

CHAMADO E ATENDIMENTO AO CLIENTE



Brasília-DF

Maior/2022

SUMÁRIO

ÍNDICE DE FIGURAS

1. APRESENTAÇÃO	3
2. OBJETIVOS	3
3. CHAMADO E ASSISTÊNCIA TÉCNICA	4
3.1 Criando um Chamado	7

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 01 - Abrir Chamado	4
Figura 02 - Cadastro na Central de Ajuda	5
Figura 03 - Efetuando login	5
Figura 04 - Disposição das Solicitações	6
Figura 05 - Acompanhamento das Solicitações	7
Figura 06 - Modalidade de Atendimento	8
Figura 07 - Descrição da Solicitação	9
Figura 08 - Anexar Arquivos	9
Figura 09 - Campos de identificação do Projeto e Usuário	10
Figura 10 - Acompanhamento do Novo Chamado	10

1. APRESENTAÇÃO

Com os avanços tecnológicos ocorridos nas últimas décadas tornaram-se disponíveis ferramentas e ambientes de trabalho com os quais o gerenciamento de informações espaciais ganharam uma nova dimensão. Além da praticidade de visualização e consulta de dados, foram aperfeiçoados os métodos de produção e de tratamento de dados através de procedimentos e técnicas inter-relacionadas, onde as fronteiras da ciência da computação e da ciência cartográfica se tornaram mais tênues, em proveito de aplicações em inúmeras áreas, tais como Cadastros Técnicos Multifinalitários (CTM), Fiscalização e Monitoramento Ambiental, Documentação de Projetos de Engenharia, Planejamento Urbano, Administração de Empreendimentos Industriais, Gestão Municipal e entre muitas outras.

A implantação e manutenção de um sistema de geoprocessamento que integre todas as secretarias municipais de forma autônoma e dinâmica compreende não apenas numa ferramenta essencial para a gestão municipal como um instrumento de redução da evasão fiscal e transparência das informações tributárias e de planejamento territorial.

Neste contexto uma solução integrada exige não somente uma plataforma para o tratamento das informações territoriais como um conjunto de ferramentas com funcionalidades para a coleta, processamento, cálculos e disponibilização dos dados para a geração de relatórios e consultas para os contribuintes.

A solução corporativa deve atender a atualização e manutenção dos registros gráficos e descritivos dos imóveis, os mapas de gestão territorial e planejamento urbano como o zoneamento do plano diretor municipal, o mapa de referência fiscal para a tributação imobiliária, representado pela planta de valores genéricos e demais mapas setoriais que compõe o cadastro técnico multifinalitário municipal.

Esse conjunto de informações integrados numa plataforma para a consulta e manutenção sistemática e contínua permite aos técnicos e gestores municipais melhorar a eficiência da tributação, da tomada das decisões de gestão e da economia de recursos públicos através da automação dos processos e da disponibilização de serviços na internet.

Nessa perspectiva, a Topocart passou a desenvolver o Geo360, um Sistema de Informações Geográficas (SIG) executado na Web que viabiliza a disseminação das informações espaciais no âmbito das organizações, ao mesmo tempo em que oferece uma gama de recursos para obtenção de informações para emprego operacional, para tomada de decisão e para intercâmbio com outras plataformas. Garantindo assim, ao município, uma gestão de maior eficiência.

2. OBJETIVOS

Este material têm por objetivo:

1 - Orientar o usuário nos assuntos referente a assistência técnica com abertura de chamados automatizados e de acompanhamento dinâmico. Visando a solução de problemas e solicitações de customização dos Projetos.

3. CHAMADO E ASSISTÊNCIA TÉCNICA

Para dar início a um chamado ou solicitar uma assistência técnica de sistema precisa-se, primeiramente, estar com login ativo em um **tenant** de projeto. Como exemplo, utilizaremos o tenant: **paraupebas@vm2info.com**.

Ao efetuar o seu login, na aba superior direita, à esquerda da opção **Portal**, terá o ícone de usuário que está logado na sessão. Clicando no ícone ou no nome será aberto algumas opções referente a conta. E entre elas, terá a opção **Abrir Chamado**.

