



Sistema de Atendimento a Chamados e Suporte

Guia Rápido do Usuário

SUMÁRIO

1 – APRESENTAÇÃO.....	3
2 – ACESSANDO O SACS	4
3 – ABRINDO UM CHAMADO.....	5
4 - CONSULTA AOS CHAMADOS ABERTOS	10
5 - ACRESCENTANDO INFORMAÇÕES A UM CHAMADO	11
6 - SAINDO DO SACS	12

1 – APRESENTAÇÃO

O **SACS** (Sistema de Acompanhamento de Chamados e Suporte) segue as especificações definidas pela Diretoria de TI para atender as necessidades operacionais do Instituto Federal do Rio Grande do Sul – Câmpus Porto Alegre.

O SACS tem como funções:

- a abertura de chamados de suporte por área de competência;
- o envio automático de e-mail para as áreas responsáveis;
- o acompanhamento do processo de atendimento das ocorrências;
- o encerramento das ocorrências;
- o controle de dependências para o andamento do chamado;
- a base de conhecimento e consultas personalizadas.

Este manual destina-se a auxiliar os usuários na correta abertura de chamados para os serviços relacionados à tecnologia da informação (TI), infraestrutura e projetos e obras do câmpus.

2 – ACESSANDO O SACS

Para acessar o SACS, digite no navegador o endereço: <https://sacs.poa.ifrs.edu.br/>, ou clique no link “SACS / Suporte”, localizado na aba Sistemas da página inicial do site da DTI (Diretoria de Tecnologia da Informação) do Câmpus.



SACS
IFRS PoA

Entrar

[Página Principal](#) [Abrir Novo Ticket](#) [Verificar Status do Ticket](#)

Bem-vindo ao SACS.

De forma a facilitar o atendimento interno no *campus* Porto Alegre, o SACS -- Sistema de Atendimento de Chamados e Suporte, provê uma interface entre diferentes setores do câmpus e seus respectivos usuários. Neste momento, o sistema é utilizado pelos setores:

- DTI: Operações, Coord. Redes e Coord. de Suporte
- DAP: Coord. de Projetos e Obras, Coord. de Infraestrutura, Coord. de Almoxarifado/Patrimônio e Coord. de Compras.

Cada chamado aberto no sistema é classificado quanto à sua natureza (incidente ou requisição), recebe um número e é possível ao demandante acompanhar o seu progresso e as respostas dos atendentes.

O uso do sistema possibilita que os chamados tornem-se mais organizados, que possam obedecer a uma política de urgência/importância específicas, proporcionar indicadores de desempenho, bem como prover um histórico de grande parte das requisições e incidentes dos setores relacionados.

Para criar um ticket/chamado, é necessário possuir um usuário cadastrado na rede interna do câmpus.

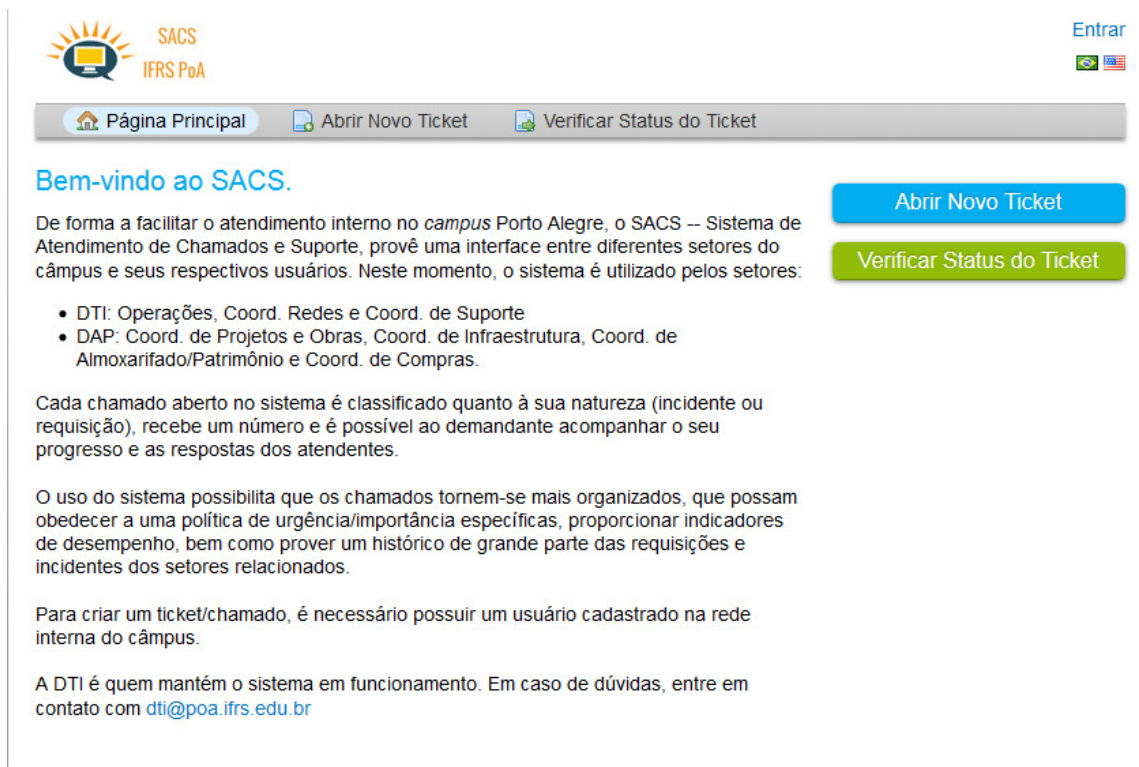
A DTI é quem mantém o sistema em funcionamento. Em caso de dúvidas, entre em contato com dti@poa.ifrs.edu.br

