

# Procedimentos para utilização da ferramenta de Suporte ao Cliente

NETSERVICE

**CEBI Informática** 



#### Índice:

ACESSANDO A FERRAMENTA DE SUPORTE	2
ENTRANDO NO SISTEMA	3
CONFIGURANDO "MEU USUÁRIO"	4
VERIFICANDO PRODUTOS CONTRATADOS (Administradores)	5
VERIFICANDO USUÁRIOS CADASTRADOS E CONFERINDO PERMISSÕES (Administradores)	6
ATRIBUIR SISTEMAS AOS USUÁRIOS (Administradores)	9
CONSULTANDO CHAMADOS	10
TELA DO CHAMADO	12
RESPONDENDO OS CHAMADOS	13
ABRINDO CHAMADOS	15
CHAMADOS DE ERRO	17
GRAVIDADES NOS CHAMADOS	18
PROBLEMAS COMUNS ENVOLVENDO CHAMADOS:	19



## ACESSANDO A FERRAMENTA DE SUPORTE

A ferramenta de suporte aos clientes da CEBI Informática fica disponível pela internet e pode ser acessada tanto pelo administrador do sistema como pelo usuário. O endereço para acesso a ferramenta de suporte é <u>http://suporte.cebinet.com.br</u>.

NetService > Empres ×  NetSe	ervice > Empre: × G CEBI - Suporte ao Cli × 📃 🖬 🗮 💭
← → C f  Suporte.cebinet.c	om.br
III Apps G NetService > Pa G Tea	mViewer M G CEBI - Suporte Acesso Cebi FTP Administração & Bem Vindo à Ce PONTOWEB CEBI • Ticket Restaura • Other bookmarks
Últimas I	Noticias
jul/15 16	TCE-SP - Comunicado SDG nº 24/2015 Postado há 4 meses atrás   0 Comentário(s)
	Vence neste próximo 21 de julho o prazo para o preenchimento dos questionários sobre a composição dos quadros de pessoal e sobre as frotas de veículos próprios e locados.
	O preenchimento refere-se aos dados finais do ano de 2014. O comunicado referente à obrigação encontra-se disponível neste link.
	O comunicado oficial (em pdf) encontra-se disponível neste link.
	Atenciosamente,
	Equipe SAC- CEBI Informática
jul/15 07	CEBI convida para o encontro AUDESP. Postado há 4 meses atrás   0 Comentário(s)
	Encontro:
	IMPORTÂNCIA, ANÁLISES E REFLEXOS DA PRESTAÇÃO DE CONTAS ELETRÔNICA AO SISTEMA AUD <mark>E</mark> SP.
	Conteúdo: • Reestruturação e Informatização do Tribunal de



#### ENTRANDO NO SISTEMA

A partir da tela inicial, clique sobre o link "**Entrar**". A ferramenta apresentará a janela de "**Login**".

Informe sua identificação e senha para acesso. Em seguida, clique sobre o botão "Entrar".

🖉 🗅 NetService > Empres 🗙 🕻 🗅 NetServ	vice > Empres × 🖲 CEBI - Suport	te ao Cli 🗙 📃 👘		Primeiro	usuar
← → C 🟦 🗋 suporte.cebinet.co	m.br/Default.php				F ☆ 🔂 🎈 🔳
III Apps G NetService > Pá 🕤 Team	Viewer M G CEBI - Suporte	🗅 Acesso Cebi FTP 📋 Administração	🕼 Bem Vindo à Ce	🗅 PONTOWEB CEBI   👲 Ticket Restaura	» 🗀 Other bookmarks
	http:/	mailto Home   Entrer			
Últimas No	otícias				
ja(/35 16	TCE-SP - Comunicado. Postado hã 4 meses atrás   0 C Vence neste próximo 21 di pessoal e sobre as frotas di O preenchimento refere-s disponível neste link. O comunicado oficial (em p Atenciosamente, Equipe SAC- CEBI Informa CEBI convida para o Ce Postado há 4 meses atrás   0 Co	SDG nº 24/2015 Autenticação Para acessar os dados deste site, você pre usuário registrado. Se você possui um non esenha, digite seus dados abaixo e clique entrar. Usuário cebi_admin Senha cebi_admin Esqueceu a senha ? Fecontro AUDESP. mentário(s)	cisa ser um ne de usuário no botão har Entrar	ore a composição dos quadros de erente à obrigação encontra-se	
	AUD	<b>OSP</b>		СЕВІ	
	Encon IMPC DE CO Conte	utro: DRTÂNCIA, ANÁLISES E REFI ONTAS ELETRÔNICA AO SISTE údo: estruturação e Informatização do Tribunal de	LEXOS DA PRE EMA AUDESP.	STAÇÃO	

