

**MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO AGRÁRIO
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO
COORDENAÇÃO-GERAL DE MODERNIZAÇÃO E INFORMÁTICA**

SISAU

SISTEMA DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO

MANUAL DO USUÁRIO

BRASÍLIA, JULHO DE 2006

Funcionalidades

O **SISAU – Sistema de Atendimento ao Usuário** é responsável pelo gerenciamento dos serviços prestados pela SPOA / MDA. Com ele é possível o acompanhamento de todos os serviços de informática e administrativos prestados pela SPOA aos servidores do MDA. Possui um módulo de solicitações e acompanhamento de serviços disponibilizada na Intranet.

A partir da solicitação é possível aos departamentos o encaminhamento dos serviços, conforme o cadastro dos diagnósticos, para a área responsável ao atendimento. O sistema acompanha o ciclo completo do serviço, até a avaliação final do usuário, permite contato direto entre o atendente e o usuário e gera relatórios completos dos serviços realizados.

Atores	Responsabilidades
Usuários de rede que possuem atribuições no funcionamento do sistema.	As responsabilidades exigem Cadastro no CONTRA como Usuários de Sistemas dos Atores com perfis de Acessos configurados para os menus do SISAU
Administrador do Sistema	<ul style="list-style-type: none"> • Cadastros de Atendentes • Cadastros de Divisões de Atendimentos • Cadastros de Unidades Administrativas • Cadastros de Coordenações Gerais • Cadastros de Municípios
Coordenadores Gerais	<ul style="list-style-type: none"> • Cadastros de Classificação de Diagnósticos • Cadastros de Diagnósticos • Atendimentos de Outros Serviços • Pendências da Divisão • Relatórios da Coordenação
Gerente de Divisão	<ul style="list-style-type: none"> • Cadastros de Tipos de Serviços • Cadastros de Passos de Serviços • Atendimentos de Serviços • Relatórios da Divisão
Atendentes	<ul style="list-style-type: none"> • Registros de Atendimentos • Cadastros de Passos de Serviços • Atendimentos de Serviços • Relatórios de Atendente
Usuário de Rede	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitação de Serviços (SOS) • Avaliação de Serviços • Acompanhamento de Serviços

Cadastros

Coordenações Gerais

**Responsável:
Administrador do Sistema**

As Coordenações Gerais são as unidades que prestam serviços aos Usuários de Rede, podem ser Informática, Serviços Gerais, Recursos Humanos ou qualquer outra coordenação que deseje disponibilizar o seu controle pelo SISAU, possui como ítems obrigatórios de cadastro a sigla que comumente é chamada (CGMI, CGARH, etc), o nome da coordenação e o usuário de Sistema que será designado como coordenador da Coordenação.

Coordenação	Cadastro	Pesquisar
Sigla	<input type="text"/>	<input data-bbox="1362 600 1390 638" type="button" value="?"/>
Nome	<input type="text"/>	<input data-bbox="1362 667 1390 705" type="button" value="?"/>
Coordenador	<input type="text" value="--- ESCOLHA UM ITEM ---"/>	<input data-bbox="1362 734 1390 772" type="button" value="?"/>
 Salvar  Restaurar		

Divisões de Atendimentos

**Responsável:
Administrador do Sistema**



As Divisões de Atendimento são oriundas da segmentação da Coordenação, classificadas por especialização, possui como ítems obrigatórios de cadastro a Coordenação ao qual ela é vinculada, o nome da Divisão e o usuário de Sistema que será designado como Gerente de Divisão.

Divisão	Cadastro	Pesquisar
Coordenação	<input type="text" value="CGMI"/>	<input data-bbox="1362 1211 1390 1249" type="button" value="?"/>
Nome	<input type="text"/>	<input data-bbox="1362 1279 1390 1317" type="button" value="?"/>
Responsável	<input type="text" value="--- ESCOLHA UM ITEM ---"/>	<input data-bbox="1362 1346 1390 1384" type="button" value="?"/>
 Salvar  Restaurar		

Atendentes

**Responsável:
Administrador do Sistema**

Os atendentes são os atores responsáveis pelos atendimentos das SOS's, possui como ítems obrigatórios de cadastro a Divisão de Atendimento ao qual ela é vinculada e o usuário de Sistema que será designado como Atendente.

