



**UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO
FACULDADE DE MEDICINA DE RIBEIRÃO PRETO**

Seção Técnica de Informática
Telefone PABX: (0XX16) 3315-3031
14049-900 – Ribeirão Preto – SP



STI - Seção Técnica de Informática

Tutorial de Utilização do Sistema de Atendimento ao Usuário - SAU



UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO
FACULDADE DE MEDICINA DE RIBEIRÃO PRETO

Seção Técnica de Informática
Telefone PABX: (0XX16) 3315-3031
14049-900 – Ribeirão Preto – SP



STI - Seção Técnica de Informática

SUMÁRIO

1. O que é o SAU	3
1.1 Processo de atendimento	3
1.2 Fluxo do processo de atendimento	3
1.3 Acessando o sistema SAU	4
1.4 Preenchendo o formulário para abertura de chamado	4
1.5 Como serei notificado	7
1.6 Campos obrigatórios no formulário	7
2. Acompanhando os chamados	9
2.1 O que são os acompanhamentos	10
2.2 Interação com o técnico sobre o chamado	10
2.3 Anexando arquivos ao chamado	11
2.4 Chamados que requerem aprovação da chefia	11
2.5 Ciclo de vida do chamado	14
2.6 Validando a solução do chamado	14
3. Pesquisa de Satisfação	14



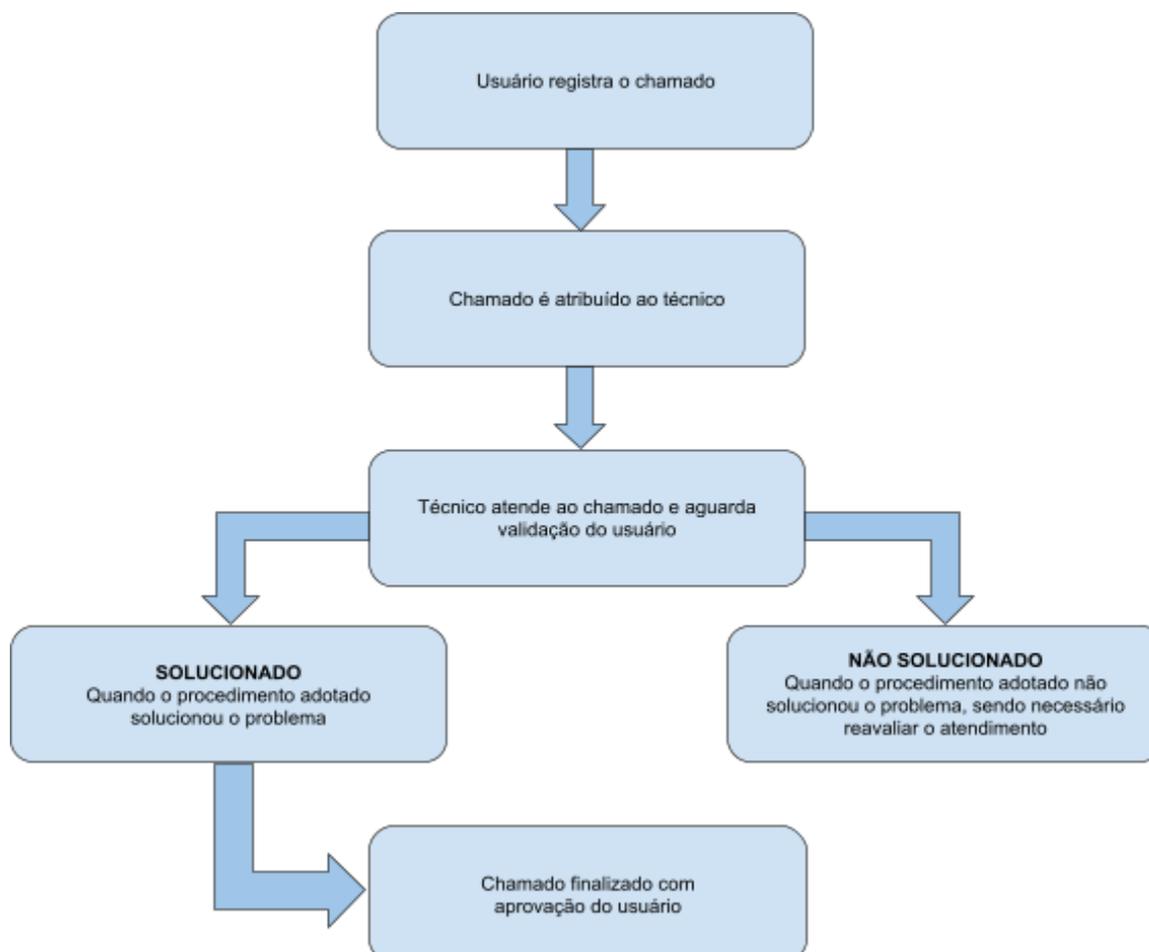
1. O que é o SAU

O **Sistema de atendimento ao Usuário - SAU** é um sistema automatizado de *helpdesk*, ou seja, é um instrumento de suporte técnico. O sistema utiliza o software livre de Gerenciamento Livre de Parque de Informática - GLPI, que é uma ferramenta de software ITSM desenvolvida para facilitar o planejamento e gerenciamento de mudanças de TI.

