

MANUAL DE UTILIZAÇÃO E ABERTURA DE CHAMADOS DE SUPORTE AO INSS

# Índice

Introdução	.3
Objetivo	.3
Instruções de uso	.3
Acesso	.3
Tela Inicial	.4
Status do Chamado	.5
Procedimento para Abertura de Chamado	.5
Procedimento para Acompanhar um Chamado:	.7
Solução	.8
Aprovar ou Recusar a solução	.8
Considerações Finais	.8

## Introdução

**SUPORTE INSS** - Devolvido a partir do software livre GLPI (Gerenciamento Livre de Parque de Informática). Esta ferramenta será utilizada, no âmbito do INSS, para registro e acompanhamento de chamados de suporte em Tecnologia da Informação.

# Objetivo

Este manual tem por objetivo orientar os Servidores do INSS a realizar a abertura de chamados e acompanhar o andamento do atendimento de suas solicitações.

#### Instruções de uso

#### Acesso

O acesso à ferramenta para abertura de chamados se dará através do endereço web:

# http:// suporte.inss.gov.br

Ao acessar o referido endereço será apresentado o Portal "Suporte INSS e SDM" conforme tela abaixo:



Obs.: O INSS utilizará de forma paralela os dois sistemas, SUPORTE INSS e SDM. Gradativamente parte dos serviços/catálogos, hoje cadastrados no SDM, serão migrados para o SUPORTE INSS. Neste primeiro momento apenas os serviços relacionados ao Microsoft Teams terão seus registros feitos no SUPORTE INSS.

# **Tela Inicial**

Ao clicar em Suporte INSS será apresentada a tela inicial para autenticação:

A autenticação será através do nome do usuário (nome.sobrenome) e senha de domínio (a mesma utilizada no acesso ao correio expresso, por exemplo)

Sistema para Registro de Chamados								
	nome.sobrenome							
	senha							
	LDAP INSS							
	Acessar Esqueceu sua senha?							
Fale Conosco								

Após autenticação no LDAP INSS, será apresentada a tela contendo os campos a serem preenchidos para a efetivação do registro do chamado.

Registrar Solicitação 🖶					
:::					
Item do Catálogo de Serviços *					
Digite o serviço desejado ou selecione o item do catálogo que mais se aproxima do seu problema.					
Título * Informe um título/nome para sua solicitação. (máx. 30 caracteres)					
Descrição * Descreva sua solicitação com o maior número possível de informações.					
Formatos - B I A - A - E E E E E A · P M · S					
Anexo					
Caso seja possível adicione algum arquivo que nos ajude a entender melhor sua solicitação. Podem ser imagem, PDF, planilha, documento, impressos, etc. Arraste e solte seu arquivo aqui ou clique no botão.					
Arquivo(s) (100 MB máx) i Arraste e solte seu arquivo aqui, ou Browse No files selected.					
Enviar					

Além disso será mostrado, no canto superior esquerdo, um contador onde aparecerão os números de chamados com status **Processando**, **Solucionados** e **Fechados**.

Ex.:



Onde o número corresponde aos chamados em processamento, o zero ao número de chamados solucionados e o número 1 aos chamados fechados.

#### **Status do Chamado**

Processado (Atribuído): Chamado atribuído ao grupo de atendimento.

Solucionado: Chamado solucionado. Ainda pode ser reaberto pelo usuário.

Fechado: Chamado fechado. Não pode ser mais reaberto pelo usuário

#### Procedimento para Abertura de Chamado

**Item de Categoria de Serviços:** Corresponde ao sistema/serviço para o qual se quer suporte.

Título: Resumo do problema para o qual se quer suporte.

**Descrição:** Maior número de informações possíveis. Neste campo, o usuário, descreve o motivo da abertura do chamado.

Anexo/Arquivo: Usuário poderá anexar um arquivo junto ao chamado.

Na tela inicial digite parte do nome ou selecione o item de catálogo desejado:

Item do Catálogo de Serviços *						
Digite o serviço desejado ou selecione o item do catálogo que mais se aproxima do seu problema.						
	^					
GLPI						
Conta Microsoft > Gerenciamento do Usuário > Alteração						
Conta Microsoft > Gerenciamento do Usuário > Criação	_					
Conta Microsoft > Gerenciamento do Usuário > Exclusão						
Conta Microsoft > Gerenciamento do Usuário > Informação de Uso/Dúvida						
Conta Microsoft > Gerenciamento do Usuário > Reinicialização de senha						

Em seguida preencha, resumidamente, o problema a ser tratado no campo "Título":

Título *	
Informe um título/nome para sua solicitação. (máx. 50 caracteres)	

No campo "**Descrição**" digite o maior número de informações de modo que a interpretação fique compreensível ao atendente.

