

Instituto Federal do Amazonas

CENTRAL DE SUPORTE TÉCNICO

MANUAL DE OPERAÇÕES



Junho de 2020

Sumário

1. INTRODUÇÃO	4
2. FLUXO DA CENTRAL DE ATENDIMENTO	4
3. SERVIÇOS	4
4. SLAS	7
5. BASE DE CONHECIMENTO	9
6. CLIENTE	13
6.1. Solicitação por e-Mail	13
6.2. Recebimento de Confirmação	14
6.3. Interação com o Atendente	15
6.4. Responder Questionário De Pesquisa De Satisfação	15
7. PROCEDIMENTOS DO COORDENADOR	17
7.1. Assumir a propriedade da demanda	18
7.2. Priorizar o Chamado	20
7.2.1. Definir Tipo, Serviço, SLA e Atendente	20
8. PROCEDIMENTOS DO ATENDENTE RESPONSÁVEL	21
8.1. Comunicar ao cliente que o chamado está sob sua responsabilidade	22
8.2. Analisar a requisição	23
8.3. Interagir com o cliente	23
8.4. Decidir quanto ao fechamento do chamado	23
8.5. Alimentar a base de conhecimento	23
9. COMO USAR A APRESENTAÇÃO VISUAL DO RESPONSÁVEL	24
9.1. Associando imagem ao e-mail Institucional	24
9.2. Orientações para uso de modelo pessoal de resposta	24

Índice de Figuras

Figura 1 Central de Atendimento IFAM	4
Figura 2 Tempo de horas de trabalho	7
Figura 3 Tela de login	9
Figura 4 Acesso ao menu FAQ.....	10
Figura 5 Acesso ao item novo do FAQ.....	10
Figura 6 Título do Incidente	10
Figura 7 Narrativa do cliente.....	11
Figura 8 Problema identificado pelo atendente	11
Figura 9 Identificação do problema pelo Atendente	12
Figura 10 Comentário do Atendente	13
Figura 11 Envio de email do cliente	14
Figura 12 Confirmação do Registro.....	15
Figura 13 Exemplo de interação.....	15
Figura 14 e-Mail com o link da pesquisa de satisfação	16
Figura 15 Formulário - Pesquisa de satisfação	17
Figura 16 Painel do atendente no OTRS.....	18
Figura 17 Designação de Propriedade	18
Figura 18 Formulário de Prioridade	19
Figura 19 Informação do Chamado.....	19
Figura 20 Formulário do Chamado.....	20
Figura 21 Formulário de Prioridade	20
Figura 22 Ícones do chamado	21
Figura 23 Formulário do atendente	22
Figura 24 Apresentação do atendente.....	23

1. INTRODUÇÃO

Este manual foi elaborado para auxiliar no treinamento aos atendentes e na implantação no novo Sistema de Atendimento OTRS em todas as 18 unidades do IFAM.

2. FLUXO DA CENTRAL DE ATENDIMENTO

Cada unidade terá um e-mail específico para atendimento. O Cliente enviará a solicitação para o e-mail correspondente a unidade. O Coordenador será o responsável pela identificação de ramal e setor bem como da classificação e designação do primeiro atendente responsável. Poderá ser associado mais atendentes para a resolução da solicitação. A interação com o cliente se dará estritamente por e-mail.

Ao final do atendimento, será enviado uma notificação ao cliente, que deverá dar um feedback em até 3 dias. Nesse período o chamado ficará com o estado de "Pendente+". Vencendo o prazo, o chamado será fechado com êxito.

Os questionamentos que forem feitos aos Clientes deverão ser respondidos em até 3 dias. A solicitação recebe estado de "pendente-", o que significa que, se o tempo de resposta expirar o chamado será encerrado sem êxito.

Caso a solicitação não seja resolvida no nível 1, seguirá para o nível 2 que procederá de forma análoga. Não havendo êxito, o chamado será movido para o nível 3.

Não havendo solução, a DGTI se reunirá com a PRODIN para deliberar sobre as possíveis tratativas.

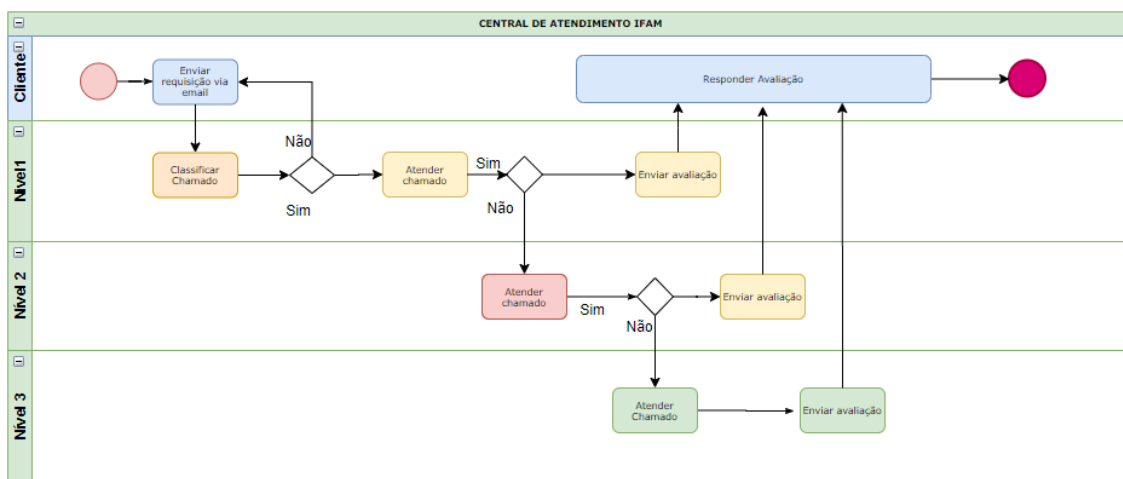


Figura 1 Central de Atendimento IFAM

3. SERVIÇOS

Os serviços atendidos pela Central de Atendimento são os seguintes:

Categoria	Serviço
Governança de TI	Elaborar DOD
	Elaborar Estudo Técnico Preliminar
	Elaborar Mapa de Risco
	Elaborar de Termo de Referência
Infraestrutura e Segurança	Indisponibilidade de internet
	Firewall principal
	Lentidão da internet
	SIG
	Portal ifam
	Indisponibilidade DNS
	Firewall celular
	Backup
	Indisponibilidade de rede cabeada (Reitoria)
	Indisponibilidade de rede wifi (Reitoria)
	Indisponibilidade de serviços
	Acesso remoto
	Restringir e liberar acessos de serviços
	Implantação de servidor
	Implantação de serviços
Sistemas de Informação	SIPAC_BugFix
	SIGRH_BugFix
	SIGPP_BugFix
	SIGAA_BugFix
	SISTEMAS_BugFix
	SIGADM-Gestor de Permissões
	SIPAC-Treinamento
	SIGRH-Treinamento
	SIGPP-Treinamento
	SIGAA-Treinamento
	SISTEMAS_Treinamento
	SIGRH-Acesso
	SIGAA-Acesso
	SIPAC-Acesso
	SIGPP-Acesso
	SISTEMAS_Acesso
	SIGADM_Configuração de Questionário
	SIPAC-Duvidas de Utilização
	SIGRH-Duvidas de Utilização
	SIGPP-Duvidas de Utilização
	SIGAA-Duvidas de Utilização
	SISTEMAS_Duvidas de Utilização
	SIGRH-Sugestões de Melhoria
	SIGPP-Sugestões de Melhoria
	SIGAA-Sugestões de Melhoria
	SIPAC-Sugestões de Melhoria
	Sincronização do GLPI

Soluções de TI	Servidor DNS
	Sincronização do E-mail
	Servidor de Impressão
	Instalação de Token
	Sincronização do AD
	Servidor de Arquivos
	Problema no Servidor Remoto
	Configuração de Scanner Processuais
	Lentidão na Internet
	Licença dos Softwares
	Serviço de Antivírus
	Compartilhamento de impressora
	Atualização de Antivírus
	Sincronização AZURE Office 365
	Atualização de Windows 10
	Formatação de computador
	Cadastro de e-mails setoriais
	Compartilhamento de pasta
	Movimentação de Usuários no AD
	Instalação de Programas
	Configuração de Scanner
	Troca de periféricos
	Permissão de Office 365
	Manutenção de computador com garantia
	Criar pasta compartilhada
	Instalação de Impressora
	Troca de computador para melhorar parque computacional
	Cadastro de e-mail no AD
	Configuração de GPO

4. SLAS

O SLA associa o serviço a um grupo de hora estabelecido no acordo, assim para efeitos de SLA a central funcionará em horário administrativo das 08:00 as 12:00 e de 14:00 as 18:00 totalizando 8 horas diárias por atendente, de modo que SLAs que ultrapassem 8h serão fracionados nos dias seguintes, Exemplo um SLA de 24h para fins de atendimento serão 3 dias de 8 horas. A Figura 2 demonstra a configuração do time que será usado para todo IFAM, na sequência são listados os SLAs e seus respectivos serviços.

TimeWorkingHours::Calendar1																								
Seg	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23
Ter	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23
Qua	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23
Qui	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23
Sex	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23
Sab	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23
Dom	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23

Figura 2 Tempo de horas de trabalho

SLA	Serviços
SLA 4 horas	Sincronização do GLPI
	Servidor DNS
	Sincronização do E-mail
	SIGRH-Sugestões de Melhoria
	SIGPP-Sugestões de Melhoria
	SIGAA-Sugestões de Melhoria
	SIPAC-Sugestões de Melhoria
	Indisponibilidade de internet
	Firewall principal
SLA 8 horas	Servidor de Impressão
	Instalação de Token
	Sincronização do AD
	Servidor de Arquivos
	Problema no Servidor Remoto
	Configuração de Scanner Processuais
	SIGADM-Gestor de Permissões
	SIGRH-Acesso
	SIGAA-Acesso
	SIPAC-Acesso
	SIGPP-Acesso
	SISTEMAS_Acesso
	SIPAC-Duvidas de Utilização
	SIGRH-Duvidas de Utilização
	SIGPP-Duvidas de Utilização
	SIGAA-Duvidas de Utilização

