



Guia rápido para gestão de chamados (tickets)

earte.atendimento.ufes.br

Qual é a sua dúvida?

[Como acessar a área do atendente?](#)

[Como visualizar seus chamados \(tickets\)?](#)

[Quais as informações de um chamado \(ticket\)?](#)

[Como transferir o chamado?](#)

[Como alterar o estado?](#)

[Como atribuir o chamado a um agente ou equipe?](#)

[Como responder um chamado?](#)

[Como adicionar uma nota interna \(visível apenas a atendentes\)?](#)

[Como pesquisar chamados \(tickets\)?](#)

[Como gerenciar a base de conhecimento?](#)

[Perguntas Frequentes \(FAQs\)](#)

[Resposta Pronta](#)

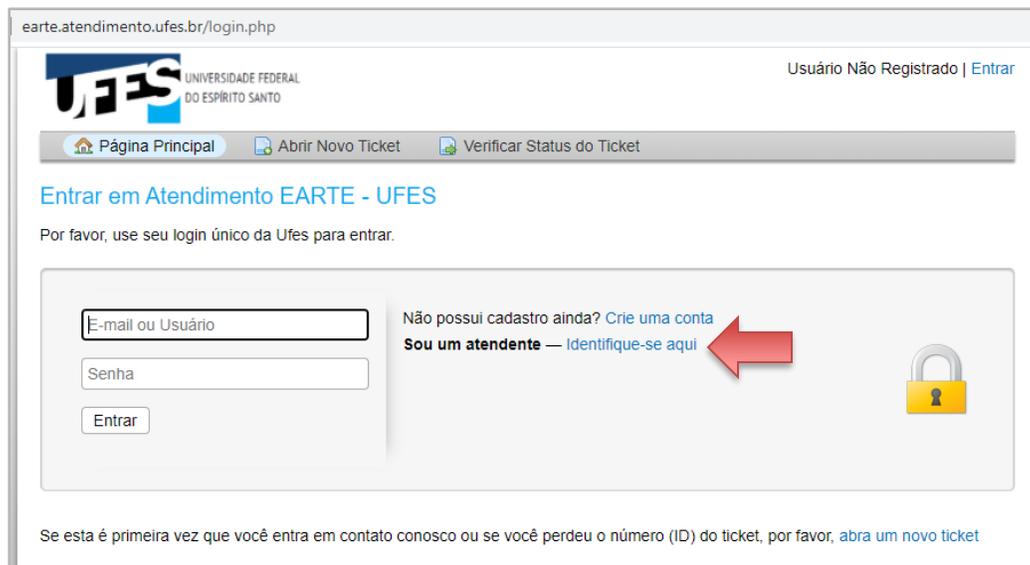
Como acessar a área do atendente?

Para acessar o sistema e ter acesso aos chamados, acesse diretamente earte.atendimento.ufes.br/scp/, informe o seu login e senha únicos e clique em “Iniciar Sessão”.



Para acessar a área do atendente a partir da página inicial, siga os passos abaixo:

- 1) No navegador, acesse earte.atendimento.ufes.br.
- 2) Na tela de login, clique em “Identifique-se aqui” ao lado de “Sou um atendente”.



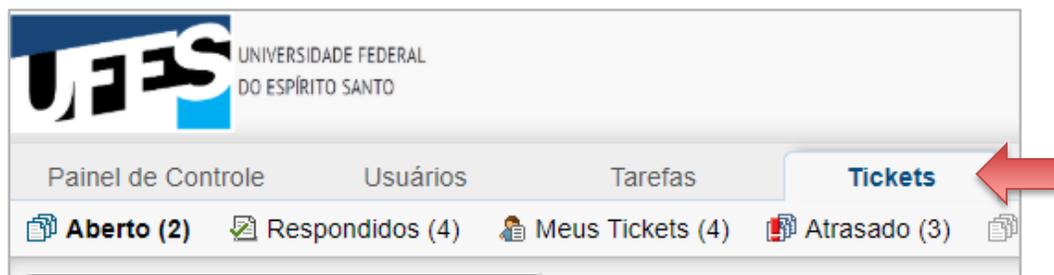
- 3) Informe seu login único e senha. Clique em “Iniciar Sessão”.



Caso tenha problemas com o login, por favor, envie email para suporte.produtosweb@ufes.br.

Como visualizar seus chamados (tickets)?