1.1 Processo de atendimento

Ao registrar um chamado no SAU, o usuário, docente ou técnico administrativo acompanha o andamento da solicitação, desde a abertura até o fechamento do serviço, com interação direta com a STI.

1.2 Fluxo do processo de atendimento



1.3 Acessando o sistema SAU

- 1- Acesse o site: <https://sau.fmrp.usp.br> (fig. 1).
- 2- Clique em "Senha Única USP".
- 3- Digite seu Número USP e a Senha Única (fig. 2).

O acesso poderá ser feito somente pelas categorias docentes e não-docentes.

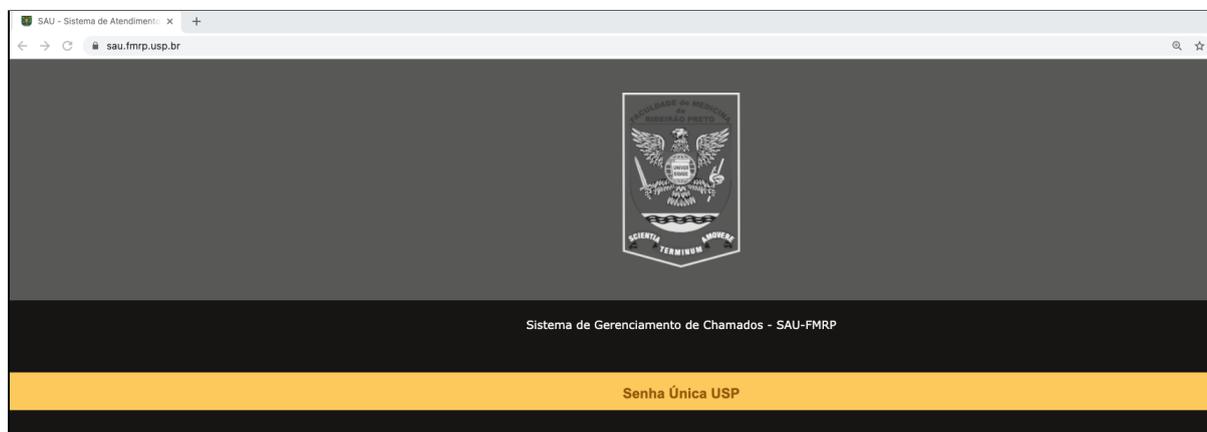


fig. 1



fig. 2

1.4 Preenchendo o formulário para abertura de chamado

Para abrir uma requisição SAU, clique na opção "Cria um chamado"(fig. 3) e preencha os campos mostrados na imagem (fig. 4).