	SISTEMAS_Duvidas de Utilização
	Lentidão da internet
	SIG
	Portal ifam
	Indisponibilidade DNS
	Firewall celular
	Backup
	Indisponibilidade de rede cabeada (Reitoria)
	Indisponibilidade de rede wifi (Reitoria)
SLA 16 horas	Lentidão na Internet
	Licença dos Softwares
	Serviço de Antivírus
	Compartilhamento de impressora
	Atualização de Antivírus
	Sincronização AZURE Office 365
	Atualização de Windows 10
	Formatação de computador
	Cadastro de e-mails setoriais
	SIGADM_Configuração de Questionário
	Indisponibilidade de serviços
	Acesso remoto
	Restringir e liberar acessos de serviços
	Implantação de servidor
SLA 24 horas	Compartilhamento de pasta
	Movimentação de Usuários no AD
	Instalação de Programas
	Configuração de Scanner
	Troca de periféricos
	Permissão de Office 365
	Elaboração DOD
	Elaboração Mapa de Risco
	Implantação de serviços
SLA 32 horas	Manutenção de computador com garantia
	Criar pasta compartilhada
	Instalação de Impressora
SLA 40 horas	Troca de computador para melhorar parque computacional
	Cadastro de e-mail no AD
	Configuração de GPO
	SIPAC-Treinamento
	SIGRH-Treinamento
	SIGPP-Treinamento
	SIGAA-Treinamento
	SISTEMAS_Treinamento
SLA 56 horas	Elaboração Estudo Técnico Preliminar
	SIPAC_BugFix
	SIGRH_BugFix
	SIGPP_BugFix
	SIGAA_BugFix
	SISTEMAS_BugFix

5. BASE DE CONHECIMENTO

A base de conhecimento é um repositório que o atendente se utiliza para registrar incidentes recorrentes de modo a possibilitar a reutilização da resposta para outros usuários.

Para tanto o usuário atendente irá acessar o sistema usando o mesmo login e senha do domínio.



INSTITUTO FEDERAL
AMAZONAS

Login


Powered by OTRS™

Figura 3 Tela de login

Para acessar a Base o atendente deve acessar o menu FAQ localizado na barra de menu conforme Figura 3.

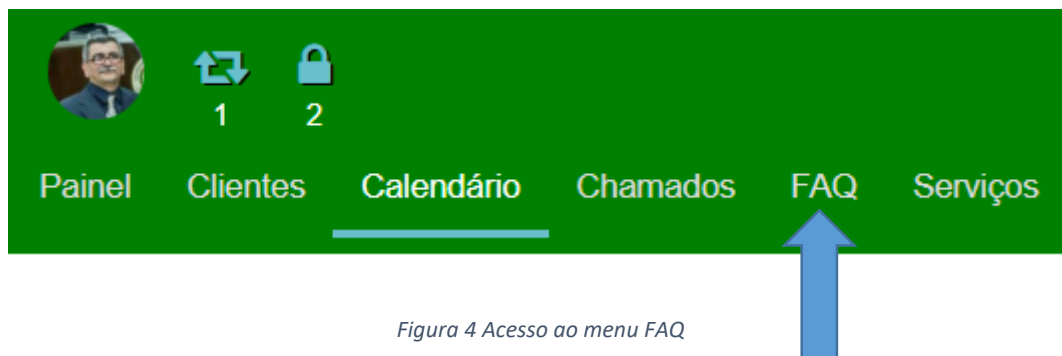


Figura 4 Acesso ao menu FAQ

Após clicar no menu o atendente deve clicar em “Nova” conforme Figura 4.

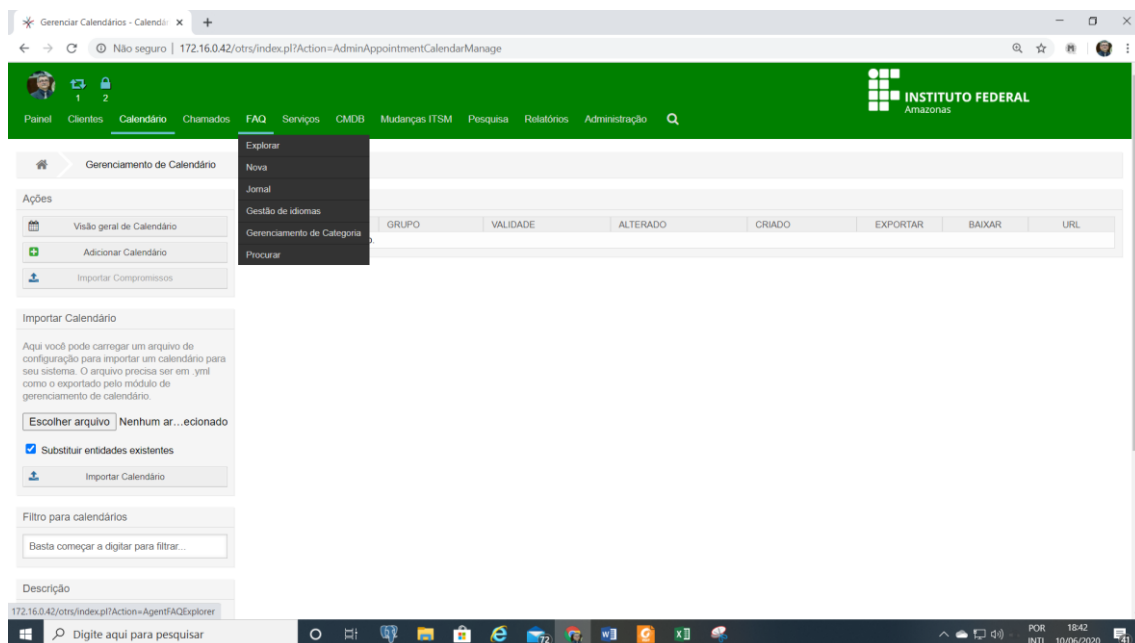


Figura 5 Acesso ao item novo do FAQ

O Incidente deve ter um título, uma categoria e é possível até anexar um tutorial para auxiliar na solução do Problema.

