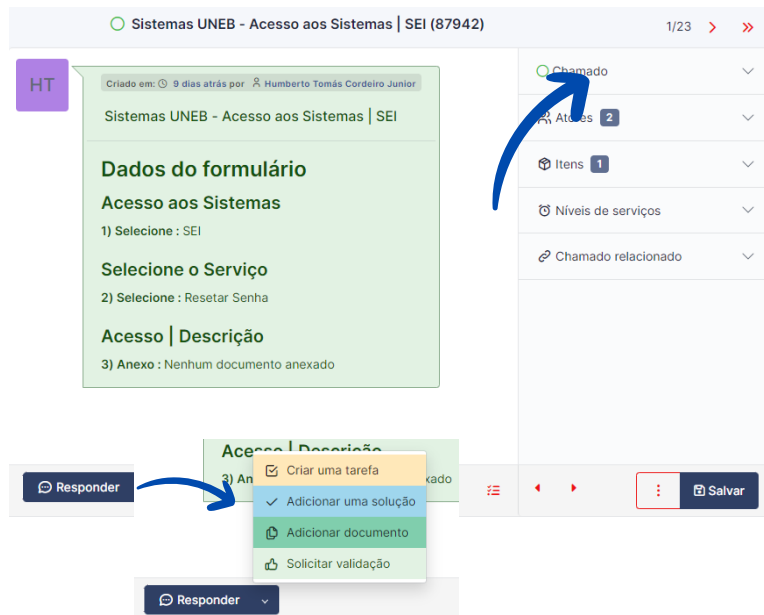
ID	TÍTULO	ENTIDADE	REQUERENTE - REQUERENTE	DATA DE ABERTURA	STATUS	PRIORIDADE	CATEGORIA	ATRIBUÍDO - TÉCNICO	ATRIBUÍDO - GRUPO TÉCNICO	TEMPO PARA SOLUÇÃO + PROGRESSO	ÚLTIMA ATUALIZAÇÃO ▼
----	--------	----------	-------------------------	------------------	--------	------------	-----------	---------------------	---------------------------	--------------------------------	----------------------

Para acompanhar andamento dos chamados do seu setor o usuário atendente poderá acessar a Central de Serviços com seu login e senha e verificar os itens:

- **ID** - Neste campo haverá a identificação numérica do chamado aberto na unidade;
- **Título** - Através deste campo será possível identificar o assunto da solicitação previsto no formulário preenchido pelo solicitante;
- **Entidade** - Há a identificação da entidade à qual o usuário solicitante pertence;
- **Requerente** - Informa o usuário responsável por abrir o chamado na Central de serviços;
- **Data de abertura** - Data e horário em que a Central de Serviços recebeu o chamado do solicitante e houve efetivamente o registo na ferramenta;
- **Status** - O status identifica a situação em que o chamado está sendo tratado: se novo e ainda não tratado; se atribuído à algum técnico e está no aguardo do atendimento; se pendente e aguardando algum retorno do usuário solicitante ou da entidade responsável em atender o chamado; se concluído foi executado pelo atendente e finalizado.
- **Prioridade** - Indica qual o nível de prioridade do chamado de acordo com o tipo de classificação dada a determinado serviço;
- **Categoria** - Neste campo será informado o tipo de chamado de acordo com as demandas específicas de acordo com o formulário preenchido pelo solicitante;
- **Atribuído técnico** - Informa se um ou mais atendentes estão atribuídos ao respectivo chamado. Se o chamado foi novo, este campo estará em branco;
- **Atribuído - Grupo técnico** - Caso o chamado seja atribuído a algum grupo específico para atendimento, será identificado neste local.
- **Última atualização** - Registra data e horário em que houve a última alteração de algum item do chamado;