Atendentes	Cadastro	Pesquisar
Nome	<input type="text" value="--- ESCOLHA UM ITEM ---"/>	<input data-bbox="1150 1870 1177 1908" type="button" value="?"/>
Divisão	<input type="text" value="Coordenação Geral CGMI"/>	<input data-bbox="1150 1937 1177 1975" type="button" value="?"/>
 Salvar  Restaurar		

Cadastros

Municípios

**Responsável:
Administrador
do
Sistema**

Os municípios são vinculados às Unidades Administrativas, localidades onde se encontram os Usuários de Rede que realizam as chamadas de SOS's. Existe uma configuração de todos os atuais municípios brasileiros e são organizados pela codificação padrão do IBGE. Possui como ítems obrigatórios de cadastro o Nome do município, a UF, o código da UF no IBGE e o código do Município no IBGE.

Municípios	Cadastro	Pesquisar
Nome	<input type="text"/>	<input data-bbox="1358 689 1385 728" type="button" value="?"/>
Uf	<input type="text" value="RIO GRANDE DO SUL"/>	<input data-bbox="1358 757 1385 795" type="button" value="?"/>
Uf Ibge	<input type="text"/>	<input data-bbox="1358 824 1385 862" type="button" value="?"/>
Código Ibge	<input type="text"/>	<input data-bbox="1358 891 1385 929" type="button" value="?"/>
<input type="button" value="Salvar"/> <input type="button" value="Restaurar"/>		

Unidades Administrativas

**Responsável:
Administrador do
Sistema**

As Unidades Administrativas são os departamentos aos quais os Usuários de Rede estão vinculados, possui como ítems obrigatórios de cadastro o nome da Unidade, o Usuário de Rede Responsável pela Unidade, a Sigla da Unidade, o endereço completo, o estado e o município onde se encontra a unidade administrativa.

Unidades	Cadastro	Pesquisar
Nome	<input type="text"/>	<input data-bbox="1358 1507 1385 1545" type="button" value="?"/>
Responsável	<input type="text" value="--- ESCOLHA UM ITEM ---"/>	<input data-bbox="1358 1574 1385 1612" type="button" value="?"/>
Sigla	<input type="text"/>	<input data-bbox="1358 1641 1385 1680" type="button" value="?"/>
Endereço	<input type="text"/>	<input data-bbox="1358 1709 1385 1747" type="button" value="?"/>
Município	<input type="text" value="RS"/> <input type="text" value="Cachoeira Do Sul"/>	<input data-bbox="1358 1776 1385 1814" type="button" value="?"/>
<input type="button" value="Salvar"/> <input type="button" value="Restaurar"/>		

Cadastros

Classificação de Diagnósticos

**Responsáveis:
Coordenadores Gerais**

As classificações de Diagnósticos são as categorias que agrupam os serviços por especialidade, devem ser cadastradas após um minucioso trabalho de avaliação das atividades de cada Coordenação e seu nome e sua descrição deve ser de fácil interpretação, pois ficarão disponíveis para os Usuários de Rede identificar em qual delas se encontra a sua necessidade. O SISAU já possui as Classificações existentes no MDA da CGMI, no entanto antes de iniciar as atividades deve ser avaliadas se elas atendem as necessidades completamente. Possui como ítems obrigatórios de cadastro a Coordenação, o nome da Classificação e a Descrição.

Classificação	Cadastro	Pesquisar
Coordenação	<input type="text" value="CGMI"/>	<input type="button" value="?"/>
Nome	<input type="text"/>	<input type="button" value="?"/>
Descrição	<input type="text"/>	<input type="button" value="?"/>
<input type="button" value="Salvar"/> <input type="button" value="Restaurar"/>		

Diagnósticos

**Responsáveis:
Coordenadores Gerais**

Os Diagnósticos são os ítems disponíveis para os Usuários de Rede identificarem suas necessidades, à partir da escolha da Classificação de Diagnósticos. Devem ser cadastradas após um minucioso trabalho de avaliação das atividades de cada Divisão de Atendimento e seu nome e sua descrição deve ser de fácil interpretação, pois ficarão disponíveis para os Usuários de Rede informar os detalhes da sua necessidade. Possui como ítems obrigatórios de cadastro a Classificação ao qual ela é vinculada, o nome do Diagnóstico completo, sua descrição, a Divisão de Atendimento e a Prioridade definida para Atendimento.