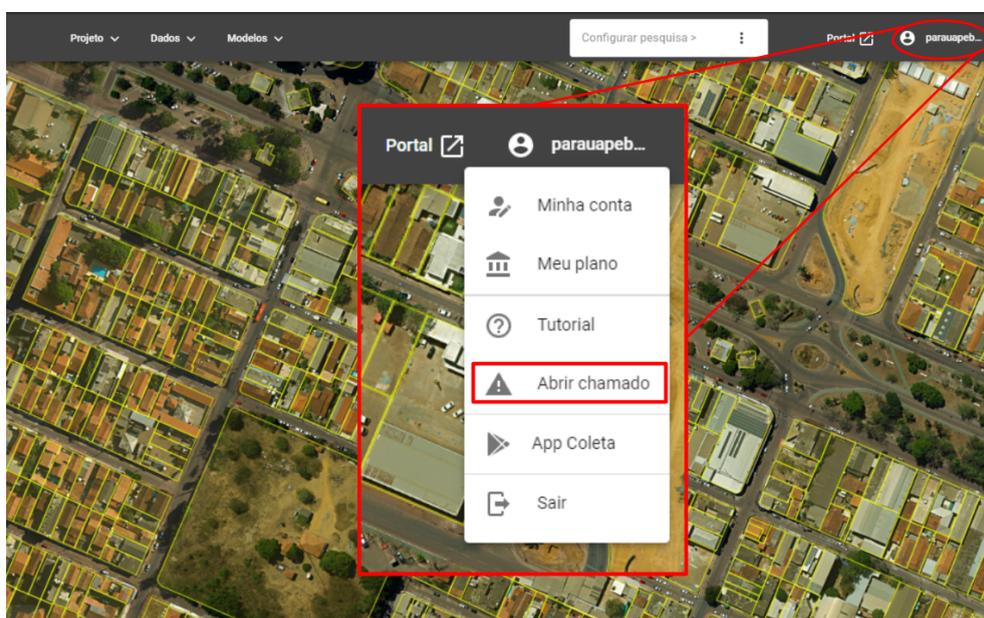


Figura 01 - Abrir Chamado

Ao clicar na opção de abrir chamado, o usuário será direcionado a uma aba específica de atendimento. Nessa nova aba, o usuário terá que efetuar um cadastro

com os dados do seu e-mail, de preferência um que utilize constantemente, para ajudar na identificação e acompanhamento das solicitações via correio eletrônico.