[Abrir Novo Ticket](#)

[Verificar Status do Ticket](#)

3 – ABRINDO UM CHAMADO

Selecione a opção “Abrir Novo Ticket”.



The screenshot shows the SACS IFRS PoA website interface. At the top left is the logo with the text "SACS IFRS PoA". At the top right is a "Entrar" button with a language selector showing "BR" and "US". Below the logo is a navigation bar with three items: "Página Principal", "Abrir Novo Ticket", and "Verificar Status do Ticket". The main content area is titled "Bem-vindo ao SACS." and contains the following text:

De forma a facilitar o atendimento interno no *campus* Porto Alegre, o SACS -- Sistema de Atendimento de Chamados e Suporte, provê uma interface entre diferentes setores do câmpus e seus respectivos usuários. Neste momento, o sistema é utilizado pelos setores:

- DTI: Operações, Coord. Redes e Coord. de Suporte
- DAP: Coord. de Projetos e Obras, Coord. de Infraestrutura, Coord. de Almojarifado/Patrimônio e Coord. de Compras.

Cada chamado aberto no sistema é classificado quanto à sua natureza (incidente ou requisição), recebe um número e é possível ao demandante acompanhar o seu progresso e as respostas dos atendentes.

O uso do sistema possibilita que os chamados tornem-se mais organizados, que possam obedecer a uma política de urgência/importância específicas, proporcionar indicadores de desempenho, bem como prover um histórico de grande parte das requisições e incidentes dos setores relacionados.

Para criar um ticket/chamado, é necessário possuir um usuário cadastrado na rede interna do câmpus.

A DTI é quem mantém o sistema em funcionamento. Em caso de dúvidas, entre em contato com dti@poa.ifrs.edu.br

On the right side of the page, there are two buttons: a blue "Abrir Novo Ticket" button and a green "Verificar Status do Ticket" button.

Informe o **usuário** e a **senha** para login.

- **Usuário:** Digite o nome do usuário (o mesmo usuário usado para acessar a rede do câmpus).
- **Senha:** Digite a senha (a mesma senha usada para acessar a rede do câmpus).

SACS IFRS PoA

Entrar

Página Principal | Abrir Novo Ticket | Verificar Status do Ticket

Entrar no SACS - Sistema de Atendimento a Chamados e Suporte

Para criar um novo ticket de incidente ou requisição, insira seu usuário e senha logo abaixo. Lembre-se: são os mesmos utilizados na rede interna do câmpus.

Utilize também esta página de autenticação para obter acesso aos tickets já criados por você, e verificar o seu respectivo andamento.

Usuário

Senha

Entrar

Sou um atendente — Identifique-se aqui

Na opção “setor inicial demandado” selecione o setor para o qual deseja abrir o chamado.

SACS IFRS PoA

Fabiana Agendes Hadl | Perfil | Registrar Saída

Página Principal | Abrir Novo Ticket | Tickets (0)

Abrir Novo Ticket

Por favor, preencha o formulário abaixo para abrir um novo ticket.

E-mail: fabiana.hadler@poa.ifrs.edu.br

Cliente: Fabiana Agendes Hadl

Setor inicial demandado

— Selecione um setor responsável — * <= Selecione um tópico de ajuda

Criar Ticket | Recomeçar Formulário | Cancelar

Após selecionar o setor abrirá a descrição das atividades realizadas no setor.
Certifique-se que o setor ao qual deseja abrir o chamado está correto.

