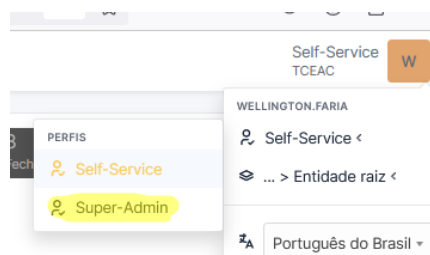


MANUAL	Código M01	Rev 01	
Nome do documento MANUAL – CONSTRUÇÃO DE FORMULÁRIO DE SERVIÇO			

MANUAL DE CONTRUÇÃO DE FORMULÁRIO DE SERVIÇO

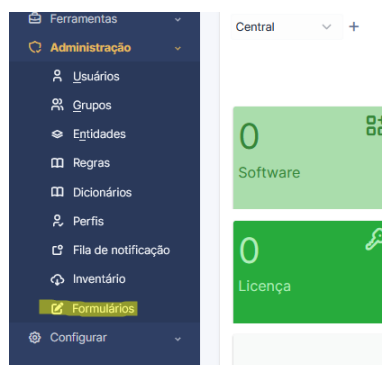
ACESSO



Img 01

Etapa 01 – Acesse o GLPI com o perfil de acesso voltado para a construção de formulários.

CRIAÇÃO DE FORMULÁRIO

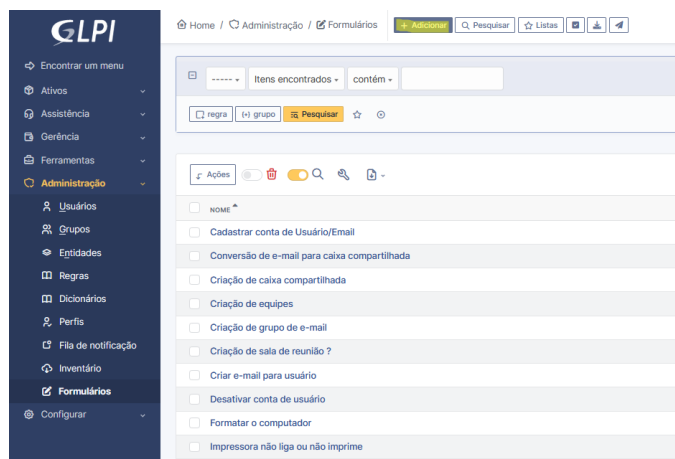


Img 02

Etapa 02 – Construção de formulário: Acesse - Administração > Formulários;

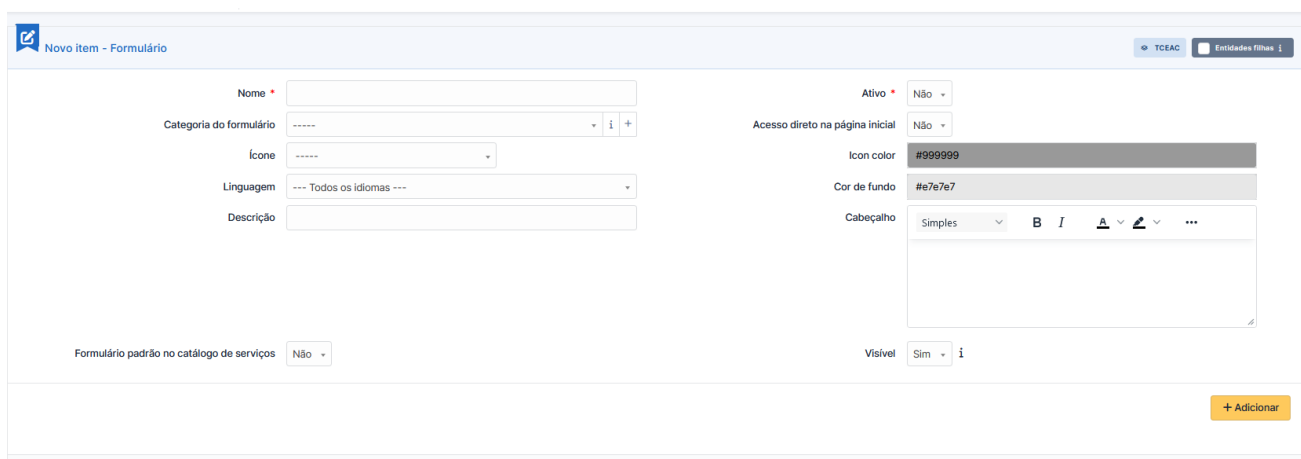


MANUAL	Código M01	Rev 01	 TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO ACRE
Nome do documento MANUAL – CONSTRUÇÃO DE FORMULÁRIO DE SERVIÇO			