Adicionar Artigo de FAQ

Todos os campos marcados com um asterisco (*) são obrigatórios.

* Título:

Palavras-chave:

* Categoria:

Estado:

Validade:

Idioma:

Anexo:


 Clique para seleccionar os arquivos ou apenas arraste-os aqui.

Figura 6 Título do Incidente

A narrativa do cliente deve ser transcrita para o item sintoma do formulário de FAQ conforme Figura 6.

Sintoma:
(público)

B **I** **U** **S** | | | | | | |

Formata... ▾ | Fonte ▾ | Tam... ▾ | ▾ ▾ | Código-Fonte

Figura 7 Narrativa do cliente

Após a leitura do incidente feita pelo cliente o atendente deve descrever o problema no item problema do formulário FAQ conforme Figura 7.

Problema:
(público)

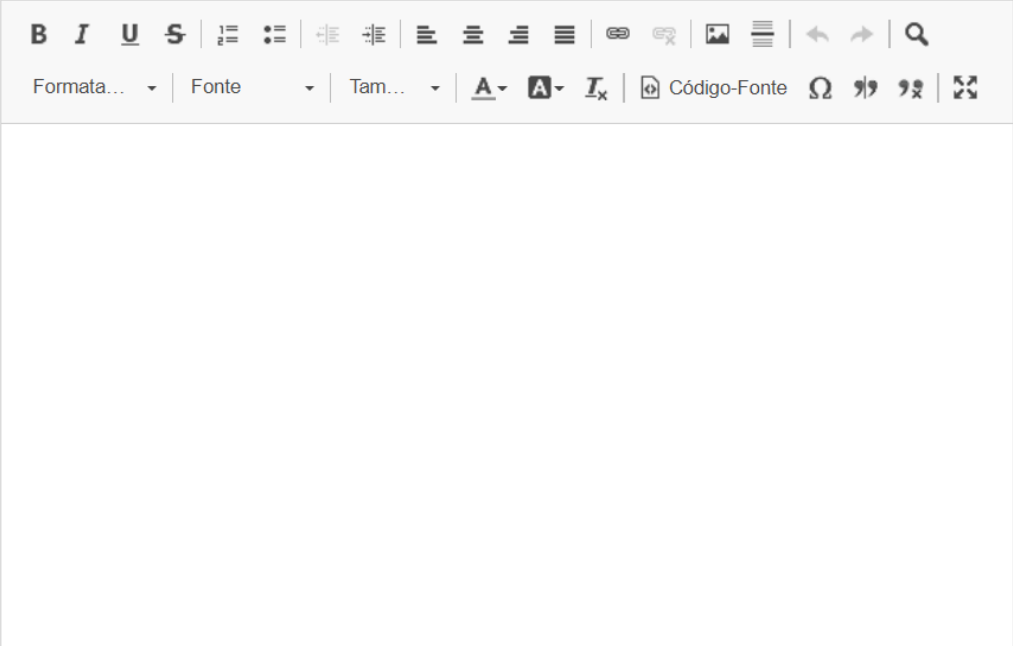
B **I** **U** **S** | | | | | | |

Formata... ▾ | Fonte ▾ | Tam... ▾ | ▾ ▾ | Código-Fonte

Figura 8 Problema identificado pelo atendente

Após identificar o problema o atendente deve registrar os procedimentos adotados que levaram a solução do problema no item solução do formulário FAQ conforme Figura 8.

Solução:
(público)



The image shows a rich text editor interface. At the top, there is a toolbar with various icons for text formatting (bold, italic, underline, strikethrough), list creation (bulleted, numbered), indentation, alignment, link, unlink, image insertion, table insertion, undo, redo, and search. Below the toolbar is a row of dropdown menus for 'Formata...', 'Fonte', and 'Tam...', followed by icons for text color, background color, and text style. To the right of these are links for 'Código-Fonte', 'Ω' (special characters), '“”' (quotes), and a full-screen icon. Below the toolbar is a large, empty text area for writing the solution.

Figura 9 Identificação do problema pelo Atendente

Caso o atendente desejar fazer algum comentário pode fazê-lo no item comentário do formulário FAQ conforme figura 9, ao final deve clicar em criar para finalizar o registro da FAQ que a partir desse momento poderá ser utilizada por qualquer atendente como resposta ao cliente agilizando assim o tempo de resposta da demanda.

Comentário:
(interno)

B **I** **U** **S** |
 [List Bullet] [List Numbered] [List Square] [List Circle] |
 [Link] [Image] [Table] [Code] |
 [Undo] [Redo] [Search]

Formata... |
 Fonte |
 Tam... |
 [Color] [Background Color] [Text Color] |
 Código-Fonte

☒ Criar
 ou
 [Cancelar](#)

Figura 10 Comentário do Atendente

6. CLIENTE

O Cliente é a razão pela qual realizamos todo esse esforço, pois o objetivo de qualquer central de atendimento é proporcionar a sua satisfação, seja com a certeza que seu chamado foi registrado ou com a interação do atendente que se preocupa em dar a atenção devida a sua necessidade.

