

# SISTEMA DE SUPORTE INTEGRADO

## ZELADORIA E MANUTENÇÃO

Manual de utilização – REPRESENTANTE

Acessando o sistema:

- Abra o navegador **Internet Explorer**;
- Na barra de endereços, digite: <http://smcgbc0868/suporte>

O Sistema de Suporte Integrado será carregado na tela, como segue:



- Clique na opção **“Zeladoria e Manutenção”**;

- Na tela “Conectar”, digite o usuário **ZELADORIA** no campo “*usuário*” e a respectiva senha, no campo “*senha*”, conforme esquema abaixo:



- Clique no botão **Conectar**;

Acessando a lista de problemas enviados:

- Na tela do “Menu de Representante” (abaixo) clique na opção “**Ver lista de problemas**”;

Usuário: ZELADORIA      Representante de suporte conectado.  
Problemas: 3      [Ajuda p/ admin](#)

HelpDesk	
Zeladoria e Manutenção	
<a href="#">Enviar novo problema</a>	
<a href="#">Ver lista de problemas</a>	
Ver problemas para:	ANALISTAS <input type="button" value="Ver"/>
<a href="#">Buscar problemas</a>	
Base de dados	
<a href="#">Buscar base de dados</a>	
<input type="text"/>	<input type="button" value="Buscar por ID"/>
Outro	
<a href="#">Editar Informações</a>	

[Menu de usuário](#) | [Menu de representante](#) | [Desconectar](#)

---

DEC HelpDesk, © 2010 Lorelei Gabriele. Por favor veja [AJUDA](#).

A próxima tela listará todos os problemas atualmente pendentes para o representante de ZELADORIA. A cada 60 segundos a tela atualiza automaticamente para exibição de novos problemas recebidos.

Problemas para ZELADORIA (Total:3)					
ID	Categoria	Usuário	Data de envio	Prioridade	Estado
35	Elétrica (lâmpada, tomada, etc.)	Davi	14/9/2010 10:59:17	Normal	Aberto
34	Água Mineral	Lorelei	2/9/2010 10:44:49	Normal	Aberto
32	Água Mineral	Davi	25/8/2010 16:04:26	Normal	Aberto

Menu de usuário | Menu de representante | Desconectar

DEC HelpDesk, © 2010 Lorelei Gabriele. Por favor veja [AJUDA](#).

- Selecione um problema **clcando em sua categoria**, destacada em verde;

**Editar Problema 35**

[+ Registrar](#) | [Imprimir](#)

<b>Informações do contato</b> Usuário: Davi E-mail: <a href="mailto:cbobin@prefeitura.sp.gov.br">cbobin@prefeitura.sp.gov.br</a> Setor: Núcleo de Informática Telefone: (11) 357-0146 Proporcionado por: Davi		<b>Classificação</b> Categoria: Elétrica (lâmpada, tomada, etc.) Estado: Aberto Prioridade: Normal Nomear: ZELADORIA Duração: 0 (minutos) Aberto: 14/9/2010 10:59:17 Encerrado:
--	--	--

**Informações do problema:**

**Descrição:**  
 Teste de abertura de chamada, 14/9/2010

**Notas:**  
 Não há notas disponíveis.  
 Proporcionar notas adicionais:

☐ Ocultar o usuário final

**Soluções:**

☐ Entre com base de conhecimento

[Salvar problema](#)

Na tela “**Editar Problema**”, você terá acesso aos campos que identificam o requisitante e à descrição do problema. Você também poderá imprimir o chamado, clicando na opção “**Imprimir**”, no canto superior direito.

Se desejar adicionar comentários, explicações ou mesmo observações sobre o atendimento do problema, escreva no campo “**Proporcionar notas adicionais**”.

Se preferir que estas notas adicionais não sejam visualizadas pelo usuário final, marque a opção “**Ocultar o usuário final**”.

Para manter um histórico de soluções, de forma a consultar posteriormente alguma solução utilizada, preencha informações no campo “**Soluções**” e marque a opção “**Entre com base de conhecimento**”.

Se pretende manter o atendimento do chamado como pendente, mas sem encerrá-lo, selecione a opção “**Em andamento**”, no canto superior direito desta tela.

Se pretende encerrar o atendimento do chamado de forma definitiva, selecione a opção “**Fechado**”, no canto superior direito desta tela. Lembre-se: ao fechar um chamado você estará excluindo a visualização do mesmo da sua lista de problemas. Certifique-se de todo o procedimento antes de encerrar qualquer chamado.

Grave as alterações feitas no chamado clicando em “**Salvar Problema**”, tanto para manter em andamento ou para encerrá-lo.