



SISCOM

Sistema de Comunicação da Seed

Secretaria de Estado da Educação



Siscom/Nuinfo

Manual de instruções

NÚCLEO DE INFORMÁTICA - NUINFO



Centro Administrativo da SEED

Av. Fab, 96 - Central, Macapá - AP, 68900-073, Brasil



Call Center NUINFO

(96) 99150-7966

Atendimento das 8h as 12h | 14h as 18h

INTRODUÇÃO

Este manual tem por objetivo ilustrar e passar informações de como acessar e manusear o SISCOM, Sistema de Comunicação da Secretaria de Estado da Educação (SEED).

Abaixo iremos relacionar desde a primeira tela (tela de login) e demais acessos do sistema.

Login do Sistema



Ao acessar, você deve digitar seu e-mail cadastrado e a senha **Seed@123** (S maiúsculo). Após logar, troque sua senha. Veja imagem do sistema após logado na próxima página.

01

Chamado Técnico

Um dos serviços oferecidos no SISCOM é o Chamado Técnico. É por este módulo que nossos técnicos recebem as demandas para os serviços operacionais de manutenção, auxílio ao usuário e sistemas administrativos da SEED (Prodoc, Sigdoc e Webmail). Você a partir de agora precisa utilizar o sistema para fazer a solicitação do serviço. Para isso, basta clicar no botão verde, na parte superior da tela:

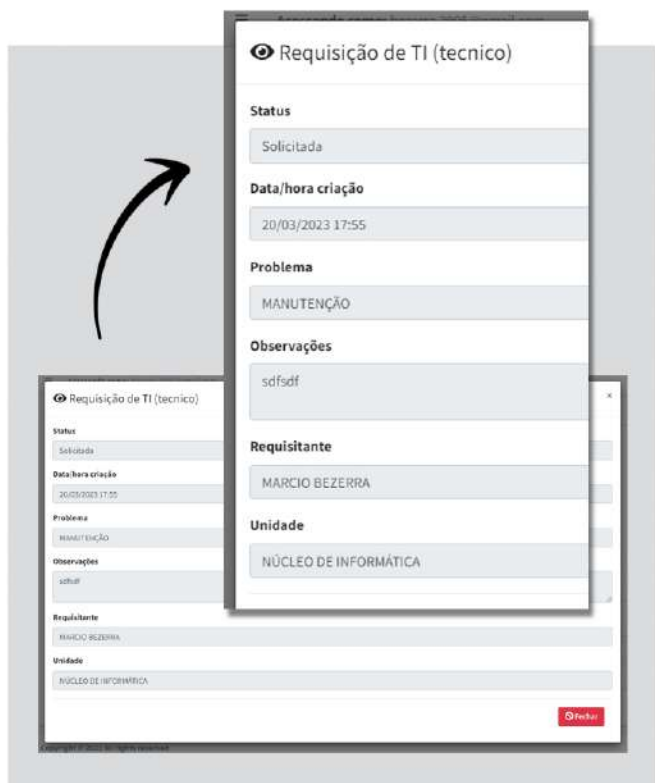
+ Nova requisição T.I.

02

Solicitação do Serviço


Após clicar no botão, uma caixa de diálogo será aberta no centro da tela, conforme imagem ao lado. Nessa janela você deverá informar o tipo de **Requisição**. Lá você encontra variados tipos de serviços, de suporte, de manutenção, orientação, sistemas, entre outros. Também pode adicionar detalhes do serviço no campo **Observações**. Após clique em:

✓ Salvar



03

Acompanhando o Chamado

Chamado criado, agora você pode acompanhar através do sistema SISCOM. Sua solicitação entrou em uma lista de atendimentos e será atendida de acordo com a ordem dos pedidos. É possível visualizar o status do serviço através do botão:  Após acionado, uma janela será aberta com os dados do atendimento conforme imagem ao lado.

