

ufjf | NÚCLEO DE  
TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

# **GUIA PRÁTICO PARA USO DO SAU ALUNO**

## CONTROLE DE VERSÕES

Versão	Data	Revisores
1.0	22/02/2017	Diener Maick Piske

## 1. OBJETIVO

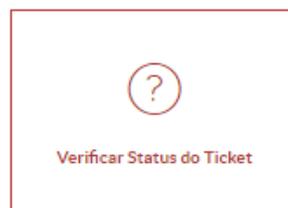
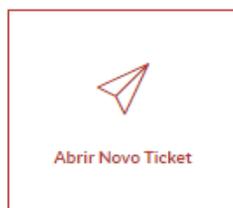
Este guia tem como objetivo orientar aos alunos da UFJF campus Governador Valadares com relação a utilização do Sistema de Atendimento Unificado para Demandas Acadêmicas (SAU ALUNO), ferramenta utilizada no campus para comunicação e demanda de serviços entre a comunidade discente e as Coordenações de Curso.

## 2. COMO ACESSAR

O acesso ao sistema deverá ser feito através do link <http://www.gv.ufjf.br/aluno>, utilizando preferencialmente os navegadores Mozilla Firefox ou Google Chrome.



## SEJA BEM VINDO AO NOSSO SERVIÇO DE ATENDIMENTO ONLINE



Por favor, Antes de solicitar atendimento verifique se seu problema não consta em nossas Perguntas Frequentes (FAQs)

Copyright © 2017 Atendimento das Coordenações - All rights reserved.

Software de HelpDesk - powered by ooTicket - Theme by ooTicket Themes

Ao clicar no botão Entrar o aluno deverá digitar seu login e senha de acesso ao SIGA (Sistema Integrado de Gestão Acadêmica da UFJF).

## 2.1. PRIMEIRO ACESSO

O primeiro acesso deve ser feito também digitando o login e senha do SIGA, com a diferença de que a página a ser exibida no primeiro acesso irá solicitar o preenchimento de algumas informações pessoais do aluno.

ufjf | CAMPUS GV Usuário Não Registrado [Entrar](#)

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

### Registro de conta

Use os formulários abaixo para criar ou atualizar as Informações de sua conta

<h4>Dados para contato</h4> <p>Nome completo *</p> <input type="text"/> <p>Matrícula do estudante *</p> <input type="text"/> <p><small>Matrícula do estudante é um campo obrigatório</small></p> <p>Curso *</p> <input type="text" value="Administração"/> <p><small>Curso é um campo obrigatório</small></p> <p>Endereço de e-mail *</p> <input type="text"/> <p>Telefone *</p> <input type="text"/> <p><small>Telefone é um campo obrigatório</small></p>	<h4>Preferências</h4> <p>Fuso Horário</p> <input type="text" value="GMT-3:0 - Brazil, Buenos Aires, Georgetown"/> <p>Usar horário de verão <input type="checkbox"/> atual: 22/02/2017 13:36</p>
---	---

Senha de acesso

Logar com  Active Directory or LDAP (ufjf.br)



Copyright © 2017 Atendimento das Coordenações - All rights reserved.  
Software de HelpDesk - powered by osTicket - Theme by osTicket Themes

Ao preencher os dados solicitados basta clicar no botão Register.

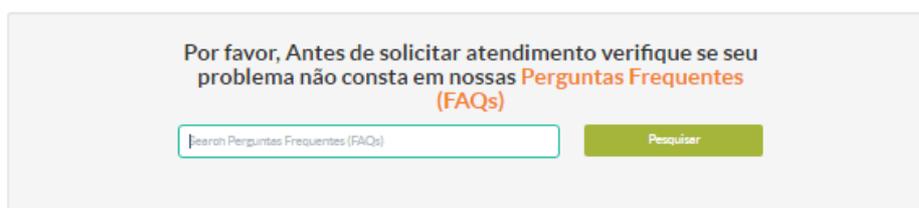
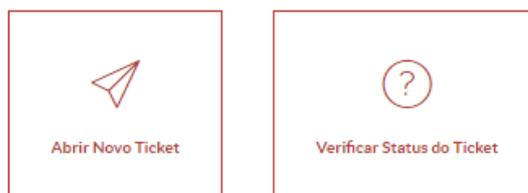
### 3. ENTENDENDO A PAGINA PRINCIPAL

A página principal possui basicamente três funcionalidades:

- 3.1. Abrir Novo Ticket: Ao clicar neste botão o aluno é redirecionado a página onde pode abrir uma solicitação de atendimento ou serviços a sua coordenação de curso.
- 3.2. Verificar Status do Ticket: Essa opção permite verificar o andamento de uma solicitação já realizada.
- 3.3. Perguntas Frequentes: Campus de pesquisa onde o aluno pode digitar sua pergunta e verificar se já há alguma recomendação relacionada ao seu problema. Desta forma o problema ou dúvida pode ser sanado imediatamente sem a necessidade de se abrir um novo chamado.