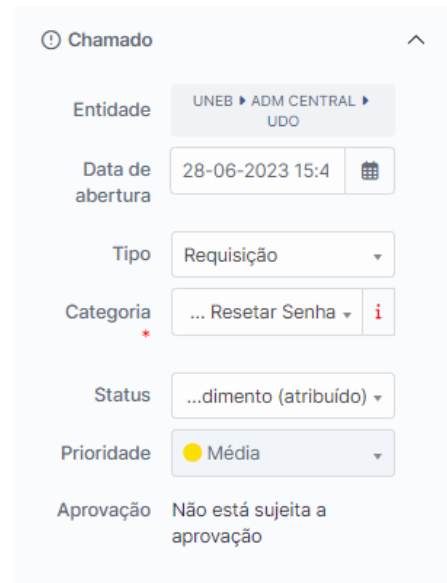
# 6.1. Como atender os chamados

Ao abrir um chamado recebido, o técnico poderá ver sobre o que se trata a solicitação e quem é o requerente.



No meu lateral haverá as abas:

- **Chamado:** Informa características específicas sobre o solicitante e o tipo de serviço, como:
  - Entidade: Informa a qual local de trabalho o solicitante pertence;
  - Data de abertura: Informa a data e horário em que o usuário efetivamente abriu a solicitação junto à Central de Serviços;
  - Tipo: Informa se a situação se trata de um incidente ou de uma requisição;
  - Categoria: Especifica o serviço solicitado pelo requerente;
  - Status: Indica em que situação o chamado está, por exemplo:
    - Em atendimento (atribuído)
    - Em atendimento (planejado)
    - Pendente
    - Solucionado
  - Prioridade
  - Aprovação: Especifica se o atendimento do chamado necessita de aprovação de outro usuário.



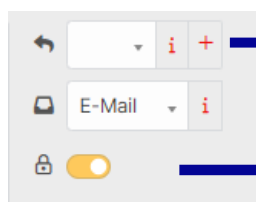
- **Atores:** Informa características específicas sobre os interessados na demanda:
  - **Requerente:** Informa o usuário solicitante da demanda;
  - **Observador:** Pode ser adicionado um usuário ou grupo técnico para apenas ser notificado quanto à evolução do chamado, sem interação;
  - **Atribuído:** Informa o grupo técnico responsável por atender a demanda solicitada. É necessária atribuição a um usuário que pertencente a este grupo técnico para dar continuidade ao atendimento.

- **Chamado relacionado:** Possibilita relacionar chamados entre si ou realizar a exclusão quando visualizar a necessidade:

Ao abrir um chamado recebido, o técnico poderá ter algumas possibilidades de interação com o usuário solicitante, como:

- **Adicionar:**
  - Acompanhamento;
  - Documento;
  - Solução;
- Criar tarefa;
- Solicitar validação.

- **Acompanhamento** - Campo destinado a interação entre o técnico atendente e o usuário. Pode ser utilizado também para armazenar informações importantes sobre o chamado.



É possível selecionar um texto padrão pré cadastrado para utilizar como acompanhamento de chamado;

Caso seja uma informação interna, do grupo técnico, basta ativar a opção com o símbolo de cadeado ao lado da caixa de descrição para que a informação fique privada e o usuário não visualize

- **Tarefa** - é possível adicionar uma tarefa que tenha sido feita em relação ao chamado aberto
- **Solução**- campo para informação da solução do chamado.
- **Documento** - é possível utilizar essa aba para anexar documentos que tenham relação com o chamado.
- **Solicitar Validação** - é possível utilizar essa aba caso necessite que outro usuário ou grupo faça alguma aprovação relacionada ao chamado.

Ao abrir um chamado recebido, o técnico ainda poderá ver o menu lateral com abas que podem auxiliar no acompanhamento dos chamados, como:



- **Chamado**- aparecerá a tela com as informações de solicitação bem como o histórico de informações entre o atendimento técnico e o usuário solicitante.