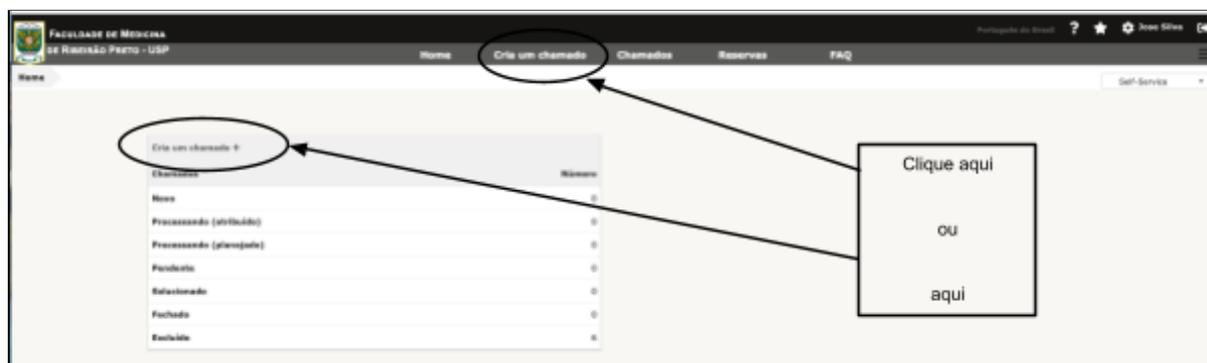


fig. 3

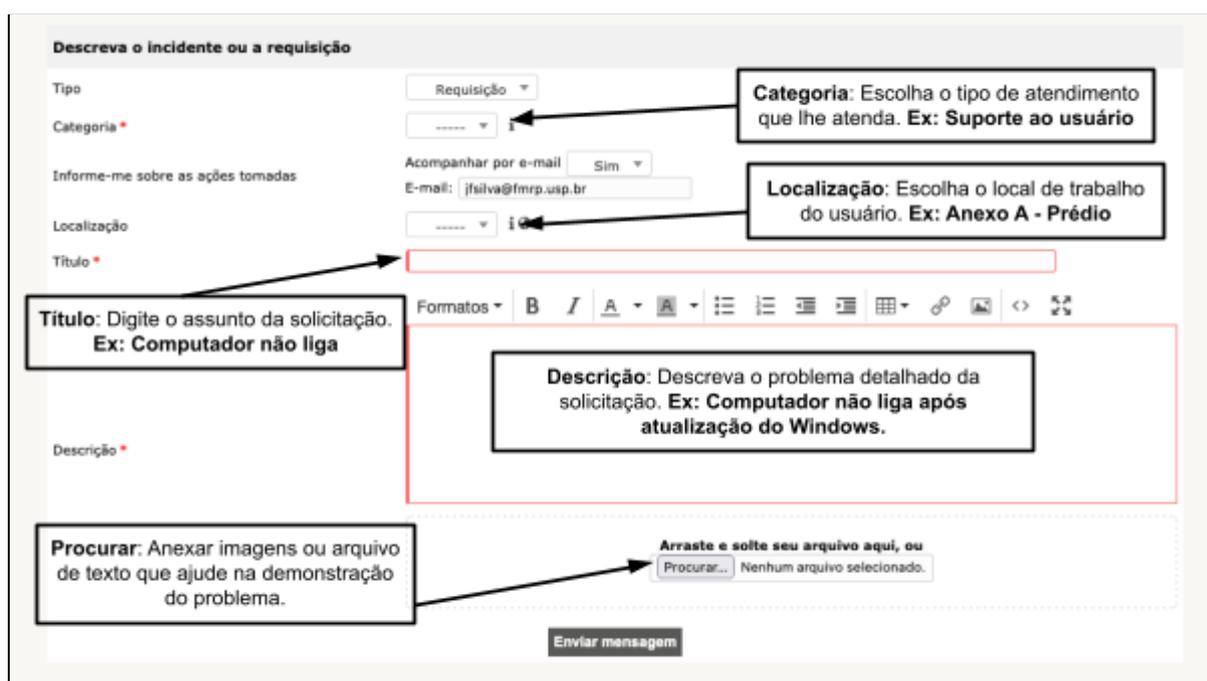


fig. 4

Após o preenchimento do formulário, clique em "Enviar mensagem", aguarde a validação no centro da tela (fig. 5) e o quadro de informação com o **Número do Chamado SAU** para acompanhamento do serviço (fig. 6).



fig. 5

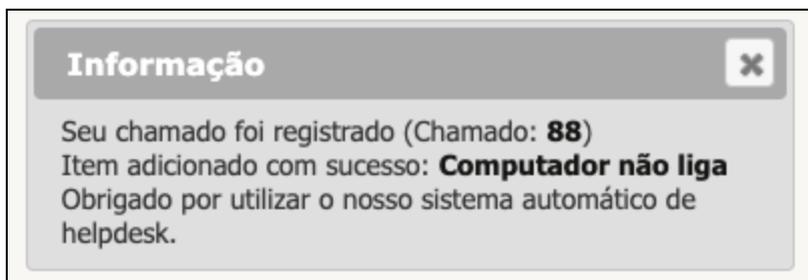


fig. 6

Nesse momento, seu chamado é registrado e direcionado à STI. O gestor do SAU irá atribuir ao técnico responsável e, assim, você já pode acompanhar o andamento da sua solicitação através do SAU (fig. 7).

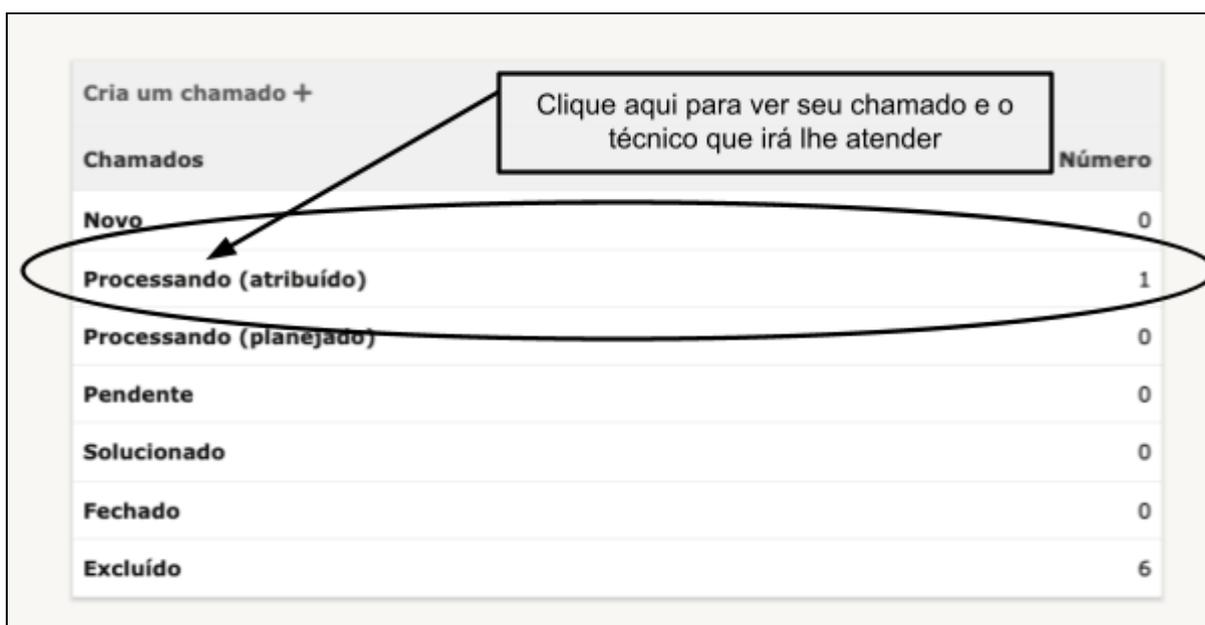


fig. 7



fig. 8



1.5 Como serei notificado

Desde a abertura até a finalização do chamado, o solicitante é notificado por e-mail através de uma automatização do SAU. Quando necessário, o técnico responsável pelo chamado entrará em contato direto com o solicitante.

