



# **Manual SAC Ocorrência**

## **DDP/CTI**

---

**2011**

**Em caso de dúvida entrar em contato com a Coordenação de  
Tecnologia pelos telefones:**

**(71) 3115-3273**

**(71) 3115-3318**

**(71) 3115-3298**

## Acessando a INTRANET SAC

**sac**

# INTRANET SAC

SISTEMAS INTEGRADOS

Quarta-feira, 18 de julho de 2012

Acesso  
Sistemas Integrados

Usuário

Senha

[Alterar Senha](#) [Acessar](#)

**Bahia**  
GOVERNO  
TERRA DE TODOS NÓS  
SECRETARIA DA ADMINISTRAÇÃO

- ✓ *Preencha os campos ( Usuário e Senha )*
- ✓ *Clique no botão ( Acessar )*

## Acessando o SAC OCORRÊNCIA

Quarta-feira, 18 de julho de 2012 [Usuário: USUARIO CTI] Sair

**APLICAÇÕES DISPONÍVEIS PARA O SEU PERFIL**

Agendamento Especial (Módulo: Consulta) Agendamento Especial (Módulo: Inclusão) Central de Emissão de Documentos Gerar nova senha para Autoatendimento / Portal

Mapa de Rede SAC Estatística SAC Ocorrência Sistema de Gestão da Qualidade

Gestão Administrativa e Operacional

**Bahia GOVERNO**  
TERRA DE TODOS NÓS

✓ Clique no ícone da aplicação SAC Ocorrência

# Funcionalidades do Sistema



*Menu Principal*

# Inclusão de Ocorrência

Tipo de Ocorrência: ☒ Solicitação ☐ Informação

Unidade: [Selecione]

Órgão: [Selecione a Unidade]

Divisão: [Selecione]

Categoria: [Selecione a Divisão]

Tipo do Problema: [Selecione a Categoria]

Data e Hora de Início:

Data e Hora de Final:

Impacto no Atendimento: [Selecione]

Complemento:

☒ Este problema refere-se a um equipamento tombado.

Tombamento:

\* Campos Obrigatórios

Escolha o TIPO DE OCORRÊNCIA

Selecione o Impacto no Atendimento

Digite o período que da Ocorrência

Preencha aqui o DETALHAMENTO DO PROBLEMA

Clique aqui e selecione o TIPO DE PROBLEMA

Clique aqui e selecione a CATEGORIA DO PROBLEMA

Clique aqui e selecione a DIVISÃO

Clique aqui e selecione o ÓRGÃO

Clique aqui e selecione a UNIDADE

Clique aqui quando o problema refere-se a EQUIPAMENTO TOMBADO

Preencha aqui o NÚMERO DO PATRIMÔNIO

Salvar

Voltar

Salvar Chamado ou Voltar para Menu Principal

# Consultas de Ocorrências

**Filtro**

Chamado:

Data Inicial:

Unidade:

Divisão:

Tipo do Problema:

Área:

Data Final:

Órgão:

Categoria:

Status:

**Filtrar**

CHAMADO	UNIDADE	ITEM	COMPLEMENTO	DATA	PREVISÃO	STATUS
00002	BRUMADO	Solicitação de novo layout	NECESSITAMOS DE UM NOVO LAYOUT PARA O POSTO	14/01/2011	20/1/2011	
00001	ALAGOINHAS	Manutenção em Ponto de Rede	Novo Ponto de Rede	14/01/2011	15/1/2011	
Total: 2						

## Selecione aqui os filtros

- ✓ Número Chamado
- ✓ Área
- ✓ Período {clique no calendário ao lado do campo}
- ✓ Unidade
- ✓ Órgão
- ✓ Divisão
- ✓ Categoria
- ✓ Tipo de Problema
- ✓ Status

✓ Será apresentada lista dos chamados que atendem o filtro informado



✓ Clique aqui para VISUALIZAR CHAMADO



{Executa consulta para o filtro informado}

## Preenchendo Comentário

**Análise do Chamado**

Chamado: **00002**  
Data da Ocorrência: **14/01/2011**  
Unidade: **BRUMADO**  
Orgão: **SAEB/CPF**  
Usuário: **USU CTI**  
Responsável: **MARCELO WEST**  
Data de Previsão: **20/01/2011**  
Divisão: **ADMINISTRATIVO/OPERACIONAL**  
Categoria: **PROJETOS**  
Tipo do Problema: **SOLICITAÇÃO DE NOVO LAYOUT**