Na opção “resumo do ticket” descreva o assunto ao qual deseja abrir o chamado

Em seguida descreva o motivo ao qual deseja abrir o chamado.

The image shows a web form for creating a ticket. At the top, there is a header with the text "Setor inicial demandado" and a dropdown menu currently showing "TI - Operações e Sistemas". Below this, a section titled "Atende a chamados relacionados com:" lists several categories: "Manutenção da página do câmpus", "Implementação e manutenção de sistemas Acadêmicos (Moodle, SGA, Câmpus Digital, Reservas, SGCE, SIG Acadêmico, etc) e Administrativos (RH, Patrimônio, Protocolo, SUAP, SIG RH, etc)", "Cadastrros em Geral (Ponto Biométrico, Rede do câmpus, Cartões de Identificação)", and "Informações administrativas (Educacenso, relatórios, etc)".

The next section is "Detalhes do Chamado", which includes a sub-section "Resumo do Ticket" with a text input field and a rich text editor below it. The rich text editor contains the instruction: "Especifique aqui neste campo o maior número de detalhes possível sobre o chamado que está abrindo. Quanto melhor você informar, mais rápido o operador poderá identificar o problema e te prover uma solução. Se desejar, arraste arquivos para este campo de forma a anexá-los ao seu chamado (capturas de tela, imagens, PDFs, documentos, etc)." Below the editor is a dashed box with the text "Arraste e solte os arquivos aqui ou [selecione-os](#)".

At the bottom, there are two more dropdown menus: "Setor do Requisitante" (with the placeholder "— Indique o seu setor / setor requisitante —") and "Prédio/Sala" (with the placeholder "Indique o Prédio/Sala" and an example "Ex. Torre Norte/100").

Na mesma tela preencha as informações:

Setor do Requisitante Selecione o seu setor

Prédio/Sala Informe o prédio e a sala que precisa de atendimento.

Horário preferencial de atendimento Selecione os melhores dias para atendimento do chamado.

Dias preferenciais para atendimento Selecione os melhores dias para que a equipe possa lhe atender.

Após preencher todas as informações selecione a opção “Criar Ticket”

<> B I U

Especifique aqui neste campo o maior número de detalhes possível sobre o chamado que está abrindo. Quanto melhor você informar, mais rápido o operador poderá identificar o problema e te prover uma solução. Se desejar, arraste arquivos para este campo de forma a anexá-los ao seu chamado (capturas de tela, imagens, PDFs, documentos, etc).

📎 Arraste e solte os arquivos aqui ou [selecione-os](#)

Setor do Requisitante *
Apoio Acadêmico

Prédio/Sala *
Ex. Torre Norte/100.
Torre Norte/720

Ramal/Celular/WhatsApp *
39306020

Horário preferencial de atendimento *
Indique o melhor horário no qual possamos lhe atender.
☒ Manhã ☒ Tarde ☒ Noite

Dias preferenciais para atendimento *
Indique o melhor dia no qual possamos lhe atender.
☒ Segunda ☒ Quarta ☒ Sexta

Deadline / Prazo máximo de resolução
 12:00

[Criar Ticket](#) [Recomeçar Formulário](#) [Cancelar](#)

Em seguida aparecerá uma tela resumindo os dados do chamado que foi aberto.

Fabiana Agendes Hadl | [Perfil](#) | [Registrar Saída](#)

[Página Principal](#) | [Abrir Novo Ticket](#) | [Tickets \(1\)](#)

Teste Suap #002340

Imprimir Editar

Basic Ticket Information		Informações do Usuário	
Status do Ticket:	Aberto	Nome:	Fabiana Agendes Hadl
Departamento:	Operações e Sistemas	E-mail:	fabiana.hadler@poa.ifrs.edu.br
Data de Criação:	05/12/2016 04:41	Telefone:	

Detalhes do Chamado

Setor do Requisitante:	Diretoria de TI > Operações e Sistemas
Prédio/Sala:	Torre Norte/720
Ramal/Celular/WhatsApp:	39306020
Horário preferencial de atendimento:	Manhã, Tarde, Noite
Dias preferenciais para atendimento:	Segunda, Quarta, Sexta