Descrição *											
Descreva sua s	olicitação	com o i	maior n	úmero	poss	ível d	e info	ormaçõ	es.		
Formatos -	B I	<u>A</u> -	A -	≣		₹	∍≣		P	$\langle \rangle$	23

Se for importante, anexe documentos para facilitar o entendimento do atendente:

Anexo					
Caso seja possível adicione algum arquivo que nos ajude a entender melhor sua solicitação.					
Podem ser imagem, PDF, planilha, documento, impressos, etc. Arraste e solte seu arquivo aqui ou clique no botão.					
Arquivo(s) (100 MB máx) i					
Arraste e solte seu arquivo aqui, ou					
Browse No files selected.					

Após preenchidos os campos obrigatórios (Item de catálogo de serviços, Título e Descrição) e Anexo (não obrigatório), clique em enviar para efetivar o registro do chamado.



Após clicar no botão "**Enviar**" será apresentado no canto inferior direito o número do referido chamado:



## Procedimento para Acompanhar um Chamado:

A partir dos contadores é possível identificar a quantidade de chamados, por status, vinculados ao usuário solicitante.



Para acompanhar o andamento do chamado basta clicar nos contadores (Processando, Solucionado e Fechado)

#### Adicionando um Acompanhamento ao chamado:

Esse é o recurso do SUPORTE INSS para troca de informações entre o usuário e o técnico. Para cada resposta ou informação a respeito do problema ou solicitação o usuário deverá incluir um novo "Acompanhamento".

Clique no botão "Acompanhamento" para inserir seu comentário:

Processando chamadc 0	Adicionar: D Ad	companhamento 🧳 Do	cumento Cancel my ticket
Chamado	llistéries de señes	-	Filtro de linha do tempo : 🔎 🖉 🗳 🗸
Estatisticas	Historico de ações	•	
Classes 5	() 22-01-2021 11:53	Instabilidade do Tea	Ticket# 2101220001 description
Cionar		Descrição	
10005	Celio Tomazoni i	Solicito verificar problema	de indisponibilidade do Teams

Insira o comentário e clique em "**Adicionar**" para que o registro apareça na tela do atendente:

Processando chamad	Adicionar : O Acompanhamento O Documento Cancel my ticket
Chamado	
Estatísticas	Novo item - Acompanhamento
Histórico	5 Formatos - B I A - A - Ξ Ξ Ξ Ξ Ξ - 2 Δ ↔ 🔀
Clonar	
Todos	
	Arquivo(s) (100 MB máx) i
	Anexar arquivo por arrastar e soltar ou copiar e colar no editorSelecionar
	Adicionar

necessário, é possível anexar novos documentos a partir desta tela. Basta clicar no botão "Documento" e anexar o mesmo.

Caso

# Solução

Quando o chamado é solucionado, a observação inserida pelo atendente aparecerá no formulário

A caixa de texto referente à solução é facilmente identificada pela cor azul.

# Aprovar ou Recusar a solução

Neste momento, com o chamado solucionado, o solicitante pode "**Aprovar a solução**", caso entenda que o problema foi resolvido ou "**Recusar a solução**", caso entenda que o problema ainda persiste.

Obs. Para ambas opções se faz necessário inserir um comentário.

Processando chamadc 2	Aprovação da solução	
Chamado		Digitar comentário aquí antes de solucionar ou recusar solução.
Estatísticas	Comentários	
Histórico 10	(Opcional quando aprovado)	
Clonar	Recusar a solução	
Todos	Necusar a solução	
	Histórico de ações :	
	22-01-2021 13:42	Conceicao Simoes Pires i Acesso ao Teams. Em atendimento. Helpdesk
	Luiz Eduardo Conceicao Simoes Pires <b>i</b>	
	(C) 22-01-2021 13:41 Luiz Eduardo Conceicao Simoes Pires i	Ticket# 2101220002 description Acesso ao Teams Descrição: Como funciona e como acesso o Teams.

# **Considerações Finais**

Em caso de dúvidas e/ou sugestões quanto à utilização do sistema **SUPORTE INSS**, favor clicar na opção **FALE CONOSCO** disponível no portal.