**Importante**: A CEBI Informática será responsável pela criação da primeira chave de acesso a ferramenta de suporte. A primeira chave de acesso será informada apenas ao administrador responsável pelo(s) sistema(s).

A criação de futuras chaves de acesso para os demais usuários ficará sob responsabilidade do administrador do(s) sistema(s).

**Dica**: É recomendável que o administrador e usuários alterem as respectivas senhas com alguma frequência.



## CONFIGURANDO "MEU USUÁRIO"

Após informar sua chave de acesso e entrar na ferramenta de suporte, clique sobre o link "**Minha Conta**" e verifique seus dados.

Preencha os campos disponíveis com as informações cadastrais faltantes e corrija os dados incorretos. Aproveite a oportunidade e altere seu login e a sua senha.

☐ NetService > Empres ×	NetService > Empres ×	) CEBI - Suporte ao Cli >			Primeiro usuár
← → C f Suporte.c	cebinet.com.br/MinhaConta.p	hp			F 😭 🚺 🎈 😑
III Apps G NetService > Pá	. 🔄 TeamViewer M G CE	BI - Suporte 🗋 Aces	so Cebi FTP 📑 Administração		aura » 🗀 Other bookmarks
	ebiliter ht	tp:// ma	ilto	Cliente : CEBI - Centro Eletrônico Bancário In CNFJ : 59-302.211/0001-63 Pérfil : Administrador Usuário : Administrador	dustrial
М	linha Conta				
· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	Nome completo (*)	Administrador			
۲	Telefone (*)	123			
F	Ramal				
	Departamento	ashi@ashinat.com.hr			
	Perfil de acesso	Administrador			
	Login (*)	cebi_admin			
	Senha (*)				
(*	*) Campos obrigatórios			🔞 Regras de privilégi	,
·	Produtos autorizados			· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	
	195 - Atendimento ao ci	dadão			
	<ul> <li>Administração de Compl</li> <li>Administração de Compl</li> </ul>	atos			
	Administração de Custos	5			
	Administração de Materi	ais			
	Atendimento Geral				
	Ativo Imobilizado				
	Contabilidade				
	Geoprocessamento				
	Gerador de Relatórios				
	Leitura e Coletor (Hardw	vare)			

Importante: Não se esqueça de guardar sua nova senha para uso futuro.



#### VERIFICANDO PRODUTOS CONTRATADOS (ADMINISTRADORES)

A partir da tela inicial da ferramenta de suporte, clique sobre o link "**Produtos**". Será aberta uma página com os produtos disponibilizados no seu contrato. Caso haja dúvidas, entre em contato com o SAC da CEBI Informática.





#### VERIFICANDO USUÁRIOS CADASTRADOS E CONFERINDO PERMISSÕES (ADMINISTRADORES)

A partir da tela inicial da ferramenta de suporte, clique sobre o link "Usuários". Aparecerá na tela a relação de todos os contatos e usuários cadastrados. Algumas providências precisam ser tomadas:



- 1. A lista de contatos é compartilhada entre o cliente e a CEBI Informática, portanto, assegure-se que todas as pessoas que a CEBI Informática precisa entrar em contato estejam cadastradas e com seus dados preenchidos corretamente e atualizados.
- 2. A ferramenta de suporte identifica a permissão de seus a usuários por ícones coloridos. Verifique abaixo esta a significação das cores dos ícones:

Administrador do(s) sistema(s) (Azul Escuro): o atributo de administrador é definido pela CEBI Informática. O administrador tem permissão para abrir chamados de todas as gravidades, para todos os sistemas contratados. Apenas o administrador pode abrir chamados do tipo "Solicitar Implementação" (chamado de tipo especial que agrega funcionalidades aos sistemas da CEBI Informática e que não estavam previstos em contrato).