  
Em Andamento

Complemento:

[Comentar](#) [Cancelar](#) [Concluir](#) [Repassar](#) [Pendente](#) [Exportar PDF](#) [Voltar](#)

[Comentar](#)

*{Preencha o campo Comentário e click no botão Salvar para registrar}*

**Chamado: 00002**

Por favor, informe o comentário para este chamado.

**Comentário:**

[Cancelar](#) [Salvar](#)



# Cancelamento de Chamado

Chamado:

00002

Data da Ocorrência:

14/01/2011

Unidade:

BRUMADO

Orgão:

SAEB/CPF

Usuário:

USU CTI

Responsável:

MARCELO WEST

Data de Previsão:

20/01/2011

Divisão:

ADMINISTRATIVO/OPERACIONAL

Categoria:

PROJETOS

Tipo do Problema:

SOLICITAÇÃO DE NOVO LAYOUT

Análise do Chamado



Em Andamento

Complemento

NECESSITAMOS DE UM NOVO LAYOUT PARA O POSTO

Comentar

Cancelar

Concluir

Repassar

Pendente

Exportar PDF

Voltar

Cancelar

*{Preencha o campo Motivo e click no botão Salvar para registrar}*

Chamado: 00002

Por favor, informe o motivo do cancelamento deste chamado.

Motivo:

Cancelar

Salvar

## Conclusão de Chamado

Chamado:

00002

Data da Ocorrência:

14/01/2011

Unidade:

BRUMADO

Orgão:

SAEB/CPF

Usuário:

USU CTI

Responsável:

MARCELO WEST

Data de Previsão:

20/01/2011

Divisão:

ADMINISTRATIVO/OPERACIONAL

Categoria:

PROJETOS

Tipo do Problema:

SOLICITAÇÃO DE NOVO LAYOUT

Análise do Chamado



Em Andamento

Complemento

NECESSITAMOS DE UM NOVO LAYOUT PARA O POSTO

Comentar 

Cancelar 

Concluir 

Repassar 

Pendente 

Exportar PDF 

Voltar 


Concluir 


*{Preencha o campo Solução e click no botão Salvar para registrar}*

Chamado: 00002

Por favor, informe o(s) procedimento(s) adotado(s) para solução deste chamado.

Solução:

Cancelar 

Salvar 

# Transferência de Chamado

Chamado:

00002

Data da Ocorrência:

14/01/2011

Unidade:

BRUMADO

Orgão:

SAEB/CPF

Usuário:

USU CTI

Responsável:

MARCELO WEST

Data de Previsão:

20/01/2011

Divisão:

ADMINISTRATIVO/OPERACIONAL

Categoria:

PROJETOS

Tipo do Problema:

SOLICITAÇÃO DE NOVO LAYOUT

Análise do Chamado



Em Andamento

Complemento

NECESSITAMOS DE UM NOVO LAYOUT PARA O POSTO

Comentar

Cancelar

Concluir

Repassar

Pendente

Exportar PDF

Voltar

Repassar

*{Informe a Área e o Motivo e click no botão Salvar para repassar o chamado}*

Chamado: 00002

Por favor, informe a área e o motivo do repasse deste chamado.

Área:

[selecione]

Motivo:

Cancelar

Salvar

## Pendência de Terceiros

**Análise do Chamado**

Chamado: **00002**

Data da Ocorrência: **14/01/2011**

Unidade: **BRUMADO**

Orgão: **SAEB/CPF**

Usuário: **USU CTI**

Responsável: **MARCELO WEST**

Data de Previsão: **20/01/2011**

Divisão: **ADMINISTRATIVO/OPERACIONAL**

Categoria: **PROJETOS**

Tipo do Problema: **SOLICITAÇÃO DE NOVO LAYOUT**

**Complemento**

NECESSITAMOS DE UM NOVO LAYOUT PARA O POSTO

**Em Andamento**

[Comentar](#) [Cancelar](#) [Concluir](#) [Repassar](#) [Pendente](#) [Exportar PDF](#) [Voltar](#)

**Pendente**

*{Preencha o campo Motivo e click no botão Salvar para registrar pendência}*

**Chamado: 00002**

Por favor, informe o motivo da pendência de terceiros para este chamado.