Img 03

Etapa 03 – Na opção 'Formulário', o usuário pode consultar e criar formulários de serviço.



Img 04

Etapa 04: Preenchimento dos dados do novo formulário de serviço, devendo observar:

- Preenche com os dados que serão exibidos para o usuário;
- ATIVO-Sim;
- Cabeçalho: Conforme o padrão dos formulário adotado pela DTI – TCE/AC;

MANUAL

Nome do documento

MANUAL – CONSTRUÇÃO DE FORMULÁRIO DE SERVIÇO

Código
M01

Rev
01



Img 05

Etapa 05: Pontos de atenção na criação do formulário

- Questões:** São os dados que o usuário do chamado deve responder;
- Tipo de acesso:** Configura quem pode acessar o formulário;
- Alvo:** Configura o destino do formulário, para qual categoria de atendimento o formulário será direcionado;

Img 06

Etapa 06: Opção de cadastro de questões para o formulário, as quais representam as respostas que o cliente do chamado deve fornecer, oferecendo o máximo de detalhes possível sobre sua demanda.

MANUAL	Código M01	Rev 01	
Nome do documento MANUAL – CONSTRUÇÃO DE FORMULÁRIO DE SERVIÇO			

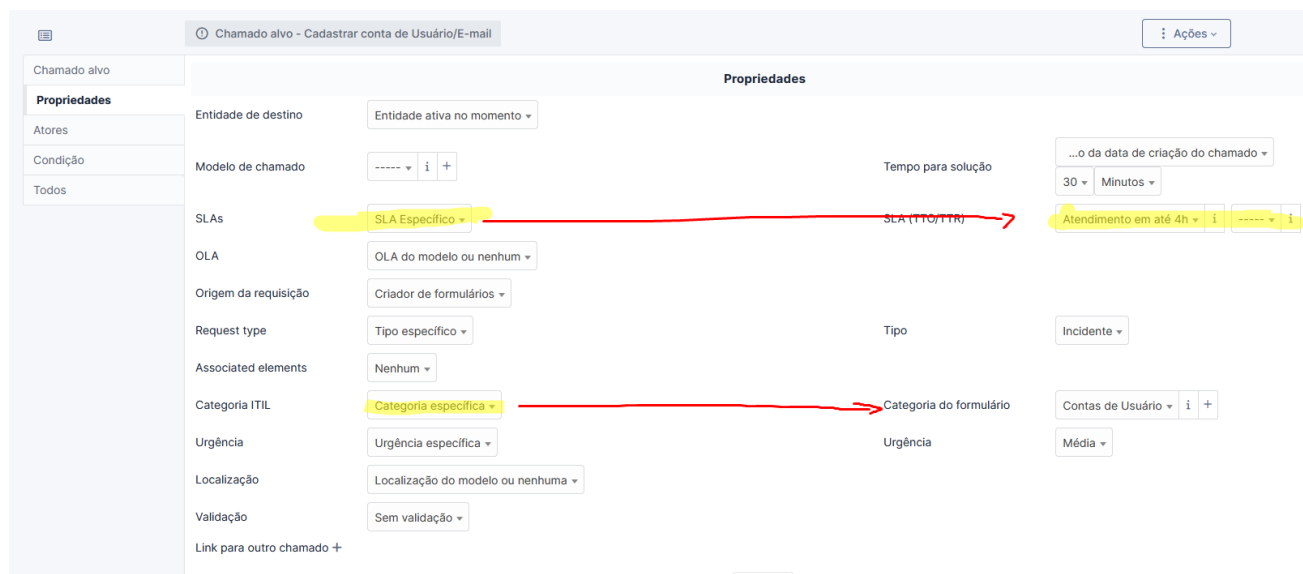
CONFIGURAÇÃO DO FORMULÁRIO



Img 07

Etapa 7: No campo 'TIPOS DE ACESSO', é necessário indicar quem tem permissão para acessar o formulário de serviço.