**Importante**: A ferramenta de suporte permitido apenas um administrador cadastrado por cliente. Caso precise alterar o administrador, entre em contato com o SAC da CEBI Informática.

- Usuário Avançado (Azul Claro): o atributo de "Usuário Avançado" é concedido pelo Administrador. O Usuário Avançado tem permissão para abrir chamados de todas as gravidades, para todos os sistemas excetuando os



chamados do tipo "**Solicitar Implementação**" (atribuição apenas do administrador). Será permitido o cadastro de até dois Usuários Avançados por cliente.

Lusuário Normal (Cinza): o atributo de "Usuário normal" do site de suporte é concedido pelo Administrador. O "Usuário Normal" tem permissão para abrir chamados de um ou mais sistemas, podem visualizar (mas não interferir) em chamados de um ou mais sistemas com todas as gravidades, exceto Solicitar Implementação (que é atribuição do perfil Administrador). Pode apenas haver um Usuário Normal responsável pela abertura de chamado técnico de um sistema em particular (uma vez que os sistemas são integrados, soluções e pedidos que partem de diversas fontes diferentes podem ser concorrentes entre si prejudicando o trabalho).

**Contato** (sem ícone): A ausência de ícones indica que a pessoa é apenas um contato, e este cadastro é importante uma vez que é compartilhado com a CEBI Informática. Solicitamos a gentileza de verificar as duplicidades e inativar os contatos que não estão mais trabalhando.

**Importante**: Como o sistema guarda histórico dos chamados solicitados e atendidos, solicitamos aos Administradores que nunca editem os cadastros para transferi-lo de proprietário (parcial ou totalmente). Isso pode causar um prejuízo irreparável para os dados armazenados no sistema.

3. Para conceder permissão a um usuário particular, basta clicar no link correspondente ao nome da pessoa (ou criar um novo contato no botão correspondente):

Net	Service > Chamados > 🗙	🗅 NetService > Empresas	> × 🔿 🗅 CEBI - Suporte a	o Cliente 🗙 📃				Daniel
$\leftarrow \rightarrow$	C 🕯 🗋 suporte.	.cebinet.com.br/Usuar	io.php?ContatoID=12	79				
Apps	G NetService > Página	😋 TeamViewer Manag	G CEBI - Suporte ao Cl	🗋 Acesso Cebi FTP	🗋 Administração Cebi	💪 Bem Vindo à CebiN	PONTOWEB CEBI	👲 Ticket Restaurante
		ebiner	http.//	mailto	LUC,	Perfil : Admin Usuário : <u>Admin</u>	iistrador iistrador	
			Hon	ne   Chamados   Us	uários   Produtos   Minl	ha Conta   Sair		
	D	Cadastre pessoar     Cadastre pessoar     Procure sempre (     Somente inative     Se um usuário (a     Não altere o cad     novo contato.	s, não departamentos. cadastrar o máximo de usuários que não perte titvo) não precisa ter a astro de um contato po io	informações disp nçam mais à emp cesso, limpe o cai r outro, pois vinci	oniveis a respeito de resa. mpo de login e senha. Jlado a um usuário ex	um contato. istem chamados e ater	ndimentos. Prefira	criar um
		Nome completo	Antonio Corrado	Martin				
		Telefone	(11) 2196-8800	R:123				
	F	Ramal	123					
	· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	Departamento	Diretoria					
	E	Email	acm@cebinet.c	om.br				
		Perfil de acesso	Contato	•				
		Login *						
	· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	Senha *						
		Inativo						
	*	Necessários soment	e se for acessar o sit	e de suporte.				