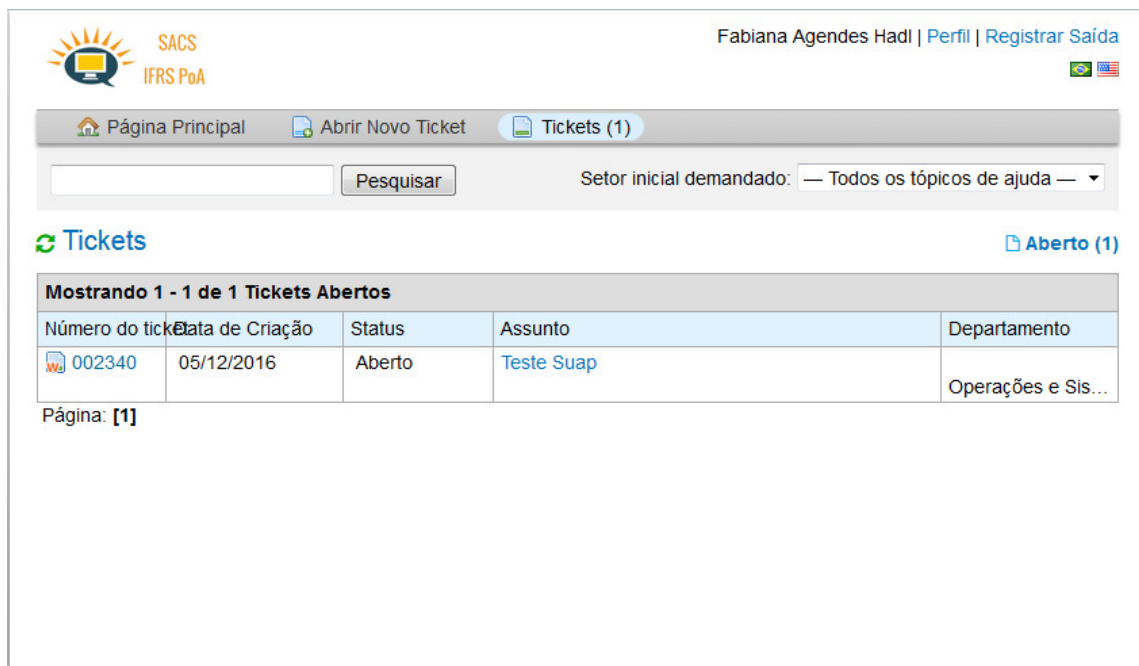
Fabiana Agendes Hadl posted in 59 minutes

Não é permitido visualizar processos no suap. (Teste desconsiderar)


4 - CONSULTA AOS CHAMADOS ABERTOS

Para visualizar os chamados abertos pelo seu usuário, clicar sobre a opção “Tickets”, conforme indicado na figura abaixo.

Para visualizar detalhes do chamado selecionar o numero do ticket.



The screenshot displays the SACS IFRS PoA user interface. At the top left is the logo for SACS IFRS PoA. The top right shows the user name 'Fabiana Agendes Hadl' with links for 'Perfil' and 'Registrar Saída', and flags for Brazil and the USA. A navigation bar contains 'Página Principal', 'Abrir Novo Ticket', and 'Tickets (1)'. Below this is a search bar with a 'Pesquisar' button and a dropdown menu for 'Setor inicial demandado' set to '— Todos os tópicos de ajuda —'. The main content area is titled 'Tickets' and shows 'Aberto (1)'. A table displays one open ticket:

Mostrando 1 - 1 de 1 Tickets Abertos				
Número do ticket	Data de Criação	Status	Assunto	Departamento
 002340	05/12/2016	Aberto	Teste Suap	Operações e Sis...


Página: [1]

5 - ACRESCENTANDO INFORMAÇÕES A UM CHAMADO


Para acrescentar uma informação a um chamado descreva as informações na opção “Postar uma resposta”.

Em seguida selecione a opção “Publicar Resposta”

Prédio/Sala:	Torre Norte/720
Ramal/Celular/WhatsApp:	39306020
Horário preferencial de atendimento:	Manhã, Tarde, Noite
Dias preferenciais para atendimento:	Segunda, Quarta, Sexta


 **Fabiana Agendes Hadl** posted in 31 minutes

Não é permitido visualizar processos no suap. (Teste desconsiderar)


Created by  **Fabiana Agendes Hadl** in 31 minutes

Postar uma resposta

*Para ajudá-lo melhor, solicitamos que seja específico e detalhado **



|

 Arraste e solte os arquivos aqui ou [selecione-os](#)

6 - SAINDO DO SACS

Para sair do sistema, clique sobre “Registrar Saída”, localizado no lado superior direito da página. É de extrema importância que, logo após a abertura de chamado, o sistema seja fechado devido a questões de segurança.