Após entrar no sistema, acesse a aba "Tickets".



Você verá as opções de listagem abaixo:



- Aberto: exibe a lista com todos os tickets do seu departamento que estão abertos, ou seja, estão aguardando atendimento.
- Respondidos: exibe todos os tickets que já foram respondidos mas ainda não foram finalizados (resolvidos ou fechados).
- Meus tickets: exibe todos os tickets da sua equipe que ainda estão abertos.
- Atrasado: contém todos os tickets do seu departamento que estão abertos e já estão atrasados em relação ao prazo de atendimento definido para o tópico de ajuda.
- Encerrado: lista todos os tickets já atendidos e finalizados (estados Resolvido e Fechado).
- Novo Ticket: permite criar um novo ticket para qualquer departamento.

Quais as informações de um chamado (ticket)?

Após escolher qualquer uma das listagens de chamados, você deve clicar sobre o número ou sobre o assunto do ticket para visualizar seu detalhamento.

Será possível visualizar as seguintes informações:

- Estado: representa o estado do chamado, que pode ser:
 - Aberto: que ainda não foi atendido.
 - Fechado: que foi finalizado sem atendimento, alguns motivos para fechar um ticket: chamados duplicados, e-mails indevidos, solicitações que não competem à equipe e não é possível transferir, etc.
 - Resolvido: a solicitação foi devidamente resolvida pelo atendente.
- Prioridade: Baixa, Normal ou alta.
- Departamento: departamento responsável pelo atendimento.
- Data de criação: data e hora do registro da solicitação do usuário
- Atendente: esse campo é definido em três situações:
 - por atribuição, quando um atendente atribui a outro;
 - por reivindicação, quando o próprio atendente reivindica ao atendimento do chamado;
 - quando o atendente envia uma resposta ao usuário, pois nesse caso o sistema o atribui automaticamente.
- Solicitante: Usuário que fez a solicitação.
- Origem da solicitação: indica a forma de criação do chamado, pode ser:
 - por e-mail: quando o chamado foi aberto através do envio para um e-mail pré-configurado,
 - web: através do preenchimento do formulário do próprio sistema
 - telefone: quando o atendente registra uma solicitação que foi feita por telefone.
- Tópico de ajuda: tópico escolhido pelo usuário que define a sua necessidade de atendimento.
- Histórico de ações do ticket. O sistema exibe:
 - todas as mensagens trocadas entre usuário e atendente.
 - todas as transferências, atribuições e mudanças de estado durante a vida do ticket.
 - notas internas, que são informações adicionadas pelos atendentes para registrar fatos que são importantes apenas para atendentes.

Chamado #442525

Solicitação de acesso

Status: Aberto	Usuário: Nome Sobrenome (6)
Prioridade: Normal	Email: nome@mail.com
Departamento: NTI / Produtos Web	Origem: Email
Data de Criação: 28/07/20 14:40	
Atribuído a: Nome Sobrenome	Tópico de ajuda: Tecnologia da Informação / Hospedagem de sítio / Sites Drupal
Plano de SLA: 3 dias	Última Mensagem: 28/07/20 14:40
Data de Vencimento: 31/07/20 14:40	Última Resposta: 29/07/20 23:33

Conteúdo do Ticket (3) Tarefas

Nome Sobrenome postou 28/07/20 14:40

Solicito acesso ao sítios algunsitio.ufes.br
Exibir nas notícias os ícones correspondentes aos objetivos marcados.

[anexo](#) 333,6 kb

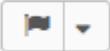
Como transferir o chamado?

Se o chamado tratar de assuntos relacionados a outro setor, é possível transferi-lo. Para isso:

1. clique no botão  ;
2. escolha o departamento destino;
3. caso necessário, anote suas observações e
4. clique em "Transferir".

Como alterar o estado?

Para alterar o estado de um chamado:

1. clique no botão  ;
2. escolha o novo estado;
3. anote suas observações e
4. clique em "Fechar", se o estado escolhido for Resolvido ou Fechado, e "Aberto", se escolhido Aberto.

Como atribuir o chamado a um agente ou equipe?

Para atribuir um chamado a um servidor:

1. clique no botão  ;
2. escolha uma das opções: Reivindicar (atribuir a você), Agente ou Equipe.

3. caso escolha equipe ou o agente, escolha na listagem qual será responsável pelo atendimento;
4. caso necessário, informe suas observações e
5. clique em Atribuir.