6.1. Solicitação por e-Mail

A abertura do chamado deve ser feita exclusivamente pela ferramenta usual do cliente, seu e-mail, ele deverá enviar o e-mail para a fila de atendimento da unidade respectiva de sua lotação, não deverão ser enviados e-mails para a reitoria, caso seja necessário o atendente local tomará as providências no sentido de encaminhar a demanda.

Unidade	SIGLA	Email
Reitoria	REI	suporte.reitoria@ifam.edu.br
Campus Manaus Centro	CMC	suporte.cmc@ifam.edu.br
Campus Manaus Distrito Industrial	CMDI	suporte.cmdi@ifam.edu.br
Campus Manaus Zona Leste	CMZL	suporte.cmzl@ifam.edu.br
Campus Itacoatiara	CITA	suporte.cita@ifam.edu.br
Campus Presidente Figueiredo	CPRF	suporte.cprf@ifam.edu.br
Campus Avançado de Manacapuru	CMPU	suporte.cmpu@ifam.edu.br
Campus Avançado de Iranduba	CIR	suporte.cir@ifam.edu.br

Campus Coari	CCO	suporte.cco@ifam.edu.br
Campus São Gabriel da Cachoeira	CSGC	suporte.csgc@ifam.edu.br
Campus Tabatinga	CTAB	suporte.ctbt@ifam.edu.br
Campus Parintins	CPIN	suporte.cpin@ifam.edu.br
Campus Maués	CMA	suporte.cma@ifam.edu.br
Campus Lábrea	CLAB	suporte.clab@ifam.edu.br
Campus Humaitá	CHUM	suporte.chum@ifam.edu.br
Campus Tefé	CTEFE	suporte.ctefe@ifam.edu.br
Campus Eirunepé	CEIRU	suporte.ceiru@ifam.edu.br
Campus Boca do Acre	CBA	suporte.cba@ifam.edu.br

Identificada a unidade o cliente deverá acessar seu email, no exemplo a seguir um usuário da Reitoria envia um e-mail para o suporte.

Figura 11 Envio de email do cliente

6.2. Recebimento de Confirmação

Após enviar o email o cliente irá receber uma mensagem automática, comprovando que seu pedido foi registrado.

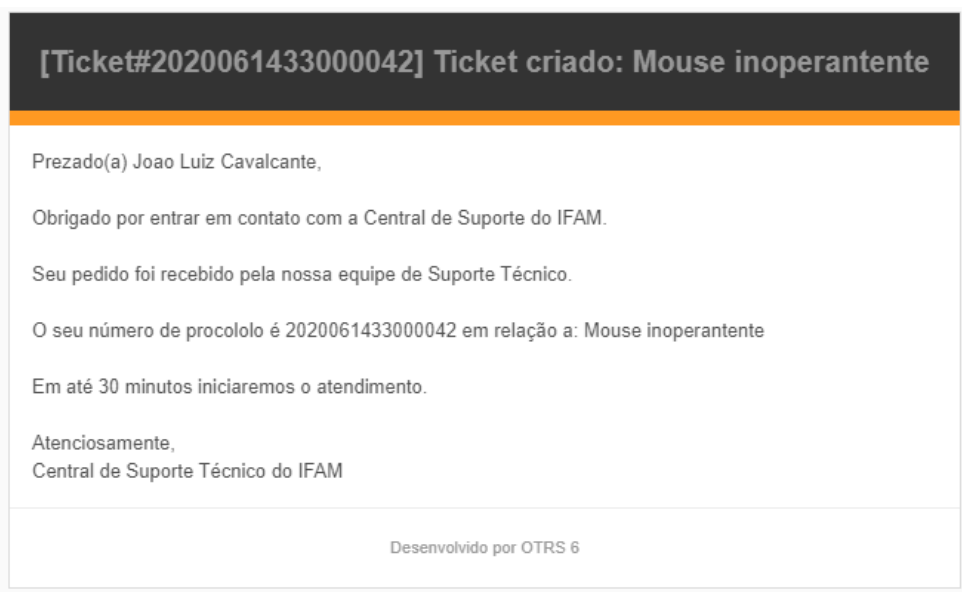


Figura 12 Confirmação do Registro

6.3. Interação com o Atendente

Interação nada mais é que a conversa, a comunicação do cliente com o atendente, ocorrerá de forma transparente, isso é, da mesma forma que responde a qualquer email, da mesma forma o fará quando receber e-mails do atendente



Figura 13 Exemplo de interação

6.4. Responder Questionário De Pesquisa De Satisfação

Após cada solicitação é importante responder a pesquisa de satisfação que é enviada sempre que um chamado é fechado

Ajude-nos com o seu feedback! ➤ Caixa de entrada x



suporte.reitoria@ifam.edu.br

para mim ▾

Estimado cliente,

Obrigado por usar nosso serviço. Ajude-nos a melhorar a nós e nossos serviços.

<http://172.16.0.42/otrs/public.pl?Action=PublicSurvey;PublicSurveyKey=f49aaaff214a7c71f1f928b80f0b3a061>

Obrigado pela ajuda!

