

# **Tutorial de Utilização do SAU**

SERVIÇO DE ATENDIMENTO UNIFICADO

# Índice

<b>Introdução.....</b>	<b>2</b>
SAU vs E-mail.....	3
<b>SAU Aluno vs SAU Servidores.....</b>	<b>4</b>
Termos Importantes.....	5
Usuário.....	5
Solicitante.....	5
Agente.....	5
Atendente.....	5
Tickets.....	5
Chamados.....	5
Solicitação.....	5
<b>Como Logar.....</b>	<b>6</b>
Para abrir e acompanhar os chamados.....	6
Para atender os Chamados.....	6
<b>Chamados.....</b>	<b>6</b>
Abertura.....	6
Onde abrir os chamados.....	6
Como abrir os chamados.....	7
O que acontece depois de gravar o novo chamado.....	8
Acompanhamento do chamado pelo Solicitante.....	11
Acompanhamento do chamado pelo Atendente.....	11
Fechamento.....	15
Status dos Chamados.....	16
Exemplos.....	17
Exemplo 1.....	17
Exemplo 2.....	17
Exemplo 3.....	17
<b>Dados Estatísticos.....</b>	<b>18</b>
Onde acessar.....	18
Selecionar Período.....	19
Gráfico.....	20
Estatísticas.....	20
Departamento.....	20
Tópicos.....	20
Agente.....	21
Conclusão.....	22
<b>Resumo do Tutorial.....</b>	<b>23</b>
<b>Referências.....</b>	<b>25</b>

# Introdução

SAU é a sigla para Sistema de Atendimento Unificado. É a customização da UFJF/GV para o *OS Ticket* que é um software livre para registro, acompanhamento e atendimento de serviços.

Este sistema serve para gerenciar o atendimento ao cliente que na UFJF/GV se refere aos alunos e servidores que demandam tirar dúvidas ou solicitar alguma prestação de serviço.

Ele permite acompanhar desde o início do atendimento da solicitação até os passos que culminaram no fechamento do chamado, além de oferecer uma visão abrangente por meio de dados estatísticos.

## SAU vs E-mail

O e-mail é a ferramenta padrão de solicitação de atendimento e comunicação da instituição.

No entanto, o SAU se mostra mais vantajoso que o e-mail quando se trata de prestação de serviços por ser focado em atendimento, enquanto que o e-mail é para comunicação geral podendo uma determinada solicitação ficar perdida entre outras comunicações.

No SAU as interações entre o solicitante e o agente ficam concentradas em um só chamado, enquanto que no e-mail podem existir diversas outras mensagens entre eles.

Como no SAU os chamados possuem uma classificação de status que indica o andamento do atendimento tanto o solicitante quanto o atendente se beneficiam disso. O primeiro por poder acompanhar o andamento do seu atendimento enquanto que o segundo pode gerenciar melhor a prioridade do atendimento.

O SAU permite acompanhar dados estatísticos que poderão ser utilizados para melhorar a gestão da prestação de serviços do setor.

Por fim, a maior vantagem da utilização do SAU é justamente retirar da lista de e-mails as mensagens referentes à solicitação de atendimento, mantendo os e-mails dedicados à comunicação.

## SAU Aluno vs SAU Servidores

Apesar de ser chamado de Serviço de Atendimento Unificado o SAU no âmbito da UFJF/GV está dividido em duas áreas visando dar um atendimento exclusivo aos discentes e aos servidores. Assim temos o **SAU Alunos** para atendimento aos discentes e o **SAU Servidores** para atendimento aos funcionários da instituição.

Possuindo o mesmo layout, estes sites contam com cores diferentes para facilitar a distinção sendo o SAU Alunos em tom de **vermelho** e o SAU Servidores em tom **verde** conforme pode ser visto nas imagens abaixo:



SEJA BEM VINDO AO NOSSO  
SERVIÇO DE ATENDIMENTO  
ONLINE



Figura 01 - SAU Alunos



SEJA BEM VINDO AO NOSSO  
SISTEMA DE ATENDIMENTO  
UNIFICADO



Figura 02 - SAU Servidores

Para mais informações sobre a finalidade de cada um pode-se acessar o link <https://www2.ufjf.br/gv/servico-de-atendimento-unificado-sau/>.