- Acesso público – Formulário fica disponível para qualquer pessoa que tenha acesso ao link;
- Acesso privado – Restrito apenas a usuários que tenham conta no GLPI;
- Acesso restrito – Acesso apenas para usuários específicos;

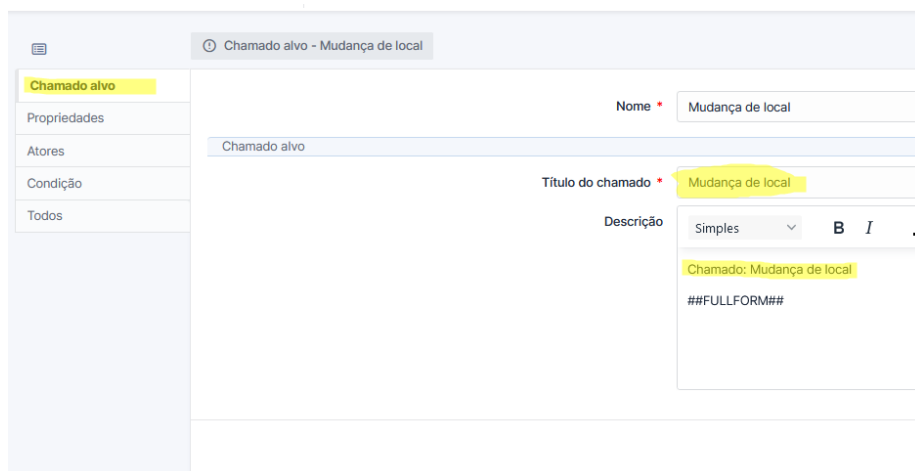


Img 08

Etapa 08: No campo 'ALVO' > 'PROPRIEDADES', é necessário especificar o **SLA específico** do atendimento e a **Categoria específica**, indicando o prazo de atendimento para o serviço em criação.;

- SLA ESPECÍFICO – Configura o tempo para atendimento do chamado;
- CATEGORIA ITIL – Determina a categoria do chamado;

MANUAL	Código M01	Rev 01	
Nome do documento MANUAL – CONSTRUÇÃO DE FORMULÁRIO DE SERVIÇO			



Img 09

Etapa 09: No campo 'ALVO' > 'CHAMADA ALVO', é **essencial fornecer o Nome* e o Título do Chamado***. Sem essa informação, os formulários serão respondidos e constará apenas o conteúdo da resposta para o técnico que irá receber o chamado.



Img 10

Etapa 10: No campo 'ALVO' > 'ATORES', é crucial especificar o observador do chamado, responsável por receber notificações quando o chamado é aberto. Se houver uma pessoa designada para resolver o problema em questão, o encarregado pode ser atribuído utilizando o campo "Atribuído". Essa prática assegura uma gestão eficiente do chamado, com a distribuição clara de responsabilidades entre as partes envolvidas.

MANUAL	Código M01	Rev 01	
Nome do documento MANUAL – CONSTRUÇÃO DE FORMULÁRIO DE SERVIÇO			

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Obedece a um formulário padrão para todos os tipos de chamados, uma mudança no formulário impacta a todas as pesquisas.

Por padrão, o usuário que cria o formulário não precisa se preocupar com o modelo de pesquisa, casos específicos devem ser passados para a equipe de construção do GLPI.

Pesquisas de Satisfação - Pesquisa de Satisfação - Serviços de TI
TCEAC
Entidades filhas
Ações
1/1

01 - Em uma escala de 1 a 5, qual é o seu nível de satisfação com serviço prestado?
★★★★★

02 - Como você classificaria a qualidade da solução ou assistência que recebeu?
★★★★★

03 - Você tem algum comentário adicional ou sugestão para nos ajudar a melhorar nossos serviços?

Img 11