Diagnósticos	Cadastro	Pesquisar
Classificação	<input type="text" value="Correio Eletrônico - Webmail - Agenda on-line"/>	<input type="button" value="?"/>
Nome	<input type="text"/>	<input type="button" value="?"/>
Descrição	<input type="text"/>	<input type="button" value="?"/>
Divisão	<input type="text" value="Coordenação Geral CGMI"/>	<input type="button" value="?"/>
Prioridade	<input type="text" value="0"/>	<input type="button" value="?"/>
<input type="button" value="Salvar"/> <input type="button" value="Restaurar"/>		

Cadastros





Tipos de Serviços

**Responsável:
Gerente de Divisão**

(1) Os Serviços são os registros das atividades realizadas para a execução do Atendimento, eles são necessários para que seja possível a finalização do atendimento e são vinculados aos diagnósticos existentes. Possui como ítems obrigatórios de cadastro o Diagnóstico ao qual ele é vinculado, o nome do Serviço completo, sua descrição e é opcional a padronização desse serviço ao diagnóstico ao qual ele está vinculado.

(2) Cada serviço pode ser dividido em passos que ensinarão os atendentes qual o procedimento, para isso existe a aba **Passos** que possibilita o Cadastro dos Passos e sua descrição. Possui como ítems obrigatórios de cadastro a Sequência do Passo Atual, o nome do Passo e sua Descrição.

(1)

Serviço	Cadastro	Passos	Pesquisar
Diagnóstico	Instalação de Computador		?
Nome	Troca de computador		?
Descrição	Troca de computador		?
Opções	<input type="checkbox"/> Definir esse serviço como diagnóstico padrão.		?
 Salvar  Excluir  Restaurar  Novo			

(2)

Serviço	Cadastro	Passos	Pesquisar
Sequencia			?
Nome			?
Descrição			?
 Salvar  Restaurar			

Menus

**Solicitações
de
Serviços**

**Responsável:
Usuário de REDE**

A Interface da Intranet do SISAU fica disponível para todos os Usuários de REDE, possui uma página inicial (1) que disponibiliza um link para solicitações de Serviços das Coordenações que possuem diagnósticos cadastrados no SISAU. Ao escolher a Solicitação de Serviços de Informática, como exemplo, o Usuário de REDE acessa o formulário de Solicitação de Serviço, o SOS (2). O usuário escolhe primeiramente o Tipo de Serviço e após a escolha do serviço, o formulário exibe uma mensagem com a Descrição cadastrada no Diagnóstico, com as informações necessárias para que o atendente compreenda efetivamente qual a demanda do Usuário de REDE. Após ele descrever sua necessidade ele envia o formulário e recebe uma mensagem padronizada (3) do sistema, na qual encontra-se as informações necessárias para que o Usuário de REDE possa acompanhar o Serviço.

(1)