## Termos Importantes

Ao longo do tutorial, você encontrará alguns termos específicos. Abaixo, fornecemos uma breve explicação de cada um para que possa aproveitar ao máximo o seu aprendizado.

### Usuário

Refere-se à pessoa que abriu o chamado. Pode ser um aluno ou um servidor da UFJF-GV. É o cliente do serviço prestado pelo setor.

### Solicitante

Este termo é o mesmo que *usuário* e se refere a quem abriu o chamado.

### Agente

Refere-se aos servidores que farão o atendimento. São os responsáveis por periodicamente verificar os chamados, buscando atendê-los ou encaminhando a quem possa fazê-lo.

### Atendente

Este termo utilizado neste tutorial tem o mesmo significado que *agente* referindo-se à quem fará o atendimento.

### Tickets

São as solicitações abertas no SAU pelos alunos ou servidores da UFJF/GV. Cada Ticket se refere a uma solicitação específica. Seu número permite distinguir e localizar rapidamente entre várias outras.

Também podem ser conhecidos como *Chamados* ou *Solicitações*.

### Chamados

Este termo é utilizado com o mesmo sentido que *ticket* referindo-se ao documento digital contendo as informações fornecidas pelo solicitante.

### Solicitação

Assim como *chamado*, o termo *solicitação* também tem o mesmo significado que *ticket*.

# Como Logar

## Para abrir e acompanhar os chamados

O SAU é integrado com a base de usuários do SIGA. Sendo assim, se você é aluno ou servidor, então já tem acesso ao SAU para abertura e acompanhamento de chamados, bastando fazer o login com usuário e senha do SIGA.

## Para atender os Chamados

Para responder os chamados deve-se ter um usuário e senha específicos para isto. Para obter este usuário primeiramente deve-se abrir um chamado no SAU junto ao NTI solicitando acesso ao sistema e informando:

- Nome completo
- E-mail institucional
- Departamento e setor ao qual fará atendimento.

Com estas informações será criado um usuário para atendimento com uma senha temporária que deverá ser trocada no primeiro acesso.

# Chamados

## Abertura

### Onde abrir os chamados

Os chamados no **SAU Alunos** podem ser abertos pelo link <https://www.gv.ufjf.br/aluno/>. Já os do **SAU Servidores** podem ser abertos pelo link <https://www.gv.ufjf.br/atendimento/>.

Em ambos, para entrar deve-se fazer o login com usuário e senha do SIGA.

## Como abrir os chamados

Seguem abaixo os passos para abertura do chamado:

1. Acesse o link da abertura do chamado (conforme informado no tópico acima)
2. Clique no botão **Novo Ticket** (faça o login caso ainda não esteja logado)
  - *Confira na lateral esquerda da tela de Novo Ticket os Dados do Usuário. Estas informações são essenciais para o acompanhamento do chamado, uma vez que a notificação será enviada para o e-mail indicado.*
3. Escolha o Setor
  - *Podem ser adicionados novos setores a pedido dos departamentos.*
  - *Os setores disponíveis são pré-cadastrados durante a implantação do sistema.*
4. Escolha o Serviço Solicitado
  - *Os serviços disponíveis variam de acordo com o setor selecionado.*
5. Preencher os campos restantes
  - *Podem aparecer mais ou menos campos de acordo com o serviço solicitado.*
  - *Campos com \* são de preenchimento obrigatório.*
  - *Ao preencher os campos, considere quem estará lendo e tentando compreender sua solicitação a fim de proporcionar o auxílio adequado. Forneça as informações necessárias para isso.*
  - *Algumas solicitações são mais rapidamente atendidas que outras. **Abra um chamado para cada solicitação desejada** evitando assim ficar com chamados parcialmente atendidos.*
6. Grave o Chamado

*Para gravar a solicitação clique no botão Criar Ticket que está no lado direito inferior da tela.*



Para adicionar novas informações pode-se escrever no campo POSTAR UMA RESPOSTA na parte inferior da tela e depois clicar no botão **Publicar Resposta**.