## SEJA BEM VINDO AO NOSSO SERVIÇO DE ATENDIMENTO ONLINE



#### 4. ENTENDENDO A BASE DE CONHECIMENTO

A base de conhecimento é a página onde o aluno encontra a resposta para as principais dúvidas e problemas já solucionados permitindo dessa forma que em muitos casos ele tenha sua dúvida ou problema solucionado sem a necessidade de se abrir um novo chamado para a coordenação.



The screenshot shows the UFJF helpdesk interface. At the top left is the UFJF logo and 'CAMPUS GV'. At the top right, the user 'DIENER PISKE' is logged in with a profile icon, 'Tickets (0)', and a 'Registrar Saída' button. Below this is a navigation bar with four items: 'Página Principal' (home icon), 'Base de Conhecimento' (lightbulb icon, highlighted in red), 'Abrir Novo Ticket' (paper plane icon), and 'Tickets (0)' (question mark icon). Below the navigation bar, the page title is 'Perguntas Frequentes'. A sub-header reads: 'Aqui você encontra a resposta para a maioria de suas dúvidas. Não encontrou o que precisava? Abra um ticket que teremos prazer em ajudá-lo.' Below this is another 'Perguntas Frequentes' section with a search bar containing the text 'Quem irá atender meus tickets?'. A 'Voltar' button is located below the search bar. At the bottom of the page, a red footer contains the text: 'Copyright © 2017 Atendimento das Coordenações - All rights reserved. Software de HelpDesk - powered by osTicket - Theme by osTicket Themes'.

#### 5. ABRINDO NOVA SOLICITAÇÃO

É a página onde o aluno deve se direcionar para solicitar um serviço ou atendimento de sua coordenação de curso. Para isso o aluno deve seguir 3 passos básicos:

1. **Passo 01:** O aluno deve selecionar o seu curso e o serviço desejado. Recomendamos muita atenção com relação à escolha do curso, caso seja selecionado curso errado o coordenador não possui condições de atender a solicitação.

2. **Passo 02:** O aluno deverá informar o serviço desejado, é fundamental informar o serviço correto pois cada serviço possui uma série de informações diferentes a serem preenchidas pelo aluno que permitirão que o coordenador consiga atender a solicitação.
3. **Passo 03:** O aluno deve inserir as informações referentes ao serviço solicitado, informar o assunto e detalhar a solicitação. Nesse ponto é importante que o aluno seja direto e objetivo para facilitar o atendimento de sua demanda pelo coordenador.



Página Principal



Base de Conhecimento



Abrir Novo Ticket



Tickets (0)

## Abrir Novo Ticket

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

Tópico de Ajuda\*

Escolha o Curso:

- Escolha o Curso -

Escolha o Serviço:

### Dados do Usuário

E-mail: DIENERMAICKPISKE@GMAIL.COM Assunto\*

Cliente: DIENER PISKE

### Informações complementares

Exemplos: solicito atestado, solicito histórico, solicito ajuste.

Envie uma mensagem com a justificativa do seu pedido ou com Informações complementares que julgar pertinentes.

Justificativa/ Observações\*

Justificativa/ Observações:

Rich text editor with toolbar and a "Rascunho gravado" button.

Escreva aqui sua mensagem.

Arraste e solte os arquivos aqui ou seleclone-os

Recomeçar Formulário

Cancelar

Criar Ticket

## 6. VERIFICANDO SUAS SOLICITAÇÕES

Nessa área o aluno irá encontrar todas as solicitações já realizadas para sua coordenação, tanto as em atendimento quanto as já concluídas.

Para verificar detalhes de cada um destes atendimento basta clicar no número da solicitação desejada.

