



TRIBUNAL DE CONTAS DO
ESTADO DE GOIÁS

HELPDESK

Guia do Usuário



Sumário

Introdução.....	3
1. Tela Inicial do Sistema.....	4
2. Abrir ordem de serviço.....	5
2.1. Apoio e agendamento de eventos.....	6
2.2. Ocorrência do GPON.....	8
2.3. Suporte técnico para equipamentos.....	9
2.4. Suporte técnico para sistemas.....	11
3. Consultar ordem de serviço.....	12
4. Avaliar ordem de serviço.....	13



Introdução

O HelpDesk é uma ferramenta de auxílio ao servidor do TCE-GO. Este sistema possibilita realizar o serviço de apoio para suporte e resolução de problemas técnicos, especialmente aqueles relacionados à Tecnologia da Informação. Garantindo maior celeridade e eficiência aos trabalhos realizados nesta Casa, apoiando integralmente, desde o momento da abertura de uma ordem de serviço até o efetivo atendimento e avaliação do serviço prestado.

1. Tela Inicial do Sistema

Para utilizar o sistema, acesse <http://helpdesk.tce.go.gov.br/>, e informe usuário e senha. O sistema também é acessível através do portal TCENET, no menu lateral.



Figura 1 Logon no sistema

A tela inicial do HelpDesk contempla os principais menus de acesso ao sistema, sendo possível, a partir dela, abrir e consultar ordens de serviço, assim como visualizar as ordens abertas e avaliar o atendimento realizado (figura 2). Há também a guia Tutorial, que contém glossário de termos, vídeos, apostilas e dicas que serão úteis para atividades diárias.

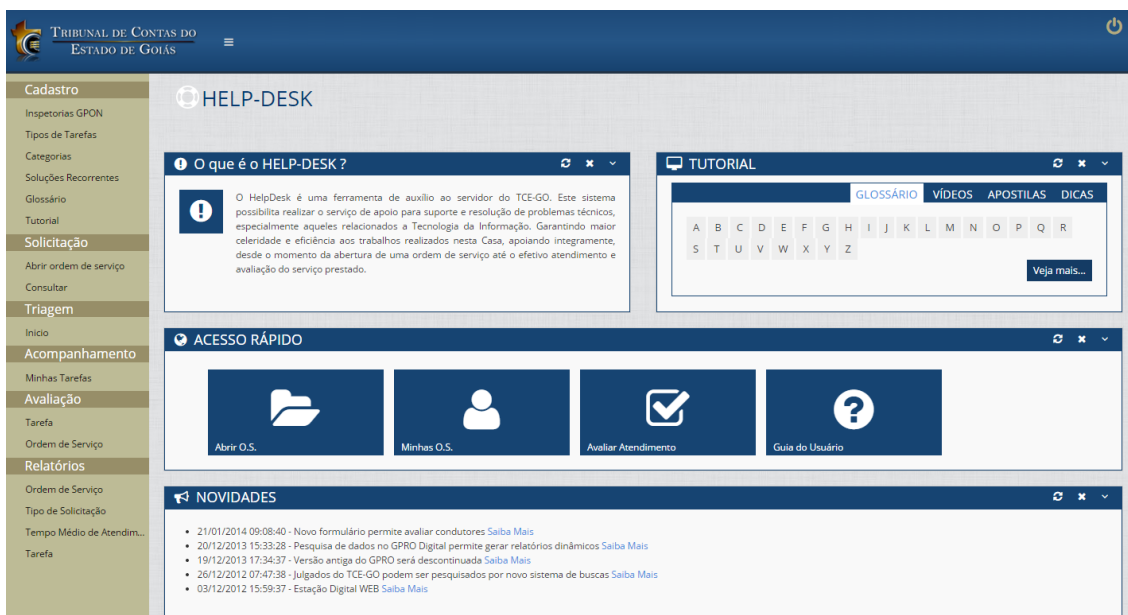


Figura 2 Tela inicial do sistema

Para sair do sistema, clique em  no campo superior direito da tela.