Manual para Suporte Técnico (1.0v)



Escolha o perfil de acesso adequado (conforme instrução acima), cadastre um usuário (login) e uma senha provisória para que esta pessoa possa fazer seu primeiro acesso e editar sua senha.

Não se esqueça de clicar no botão "**Atualizar**" (abaixo, na mesma tela) para armazenar as informações adequadas. O sistema informará automaticamente caso exista algum problema no cadastro.

Muito cuidado com o e-mail, já que todas as informações acerca do chamado e notícias publicadas pela CEBI Informática são enviadas para o e-mail cadastrado no site.



### ATRIBUIR SISTEMAS AOS USUÁRIOS (ADMINISTRADORES)

Após definir o usuário, é preciso dizer qual (ou quais) sistemas este usuário pode ver/abrir chamados técnicos.

O acesso aos chamados de determinado sistema possui três situações (status):

Cinza: Indica que o usuário não pode ver os chamados e não pode abrir chamados novos daquele sistema.

Laranja: Indica que o usuário pode apenas ver os chamados daquele sistema, mas não pode interferir em nenhum dos chamados já abertos.

Verde: Indica que o usuário pode ver e abrir chamados novos daquele sistema.

Você pode atribuir mais de um sistema de responsabilidade de um único usuário, mas não pode atribuir mais de um responsável para o mesmo sistema.

Para mudar a atribuição do usuário, basta clicar no link correspondente ao nome do sistema desejado. Clique sobre o botão gravar para efetivar as mudanças realizadas no cadastro.





### CONSULTANDO CHAMADOS

A partir da tela inicial da ferramenta de suporte, clique sobre o link "**Chamados**" para consultar os chamados pendentes e encerrados.

A ferramenta apresenta a relação de chamados organizados do mais recente (em cima) para o mais antigo (embaixo).

Para ver o chamado basta clicar sobre o seu numero de identificação na relação mostrada.



A tela de chamados apresentará o número do chamado, data e hora da sua criação, a situação atual do chamado (que pode mudar), o produto relacionado e, abaixo dessas informações o assunto do chamado da forma que foi digitado pelo solicitante.

Para ver os chamados encerrados basta clicar na guia correspondente. Você também pode pesquisar chamados através do link "**Pesquisar**".



Ph NatSanica > Chamadar > Y Ph NatSanica > Empresar > Y Phan	porte cobinet com br/Pc X				Daniel	_		×
$\leftarrow \rightarrow C \Leftrightarrow$ suporte cebinet com br/Pesquisar pho					(and a set of the set	~		• =
Apps G NetService > Página TeamViewer Manag G CEBI - Su	oorte ao Cl 🕒 Acesso Cebi FTP	Administração Cebi	🔓 Bem Vindo à CebiN		Ticket Restaurante	»	Outros	favoritos
			_	ter	ça-feira, 24 de novembro de 2015	/////		
cebinet htt	D:// mailto	(a)	Cliente : C CNPJ : 5 Perfil : A Usuário : <u>A</u>	EBI - Centro Eletrôn 9.302.711/0001-63 dministrador <u>dministrador</u>	ico Bancário Industrial			
	Home   Chamados   U	Jsuários   Produtos   Mi	nha Conta   Sair					
		Pesquisa						
	Nro. Chamado							
	Data de Criação	até						
	Data de Encerramento	até						
	Produto	- Não informado -	۲					
	Situação	- Não informado -	•					
		Pe	squisar Cancelar					
CEBI - PROVEDOR I	NTERNET - 55 (11) 2196 84	800 - © Copyright 20	10 Cebinet - Todos	os direitos reservad	los			

A pesquisa pode ser feita pelo número, período para data de criação e encerramento, ou por produto ou situação do chamado.



## **TELA DO CHAMADO**

A partir da tela inicial da ferramenta de suporte, clique sobre o link "**Chamados**" para consultar os chamados pendentes e encerrados.