The screenshot shows the user interface of the helpdesk system. At the top, the user is identified as 'DIENER PISKE' with a profile icon, and there is a notification for 'Tickets (1)'. A red button labeled 'Registrar Saida' is visible. Below the navigation bar, there are icons for 'Página Principal', 'Base de Conhecimento', 'Abrir Novo Ticket', and 'Tickets (1)'. The main content area is titled 'Tickets' and features a search bar with the placeholder 'Keyword Search', a dropdown menu set to 'Aberto (1)', and an orange 'Ir' button. Below the search bar, there is an 'Atualizar' button. The interface indicates 'Mostrando 1 - 1 de 1 Tickets Abertos' and displays a table with the following data:

Número do ticket	Data de Criação	Status	Assunto	Departamento
499414	22/02/2017	Aberto	REQUISIÇÃO DE TESTES	Departamento de Direito

At the bottom of the page, there is a footer with the text: 'Copyright © 2017 Atendimento das Coordenações - All rights reserved. Software de HelpDesk - powered by osTicket - Theme by osTicket Themes'.

## 7. ACOMPANHANDO UMA SOLICITAÇÃO

Após aberto o ticket ficará disponível para o coordenador e sua equipe de atendimento. Essa equipe irá responder a solicitação e poderá interagir com o aluno através desta página.

Obs: É importante que o aluno esteja atento ao seu email e a página de acompanhamento do ticket pois a equipe de atendimento pode solicitar informações adicionais indispensáveis para o atendimento da demanda. Caso o aluno não

responda aos questionamentos e pedidos da coordenação, seu atendimento pode ser encerrado sem solução.



## Ticket #499414

Status do Ticket:	Aberto	Nome:	Diener Piske
Departamento:	Departamento de Direito	E-mail:	DIENERMAICKPISKE@GMAIL.COM
Data de Criação:	22/02/2017 11:26	Telefone:	(333) 301-1010

### Assunto: REQUISIÇÃO DE TESTES

22/02/2017 11:26	DIENER PISKE
<p>Prezado Coordenador essa é uma requisição de testes para elaboração de manual pelo NTI. Peço que desconsiderem e fechem assim que possível a requisição. Abraço.</p> <p>Att. Diener Maick Piske</p>	

### Postar uma resposta

To best assist you, we request that you be specific and detailed\*

Rich text editor toolbar with icons for bold, italic, underline, link, unlink, list, and other text formatting options.

## 8. ENTENDENDO OS ESTADOS DE ATENDIMENTO

Durante a fase de atendimento um ticket pode possuir 04 possíveis estados:

- 8.1. **ABERTO:** É o primeiro estado da solicitação. Ela permanece como aberta até que a equipe da coordenação de curso inicie o seu atendimento.
- 8.2. **EM ATENDIMENTO:** É o segundo estado da solicitação. Ela recebe este estado quando a equipe da coordenação começa a trabalhar para a solução da demanda.
- 8.3. **FECHADO:** É o estado final da solicitação. Ela recebe este estado quando todos os trabalhos relacionadas à solicitação foram concluídos. Após esse estado a solicitação não pode ser respondida pelo aluno e não fica mais visível à equipe da coordenação.
- 8.4. **CONCLUÍDO, AGUARDANDO MANIFESTAÇÃO DO SOLICITANTE:** É outro possível estado final, semelhante ao FECHADO, no entanto

permite que o aluno solicitante responda à solicitação acrescentando informações ou confirmando/questionando a solução adotada.

#### **9. ACOMPANHANDO AS SOLICITAÇÕES POR EMAIL**

Vale a pena destacar que as solicitações podem ser acompanhadas pelo aluno através do email cadastrado no sistema.

Sempre que uma solicitação for respondida pela coordenação ou sofrer alguma alteração de estado será enviado um email informando o ocorrido ao solicitante.

O solicitante pode responder diretamente ao email recebido, sendo que sua resposta será automaticamente adicionada àquela solicitação e estará visível para a equipe de atendimento da coordenação.

#### **10. AGRADECIMENTOS E CONTATO**

Agradecemos pela confiança depositada pelas Coordenações ao NTI para elaboração e manutenção dessa solução tão importante para nosso campus e nos colocamos a disposição para eventuais dúvidas e sugestões relacionadas ao Sistema de Atendimento Unificado por meio do nosso email [ti.gv@ufjf.edu.br](mailto:ti.gv@ufjf.edu.br), pelo telefone (33)3301-1010 ou diretamente na nossa central de atendimento ([www.gv.ufjf.br/atendimento](http://www.gv.ufjf.br/atendimento)).