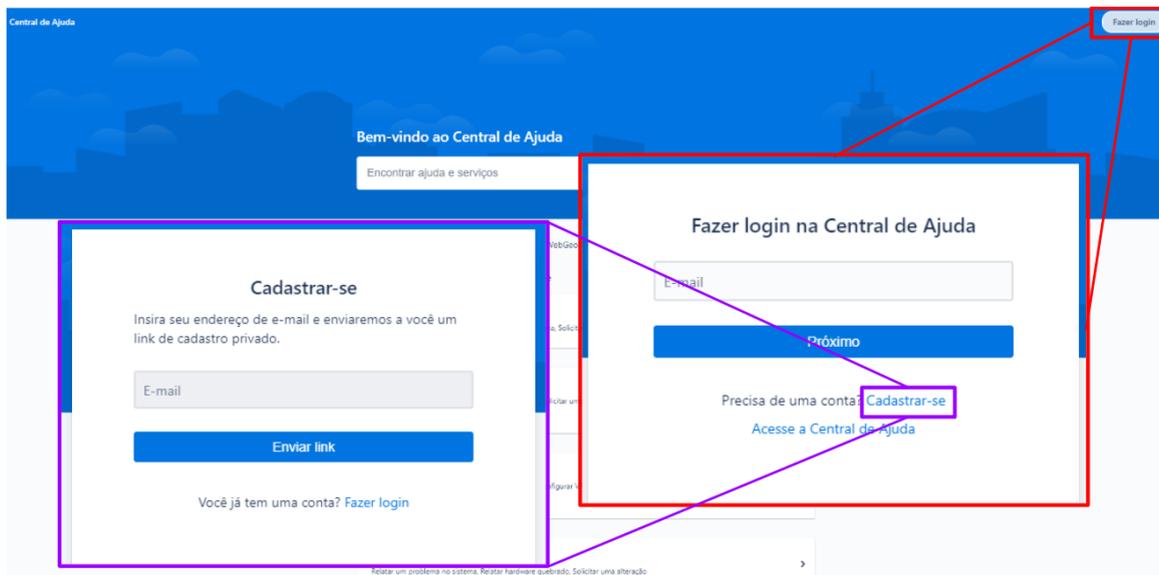


Figura 02 - Cadastro na Central de Ajuda

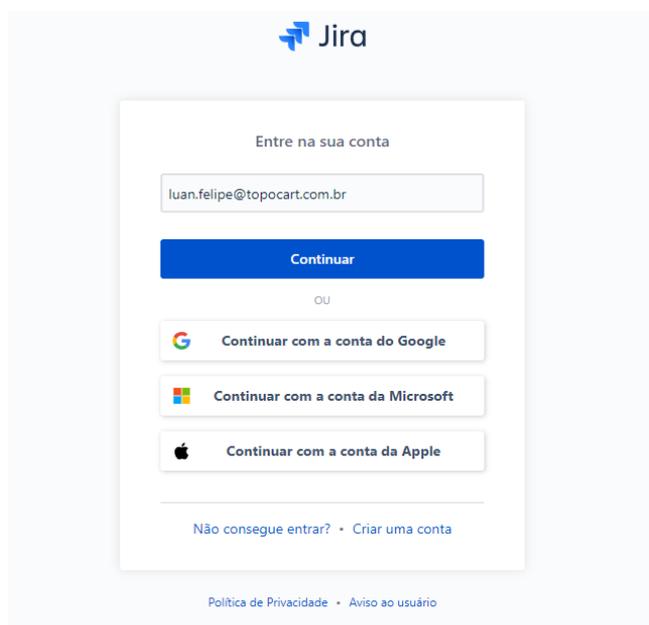


Figura 03 - Efetuando login

Efetuada o login, o usuário tem a sua disposição os serviços de assistência por categoria. Entre eles temos:

- **Aplicações:** Solicitar novo software; Relatar problemas no sistema; Solicitar uma alteração.
- **Solicitações comuns:** Obter ajuda de TI; Configurar VPN em escritório; Solicitar uma nova conta; Relatar hardware quebrado.
- **Logins and Accounts:** Corrigir problema de conta; Obter acesso wi-fi; Solicitar acesso de administrador; Integrar novos funcionários.
- **Servidores e Infraestrutura:** Relatar um problema no sistema; Relatar hardware quebrado; Solicitar uma alteração.
- **Computadores:** Obter ajuda de TI; Solicitar novo software; Solicitar novo hardware; Novo dispositivo móvel; Relatar hardware quebrado.

Apesar de algumas opções serem redundantes quanto a descrição, está bem intuitivo a finalidade de cada solicitação.

Bem-vindo ao Central de Ajuda

Encontrar ajuda e serviços

Boas-vindas! É possível criar uma solicitação para WebGeo Central de Ajuda usando as opções oferecidas.

Entre em contato conosco a respeito de

Aplicações
Solicitar novo software, Relatar um problema no sistema, Solicitar uma alteração

Solicitações comuns
Obter ajuda de TI, Configurar VPN para o escritório, Solicitar uma nova conta, Relatar um problema no sistema, Relatar hardware quebrado

Central de Ajuda

Solicitações

A solicitação contém... Q Status: Solicitações abertas Criadas por mim Tipo de solicitação

Tipo	Referência	Resumo	Status	Projeto de serviço	Solicitante
!	WGCA-6	Disposição de Ortofotos e Imagens tipo Tiff e Raster	ABERTO	WebGeo Central de Ajuda	Luan Felipe
!	WGCA-5	Campos de Formulário	ABERTO	WebGeo Central de Ajuda	Luan Felipe
!	WGCA-3	Consulta de Cadastro de Imóveis - Ferramenta de procurar imóvel	TRABALHO EM ANDAR	WebGeo Central de Ajuda	Luan Felipe

Figura 04 - Disposição das Solicitações

Ao abrir uma solicitação, ela é armazenada no sistema e vai para lista de espera. É possível acompanhar as solicitações e seus status de atendimento no painel de solicitações, conforme o exemplo acima.