2. Abrir ordem de serviço

Para abrir uma ordem de serviço, clique em *Solicitação - Abrir ordem de serviço* no menu lateral ou no botão *Nova ordem de serviço* em *Acesso Rápido*, conforme pode ser visto na figura abaixo.

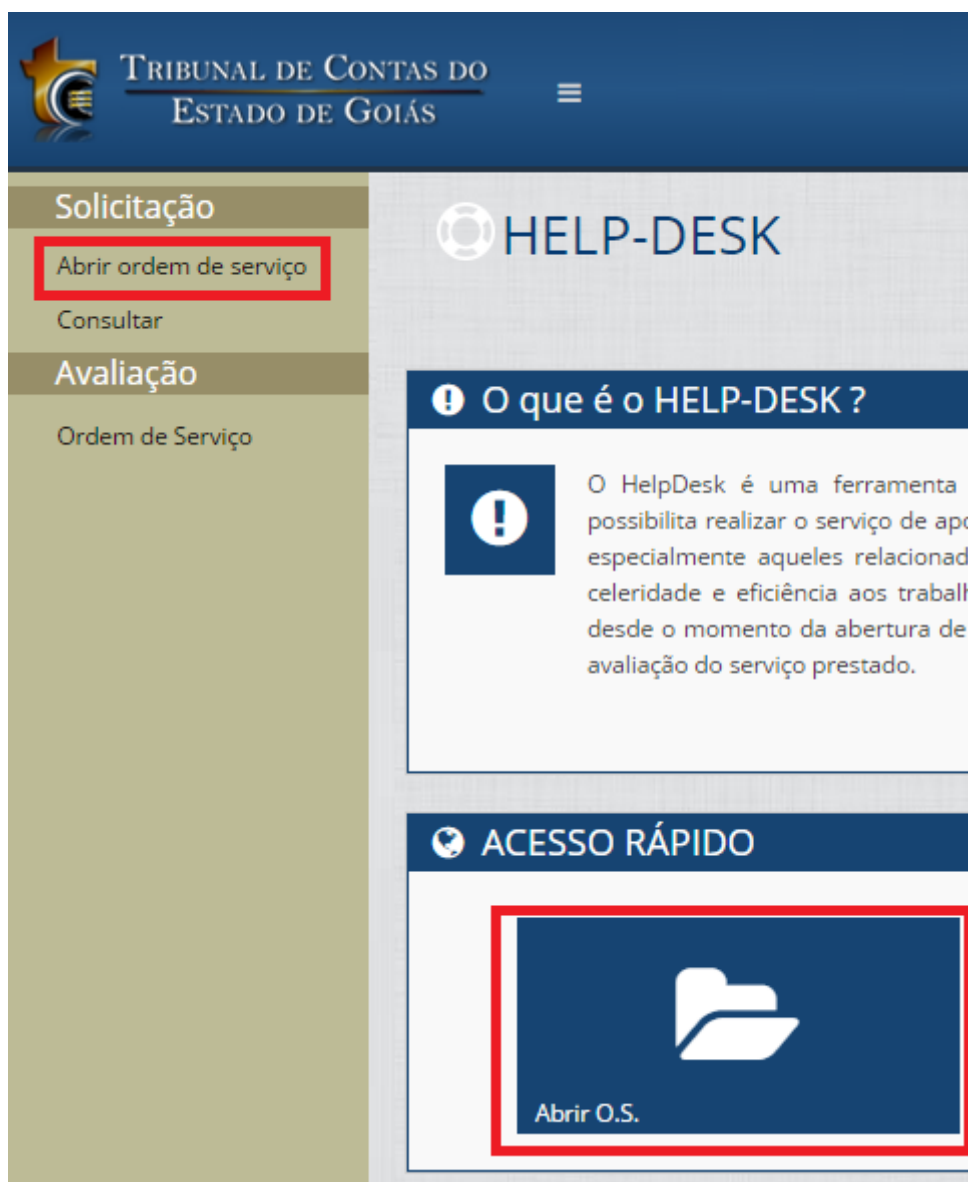


Figura 3 Abrir Ordem de Serviço



Entre os tipos de solicitação de ordem de serviço (figura 4) estão:

- Apoio e agendamento de eventos: solicite esse serviço quando necessitar de equipamentos de informática ou áudio/vídeo para realização de um evento;
- Ocorrência do GPON: solicite esse serviço quando ocorrerem problemas relacionados ao registro de ponto;
- Suporte técnico para equipamentos: solicite esse serviço quando computador, impressora, monitor e periféricos (mouse e teclado, por exemplo) apresentarem defeitos ou problemas de funcionamento;
- Suporte técnico para sistemas: solicite esse serviço quando aparecer alguma mensagem de erro nos sistemas do SINI, problemas em programas do pacote Microsoft Office ou quando necessitar de mudanças relacionadas às funcionalidades de algum sistema do SINI (GPRO, GREG, GFIN, etc).

Solicitação para abertura de Ordem de Serviço(OS)

☰ Clique para selecionar o tipo de OS

- Apoio e agendamento de eventos
- Ocorrência do GPON
- Suporte técnico para Equipamentos
- Suporte técnico para Sistemas

⚠ Atenção

Caso tenha aberto uma Ordem de Serviço e o problema já tenha sido solucionado, ou não exista mais a necessidade de deslocamento do técnico, favor CANCELAR a mesma. Clique no botão abaixo para ser direcionado para Consulta onde poderá realizar esse cancelamento.

➔ Consultar suas OS.

Figura 4 Tipos de Ordem de Serviço

Na abertura da ordem de serviço, é importante relatar o que está ocorrendo para facilitar o processo de triagem. Cada tipo de ordem de serviço possui um formulário específico.

2.1. Apoio e agendamento de eventos

Caso necessite de equipamentos para a realização de algum evento, clique em *Apoio e agendamento de eventos*. As informações do solicitante serão exibidas automaticamente. Caso deseje alterá-los, informe o ramal e/ou email e clique em *Solicito alteração dos meus dados pessoais* (figura 5). Em seguida, clique em *Próximo* para continuar o cadastro da ordem de serviço.



Solicitação para abertura de Ordem de Serviço(OS) Apoio e agendamento de eventos

Solicitante:
LEONARDO RUIVO DE MENDONÇA

Fone/Ramal:
☎

E-mail:
@ lruivo@tce.go.gov.br

Solicito alteração dos meus dados pessoais

[Voltar](#) [Próximo](#)

Figura 5 OS Apoio e Agendamento de Eventos

Informe o local, data e horário do evento, selecione o equipamento necessário e clique em *Inserir*. Caso deseje adicionar alguma informação extra, informe no campo *Descrição da OS* (figura 6).

Solicitação para abertura de Ordem de Serviço(OS) Apoio e agendamento de eventos

Local do Evento:
Sala dos Conselheiros Aposentados

Data do Evento: 21/11/2014 Hora do Evento: 08 : 00

Equipamento:
▼

✓ Inserir

Ação	Nome
Remover	RETROPROJETOR
Remover	TELA PARA RETROPROJETOR
Remover	MICROFONE
Remover	CAIXA DE SOM AMPLIFICADA

Descrição da O.S.:

[Voltar](#) [Gerar OS](#)

Figura 6 OS Apoio e Agendamento de Eventos: detalhamento da OS

Assim que terminar de informar os equipamentos necessários, clique em *Gerar OS*. A ordem de serviço será cadastrada e o seu número será informado.