- **Estatísticas**: aba que exhibe data de abertura, tempo de atribuição, etc.
- **Aprovações**: esta aba permite que solicite aprovação e exhibe as aprovações relacionados ao chamado.
- **Base de conhecimento**: esta aba exhibe a base de conhecimento do serviço solicitado



- **Chamado:** esta aba exibe uma tela com informações sobre o chamado e campos de preenchimento do grupo técnico, como atribuição do chamado (atribuir o chamado à si ou outro técnico); tipo de chamado (requisição\* ou incidente\*\*); categoria de chamado; origem da requisição, título, descrição, anexos.

\* **Requisição:** solicitações de serviços que não são originadas a partir de um problema.

\*\* **Incidente:** qualquer acontecimento que não faça parte do comportamento padrão e que cause, ou possa causar, uma interrupção ou redução da qualidade de um serviço.

Os serviços do campo "Categoria" serão visualizados conforme o tipo selecionado (requisição ou incidente)

- **Estatísticas:** aba que exibe dois tipos de contabilização:
  - as datas em que o chamado foi aberto até sua finalização, e suas principais alterações;
  - duração das ações registradas no chamado

- **Aprovações:** esta aba permite que solicite aprovação e exibe as aprovações relacionados ao chamado.

### Aprovações

Status global da aprovação Não está sujeita a aprovação

#### Status

Um mínimo de validação é necessária %100 ▾ Salvar

#### Aprovação para o(s) chamado(s)

Enviar uma requisição de aprovação

Nenhum item encontrado

- **Base de conhecimento:** esta aba exibe a base de conhecimento do serviço solicitado

### Vincular uma entrada na base de conhecimento

----- ▾ i

Adicionar

Nenhuma entrada relacionada na base de conhecimento

- **Histórico:** esta aba exibe todo o histórico de ações na sequência dos registros realizados pelos envolvidos desde a criação até a conclusão do chamado.

30 ▾ linhas / páginaExibindo 1 a 5 de 5 linhas

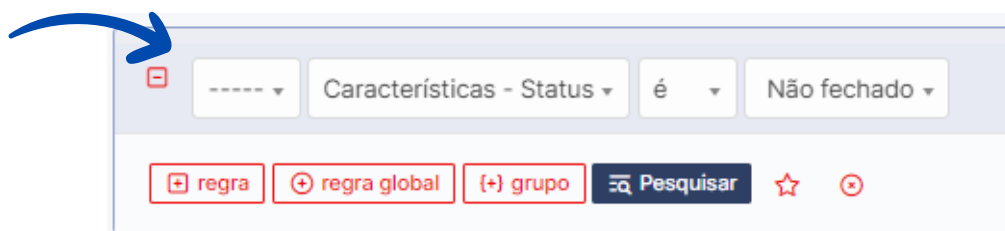
ID	DATA	USUÁRIO	CAMPO	ATUALIZAR
----	------	---------	-------	-----------

▾ Filtro 📄 Exportar

# 7. Como pesquisar os chamados

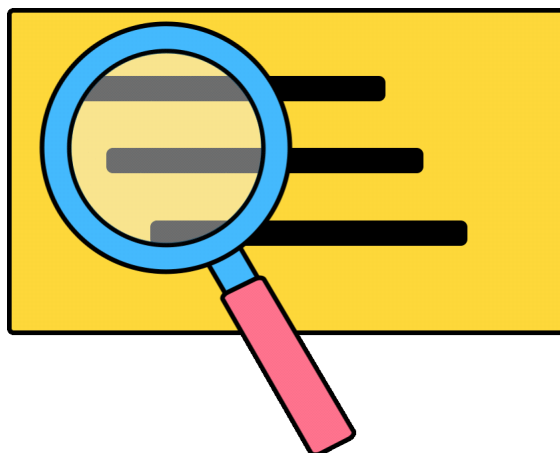
A ferramenta dispõe de alguns modos de busca por chamados:

- Características:
  - Requerente
  - Observador
  - Atribuído
  - Notificações
  - SLAs
  - OLA
  - Notificações
  - Aprovação
  - Pesquisa de satisfação
- Acompanhamento
- Tarefas
- Estatísticas
- Chamados relacionados
- Solução
- Custo
- Problemas
- Documentos
- Plug-ins