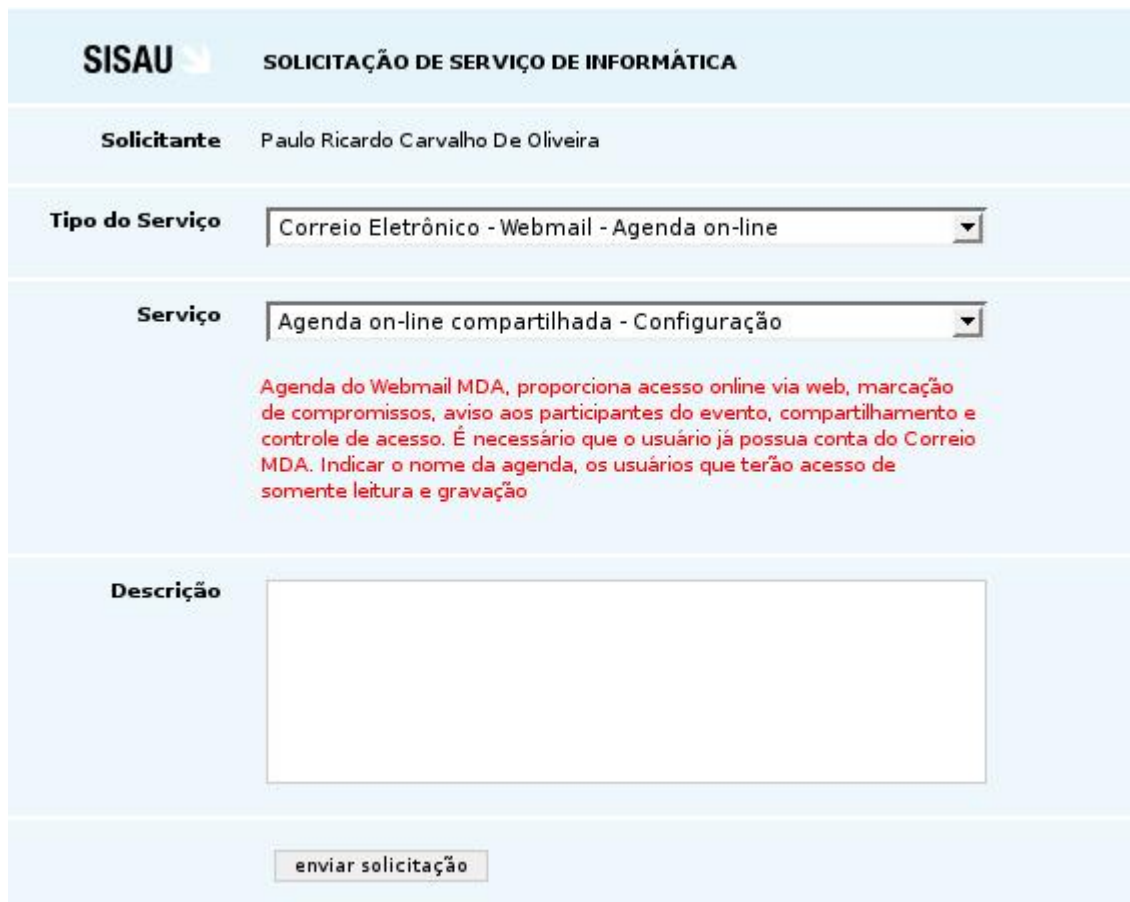


SISAU

Por meio do **SISAU - Sistema de Atendimento ao Usuário**, você; pode solicitar reparos, serviços, pedidos de material e inclusão de usuários na rede.

- Solicitação de serviços administrativos
- Solicitação de serviços de informática
- Acompanhamento de serviços

(2)



SISAU SOLICITAÇÃO DE SERVIÇO DE INFORMÁTICA

Solicitante Paulo Ricardo Carvalho De Oliveira

Tipo do Serviço Correio Eletrônico - Webmail - Agenda on-line

Serviço Agenda on-line compartilhada - Configuração

Agenda do Webmail MDA, proporciona acesso online via web, marcação de compromissos, aviso aos participantes do evento, compartilhamento e controle de acesso. É necessário que o usuário já possua conta do Correio MDA. Indicar o nome da agenda, os usuários que terão acesso de somente leitura e gravação

Descrição

enviar solicitação

Menus

(3)

Outros Serviços

Prezado Paulo Ricardo Carvalho De Oliveira, sua solicitação foi registrada com sucesso. Por favor guarde o seu número de SOS (4103) para posterior acompanhamento.

Solicitado:
asdfasdf

Esta é uma mensagem automática do sistema de controle da Intranet MDA.

Caso você não tenha realizado essa operação, entre em contato imediatamente com os administradores da rede MDA pelo e-mail cgmiatende@mda.gov.br ou pelo telefone 426-9810.

Acompanhamento de Serviços

Responsável:
Usuário de REDE

A Interface da Intranet do SISAU fica disponível para todos os Usuários de REDE, possui uma página inicial (1) que disponibiliza um link para solicitações de Serviços das Coordenações que possuem diagnósticos cadastrados no SISAU. Ao escolher o Acompanhamento de Serviços, o usuário de REDE recebe um relatório completo de todos os serviços solicitados(2) e pode acompanhar cada um deles. Ao clicar no número da SOS um relatório de cada serviço pode ser visualizado ou impresso, contendo todo o histórico do Atendimento, inclusive contatos, encaminhamentos e serviços realizados. O Usuário de REDE pode entrar em contato com o atendente e solicitar maiores informações sobre sua demanda ou solicitar alteração de prioridade.

(1)

SISAU

Por meio do **SISAU - Sistema de Atendimento ao Usuário**, você pode solicitar reparos, serviços, pedidos de material e inclusão de usuários na rede.