Sua Central de Atendimento IFAM

Responder

Encaminhar

Figura 14 e-Mail com o link da pesquisa de satisfação

CENTRAL DE ATENDIMENTO IFAM

Pesquisa: Pesquisa de Satisfação

Chamado

Ticket#2020061433000042 — Mouse inoperante

Introdução

Pesquisa de Satisfação

Por favor, responda estas questões:

* Com qual nota você avalia esse atendimento?

- ☐ Ótimo
- ☐ Bom
- ☐ Regular
- ☐ Ruim

Deseja fazer algum comentário

B **I** **U** **S** | | | | | |

Formata... ▾ | Fonte ▾ | Tam... ▾ | ▾ ▾ | Código-Fonte

Finalizar

Figura 15 Formulário - Pesquisa de satisfação

7. PROCEDIMENTOS DO COORDENADOR

O Chefe do Departamento ou Coordenador devem ficar monitorando a fila de Nível 1 de sua unidade, assim que chegar um pedido ele deve atribuir a propriedade para si.

7.1. Assumir a propriedade da demanda

Passo 1 – Acesse seu painel e clique na demanda

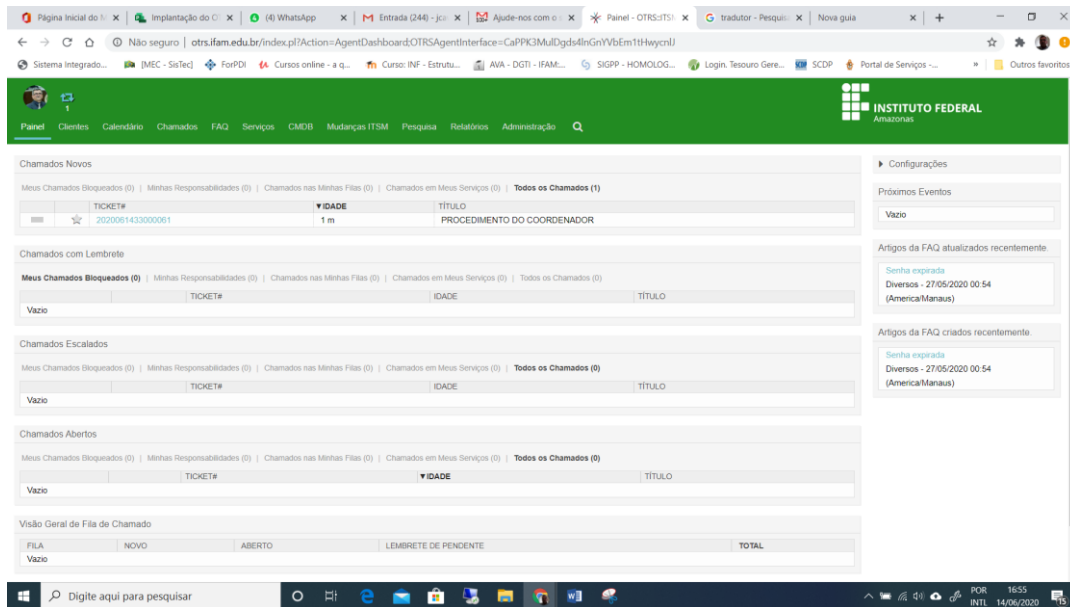


Figura 16 Painel do atendente no OTRS

Passo 2 Procure o menu Pessoas>Proprietário, por padrão Proprietário e atendente é o administrador do Sistema.

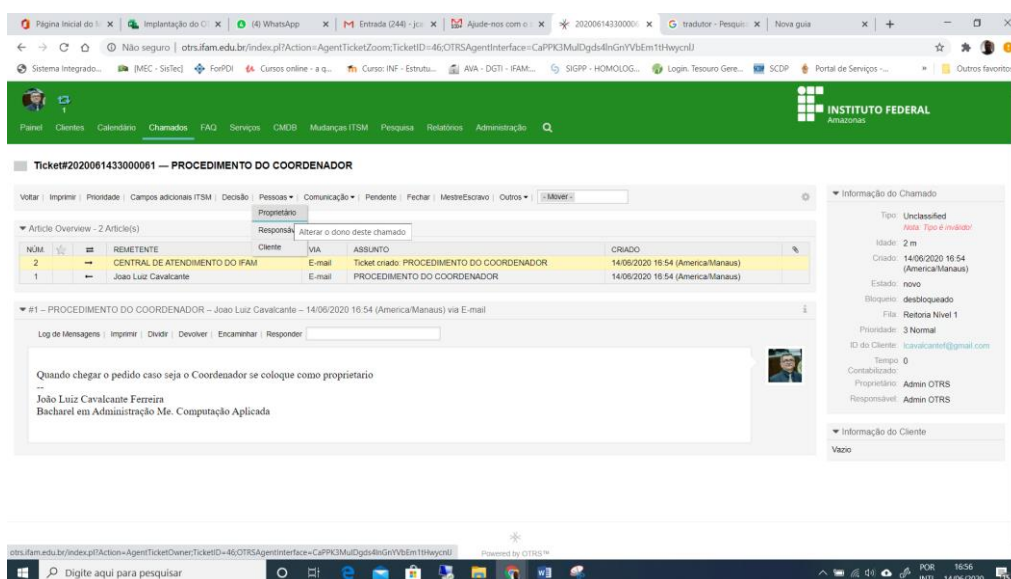


Figura 17 Designação de Propriedade

Passo 3 - Selecione seu nome e prossiga preenchendo o Formulário

Mudar proprietário de Ticket#2020061433000061 — PROCEDIMENTO DO COORDENADOR

Configurações de Chamado

Novo Proprietário:

- Caroline Tavares Picanco
- Janderson Silva de Souza
- João Luiz Cavalcante Ferreira**
- Joachim Alberto Leite da Silva Junior
- Julio Hatchwell de Almeida
- Kevin Seiji Maeda
- Luiza Vanessa Padilha
- Marcelo Rostas Alves
- Nathaniel José Furtado
- Raimundo Wagner Costa

Assunto:

Texto:

Anexos:

Ficar visível para o Cliente:

Unidades de tempo (unidades de trabalho):

Informação do Chamado

Tipo: Unclassified
Nota: Tipo é inválido!