1.6 Campos obrigatórios no formulário

Conheça os campos obrigatórios para preenchimento do formulário:

- **Tipo**

Por padrão, deve ser "**Requisição**". Não altere este status.

- **Categoria**

É o tipo de chamado desejado.

Por exemplo: Instalação/Revisão/Formatação de computador.

- **Informe-me sobre as ações tomadas**

Por padrão, a opção "**Acompanhar por e-mail**" (fig.9) está selecionada com o "**SIM**". Recomendamos não alterar este status.

Para cada alteração de status é enviado um aviso para o e-mail do solicitante. O e-mail cadastrado para envio aparecerá na tela.

Informe-me sobre as ações tomadas	Acompanhar por e-mail	Sim ▼
	E-mail:	jfsilva@fmrp.usp.br

fig.9

Caso o e-mail exibido não seja o e-mail padrão de comunicação USP, acessar o **Sistema Marteweb**(fig.10) e efetuar as alterações.



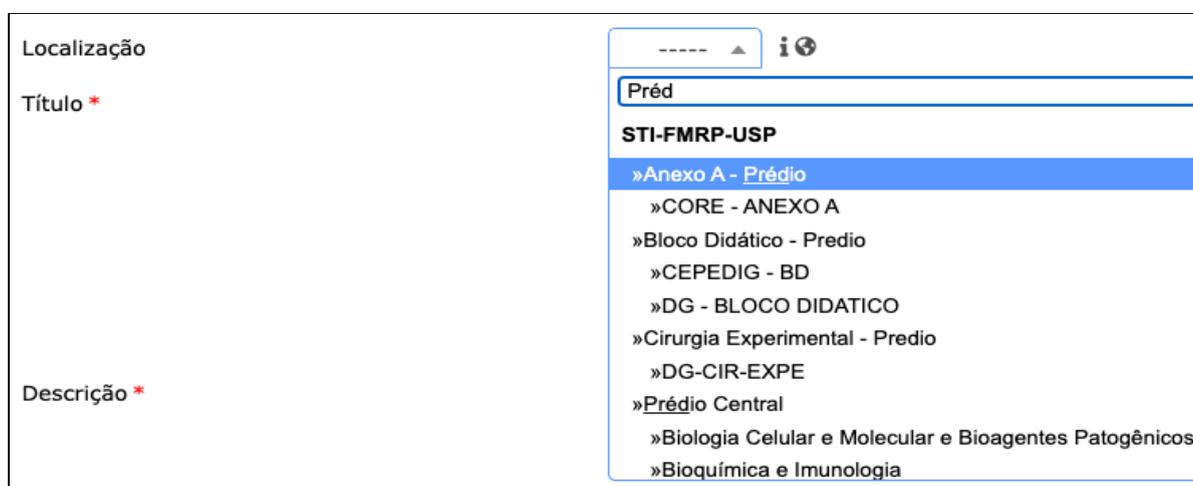
The screenshot shows the USP user interface. At the top, the USP logo and 'Universidade de São Paulo Brasil' are visible. A navigation menu on the left includes 'Público', 'Acesso Restrito', 'Usuário', 'Sair', and 'Meus Dados'. The 'Usuário' menu is open, showing options like 'Alterar Senha', 'Alterar Email', and 'Trocar perfil'. The main content area is titled 'Usuário > Alterar Email'. It displays the current 'Email USP: jfsilva@usp.br' and 'Email Principal (recebimento de informativos)'. The current email is 'Atual: jfsilva@fmrp.usp.br'. There are input fields for 'Novo email:' and 'Email:' with a blue 'Alterar Email Principal' button below them.

fig. 10

Assim que o serviço for finalizado o chamado será fechado e o usuário será notificado por e-mail.

● Localização

Escolha o local físico do solicitante ou comece a digitar para ver a lista de localização. (fig.11). Ex: Anexo A.



The screenshot shows a search interface for 'Localização'. It has a search bar with the text 'Préd' entered. Below the search bar, a list of results is displayed under the heading 'STI-FMRP-USP'. The results include: '»Anexo A - Prédio' (highlighted), '»CORE - ANEXO A', '»Bloco Didático - Predio', '»CEPEDIG - BD', '»DG - BLOCO DIDATICO', '»Cirurgia Experimental - Predio', '»DG-CIR-EXPE', '»Prédio Central', '»Biologia Celular e Molecular e Bioagentes Patogênicos', and '»Bioquímica e Imunologia'. The interface also shows a search bar with '-----' and an information icon.

fig. 11

- **Título**

Faça uma breve descrição sobre o motivo do chamado.