Solicitação de serviços administrativos →

Solicitação de serviços de informática →

Acompanhamento de serviços →

(2)

SISAU

LISTAGEM DE SERVIÇO SOLICITADOS

Serviços Solicitados

		Data/Hora	Situação	Diagnóstico	Descrição
7545	✉	31/05/2006	Direcionado para atendimento	Outros Serviços	
7458	✉	24/05/2006	Atendimento finalizado	Outros Serviços	
7399	✉	22/05/2006	Totalmente executado	Empréstimo de Projetor Multimidia	
7367	✉	18/05/2006	Não executado	Outros Serviços	

Menus

Avaliações de Atendimentos

Responsável:
Usuário de REDE

As avaliações são enviadas aos Usuários de REDE após a finalização do Atendimento por parte do Atendente. É enviada uma mensagem ao Usuário de REDE e é solicitada sua satisfação quanto à qualidade do Atendimento e também uma avaliação da Execução do Atendimento, informando se ele foi executado completamente, parcialmente ou se não foi executado. O Usuário pode também colocar outras observações sobre o atendimento. Ao indicar uma execução parcial ou não executado, o serviço retorna à listagem de pendências do atendente para que seja novamente verificado o motivo e a execução do serviço seja realizada. Enquanto o usuário não informar que o serviço foi totalmente executado, a SOS não sai da listagem do Atendente e todas essas informações constarão no histórico do serviço e nos demais relatórios.

As avaliações não são obrigatórias, uma vez que o usuário não responda à mensagem é considerado que a SOS foi finalizada, porém não foi avaliada.

SISAU - Sistema de Atendimento ao Usuário - AVALIAÇÃO DE SERVIÇO

Prezado(a) **Paulo Ricardo Carvalho De Oliveira**, essa mensagem é automática e tem como objetivo avaliar o serviço executado pela CGMI.

Por favor, indique o nível de satisfação quanto ao serviço e a avaliação da execução.

Serviço : Outros Serviços

Descrição: teste

Solicitado em : 24/05/2006 17:30

Finalizado em : 24/5/2006

[Acompanhamento de serviço](#)

Satisfação:

Execução de Serviços:

Outras Observações:

Menus

Pendências da Divisão Responsável: Gerente de Divisão

Todas as SOS's demandas pelos Usuários de REDE ficam listadas em Pendências da Divisão, cabendo ao Gerente de Divisão analisar as informações solicitadas no campo lupa, que ao aproximar o mouse sobre a caixa, mostrará os detalhes da SOS. O gerente pode então, definir quem irá realizar este atendimento, clicando na caixa de seleção à esquerda do atendimento, escolher um atendente na caixa de opções bem abaixo das SOS's, que listará todos os Atendentes vinculados à sua Divisão e clicar em Direcionar.

Quando a SOS não for apropriada para sua Divisão, o Gerente de Divisão deve anotar as observações apropriadas e direcionar para a divisão que pode atender a solicitação.

Quando a SOS for uma demanda que não seja da coordenação, o Gerente de Divisão deve anotar as observações apropriadas e direcionar para o Coordenador Geral, que poderá direcionar para outro Coordenador.

Na listagem de direcionamentos aparecem então:

Para os Coordenadores Gerais - Os Atendentes de sua divisão, os demais Gerentes das outras Divisões e os demais Coordenadores-Gerais.

1. Para os Gerentes de Divisões - Os Atendentes de sua divisão, os demais Gerentes das outras Divisões e o Coordenador-Geral.
2. Para os Atendentes - Os demais Atendentes de sua divisão e o Gerente de sua Divisão.

Listagem

Pesquisar

<input checked="" type="checkbox"/>		Usuário	Diagnóstico	Observação	Prioridade
<input type="checkbox"/>		Paulo Ricardo Carvalho De Oliveira	Outros Serviços		1

[←← Primeiros](#)
[← Anteriores](#)
Resultados 1 de 1 ocorrências.
[Próximos →](#)
[→→ Últimos](#)

Atendentes **Direcionar**

Atendimentos Direcionados Responsáveis: Coordenadores-Gerais Gerente de Divisão Atendentes

Todas as SOS's direcionadas automaticamente ou por outros Atendentes ficam disponibilizadas para avaliação e atendimento por ordem crescente de prioridade, de 0 à 9. É possível analisar as informações solicitadas no campo lupa, que ao aproximar o mouse sobre a caixa, mostrará os detalhes da SOS. Ao clicar no V ao lado do nome do usuário, o atendente tem disponível todos os campos de Gerenciamento sobre a SOS.