Além disso, é enviado uma notificação de confirmação de abertura de chamado para o e-mail cadastrado pelo usuário. Assim, possibilitando um maior controle, acompanhamento e rastreo das solicitações. O exemplo abaixo ilustra a dinâmica de acompanhamento.

The screenshot displays the 'Central de Ajuda' (Help Center) interface. At the top, there are filters for 'Status: Solicitações abertas', 'Criadas por mim', and 'Tipo de solicitação'. Below this is a table of tickets:

Tipo	Referência	Resumo	Status	Projeto de serviço	Solicitante
!	WGCA-6	Disposição de Ortofotos e Imagens tipo Tiff e Raster	ABERTO	WebGeo Central de Ajuda	Luan Felipe
!	WGCA-5	Campos de Formulário	ABERTO	WebGeo Central de Ajuda	Luan Felipe
!	WGCA-3	Consulta de Cadastro de Imóveis - Ferramenta de procurar imóvel	TRABALHO EM ANDAM...	WebGeo Central de Ajuda	Luan Felipe

Below the table, there are two detailed views:

- Left View (Yellow border):** An email notification from 'WebGeo Central de Ajuda' with the subject 'Campos de Formulário'. It includes a 'Ver pedido' button and a 'Desativar notificações desta solicitação' link.
- Right View (Red border):** The ticket details for 'Campos de Formulário'. It shows the status as 'ABERTO', the creator as 'Luan Felipe', and a description of the issue. A 'Status' dropdown menu is visible on the right, currently set to 'ABERTO'.

Figura 05 - Acompanhamento das Solicitações

3.1 Criando um Chamado

Iremos agora simular uma abertura de um chamado. Cabe ressaltar que cada tipo de solicitação possui informações específicas a serem preenchidas.

O exemplo abaixo seguirá os padrões de chamado para alteração de funcionalidade das ferramentas ou aplicação de um item essencial para o usuário (customização).

Primeiramente, direcionamos o assunto principal do chamado. Em nosso caso, **Aplicações**.

Posteriormente, é orientado o tipo de sub-assunto a ser tratado. Como por exemplo, **Relatar um problema no sistema**.

Ao selecionar os dois itens, é disposto os campos necessários para o preenchimento. Os campos que possuem (*) são os dados como obrigatórios.

The screenshot shows the 'WebGeo Central de Ajuda' interface. At the top, there is a navigation bar with 'Aplicações' and a right arrow. Below it, the main heading is 'WebGeo Central de Ajuda' with a welcome message. The first dropdown menu, 'Entre em contato conosco a respeito de', has 'Aplicações' selected with a green checkmark. The second dropdown menu, 'Como podemos ajudar você?', has 'Relatar um problema no sistema' selected with a green checkmark. Below these are two text input fields: 'Descreva o problema de forma resumida *' and 'Descreva o que ocorreu e como ocorreu *'. Red arrows point to the dropdown menus, and a blue arrow points to the 'Relatar um problema no sistema' option.

Figura 06 - Modalidade de Atendimento

Assim que preenchido o primeiro campo de descrição, o sistema irá sugerir automaticamente ao usuário opções de artigos a serem lidos. Orientando-o da melhor forma possível para cada problema. Conforme a **Figura 7**.

Logo abaixo, possui a opção de anexar arquivo. É uma ferramenta importante para fixar uma ideia por meio de uma ilustração. Como por exemplo, orientar a

disposição de uma ferramenta. Ou simplesmente, mostrar um fluxo de operação de alguma ferramenta no sistema que pode ser alterado.