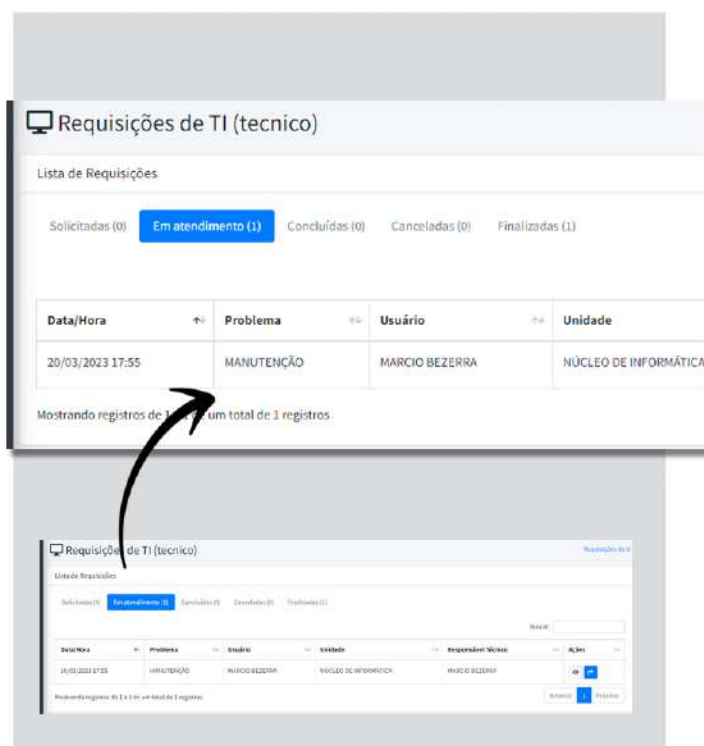
04

Status da Solicitação

O atendimento passará por algumas etapas. Elas são nomeadas no SISCOM como **Status da Requisição**, que são:

- Solicitadas,
- Em atendimento,
- Concluídas,
- Canceladas,
- Finalizadas.

Conforme imagem ao lado.



05 Quantos chamados posso fazer?

Na Requisição de TI, quando você abre o chamado, deve selecionar o serviço que deseja para atendimento. A lista traz todos os serviços que o NUINFO executa, atendimentos relacionados a suporte e manutenção, além de sistemas da Seed que o núcleo gerencia, tais como: Prodoc, Sigdoc, Wemail e o próprio Siscom.

Chamados para serviços operacionais, só podem ser abertos 1 por vez. Já os chamados da área de Sistemas, podem ser abertos quantos forem necessários, simultaneamente com o operacional. Porém, serão fechados automaticamente após 7 dias.

Na caixa de seleção, é possível digitar o nome do serviço, que o sistema irá mostrar as opções relacionadas.

06 Errei, como corrigir a solicitação?

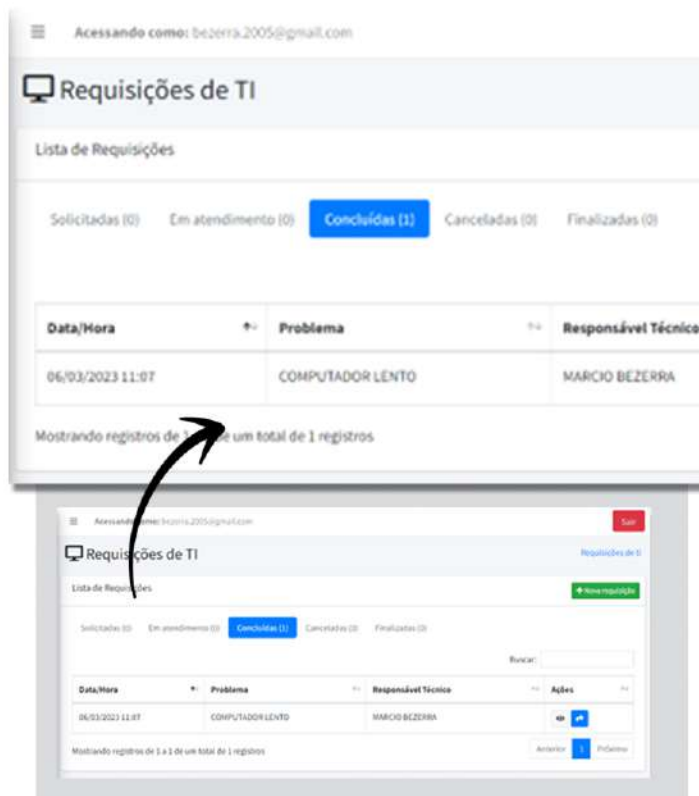
Enquanto o técnico não pegar o serviço solicitado, é possível fazer ajustes no chamado.