Idade: 2 m

Criado: 14/06/2020 16:54 (America/Manaus)

Estado: novo

Bloqueio: desbloqueado

Fila: Reitoria Nível 1

Prioridade: 3 Normal

ID do Cliente: lcavalcantef@gmail.com

Tempo: 0

Contabilizado: 0

Proprietário: Admin OTRS

Responsável: Admin OTRS

Figura 18 Formulário de Prioridade

Agora o Chamado está sob sua propriedade

Informação do Chamado

Tipo: Unclassified
Nota: Tipo é inválido!

Idade: 12 m

Criado: 14/06/2020 16:54 (America/Manaus)

Estado: novo

Bloqueio: bloqueado

Fila: Reitoria Nível 1

Prioridade: 3 Normal

ID do Cliente: lcavalcantef@gmail.com

Tempo: 0

Contabilizado: 0

Proprietário: Joao Luiz Cavalcante Ferreira

Responsável: Admin OTRS

Figura 19 Informação do Chamado

7.2. Priorizar o Chamado

A etapa seguinte é identificar o chamado, realizando as definições descritas nos tópicos a seguir:

7.2.1. Definir Tipo, Serviço, SLA e Atendente

Procure o menu Prioridade

The screenshot displays the OTRS (Open Ticket Routing System) interface for managing tickets. The top navigation bar includes links for 'Painel', 'Clientes', 'Calendário', 'Chamados', 'FAQ', 'Serviços', 'CMDB', 'Mudanças ITSM', 'Pesquisa', 'Relatórios', and 'Administração'. The main content area shows a ticket titled 'Ticket#2020061433000061 — PROCEDIMENTO DO COORDENADOR'. Below the title, there is a table with columns for 'NÚM', 'REMETENTE', 'VIA', 'ASSUNTO', and 'CRIADO'. The table lists three articles related to the ticket. To the right of the table, there is a sidebar with 'Informação do Chamado' (Ticket Information) and 'Informação do Cliente' (Client Information). The 'Informação do Chamado' section includes details such as 'Tipo: Unclassified', 'Idade: 12 m', 'Criado: 14/06/2020 16:54 (America/Manaus)', 'Estado: novo', 'Bloqueio: bloqueado', 'Fila: Reitoria Nivel 1', 'Prioridade: 3 Normal', 'ID do Cliente: lcavalcante@gmail.com', 'Tempo: 0', 'Contabilizado: 0', 'Proprietário: Joao Luiz Cavalcante Ferreira', and 'Responsável: Admin OTRS'. The 'Informação do Cliente' section is currently empty.

Figura 20 Formulário do Chamado

Preencha o formulário com o tipo, serviço, SLA, Responsável, Ramal e Setor

The screenshot shows the 'Alterar Prioridade de Ticket# — Teste de prioridade' form. The form includes a header with the title and a note: 'Todos os campos marcados com um asterisco (*) são obrigatórios.' Below the header, there is a section titled 'Configurações de Chamado' (Ticket Settings). This section contains several fields for configuring the ticket: 'Tipo' (Type) set to 'Solicitação de Serviço', 'Serviço' (Service) set to 'Instalação de Programas', 'Estado de Incidente do Serviço' (Service Incident State) set to 'Operacional', 'Acordo de Nível de Serviço' (Service Level Agreement) set to 'SLA 24 horas - Reitoria', 'Novo Responsável' (New Responsible) set to 'Joao Luiz Cavalcante Ferreira', 'Próximo estado' (Next state) set to 'aberto', 'Data de Pendência' (Due Date) set to '15/06/2020 18:00', 'Impacto' (Impact) set to '3 Normal', 'Prioridade' (Priority) set to '2 Baixo', 'Ramal' (Extension) set to 'xxxxx', and 'Setor' (Department) set to 'REITORIA'. At the bottom of the form, there is a button labeled 'Adicionar Artigo' (Add Article). Below the form, there are two buttons: 'Enviar' (Send) and 'Salvar como novo rascunho' (Save as new draft).

Figura 21 Formulário de Prioridade

8. PROCEDIMENTOS DO ATENDENTE RESPONSÁVEL

O Atendente verá as demandas designadas a ele pelo proprietário, acessando o menu painel

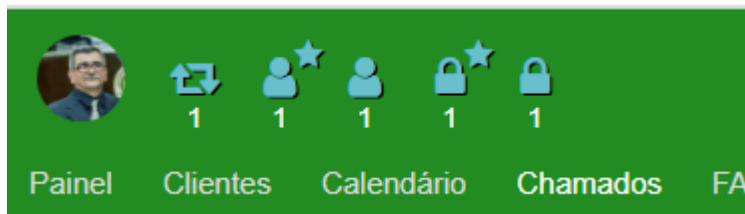


Figura 22 Ícones do chamado

O ícone do boneco indica que existem demandas para você, aparecendo a estrela indica que houve uma interação ou que existe um chamado novo, o cadeado fechado indica que ele está bloqueado para você, indicando aos demais atendentes que não precisam se preocupar com ele.