- **Descrição**

O usuário deve descrever claramente o problema e ser o mais específico possível. Afinal, quanto mais claro o entendimento do problema para o técnico, mais rápida será a resolução; evitando a necessidade de outros contatos para esclarecimentos sobre a solicitação.

- **Arraste e solte seu arquivo aqui**

Espaço para anexar arquivos relacionados ao chamado ou que ajudem a resolver o problema solicitado. O tamanho máximo do arquivo é 2 MB.

2. Acompanhando os chamados

Para acompanhamento dos chamados faça login no SAU e clique na aba "Chamados". Assim, você poderá ver todos os chamados abertos.

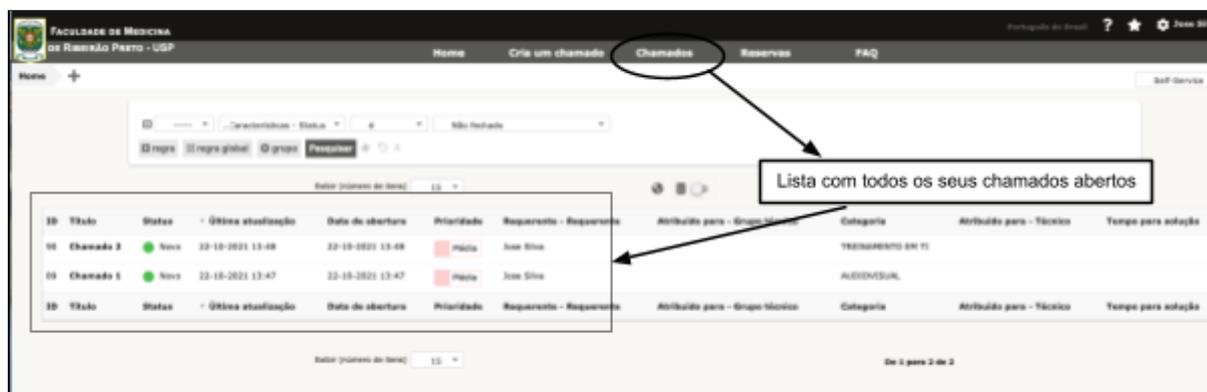


fig. 12

Para obter informações de um chamado específico, clique no "Título" (fig. 12) para acessá-lo. Ex: Chamado 1

Além de visualizar os chamados abertos, temos mais duas informações relevantes para o acompanhamento:

- **Título:** Exibirá o título cadastrado anteriormente, que servirá para facilitar o acompanhamento do chamado.
- **Última atualização:** Exibe as datas em que as informações sobre o chamado foram atualizadas pelo técnico. Essas atualizações são

enviadas ao usuário por e-mail, caso esta opção tenha sido cadastrada na inclusão do chamado, como recomendado (fig. 13).

ID	Título	Status	Última atualização	Data de abertura	Prioridade	Requerente - Requerente
89	Chamado 1	Processando (atribuído)	22-10-2021 14:28	12-10-2021 13:47	Média	Jose Silva
90	Chamado 2	Novo	22-10-2021 13:48	22-10-2021 13:48	Média	Jose Silva
88	Computador não liga	Fechado	22-10-2021 10:58	11-10-2021 15:26	Média	Jose Silva

fig. 13

O usuário, ao entrar na tela de chamados, visualiza os chamados abertos. Mas tem a opção de consultar outros chamados, a exemplo do status de serviços **"fechados"**, dentro da mesma tela (fig. 14):

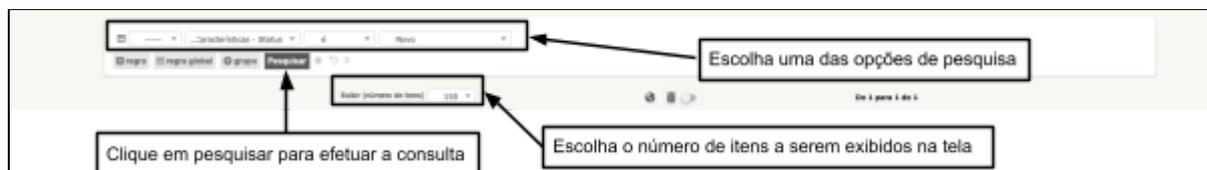


fig. 14

2.1 O que são os acompanhamentos

É o canal de troca de informações entre o solicitante e o técnico. Para cada informação necessária a respeito do chamado, o usuário ou o técnico podem incluir um novo **"Acompanhamento"**.