Como responder um chamado?

Para responder a um chamado:

1. Acesse a aba “Publicar Resposta” que se encontra na área abaixo da última mensagem.
2. Preencha os dados e clique em “Publicar resposta” e, então, o sistema enviará uma mensagem para o e-mail do usuário solicitante.

Ao responder, você pode alterar o estado do chamado alterando o campo “Status do Ticket”. É possível também adicionar destinatários, que são usuários que receberão uma cópia do e-mail enviado ao usuário.

Publicar Resposta Publicar Nota Interna

Para: Nome Sobrenome <nome@gmail.com> ▾

Colaboradores: Adicionar Destinatários

Resposta: Selecione uma resposta pronta ▾

<> ¶ Aa B I U A A ↺ ☰ ☰ ☰ ☰ 🖼️ 📺 📄 🔗 ☰ —

Digite sua resposta aqui. Use as respostas predefinidas a partir do menu suspenso

📎 Arraste e solte os arquivos aqui ou selecione-os

Assinatura: Nenhum Minha Assinatura

Status do Ticket: Aberto (atual) ▾

Publicar Resposta Recomeçar Formulário

Como adicionar uma nota interna (visível apenas a atendentes)?

Para adicionar qualquer informação que seja relevante apenas para a equipe de atendimento, use a “Nota interna”.

Ao final das mensagens, na aba “Publicar Nota Interna”, é possível fazer observações e adicionar arquivos. É também possível alterar o estado de um ticket, escolhendo o novo estado em “Status do Ticket”. Para adicionar a nota, preencha os campos e clique em “Publicar uma Nota”.

Publicar Resposta **Publicar Nota Interna**

Notas Internas: * Título da Nota (opcional)

<> **Aa** **B** **I** **U** **A** **A** **↺** **☰** **☰** **☰** **☰** **🖼** **▶** **📄** **🔗** **☰** **☰**

Detalhes da nota

📎 Arraste e solte os arquivos aqui ou selecione-os

Status do Ticket: Aberto (atual) ▾ * *

Publicar uma Nota Recomeçar Formulário

Como pesquisar chamados (tickets)?

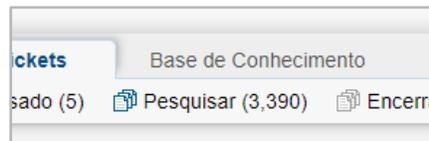
Para buscar um ticket, use a barra de pesquisa.



Você pode buscar utilizando um texto livre, que pode ser: o número do ticket, o nome do usuário, e-mail do usuário ou mesmo qualquer palavra do histórico de mensagens. Conforme você digitar os dados, o sistema vai exibir os possíveis resultados. Caso já identifique o item procurado na lista sugerida, selecione-o usando o teclado. O sistema exibirá o ticket ou a lista de tickets identificadas para aquele valor informado.

Se for necessário filtrar os tickets por atributos, clique em “[avançado]”. O sistema exibirá uma janela com diversas opções de filtro disponíveis no sistema.

Selecione os filtros necessários e clique em Pesquisar. O sistema exibirá o resultado em uma aba de nome “Pesquisar”, entre parênteses estará o número de tickets que a sua busca retornou.



Como gerenciar a base de conhecimento?

O Sistema permite criar uma base de conhecimento para orientar os usuários e facilitar o trabalho dos atendentes. Para isso disponibiliza dois recursos principais: FAQs (Frequently Asked Questions) e Respostas prontas. Para gerenciar esses recursos acesse a aba “Base de conhecimento”.



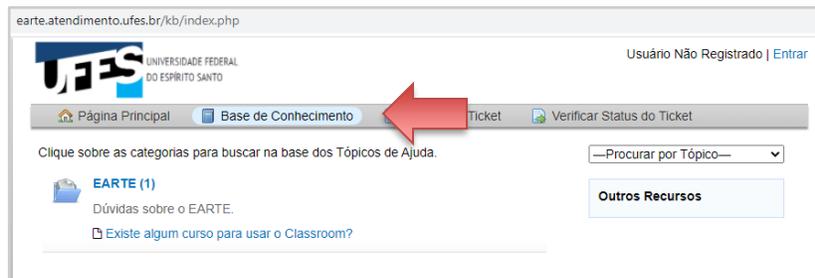
Perguntas Frequentes (FAQs)