## 7.1 Pesquisas mais utilizadas

- **Características:**
  - Status
  - Categoria
  - Entidade
- **Requerente**
  - Requerente
- **Atribuído**
  - Técnico
- **Aprovação**
  - Aprovação
- **Solução**
  - Tipo de solução

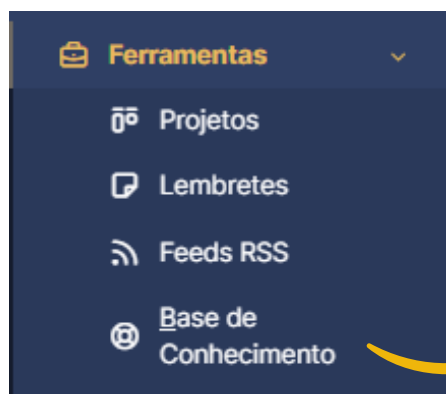


# 8. Base de Conhecimento

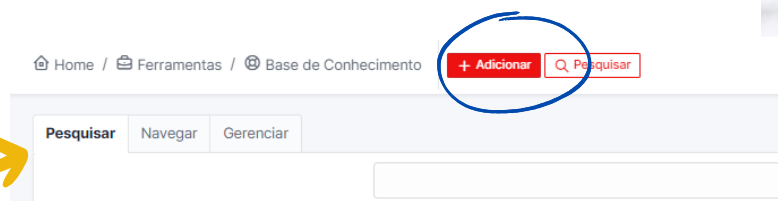
As Bases de Conhecimento são bases de dados ou conhecimento acumulados sobre um determinado assunto, melhorando a qualidade de atendimento, ajudando os atendentes.

Com a base de conhecimento é possível criar respostas para aqueles serviços mais frequentes. Essa solução poderá agilizar o processo de atendimento em sua entidade.

Para acessar, é necessário ir no menu superior e selecionar "**Ferramentas**" e depois "**Base de Conhecimento**"



Clique no símbolo de mais ( + ) para criar uma base de conhecimento



Agora é só preencher os campos e colocar o texto que deverá ser utilizado como resposta às solicitações. No campo "**Alvo**" selecione a opção "**Grupo**" em seguida selecione o grupo de trabalho para que todos do grupo técnico possam visualizar a base e utilizar em suas respostas. Por fim clique em "**Adicionar**" para salvar a base.

TI | Atendimento UNEB (estrutura de árvore)

Home / Ferramentas / Base de Conhecimento

Novo Item - Base de Conhecimento

Categorias da base de conhecimento

Este item não é parte da FAQ

Visível desde  Visível até

Assunto

Conteúdo

Arquivo(s) (20 MB máx)

Arraste e solte seu arquivo aqui, ou

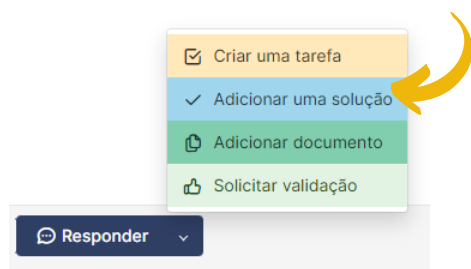
Escolher arquivos Nenhum arquivo escolhido