Listagem

Pesquisar

<input checked="" type="checkbox"/>		Usuário	Diagnóstico	Data/Hora	Status	Prioridade
<input type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/> Paulo Ricardo Carvalho De Oliveira	Outros Serviços	31/05/2006 13:05		1

[←← Primeiros](#)
[← Anteriores](#)
Resultados 1 de 1 ocorrências.
[Próximos →](#)
[→→ Últimos](#)

Atendentes **Direcionar**

Menus

Controles de Atendimento

**Atendimento
Responsáveis:
Coordenadores-Gerais
Gerente de Divisão
Atendentes**

Ao abrir a aba de atendimento, todas as informações do usuário de REDE são disponibilizadas para que o Atendente possa entrar em contato e localizar o usuário para efetuar o atendimento. No campo Status o atendente, ao começar o atendimento deve alterar para Em atendimento e ao final do serviço executado deve vincular um serviço na aba serviços e assim, pode alterar o Status para Finalizado. Pode também cancelar a SOS, contanto que haja um motivo registrado na observação (normalmente quando os usuários solicitam mais de uma vez), porém uma mensagem é enviada para o usuário informando esses motivos do cancelamento da sua SOS. O campo prioridade somente o Coordenador pode alterá-lo, caso julgue necessário. No campo Atendimento deve ser informado o tipo, se é via telefone (Help Desk) ou se é com deslocamento (LOCAL).

No campo observação do usuário está disposta as informações que ele forneceu sobre sua necessidade. Caso não esteja correta sua solicitação com o diagnóstico escolhido, o Atendente pode alterar para o diagnóstico correto e salvar. No campo Descrição do Atendente será registrada as ações realizadas para esse atendimento. Todas as operações ficarão registradas na aba Histórico.

Listagem	Atendimento	Serviços	Histórico	Relatório	Contato	Pesquisar
Solicitação (Problemas de logon na rede MDA) do atendimento (7644)						
Solicitante	<input type="text" value="Marcia"/>	Sala	<input type="text" value="620"/>	Ramal	<input type="text" value="9909"/>	
Data/Hora solicitação	<input type="text" value="09/06/2006 11:37"/>	Status	<input type="text" value="NORMAL"/>		Prioridade	<input type="text" value="1"/>
Atendimento	<input type="text" value="HELP DESK"/>	Observação usuário	<input type="text" value="Estou tentando mudar minha senha na rede, mas o sistema não reconhece a senha que utilizo atualmente. O que posso fazer. Meu computador fica no gabinete da SAF, 6 º andar"/>			
Solicitação	<input type="text" value="Problemas de logon na rede MDA"/>		Descrição atendente	<input type="text"/>		
Diagnóstico detectado						
Atendente	Diagnóstico		Descrição			
Tabita Rocha Verissimo	<input type="text" value="Problemas de logon na rede MDA"/>		<input type="text"/>			
<input type="button" value="Salvar"/> <input type="button" value="Restaurar"/>						

Menus

Atendimento > Serviços

Os serviços são necessários para a finalização do atendimento, eles representam as atividades padronizadas que podem ser necessárias para o atendimento, podem ser orientações, verificações e ações que objetivam maximizar a eficácia do atendimento. Caso seja necessário, o Atendente pode solicitar ao Gerente da Divisão a Inserção de um novo Passo de um Serviço. O Atendente deve checar as opções que foram necessárias para cada atendimento, registrar uma específica descrição das atividades para Salvar a vinculação do serviço no atendimento.

Listagem	Atendimento	Serviços	Histórico	Relatório	Contato	Pesquisar
Solicitação (Problemas de logon na rede MDA) do atendimento (7644)						
Serviço	Alteração de Senha de correio.					?
Passos	<input checked="" type="checkbox"/> 1 --- Alterar senha de correio --- Alterar senha de correio no servidor de email.					?
Descrição						?
Salvar Restaurar Novo						

Atendimento > Histórico

O Histórico guarda todos os encaminhamentos, os contatos, as observações e demais registros do Atendimento. Ao aproximar o mouse da imagem no campo Observação pode-se verificar todos os registros.

Listagem	Atendimento	Serviços	Histórico	Relatório	Contato	Pesquisar
Solicitação (Problemas no correio eletrônico) do atendimento (7633)						
Data/Hora	Nome	Status	Observação			
09/06/2006 12:55	Adriano	Finalizado				
08/06/2006 17:04	Adriano	NORMAL				
08/06/2006 12:37	Rocha	NORMAL				

Menus

Atendimento > Relatório

O relatório informa todos os registros do Atendimento, possui a mesma estrutura de informações que o relatório de acompanhamento para o Usuário de REDE, possui botão de impressão.