Ao clicar em um chamado, serão disponibilizadas todas as informações correspondentes ao chamado.

tService > Chamados > 🗙 🔪 [	NetService > Empresas > 🗙 🖄 Cl	EBI - Suporte ao Cliente 🗙 🔪			DER	iel	-	٥		×
C 🖬 🗋 suporte.ce	binet.com.br/Chamado.php?C	hamadoID=79300					☆	E	•	Ξ
G NetService > Página	😋 TeamViewer Manag 🕒 CEBI - Su	iporte ao Cl 📋 Acesso Cebi FTP 🛛	🖞 Administração Cebi 🧯 Bem Vindo à CebiN	PONTOWEB CEBI	🜻 Ticket Restaurante	>>		Outro	s favoi	ritos
De	talhes do Chamado			📑 No	ovo Chamado					
Nú	imero	#79300								
Cri	iação	19/11/2015 11:43								8
Pro	oduto	Site de Suporte								2
Gr	avidade	Dúvida / Questionamente								8
Co	ntato	Guilherme Sonego Ne (11) 2196-8800 R:881 (20) gsonego@cebinet.com	to (Análise) 9 (Ramal: 8819) n.br							
Sit	tuação	Aguardando Resposta								2
De	scrição	teste de chamado de duv	rida							
Ob	servação									2
En	cerramento									
So	lução									
Ve	rsão liberada									
An	exos	- Não há anexos -		Bod Mod	ificar Anexos					2
His	tórico do Chamado									
	Data	Usuário	Observação							
2	19/11/2015 11:43	Cliente On-line	** Encaminhamento automático (Suporte	) **						

A tela também apresentará um histórico do chamado com as informações pertinentes à sua execução. Os históricos são acompanhados do nome do Técnico responsável naquele momento pelo chamado.

O chamado possui diversas situações, que indicam o status de seu atendimento na CEBI Informática.

Algumas situações são importantes, pois dependem de ação do Usuário responsável pelo chamado:

🏴 - Aguardando informações do cliente

🏴 - Correção já enviada / Atendimento Finalizado

Nestas situações, você precisará responder à CEBI Informática para dar continuidade ou atender o chamado.



### **RESPONDENDO OS CHAMADOS**

A qualquer momento o responsável pelo chamado pode colocar comentário no chamado, ou então responde-lo (caso esteja numa das situações de resposta) ou até mesmo encerrálo se julgar conveniente. Isso é feito através do campo correspondente:

NetService > Chamados > ×	( 🗋 Ne	etService > Empresa	s > ×	Suporte ao Cliente 🗙 🔪					Daniel	-	ø ×
← → C 👘 🗋 suport	te.cebin	et.com.br/Chan	nado.php?Cham	nadoID=79378						52	🔁 🎈 🗉
Apps G NetService > Página	🔁 T	eamViewer Manag	G CEBI - Suport	e ao Cl 📄 Acesso Cebi FTP	🗋 Administração Cebi	🕼 Bem Vindo à CebiN	PONTOWEB CEBI	🖢 Ticket Restaura	nte :	» 🗀 (	Outros favorito
	Observ	vação									
	Encerr	amento									
	Soluçã	io									
	Versão	o liberada									
	Anexo	s	<ul> <li>Não há anexos</li> </ul>	-			🔂 <u>Mo</u>	dificar Anexos			
	Históri	ico do Chama	do								
		Data		Usuário		Observação					
	8	24/11/2015 14	4:36	Daniel Alsleben Jobstrai	bizer	Aguardando inform	ações (teste)				
	Atualiz Ação d - Não - Não Retorr Encen	tar o Chamado desejada (*) informada - ▼ informada - ar o chamado rar o chamado	D					A			
	(*) Ca	mpos obrigatóri	os					Atualizar			
		CEBI - PR	ROVEDOR INTER	RNET - 55 (11) 2196 884	00 - © Copyright 201	0 Cebinet - Todos os	direitos reservad	05			

A cada atualização que você fizer no chamado, o técnico da CEBI Informática responsável pelo chamado receberá um aviso.

**Importante:** É importante que os chamados com situação "**Correção já enviada / Atendimento Finalizado**" sejam verificados e encerrados após atendimento, ou retornados no caso de algum problema.

**Importante**: Os chamados se encerram num prazo de 15 dias úteis se não houver a resposta do responsável do chamado. Fique atento para responder os seus atendimentos a tempo!