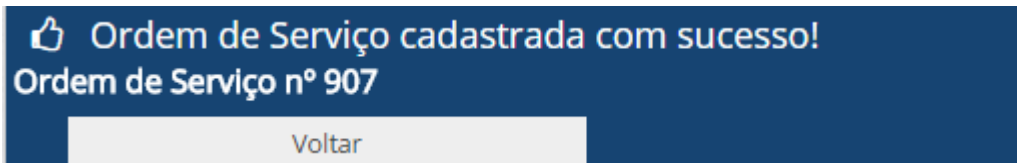


Figura 7 Número da OS gerado

2.2. Ocorrência do GPON

Quando ocorrerem problemas relacionados ao registro de ponto, clique em *Ocorrência do GPON*. As informações do solicitante serão exibidas automaticamente. Caso deseje alterá-los, informe o ramal e/ou email e clique em *Solicito alteração dos meus dados pessoais* (figura 8). Em seguida, clique em *Próximo* para continuar o cadastro da ordem de serviço.

Figura 8 OS Ocorrência do GPON

Informe a data e hora de ocorrência, e relate o problema no campo *Descrição da OS* (figura 9). É possível anexar documentos que possam detalhar o problema e facilitar a sua correção.



Solicitação para abertura de Ordem de Serviço(OS) Ocorrência do GPON

Data da Ocorrência: Hora da Ocorrência:

Descrição da O.S.:

Anexo:
 Selecionar Arquivo

Figura 9 OS Ocorrência do GPON: detalhamento da OS

Assim que terminar de informar o problema, clique em *Gerar OS*. A ordem de serviço será cadastrada e o seu número será informado (figura 10).

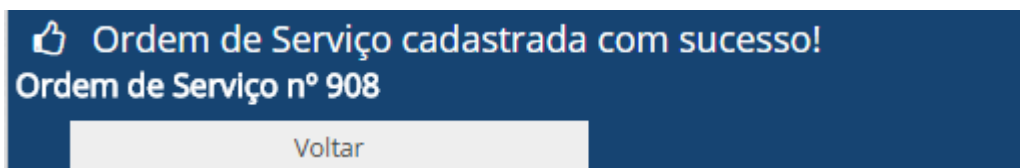


Figura 10 Número da OS gerado

2.3. Suporte técnico para equipamentos

Quando ocorrerem problemas de funcionamento ou defeitos relacionados a computador, impressora, monitor e periféricos em geral (mouse e teclado, por exemplo), clique em *Suporte técnico para equipamentos*. As informações do solicitante serão exibidas automaticamente. Caso deseje atualizar estas informações, informe o ramal e/ou email e clique em *Solicito alteração dos meus dados pessoais* (figura 11). Em seguida, clique em *Próximo* para continuar o cadastro da ordem de serviço.



Solicitação para abertura de Ordem de Serviço(OS) Suporte técnico para Equipamentos

Solicitante: LEONARDO RUIVO DE MENDONÇA

Setor de Atendimento: SERVIÇO DE SUPORTE TÉCNICO E I

E-mail: lruivo@tce.go.gov.br

Fone/Ramal:

Solicito alteração dos meus dados pessoais

[Voltar](#) [Próximo](#)

Figura 11 OS Suporte Técnico para Equipamentos

No campo *Descrição da OS*, relate com detalhes o problema com o equipamento. Caso seja necessário, é possível anexar documentos ou imagens que detalhem o problema, como *prints* da tela por exemplo.

Solicitação para abertura de Ordem de Serviço(OS) Suporte técnico para Equipamentos

Descrição da O.S.: problema na placa de som

Anexo: Selecionar Arquivo

[Voltar](#) [Gerar OS](#)

Figura 12 OS Suporte Técnico para Equipamentos: detalhamento da OS

Assim que terminar de informar o problema, clique em *Gerar OS*. A ordem de serviço será cadastrada e o seu número será informado.



Figura 13 Número da OS gerado



2.4. Suporte técnico para sistemas

Quando aparecer alguma mensagem de erro nos sistemas do SINI, problemas em programas do pacote Microsoft Office ou quando necessitar de mudanças relacionadas às funcionalidades de algum sistema do SINI, clique em Suporte técnico para sistemas. As informações do solicitante serão exibidas automaticamente. Caso deseje alterá-los, informe o ramal e/ou email e clique em *Solicito alteração dos meus dados pessoais* (figura 14). Em seguida, clique em *Próximo* para continuar o cadastro da ordem de serviço.