Listagem Atendimento Serviços Histórico **Relatório** Contato Pesquisar

Sisau - Sistema de Atendimento ao Usuário - v.1.1.0

Relatório de atendimento Nº: (76)

Emitido em: Sábado, 10 de junho de 2006

Solicitante	Carolline	Sala	10	Ramal	2191
Data/Hora Solicitação	08/06/2006 12:37	Prioridade	2	Status	Finalizada
Atendimento	LOCAL	Observação Usuário	Solicito a gentileza de ser verificado com urgência pois trabalho com base nos meus emails. Grata!		
Solicitação	Problemas no correio eletrônico	Descrição Atendente	Foi feita a compactação e recuperação dos arquivos		

Diagnóstico detectado

Atendente	Diagnóstico	Descrição
Rocha	Problemas no correio eletrônico	

Serviços Executados

Passos	Data/Hora	Atendente	Serviço	Descrição
Não possui passos	09/06/2006 12:54	Adriano	Configuração de E-mail	

Histórico do Atendimento

Data/Hora	Nome	Status	Observação
09/06/2006 12:55	Adriano	Finalizado	Foi feita a compactação e recuperação dos arquivos
08/06/2006 17:04	Adriano	NORMAL	Direcionado por Rocha
08/06/2006 12:37	Rocha	NORMAL	Direcionado automaticamente

Emitido em: Sábado, 10 de junho de 2006

Atendimento > Contato

O Contato Permite registrar as mensagens eletrônicas enviadas para maiores detalhes que o Atendente necessite para realizar o Atendimento.

Listagem Atendimento Serviços Histórico Relatório **Contato** Pesquisar

Solicitação (Problemas de logon na rede MDA) do atendimento (7644) - Contato com usuário ?

Para	<input type="text" value="marcia @mda.gov.br"/>	Descrição	<input style="width: 95%;" type="text"/>
-------------	---	------------------	--

Enviar e-mail Restaurar

Menus

Gerência de Atendimentos

Para os Coodenadores-Gerais existe a funcionalidade de visualizar todos os Atendimentos em todas as situações de todos os Atendentes. Para os Gerentes de divisão existe a funcionalidade de visualizar todos os Atendimentos em todas as situações de todos os Atendentes da sua Divisão.

Para os Atendentes existe a funcionalidade de visualizar todos os Atendimentos ainda não finalizados sob sua responsabilidade.

Nesta tela o Coordenador possui privilégios de acompanhar, editar e direcionar os atendimentos, além de poder alterar a Priorização. Gerentes de divisão possuem privilégios de acompanhar, editar e direcionar os atendimentos.

Listagem

Pesquisar

<input checked="" type="checkbox"/>			Usuário	Diagnóstico	Data	Status	
<input type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/> Marcia	Problemas de logon na rede MDA	09/06/2006 11:37		1
<input type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/> Maria	Problemas no correio eletrônico	09/06/2006 10:21		2
<input type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/> Patricia	Instalação de programas aplicativos ou Sistema Operacional	08/06/2006 19:12		3
<input type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/> André	Instalação de ponto de rede	08/06/2006 12:30		3

[←← Primeiros](#)
[← Anteriores](#)
Resultados 10 de 2829 ocorrências.
[Próximos →](#)
[→→ Ultimos](#)

Atendentes [Direcionar](#)

Atendimento Rápido

Serve para o registro dos atendimentos não solicitados pela Intranet. Todos os telefonemas, conversas de corredor que solicitam um atendimento devem, posteriormente serem registrados no SISAU. Exige apenas registrar a descrição do atendimento e identificar o Usuário de Rede. A qualificação do Atendimento será enviada ao Usuário de REDE.

Listagem

Diagnóstico

Serviço

Coordenação	<input type="text" value="--- ESCOLHA UM ITEM ---"/>	<input style="width: 20px; height: 20px;" type="button" value="?"/>
Solicitante	<input type="text" value="--- ESCOLHA UM ITEM ---"/>	<input style="width: 20px; height: 20px;" type="button" value="?"/>
Atendimento	<input type="text" value="--- ESCOLHA UM ITEM ---"/>	<input style="width: 20px; height: 20px;" type="button" value="?"/>
Descrição	<input style="width: 100%; height: 30px;" type="text"/>	<input style="width: 20px; height: 20px;" type="button" value="?"/>

Relatórios

Relatório de Atendimentos

Todos os relatórios do SISAU são dinâmicos e permitem uma filtragem completa de todas as categorias do Sistema. A Apresentação deste relatório é de listagens dos atendimentos, agrupados por atendente e permite editar cada item, clicando em seu n° de SOS.