2.2 Interação com o técnico sobre o chamado

Ao entrar em um chamado específico, o usuário poderá acompanhar as interações já feitas com o técnico ou fazer uma nova, caso haja necessidade, clicando em **"Adicionar: Acompanhamento"** (fig. 15):

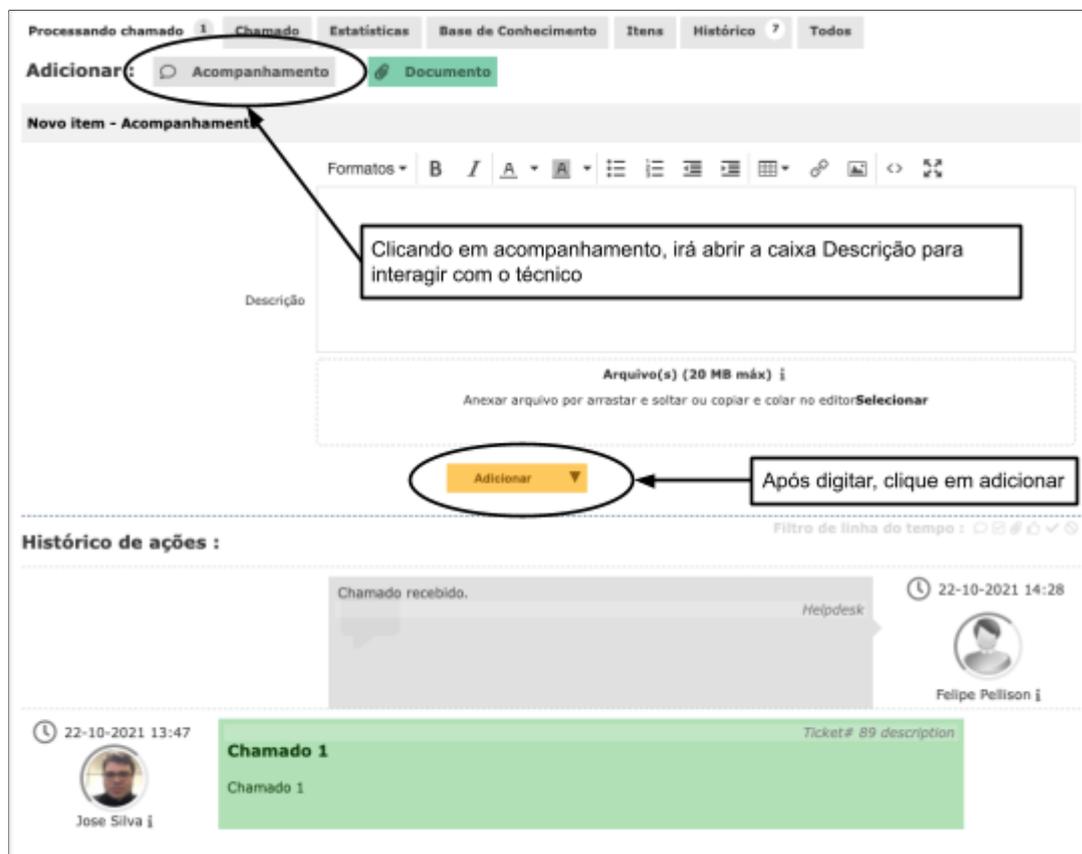


fig. 15

Ao adicionar uma interação, o técnico responsável irá receber a sua mensagem de acompanhamento e, caso necessário, irá realizar uma nova interação.

2.3 Anexando arquivos ao chamado

Para anexar arquivos ao chamado, clique na aba "**Documentos**" e depois clique no botão "**Selecionar arquivo**". Após a seleção, clique no botão "**Adicionar novo arquivo**" (fig. 16):

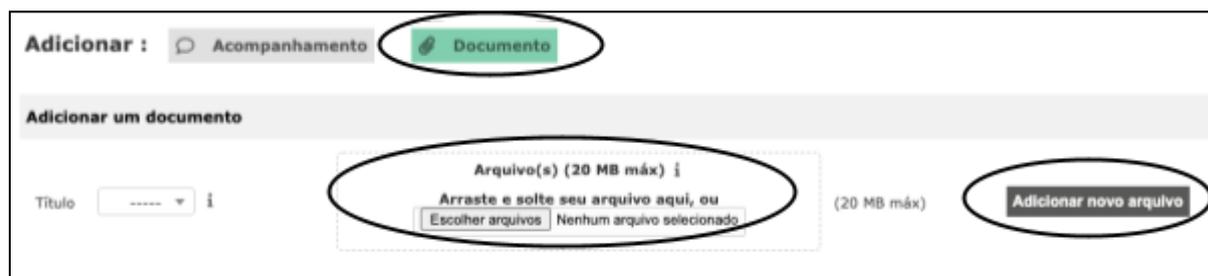


fig. 16

2.4 Chamados que requerem aprovação da chefia

Determinadas solicitações que envolvem custos é necessário aprovação das chefias dos departamentos/Setores, antes que seja iniciada qualquer ação da STI. Por exemplo: instalação de HD SSD, bateria de nobreak, Câmera USB, Memória RAM, Placa de vídeo e Headset.