Solicitação para abertura de Ordem de Serviço(OS) Suporte técnico para Sistemas

Solicitante: LEONARDO RUIVO DE MENDONÇA

Setor de Atendimento: SERVIÇO DE SUPORTE TÉCNICO E I

E-mail: lruivo@tce.go.gov.br

Fone/Ramal:

Solicito alteração dos meus dados pessoais

[Voltar](#) [Próximo](#)

Figura 14 OS Suporte Técnico para Sistemas

No campo *Descrição da OS*, relate o problema. Caso seja necessário, é possível anexar documentos que detalhem o problema.

Solicitação para abertura de Ordem de Serviço(OS) Suporte técnico para Sistemas

Descrição da O.S.:
Não consigo emitir relatório de processos no GPRO.

Anexo:
Selecionar Arquivo

[Voltar](#) [Gerar OS](#)

Figura 15 OS Suporte Técnico para Sistemas: detalhamento da OS

Assim que terminar de informar o problema, clique em *Gerar OS*. A ordem de serviço será cadastrada e o seu número será informado.

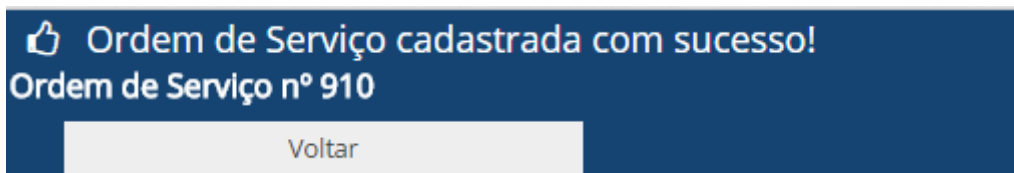


Figura 16 Número da OS gerado

3. Consultar ordem de serviço

Para consultar uma ordem de serviço, clique em *Solicitação - Consultar* no menu lateral ou no botão *Minhas Ordens de Serviço* em *Acesso Rápido*, conforme pode ser visto na figura abaixo.

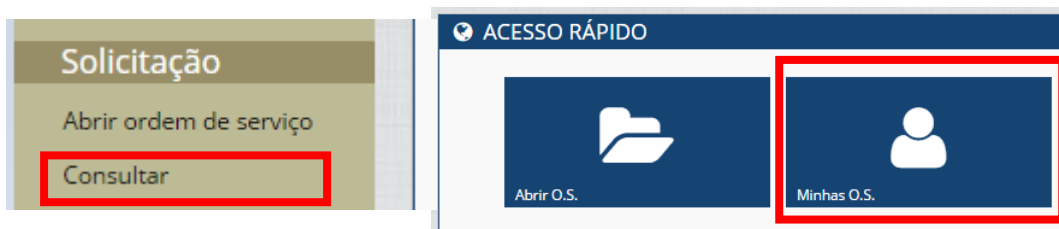


Figura 17 Consulta Ordens de Serviço

A lista de ordens de serviços será exibida. Pode-se consultar a OS:

- pelo seu número, informando-o no campo *Número*;
- por situação, selecionando um tipo de situação no campo *Situação* (em aberto, concluída, em atendimento ou cancelada);
- por data;
- por tipo de ordem de serviço, pelo campo *Tipo*;
- por solicitante, informando o nome no campo *Solicitante*;
- por setor, selecionando-o no campo *Setor*.