Anexar arquivos Chamado: 79378							
Para anexar um novo arquivo ao chamado, preencha os campos abaixo.							
Escolha um arquivo para anexar (Tam. máximo: 2 Megabytes)							
Escolher arquivo Nenhum arquivo selecionado							
Adicione o arquivo à lista							
Para carregar o arquivo escolhido acima, clique no botão Anexar							
Anexos do chamado atual							
Remover							
🛜 Voltar à página do chamado.							

**Dica:** Você também pode anexar arquivos utilizando o link "**Modificar Anexos**" do chamado (O tamanho máximo permitido para anexos é de 2 Megabytes - 2Mb).



#### **ABRINDO CHAMADOS**

Ao clicar no link "**Novo Chamado**", em qualquer das telas de chamado, você será encaminhado para uma tela para indicar o tipo de chamado que deseja abrir:



Importante: Lembre-se que apenas o Administrador pode Solicitar Implementação!

Após escolher o tipo de chamado, você será redirecionado para a tela correspondente. No caso de Solicitar Implementação e Dúvidas, as seguintes tela serão apresentadas:

Em qual produto deseja	a melhoria ?	
- Não informado	T	
Descreva no campo ab	aixo a funcionalidade desejada.	
Descreva no campo ab layout desejado.	aixo as regras de negócio desejadas para esta nova so	vicitação. Caso a nova solicitação seja um relatório, informe o
Descreva no campo ab layout desejado.	aixo as regras de negócio desejadas para esta nova sc	// licitação. Caso a nova solicitação seja um relatório, informe o



Registrar Dúvida	Não é dúvida ? <u>Clique aqui</u>
Para registrar uma dúvida ou questionamento, preencha os campos abaixo.	
Em qual produto você tem dúvida ?	
T	
Descreva detalhamente no campo abaixo a sua dúvida ou questionamento.	
	ě
🖉 Nota: Se desejar incluir arquivos, favor anexá-los após a inclusão deste chamado, utilizando a tela Detall	<u>es do Chamado</u> .
Inserir Cancelar	

Basta preencher as informações e clicar no botão "Inserir" para abrir o chamado.

**Importante**: Procure preencher o máximo de informações possíveis. Quando for descrever o seu chamado, aconselhamos a preencher da seguinte forma:

**Solicitar Implementação**: Além de descrever o recurso desejado, procure contextualizar a sua solicitação e informe também o que espera como resultado do chamado após pronto, de forma a ajudar no desenvolvimento desta solução. Todo chamado de Implementação passa por avaliação técnica e comercial, portanto procure ser o mais detalhista possível em seu pedido.

**Dúvida**: Procure ser específico na sua dúvida. Caso se refira a algum comando ou relatório do sistema, indique/descreva as informações que usou (ou pretende usar) e o caminho utilizado no sistema.



### CHAMADOS DE ERRO

A abertura de chamados de erro indica que alguma funcionalidade do sistema não está funcionando como devia ou como foi preparado para funcionar.

É bastante comum confundir a operação do sistema com uma nova rotina a se criar (chamado de Nova Solicitação), ou então, ao desconhecimento de como usar a ferramenta adequadamente (chamado de Dúvida). Caso o chamado for aberto incorretamente, o técnico de atendimento da CEBI Informática fará o devido ajuste e o sistema informará da mudança.

O sistema está preparado para interpretar as diferentes solicitações de erro e encaminhálas o mais rapidamente possível para atendimento, de acordo com o apresentado. A essa interpretação damos o nome de "**Gravidade**".

É importante que o chamado de erro seja aberto com o máximo de informações disponíveis, de forma a garantir que o atendimento ocorra com a agilidade requerida.