Describe o problema de forma resumida *

Identificação de Camadas Específica e Genéricas

Artigos sugeridos

- Artigo de solução de problemas do WebGeo Central de Ajuda
- Artigo de instruções do WebGeo Central de Ajuda
- WebGeo Central de Ajuda do WebGeo Central de Ajuda

Describe o que ocorreu e como ocorreu *

Se faz necessário identificar a tipologia da geometria importada no sistema para possíveis alterações de campos e atributos.
Saber se uma camada é genérica ou específica evita modificações que possam proporcionar algum problema futuro referente a alterações.

The image shows a screenshot of a help request form. A red box highlights the title 'Identificação de Camadas Específica e Genéricas' in the first text area. Another red box highlights a list of three suggested articles under the heading 'Artigos sugeridos'. A red arrow points from the first article in the list back to the title of the first text area. Below the list is a second text area containing a detailed description of the problem.

Figura 07 - Descrição da Solicitação

Anexo

Arraste e solte arquivos, cole capturas de tela ou procure

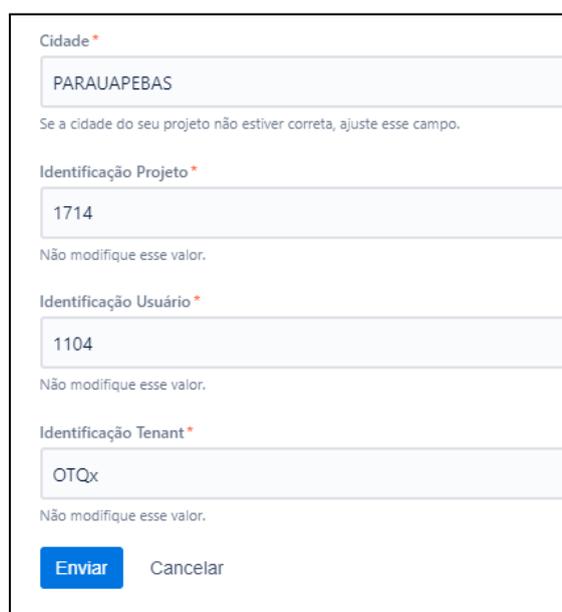
Procurar

Arquivo Anexado

The image shows a screenshot of an attachment section. At the top, it says 'Anexo' and 'Arraste e solte arquivos, cole capturas de tela ou procure'. Below this is a 'Procurar' button. A red box highlights a preview of an attached file, with a red arrow pointing to it from a label 'Arquivo Anexado'.

Figura 08 - Anexar Arquivos

Seguindo com o preenchimento dos campos, ao final do formulário, existem alguns campos obrigatórios que são preenchidos de forma automática com as características do projeto em que o usuário está logado ou deseja direcionar.



Cidade *

PARAUAPEBAS

Se a cidade do seu projeto não estiver correta, ajuste esse campo.

Identificação Projeto *

1714

Não modifique esse valor.

Identificação Usuário *

1104

Não modifique esse valor.

Identificação Tenant *

OTQx

Não modifique esse valor.

Enviar Cancelar

Figura 09 - Campos de identificação do Projeto e Usuário

Com os campos obrigatórios preenchidos e após conferência de toda a informação atribuída ao chamado, basta clicar no botão **Enviar**.

Posterior ao envio, olhando o resumo de solicitações, podemos ver o item criado e o status de atendimento. Além do envio de confirmação do chamado por e-mail, ilustrado no início deste documento (**Figura 05**).



Central de Ajuda

Solicitações

A solicitação contém... Q

Status: Solicitações abertas

Criadas por mim

Tipo de solicitação

Tipo	Referência	Resumo	Status	Projeto de serviço	Solicitante
!	WGCA-9	Identificação de Camadas Específica e Genéricas	ABERTO	WebGeo Central de Ajuda	Luan Felipe
!	WGCA-6	Disposição de Ortofotos e Imagens tipo Tiff e Raster	ABERTO	WebGeo Central de Ajuda	Luan Felipe

Figura 10 - Acompanhamento do Novo Chamado