Minhas Ordens de Serviço

Ações	Número	Situação	Data	Tipo	Solicitante	Setor
	908	Em Aberto	21/11/2014 17:06:29	Suporte técnico para Sistemas	LEONARDO RUIVO DE MENDONÇA	119
	907	Em Aberto	21/11/2014 17:05:55	Suporte técnico para Equipamentos	LEONARDO RUIVO DE MENDONÇA	119
	906	Em Aberto	21/11/2014 17:04:27	Ocorrência do GPON	LEONARDO RUIVO DE MENDONÇA	119
	905	Em Aberto	21/11/2014 17:03:27	Apoio e agendamento de eventos	LEONARDO RUIVO DE MENDONÇA	119
	885	Concluída	13/11/2014 10:31:14	Suporte técnico para Equipamentos	LEONARDO RUIVO DE MENDONÇA	119
	884	Em Atendimento	13/11/2014 09:46:22	Permissões de Acesso	LEONARDO RUIVO DE MENDONÇA	119
	847	Em Aberto	06/11/2014 17:45:49	Suporte técnico para Sistemas	LEONARDO RUIVO DE MENDONÇA	SERV-SUORTE

Figura 18 Minhas Ordens de Serviço

Para visualizar a ordem de serviço, basta clicar em no Campo *Ações*. Caso tenha aberto uma ordem de serviço e o problema já tenha sido solucionado, ou não exista mais a necessidade de deslocamento do técnico, é possível cancelá-lo, basta clicar em no campo *Ações* e informar a justificativa do cancelamento.

Cancelar Ordem de Serviço

Numero da OS: 908

Justificativa do cancelamento

Salvar Fechar

Figura 19 Cancelamento de Ordem de Serviço

4. Avaliar ordem de serviço

Para avaliar o atendimento a uma ordem de serviço, clique em *Avaliação – Ordem de Serviço* no menu lateral ou no botão *Avaliar atendimento* em *Acesso Rápido*, conforme pode ser visto na figura abaixo.

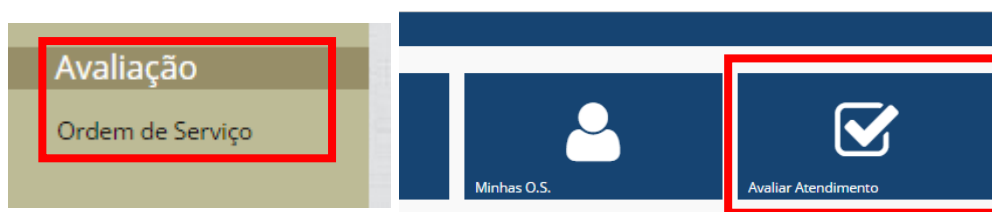






Figura 20 Avaliar Atendimento



Para visualizar a ordem de serviço, basta clicar em  no Campo *Ações*. Para realizar a avaliação do atendimento, clique em  no campo *Ações*.

Lista de Ordens de Serviços para Avaliação			
Ações	Número	Data de Solicitação	Tipo
 	885	13/11/2014 10:31:14	Suporte técnico para Equipamentos

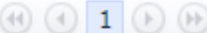
Página: 1 de 1 - Mostrando: 1-1 de 1 

Figura 21 Ordens de Serviço para Avaliação

Na avaliação, informe se sua solicitação foi ou não atendida, dê uma nota ao atendimento e clique em *Avaliar*.

Avaliação de Atendimento da Ordem de Serviço - Nº 885 - Situação: Concluída			
Data de Solicitação	13/11/2014 10:31:14	Setor de Atendimento	TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE GOIAS
Solicitante	LEONARDO RUIVO DE MENDONÇA	Setor do Solicitante	SERVIÇO DE SUPORTE TÉCNICO E INFRAESTRUTURA
Fone/Ramal		E-mail	lruivo@tce.go.gov.br

Avaliação do Atendimento	
Observação da Conclusão	finalizado as duas tarefas
Sua solicitação foi atendida?	<input checked="" type="radio"/> Foi atendida <input type="radio"/> Não foi atendida
Dê uma nota ao atendimento	<input checked="" type="radio"/> Ótimo <input type="radio"/> Bom <input type="radio"/> Regular <input type="radio"/> Ruim
Elogios, Reclamações e Sugestões	<input type="text"/>

Figura 22 Avaliação da Ordem de Serviço