Reportar Erro	Ø Não é erro ? Clique aqui
Para registrar uma ocorrência de erro, preencha os campos abaixo.	
Em qual produto o erro ocorre ?	
Informe a versão do produto onde o erro ocorre.	
De que maneira este erro afeta o sistema ?	
· · ·	
Com que frequência este erro é visto ?	
Qual o sistema operacional utilizado ?	
Qual a versao do banco de dados ?	
Descrava no campo abaixo que tino de problema você identificou	
Descreta no campo abaixo que opo de provenia foce nencincou.	
Descreva no campo abaixo os passos para reproduzir o erro relatado acima. Procure descrever a sequência de ações tomadas até que o erro ocorra.	
	1
🧳 Nota: Se desejar incluir arquivos, favor anexá-los após a inclusão deste chamado, utilizando a tela <u>Detalhes do Chamado</u> .	
Inserir Cancelar	

Caso o chamado for de erro, a seguinte tela será apresentada:



## **GRAVIDADES NOS CHAMADOS**

Os tipos de gravidades disponíveis e as regras de preenchimento são as seguintes:

#### • GRAVIDADE IMPORTANTE

Atendimento de problemas no sistema ou sua utilização, tais como: Relatórios ou telas com dados inconsistentes, problemas com um cadastro ou processo específico, problemas em atualização de versão, etc. *É a gravidade utilizada para a maioria dos chamados*.

#### • GRAVIDADE IMPORTANTE – COM PRAZO

Se a funcionalidade do sistema não for comprometedora para o seu funcionamento, contudo precisa funcionar por questão de prazo legal ou quando algum atendimento ao munícipe for adiado por conta do problema. *Indicar no chamado o prazo legal e sua fundamentação. Recomendamos que o chamado seja aberto com antecedência que permita ser executado.* 

#### • GRAVIDADE PRIORITÁRIO – COM PRAZO

Ocorrer um problema em uma funcionalidade muito importante do sistema, que impeça o fluxo de trabalho básico de prosseguir. *Indicar no chamado o prazo. Recomendamos que o chamado seja aberto com antecedência que permita ser executado.* 

#### • GRAVIDADE PARADA DE SISTEMA/ATENDIMENTO

O Sistema parar de funcionar por completo em todos os terminais disponíveis (ex. travamento); ou quando o atendimento à população estiver impedido. *Apenas para situação de parada completa do sistema*.

**Importante**: Se o chamado não for nenhum dos casos acima, trata-se de dúvida ou nova solicitação, favor verificar e abrir chamado correspondente.

**Importante**: O chamado técnico deve ser aberto considerando o funcionamento do sistema conforme especificações técnicas do produto.

**Importante**: Todos os chamados abertos possuem prioridade máxima de atendimento, a gravidade indicada ajuda no seu encaminhamento e na qualidade de providências tomadas.



## PROBLEMAS COMUNS ENVOLVENDO CHAMADOS:

A qualidade do atendimento está intimamente ligada à qualidade das informações colocadas no chamado técnicos. Problemas frequentes que costumam atrapalhar o atendimento são os seguintes:

- 1. Má identificação ou qualificação do problema quando da abertura do chamado técnico. No caso, o chamado será alterado ou retornado para que seja alimentado com as informações adequadas, ou será feita no chamado a anotação do problema e sua correção.
- 2. Problemas de infraestrutura. Entende-se como infraestrutura todas as estruturas e softwares necessários para o funcionamento dos sistemas que não sejam responsabilidade da CEBI Informática (ex. redes e suas configurações, computadores, sistemas operacionais, acessos à internet, programas alheios ao sistema que afetem sua funcionalidade ou correção do problema, etc.). Esta situação também é anotada no chamado e o atendimento terá prosseguimento após o atendimento da necessidade de infraestrutura indicado.
- 3. Indisponibilidade dos funcionários da contratante quando estes forem indispensáveis à solução do problema. Neste caso será realizada anotação no chamado e o atendimento terá início o mais breve possível, após disponibilidade dos interessados.
- 4. Erros decorrentes de atendimento a novas solicitações, que após atendidas não foram devidamente validadas ou utilizadas. Neste caso o atendimento será reiniciado como se fosse um novo atendimento.
- 5. Situações de força maior que impeçam o atendimento dentro do prazo estipulado. Neste caso a anotação será feita no chamado e este será atendido na primeira oportunidade possível.