Desta forma, esses chamados são direcionados pela STI para a chefia imediata do solicitante que pode aprovar ou recusar o prosseguimento do chamado. A informação dos chamados a serem aprovados é enviada por e-mail (fig. 17) ao responsável pela aprovação e apresentada ao usuário, em todas as telas do sistema (fig. 18):

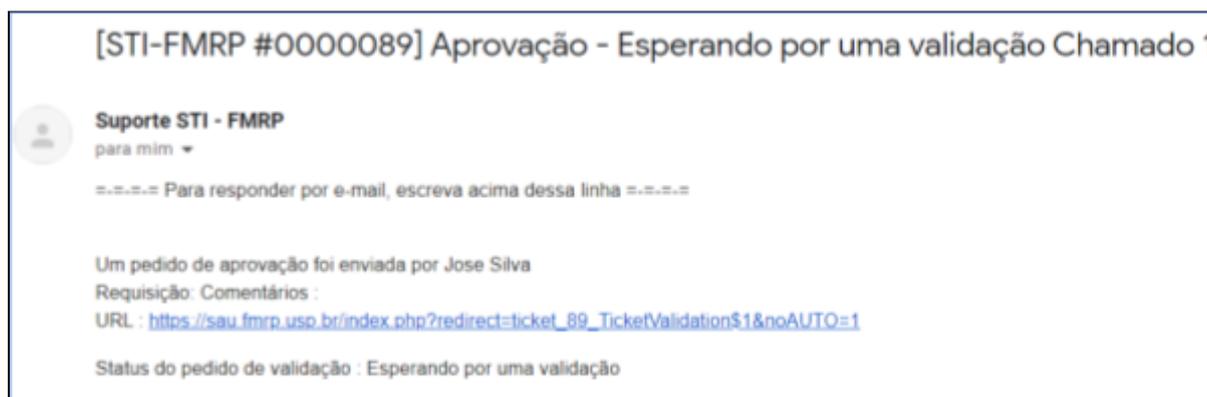


fig. 17

Confira como fazer a validação:

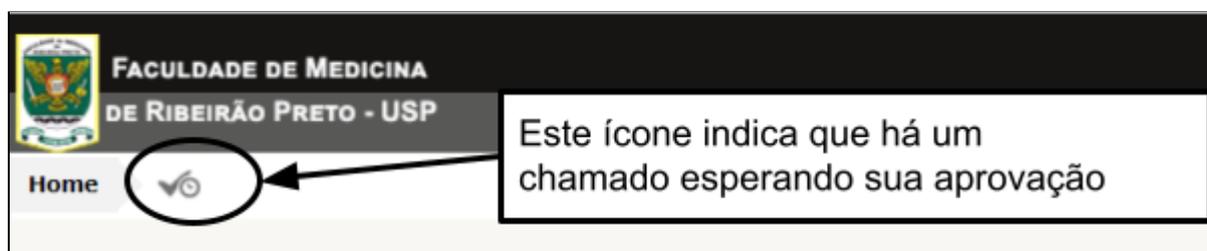


fig. 18

Clique no botão indicado na imagem acima e todos os chamados que aguardam validação, serão listados (fig.19).



UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO
FACULDADE DE MEDICINA DE RIBEIRÃO PRETO

Seção Técnica de Informática
Telefone PABX: (0XX16) 3315-3031
14049-900 – Ribeirão Preto – SP



STI - Seção Técnica de Informática

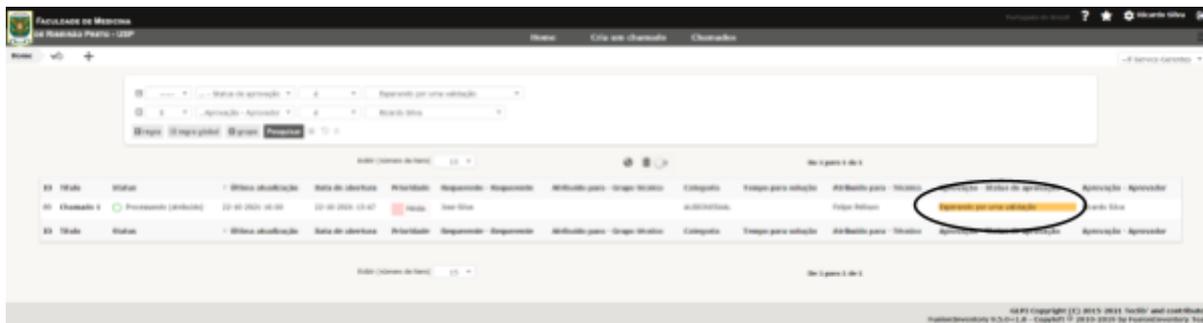


fig. 19

Clique no chamado que necessita ser **"VALIDADO"** e altere o campo **"SITUAÇÃO DA MINHA VALIDAÇÃO"** para **Concedida** ou **Recusada** (fig.20).