Para isso, basta clicar no botão



Uma janela trará os dados de seu chamado. Altere conforme sua necessidade e clique em





07

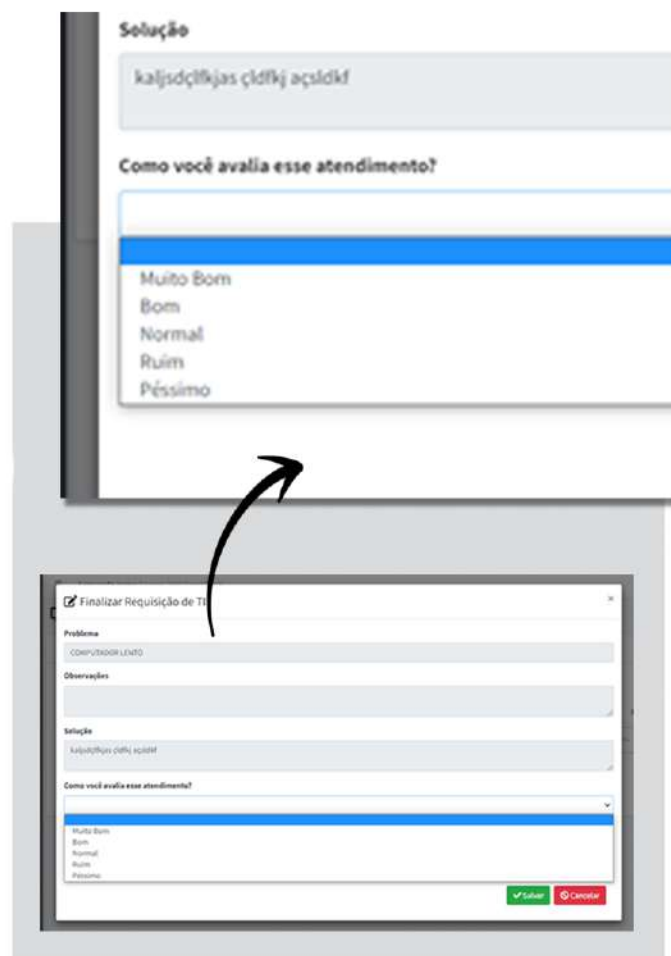
Requisição Concluída

O técnico informará através do SISCOM que sua requisição foi concluída. No sistema, a tarefa entra no status de **Concluídas**. Você deverá dá feedback, finalizando a requisição. Abra a requisição e clique em FINALIZAR.

08

Finalizando a Requisição

O técnico atendeu e deu o parecer do problema. A tarefa entra em status de concluídas, para que você possa finalizar e fazer sua avaliação do atendimento. Vale ressaltar, que você só poderá abrir um novo chamado operacional, se tiver finalizado o anterior. Para isso, basta selecionar o campo **Como você avalia** o atendimento, conforme imagem ao lado, e escolher uma das alternativas da caixa de seleção e Salvar.