**Motivo:**

[Cancelar](#) [Salvar](#)

## Confirmação/Avaliação de Chamado

Chamado:

00002

Data da Ocorrência:

14/01/2011

Unidade:

BRUMADO

Orgão:

SAEB/CPF

Usuário:

USU CTI

Responsável:

MARCELO WEST

Data de Previsão:

20/01/2011

Divisão:

ADMINISTRATIVO/OPERACIONAL

Categoria:

PROJETOS

Tipo do Problema:

SOLICITAÇÃO DE NOVO LAYOUT

Análise do Chamado

  
Aguardando  
Confirmação

Complemento

NECESSITAMOS DE UM NOVO LAYOUT PARA O POSTO

Encerrar

Exportar PDF

Voltar

Encerrar

*{Selecione a opção e preencha o campo Observações e click no botão Salvar}*

Chamado: 00002

Por favor, avalie o atendimento deste chamado.

Opções:

[selecione]

Observações:

OTIMO

BOM

REGULAR

RUIM

PÉSSIMO

Cancelar

Salvar

# Relatórios

Chamado:   
Data Inicial:   
Unidade:   
Divisão:   
Tipo do Problema:

**Filtro**  
Área:   
Data Final:   
Órgão:   
Categoria:   
Status:

Exportar Excel  
Exportar PDF

## Selecione aqui os filtros

- ✓ Número Chamado
- ✓ Área
- ✓ Período {clique no calendário ao lado do campo}
- ✓ Unidade
- ✓ Órgão
- ✓ Divisão
- ✓ Categoria
- ✓ Tipo de Problema
- ✓ Status



{Exportar para EXCEL relação de chamados}

Microsoft Excel - ExportaListaChamadosExcel\_20101126[1].xls

A1	NOME_RESPONSAVEL						
1	NOME_RESPONSAVEL	DESCRICAO	COD_OCORRENCIA	DESCRICAO_PROBLEMA	DATA_OCORRENCIA	DESC_STATUS	DATA_PREVISAO_CONCLUSAO
2	MARCELO MOREIRA WEST	Solicitação de novo layout	2	NECESSITAMOS DE UM NOVO LAYOUT PARA O POSTO	14/1/2011	Em andamento	20/1/2011
3	USUARIO CTI	Manutenção em Ponto de Rede	1	Novo Ponto de Rede	14/1/2011	Concluido	15/1/2011

Pronto



{Exportar para PDF relação de chamados}



## Lista de Chamados

Aguardando Confirmação ☒ Cancelado ☒ Concluido ☒ Em Aberto ☒ Pendente ☒ Em Andamento ☒ Em Atraso ☒ Prazo Encerrado ☒

Chamado	Unidade	Problema	Descrição	Responsável	Data	Previsão	Status
2	BRUMADO	Solicitação de novo layout	NECESSITAMOS DE UM NOVO LAYOUT PARA O POSTO	MARCELO MOREIRA WEST	14/01/2011	20/1/2011	<input checked="" type="checkbox"/>
1	ALAGOINHAS	Manutenção em Ponto de Rede	Novo Ponto de Rede	USUARIO CTI	14/01/2011	15/1/2011	<input checked="" type="checkbox"/>

# Gráficos

Chamado:	<input type="text"/>	Filtro	Área:	[todas]
Data Inicial:	<input type="text"/>	Data Final:	<input type="text"/>	
Unidade:	[selecione]	Órgão:	[selecione]	
Divisão:	[selecione]	Categoria:	[selecione]	
Tipo do Problema:	[selecione]	Status:	Em aberto	

