

PROGIC - UFPEL

# Serviços de T.I Atendimento-UFPEl

## Serviço de Atendimento ao Usuário



**UFPEL**

### O que é o serviço

O serviço Atendimento-UFPEl tem por finalidade oferecer suporte ao usuário de serviços institucionais.

O Operador deve estar previamente cadastrado e atribuído ao setor no sistema: [atendimento.ufpel.edu.br/osticket/scp/](https://atendimento.ufpel.edu.br/osticket/scp/) caso não esteja um novo chamado com a equipe de infraestrutura deve ser aberto através do site <https://suporte.ufpel.edu.br>

## Como acessar o serviço COMO OPERADOR

Para acessar o serviço como operador o usuário deve acessar a url <http://atendimento.ufpel.edu.br/osticket/scp/> e ingressar com suas credenciais.

Caso não tenha as credenciais o usuário (operador/atendente) deve solicitar para a equipe de infraestrutura através do site <https://suporte.ufpel.edu.br/>



*Tela de login, onde o operador/atendente deve inserir suas credenciais.*

Após ingressar no sistema serão exibidos os chamados abertos e atribuídos ao departamento o qual o operador está vinculado, através desta lista é possível realizar o atendimento, transferir ou mudar o status do chamado.

atendimento.ufpel.edu.br/osticket/scp/index.php

Bem-vindo, **Operador**. | [Painel do Agente](#) | [Perfil](#) | [Sair](#)

Painel de Controle | Usuários | Tarefas | **Tickets** | Base de Conhecimento

Todos Abertos | Meus Chamados | Encerrados | Pesquisar | Novo Ticket

[ ] [avançado] [Ordenar]

**Todos Abertos**

Chamado	Atualizado	Assunto	De	Setor	Atribuido
<input type="checkbox"/> 386257	18/06/2020 11:08	<b>Horario de funcionamento</b>	Rafael Padilha	Atendimento-Geral	Atendimento Geral

Selecionar: Todos Nenhum Alternar

Página: [1] Exportar

Mostrando 1 - 1 of about 1

Tela inicial com chamados para o departamento o qual o operador está atribuído

## Atendendo um chamado

Para realizar o atendimento basta escolher o chamado clicando no número do chamado (1) ou no assunto (2):

Chamados em **negrito** são chamados que não tiveram resposta ainda

Chamados com **fundo vermelho na data** estão atrasados de acordo com o tempo de resposta configurados pelo setor responsável.

**Todos Abertos**

Chamado	Atualizado	Assunto	De	Setor	Atribuido
<input type="checkbox"/> 386257	18/06/2020 11:08	<b>Horario de funcionamento</b>	Rafael Padilha	Atendimento-Geral	Atendimento Geral

Selecionar: Todos Nenhum Alternar

Página: [1] Exportar

Mostrando 1 - 1 of about 1

Lista de chamados abertos

**Chamado #386257**

Horario de funcionamento

<b>Status:</b> Open	<b>Usuário:</b> Rafael Padilha (6) (Manage Collaborators)
<b>Prioridade:</b> Normal	<b>Email:</b> rafael.padilha@ufpel.edu.br
<b>Departamento:</b> Atendimento-Geral	<b>Origem:</b> API
<b>Data de Criação:</b> 18/06/2020 11:08	

<b>Atribuído a:</b> Atendimento Geral	<b>Tópico de ajuda:</b> Dúvida Geral
<b>Plano de SLA:</b> Geral	<b>Última Mensagem:</b> 18/06/2020 11:08
<b>Data de Vencimento:</b> 20/06/2020 11:08	<b>Última Resposta:</b>

**Detalhes do atendimento**

Ip Externo:	181.220.68.182
Vinculo:	S;POSGRAD
IP:	181.220.68.182
Telefone 2:	(53)32844015

Conteúdo do Ticket (1) | Tarefas

**Rafael Padilha** postou 18/06/2020 11:08 Horario de funcionamento

Ola,  
gostaria de saber os horários de funcionamento durante o período de isolamento social.  
Obrigado!

### Detalhes do chamado

Para responder utilize os campos exibidos no detalhe do chamado.

O sistema aceita que o operador defina **respostas prontas (padrões)**, depois de cadastradas elas estarão disponíveis para responder o chamado conforme indicado no **item 1** da imagem.

Se deseja inserir uma **resposta personalizada**, esta deverá ser digitada no campo texto exibido no **item 2** da imagem.

Atente para o **status**, caso queira alterar o status do chamado o novo status deve ser selecionado, conforme mostra o **item 3** da imagem, caso não seja alterado o chamado seguirá no status atual.

É possível publicar uma **nota interna** a qual só será exibida para os demais operadores do departamento (com acesso a este chamado) acessando o **item 4**

Você pode **transferir, atribuir, alterar status** com a barra de ferramentas exibida no **item 5**

**Chamado #386257** atribuído isto a Atendimento Geral 18/05/2020 11:15

Ticket está atribuído a Atendimento Geral

**Publicar Resposta** **Publicar Nota Interna** 4

**De:** Atendimento UFPel<atendimento@ufpel.edu.br>

**Destinatários:** "Rafael Padilha" <rafael.padilha@ufpel.edu.br>  
▶ Colaboradores

**Reply To:** All Active Recipients

**Resposta:** Mensagem Original 1

Ola Rafael,  
Infelizmente durante o período de isolamento social estamos atendendo apenas com agendamento. 2  
Você desejaria realizar um agendamento?

all changes saved

Assinatura: Nenhum

**Status do Ticket:** Aberto (atual) 3

## Transferindo um chamado

Muitas vezes o usuário o qual abre o chamado pode interpretar erroneamente sua dúvida e escolher o setor errado para resolver sua demanda, neste caso o operador pode **transferir** o chamado a **outro departamento** ou **atribuir para outro operador ou equipe**.

Para isso selecione o chamado e utilize a barra de ferramentas conforme indicado na imagem:



🔄 Todos Abertos ⚙️

	Chamado	Atualizado ↕	Assunto	De	Setor	Atribuido
<input checked="" type="checkbox"/>	386257	18/06/2020 11:08	Horario de funcionamento	Rafael Padilha	Atendimento- Geral	Atendimento Geral

Selecionar: Todos Nenhum Alternar

Página: [1] Exportar ⓘ

Mostrando 1 - 1 of about 1

*Chamado selecionado*