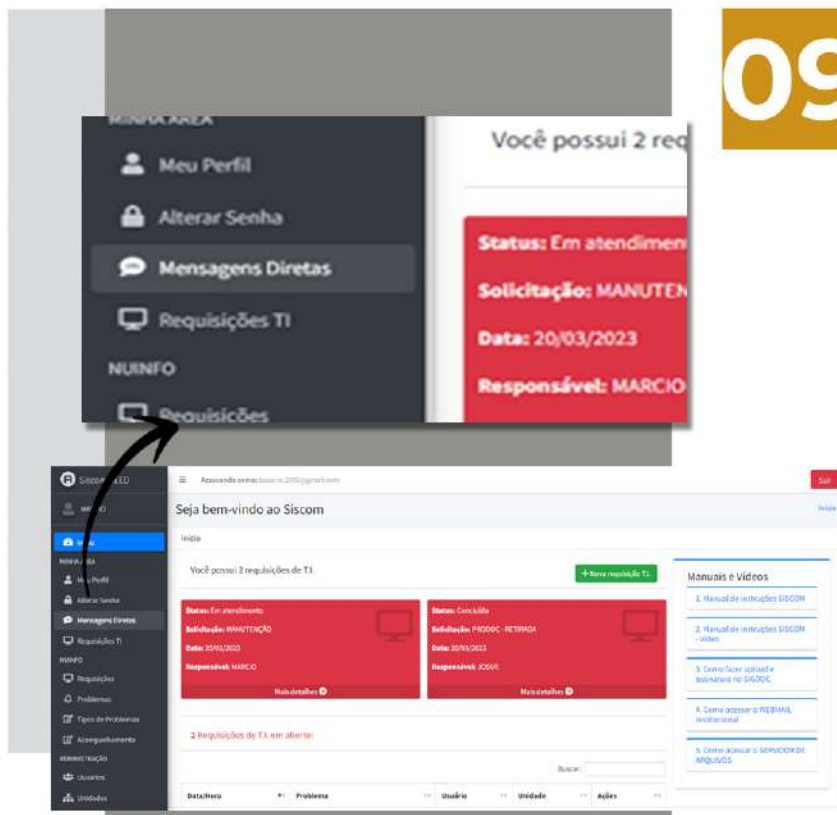


09

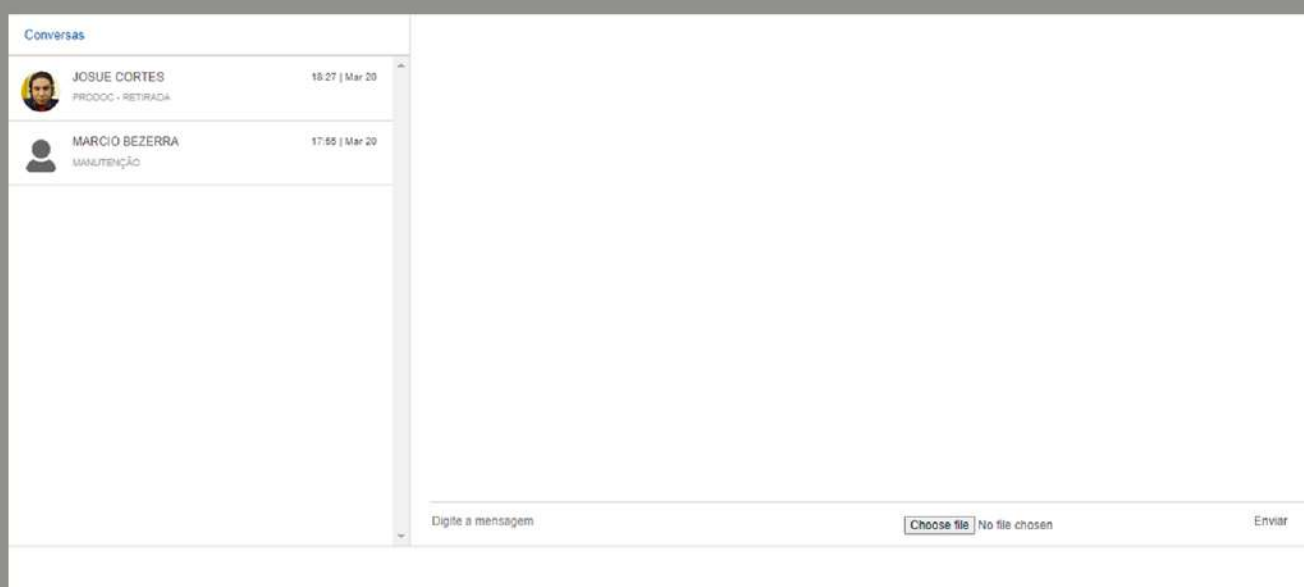
Conversa
via Chat

O Siscom possui um módulo de Chat integrado com a aplicação. Para usá-lo, clique no botão **Mensagens Diretas**.

A janela do bate papo abrirá, e você poderá se comunicar com o técnico responsável pela sua Requisição. Como o Siscom gerencia requisições do Centro Administrativo, dos Anexos, e agora, das Escolas. O serviço de Chat integrado torna-se uma ferramenta muito útil para agilizar os atendimentos.



Tela do Chat Siscom



O Chat do Siscom é bem simples e de fácil utilização. Totalmente interativo, você pode se comunicar com o técnico como se tivesse falando pelo Whatsapp.

**SEED****Secretária de Estado da Educação****NÚCLEO DE INFORMÁTICA - NUINFO****Youtube:** informaticaseed**Centro Administrativo da SEED**

Av. Fab, 96 - Central, Macapá - AP, 68900-073, Brasil

**Call Center NUINFO****(96) 99150-7966****Atendimento das 8h as 12h | 14h as 18h**

Muito Obrigado!

Esperamos que este informativo tenha ajudado você na utilização desta poderosa ferramenta Web, desenvolvida para agilizar e organizar os atendimentos oferecidos pelo Núcleo de Informática da Seed (NUINFO) e suas unidades de trabalho.

E se você ainda precisar, pode entrar em contato conosco através de nossos outros canais de comunicação.

*Siscom/Nuinfo*