Alvo

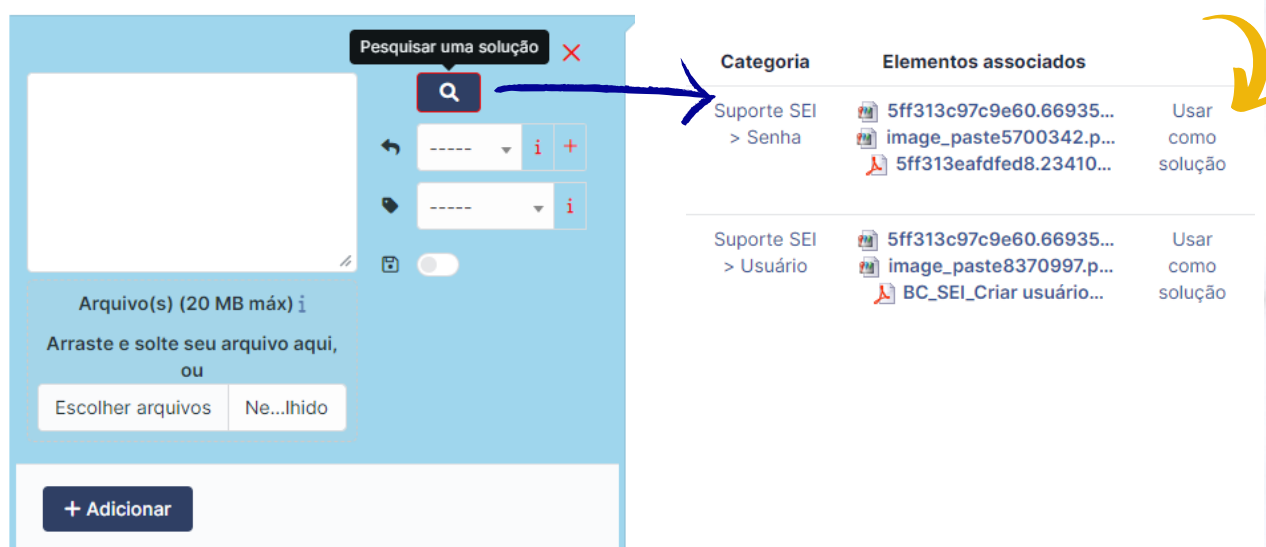
+ Adicionar



As bases de conhecimentos podem ser utilizadas nas soluções dos chamados



Ao clicar em solução, aparecerá um campo "Descrição" para que possa colocar o texto bem como a opção "Pesquisar uma solução"

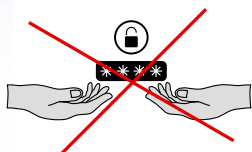


Após selecionar esta opção, aparecerá a lista com as bases de conhecimento criadas para cada tipo de solicitação. Ao lado de cada base aparecerá a opção "Usar como solução"

Ao clicar em "Usar como solução", o texto aparecerá automaticamente no campo "Descrição". Agora é só clicar em "Adicionar" para salvar e encerrar o chamado.

# 9. Boas práticas para um chamado mais assertivo

Algumas ações podem auxiliar no atendimento dos chamados na sua entidade e na segurança da informação:



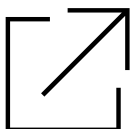
- Não compartilhe em hipótese alguma seus dados de acesso com outras pessoas;



- Utilize sempre sua senha de acesso em ambientes seguros;



- Sempre mantenha o usuário bem informado: atualize-o com o andamento das demandas;



- Caso a solução de uma demanda dependa de fatores externos, deve-se deixar claro ao usuário;



- Diariamente dê atenção a sua fila de demandas;



- Tenha uma linguagem clara e acessível;



- Utilize a base de conhecimento. Com esse recurso é possível oferecer um atendimento mais rápido e assertivo.

# 10. DÚVIDAS

Dúvidas sobre como utilizar a **Central de Serviços UNEB - CSU**?  
Entre em contato, exclusivamente, através de um dos nossos canais:



**E-mail** - envio de mensagem exclusivamente a partir do seu e-mail institucional para [suportegipi@com.br](mailto:suportegipi@com.br).



**Central de Serviços UNEB**: selecione a categoria "Sistemas UNEB", formulário "Suporte Técnico" opção "Central de Serviços".



**Telefone**: (71) 3117-2468.

Ao enviar sua dúvida descreva-a de forma clara e sempre que possível nos enviar o print (imagem) da tela em anexo ou no corpo do e-mail).