Estados do chamado:

- **Novo** Os chamados recém criados ficam neste estado até que haja uma primeira interação do atendente com o mesmo.
- **Aberto** Após a primeira interação, o chamado fica com estado “aberto”, que significa que o mesmo está em atendimento.
- **Agrupado** (merged) Este é o estado de chamados que foram agrupados com outros chamados.
- **Fechado com solução de contorno** O atendente do Service Desk deve escolher este estado quando souber que o chamado foi encerrado com uma solução não definitiva, ou seja, não resolvemos a raiz do problema. Este estado também é conhecido como Solução Paliativa.
- **Fechado com êxito** Este é o estado final de tickets que foram resolvidos com êxito. Dependendo da configuração, você pode ou não ser capaz de reabrir tickets fechado.
- **Fechado sem êxito** Este é o estado final de tickets que não foram resolvidos com êxito. Dependendo da configuração, você pode ou não ser capaz de reabrir tickets fechado.
- **Lembrete de pendente** Quando o tempo determinado no campo “Data de Pendência” for atingido, o dono do chamado receberá um e-mail de lembrete sobre o mesmo. Lembrete de chamados só serão enviados durante o horário comercial, e são repetidamente enviados a cada 24 horas até que o estado do chamado seja alterada pelo agente.
- **Pendente auto fechamento** - Tickets neste status serão definidos como “Fechado sem êxito” se o tempo de espera determinado em “Data de Pendência” for atingido. Tempo gasto pelo bilhete neste estado continua a contar para fins de escalonamento.
- **Pendente auto fechamento +** tickets neste status serão definidos como “Fechado com êxito” se o tempo de espera determinado em “Data de Pendência” for atingido.

Tempo gasto pelo bilhete neste estado continua a contar para fins de escalonamento.

8.1. Comunicar ao cliente que o chamado está sob sua responsabilidade

Assim que assumir o chamado o atendente deve disparar uma mensagem de apresentação para o cliente ficar ciente de que sua solicitação está sendo tratada, se tiver dúvidas aproveite para consultar o cliente, do contrário apenas deixe claro que está sob seus cuidados.

Use o recurso resposta do atendente

Ticket#2020061433000079 - Teste de prioridade

Volta | Imprimir | Prioridade | Campos adicionais ITSM | Decisão | Pessoas | Comunicação | Pendente | Fechar | MestreEscravo | Outros | > Mover

NÚM.	REMETENTE	VIA	ASSUNTO	CRIADO
3	Joao Luiz Cavalcante Ferreira	OTRS	teste	14/06/2020 18:00 (America/Manaus)
2	CENTRAL DE ATENDIMENTO DO IFAM	E-mail	Ticket criado: Teste de prioridade	14/06/2020 17:59 (America/Manaus)
1	Joao Luiz Cavalcante Ferreira	E-mail	Teste de prioridade	14/06/2020 17:59 (America/Manaus)

#1 - Teste de prioridade - Joao Luiz Cavalcante Ferreira - 14/06/2020 17:59 (America/Manaus)

Resposta do Atendente

Desmarcar | Log de Mensagens | Imprimir | Dividir | Devolver | Encaminhar | Responder

Para proteger sua privacidade, o conteúdo remoto foi desabilitado. [Carregar conteúdo bloqueado.](#)

Teste de prioridade

Bacharel em Administração-Me. Joao Luiz Cavalcante Ferreira
Diretor de Gestão e Tecnologia da Informação
Portaria nº 602 de 27/03/2019
SLAPE 1962861
Rua Ferreira Penna, 1105, Centro
CEP 69021-010 - 35anos-AM Fone: 3306-0033 0066

Informação do Chamado

Tipo: Solicitação de Serviço
Idade: 27 m
Criado: 14/06/2020 17:59 (America/Manaus)
Estado: aberto
Bloqueio: bloqueado
Fila: Reitoria Nível 1
Serviço: Soluções de TI: Instalação de Programas
Estado de Incidente do Serviço: Operacional
Acordo de Nível: SLA 24 horas - Reitoria de Serviço
Prazo de Serviço: 10 h 3 m
Resposta Inicial: 15/06/2020 04:30 (America/Manaus)
Prazo de Solução: 1 d 20 h 33 m
16/06/2020 15:00 (America/Manaus)
Críticidade: 2 Baixo
Impacto: 3 Normal
Prioridade: 2 Baixo
ID do Cliente: 01REIT
Tempo: 0
Contabilizado: Joao Luiz Cavalcante
Proprietário: POR 1833
INTL 14/06/2020

Figura 23 Formulário do atendente

9. COMO USAR A APRESENTAÇÃO VISUAL DO RESPONSÁVEL

9.1. Associando imagem ao e-mail Institucional

<https://www.tutoriart.com.br/avatar-padrao-em-comentarios-como-criar-uma-conta-gravatar/>

9.2. Orientações para uso de modelo pessoal de resposta

Caso queira usar um modelo com foto, envie o link de seu gravatar para o administrador que será providenciado.