As perguntas ficarão disponíveis para os usuários:

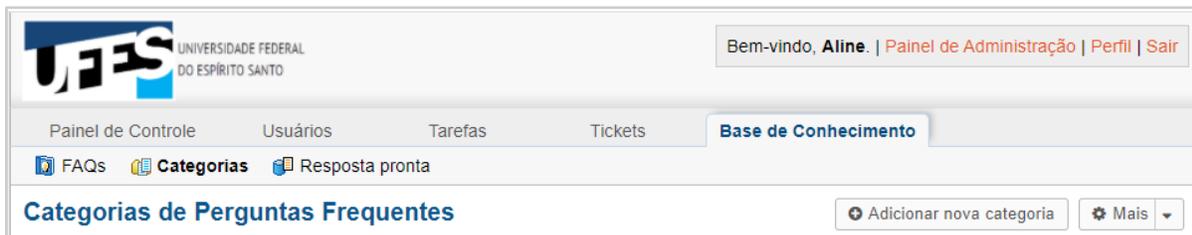
- na página inicial do sistema, no bloco “Perguntas em destaque” e



- na aba “Base de conhecimento”.



Antes de criar uma “pergunta frequente”, é necessário que já exista uma categoria para agrupá-las e facilitar a busca dos usuários.



Para cadastrar uma Categoria:

1. Acesse a aba “Base de Conhecimento” e escolha a opção “Categorias”;
2. Clique no botão “Adicionar nova categoria”;
3. Informe o Tipo (destaque, público ou privado), para definir a visibilidade da categoria, o nome e a descrição;
4. Clique em “Adicionar”.

Com a categoria criada, ainda na aba “Base de conhecimento”, clique na opção FAQs para gerenciar suas respostas prontas. Serão listadas as categorias, então, identifique a categoria e clique sobre seu nome.

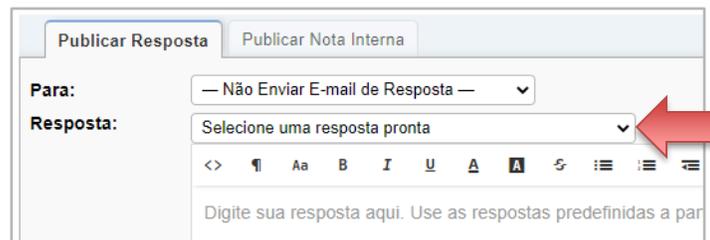


Para criar uma pergunta frequente:

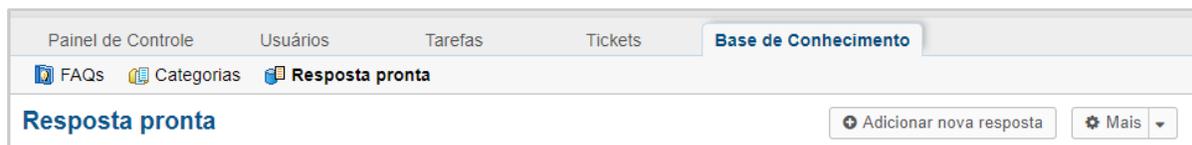
1. clique em “Adicionar Nova FAQ”.
2. verifique a categoria, escolha o tópico de ajuda e o tipo de listagem (visibilidade). Informe a pergunta e a resposta. Adicione arquivos na aba Anexos, caso necessário.
3. clique em “Adicionar FAQ”.

Resposta Pronta

A resposta pronta é um recurso para auxiliar os atendentes. É possível utilizar respostas prontas para atendimentos que ocorrem com uma alta frequência ou que exijam respostas padronizadas. Para utilizar selecione-as no campo “Resposta”, no formulário de Resposta do ticket, e faça as alterações necessárias.



Para gerenciar suas respostas prontas, na aba “Base de conhecimento”, selecione a opção “Resposta Pronta”.



Para criar uma nova Resposta Pronta:

1. Clique em “Adicionar nova resposta”
2. Informe o departamento que poderá utilizar essa resposta pronta, o título para identificar a resposta, a resposta e os anexos.

Observação: Na resposta é possível usar variáveis que serão preenchidas automaticamente pelo sistema. Verifique as variáveis disponíveis clicando no link “Variáveis suportadas”.

3. Por fim, clique em “Adicionar Resposta”.