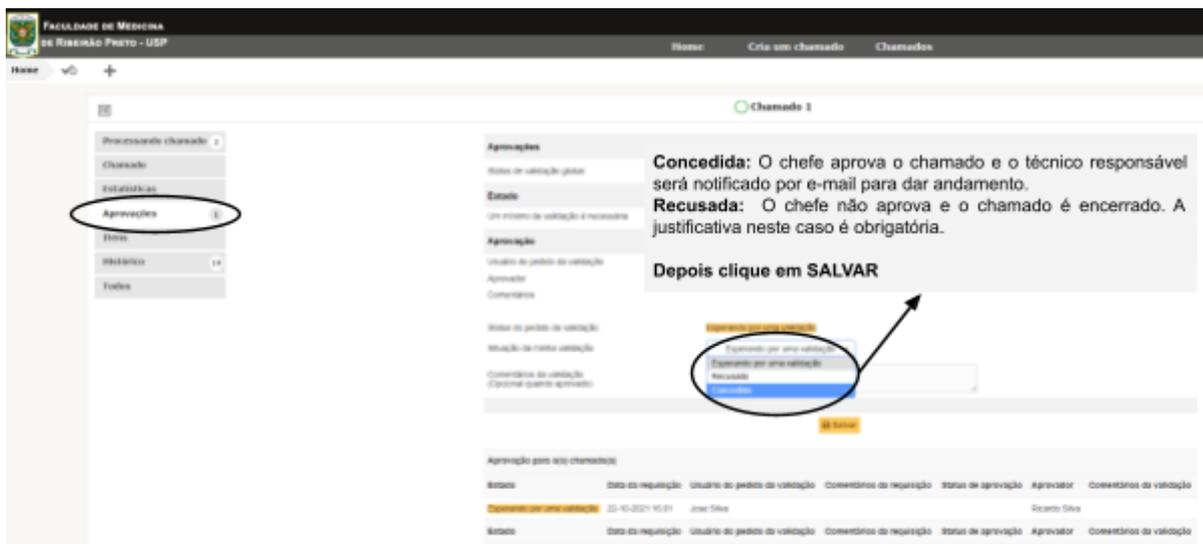


fig. 20

2.5 Ciclo de vida do chamado

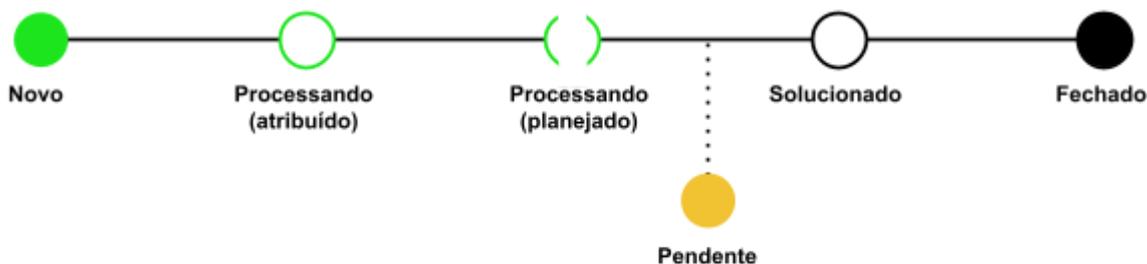


fig. 21

2.6 Validando a solução do chamado

Novo: Todo chamado registrado aguardando atribuição do técnico.

Processado (Atribuído): Chamado atribuído ao grupo técnico responsável.

Processado (Planejado): Chamado atribuído para um técnico que executará uma ação ou definirá alguma tarefa para ser executada.

Pendente: Status que sinaliza a dependência de terceiros, equipamentos ou algo que não esteja relacionado com o usuário ou o técnico.

Solucionado: Chamado finalizado pelo técnico, porém aguardando validação do usuário para fechar como solucionado ou recusar a solução adotada.

ATENÇÃO

Chamado com status "SOLUCIONADO", sem validação do solicitante, será fechado automaticamente em 10 dias!!!

3. Pesquisa de Satisfação

Com o objetivo de melhorar o atendimento técnico realizado pela STI, o SAU gera automaticamente, após o encerramento do chamado, uma pesquisa de satisfação para que o usuário preencha o nível de satisfação do atendimento. Será enviado após o chamado ser fechado, um e-mail com o link da Pesquisa de Satisfação (fig.22). Clique no link para abrir o SAU, faça o login com seu usuário/senha e responda a pesquisa (fig. 23).



UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO
FACULDADE DE MEDICINA DE RIBEIRÃO PRETO

Seção Técnica de Informática
Telefone PABX: (0XX16) 3315-3031
14049-900 – Ribeirão Preto – SP



[STI-FMRP #0000089] Pesquisa de satisfação Chamado 1 Caixa de entrada x

Suporte STI - FMRP
para mim ▾

==== Para responder por e-mail, escreva acima dessa linha =====

Título : Chamado 1

Data de fechamento : 25-10-2021 10:13

Convite para preencher a pesquisa [https://sau.fmrp.usp.br/index.php?redirect=ticket_89_Ticket\\$3&noAUTO=1](https://sau.fmrp.usp.br/index.php?redirect=ticket_89_Ticket$3&noAUTO=1)

fig.22

Satisfação

Satisfação com a solução do chamado ★★★★☆

Comentários

Salvar

fig.23

<p>Níveis de Satisfação:</p> <ul style="list-style-type: none">1 Estrela - Muito Ruim2 Estrelas - Ruim3 Estrelas - Bom4 Estrelas - Muito Bom5 Estrelas - Excelente	<p>Dúvidas:</p> <p>Dúvidas, reclamações ou sugestões, ligue para STI 3315-3031 ou pelo e-mail sti@fmrp.usp.br</p>
---	--