Filtragem

Coordenação	CGMI			[?]
Diagnóstico	... ESCOLHA UM ITEM ...			[?]
Unidades	... ESCOLHA UM ITEM ...			[?]
Solicitante	... ESCOLHA UM ITEM ...			[?]
Divisão	... ESCOLHA UM ITEM ...			[?]
Atendimento	... ESCOLHA UM ITEM ...			[?]
Período				[?]
Situação	<input type="checkbox"/> Normal	<input type="checkbox"/> Em atendimento	<input type="checkbox"/> Finalizado	[?]
<input type="checkbox"/> Cancelado	<input type="checkbox"/> Parcialmente Executado	<input type="checkbox"/> Totalmente Executado	<input type="checkbox"/> Não executado	[?]
<input type="button" value="Pesquisar"/> <input type="button" value="Restaurar"/>				

Filtragem

Apresentação

Sisau - Sistema de Atendimento ao Usuário - v.1.1.0

Relatório de atendimento

Emitido em: Sexta, 09 de junho de 2006

Filtro : Relação de atendimentos no período : 01/06/2006 a 09/06/2006

Atendente - Adriano

Número	Data	Solicitante	Solicitação	Descrição da solicitação	Situação	Avaliação
7633	08/06/2006 17:04	Manuella	Problemas no correio eletrônico	A maioria dos em	Normal	
7628	08/06/2006 10:46	Fátima	Problemas no correio eletrônico	Solicito verificação no meu e-mail, pois quando mando mensagem outro que envia a resposta....	Normal	

Relatórios Consolidados

A Apresentação dos Relatórios Consolidados é de somatórios dos atendimentos, agrupados por atendimento em ordem decrescente, permitindo avaliações dos principais Atendimentos.

Filtragem

Coordenação	CGMI		?	
Unidades	<input type="text" value="... ESCOLHA UM ITEM ..."/>		?	
Divisão	<input type="text" value="... ESCOLHA UM ITEM ..."/>		?	
Período	<input type="text"/> a <input type="text"/>		?	
Status	<input type="checkbox"/> Normal	<input type="checkbox"/> Em atendimento	<input type="checkbox"/> Finalizado	?
	<input type="checkbox"/> Parcialmente Executado	<input type="checkbox"/> Totalmente Executado	<input type="checkbox"/> Não executado	?

  Restaurar

Filtragem

Apresentação

Sisau - Sistema de Atendimento ao Usuário -v.1.1.0

Relatório de atendimento

Emitido em: Sexta, 09 de junho de 2006

Filtro : Relação de atendimentos da Coordenação Geral de Modernização e Informática no período : 03/05/2006 a 09/06/2006

Coordenação Geral de Modernização e Informática

Diagnóstico	Quantidade
Inclusão de novo usuário na REDE MDA e no Correio	58
Problemas no computador	26
Outros Serviços	19
Problemas de impressão	18

Relatórios Cruzados

A Apresentação dos Relatórios Cruzados é de cruzamentos de informações, permitindo avaliações completas dos processos de atendimento. São cruzamentos de informações de Diagnósticos, Atendentes, Unidades Administrativas e Situações, permitindo filtrar por período e por divisão.

Filtragem

Coordenação	CGMI	?
Período	<input type="text"/> a <input type="text"/>	?
Divisão	... ESCOLHA UM ITEM ...	?
Opções de visualização	... ESCOLHA UM ITEM ...	?

 [Pesquisar](#)  [Restaurar](#)

Filtragem

Apresentação

Sisau - Sistema de Atendimento ao Usuário - v.1.1.0

Relatórios cruzados

Emitido em: Sexta, 09 de junho de 2006

Filtro : Relação de atendimentos entre Unidade e Situação

	NR	EA	FN	PE	TE	NE	CN	Total
AIPC	1	-	14	-	3	-	3	21
ASCOM	4	8	135	-	147	-	21	315
CONJUR	4	3	106	-	58	-	15	186
DFDA - AC	-	-	1	-	-	-	-	1
DFDA - AL	-	-	1	-	-	-	-	1