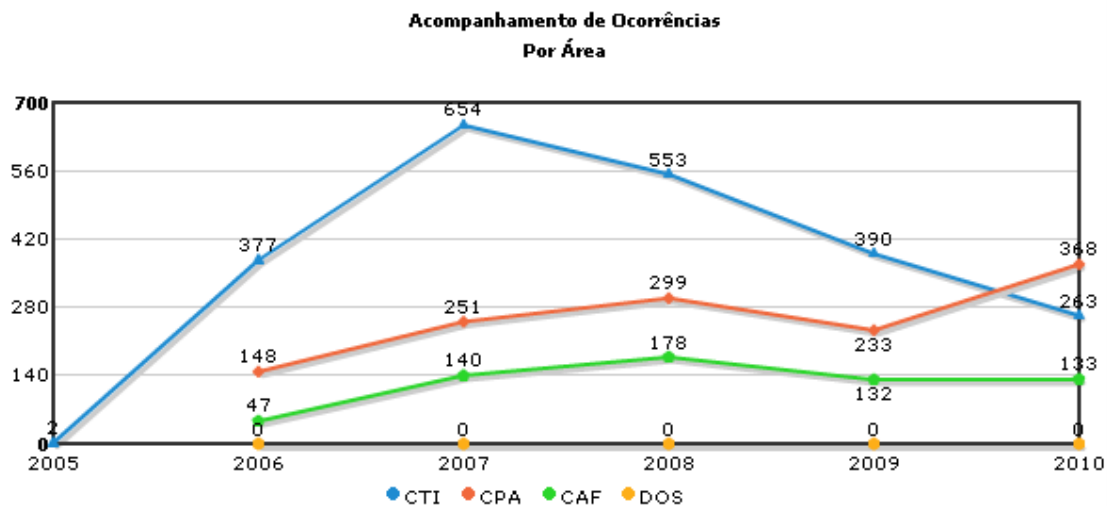
Linhas Barras Pizza

## Selecione aqui os filtros

- ✓ Número Chamado
- ✓ Área
- ✓ Período {clique no calendário ao lado do campo}
- ✓ Unidade
- ✓ Órgão
- ✓ Divisão
- ✓ Categoria
- ✓ Tipo de Problema
- ✓ Status

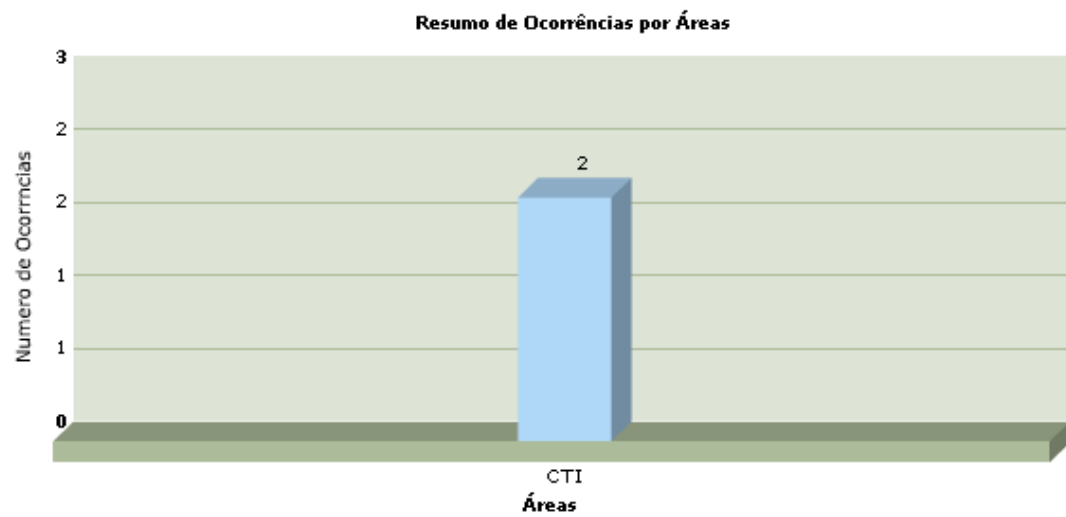
Linhas

{Gerar Gráfico de Linhas}



Barras

{Gerar Gráfico de Barras}



*{Gerar Gráfico de Pizza}*

**Resumo de Ocorrências por Áreas**