A segunda coisa que acontece ao se gravar o novo Ticket é o envio de notificação para o e-mail do solicitante como mostrado na imagem abaixo:

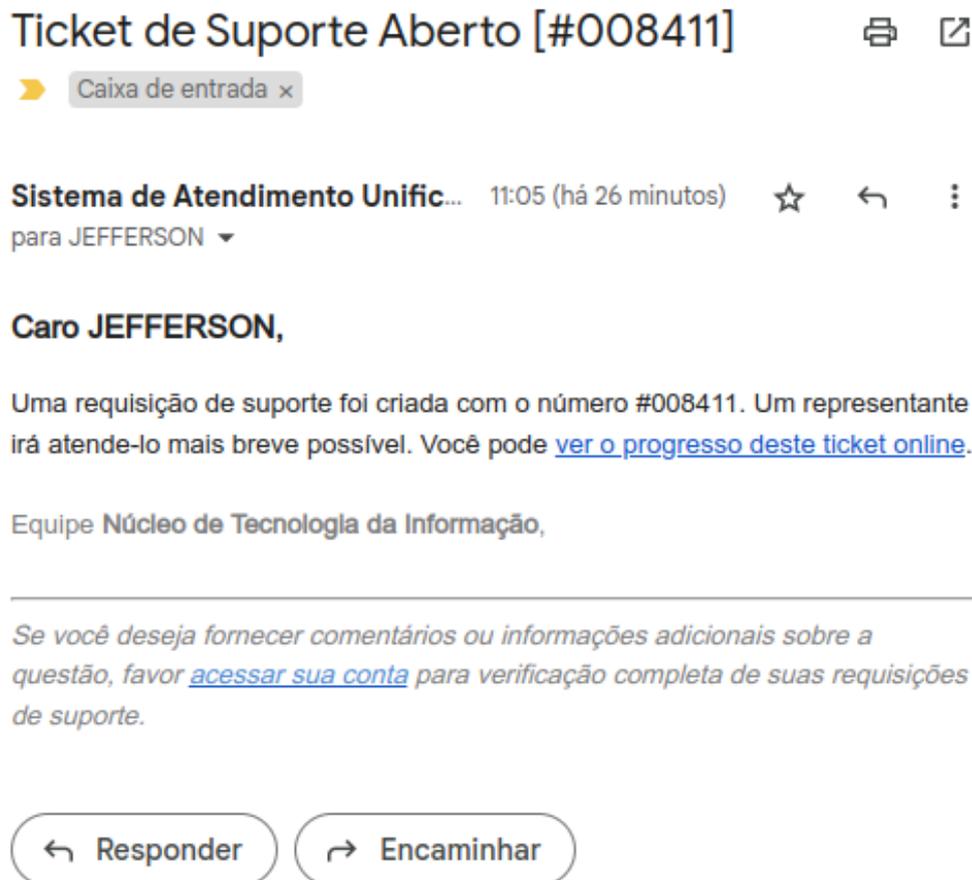


Figura 04 - Exemplo de mensagem de notificação de novo ticket

Nesta imagem é possível identificar que foi um e-mail enviado pelo Sistema de Atendimento, ou seja, um e-mail automático. Nela também podemos ver o número do Ticket que se refere ao número do chamado que foi aberto. Sendo assim, o e-mail serve tanto para notificar quanto para informar ao usuário o código do chamado.

Ao clicar no link "[ver o progresso deste ticket online](#)" o usuário será direcionado para a página de acompanhamento do seu chamado onde poderá ver as interações que existem, bem como poderá Postar uma Resposta.

A cada interação do atendente será enviado automaticamente um novo e-mail para o usuário solicitante de forma a deixá-lo ciente do andamento bem como do Status do atendimento.

**Sistema de Atendimento Unificado - Google**  
para JEFFERSON ▾

11:36 (há 4 minutos)

**Prezado JEFFERSON,**

A sua solicitação [#008411](#) foi respondida

O status atual é **Aberto**

A última mensagem foi:

---

respondendo pelo osticket

---

Equipe Núcleo de Tecnologia da Informação,

**Figura 05 - E-mail automático do SAU informado o status do chamado**

## Acompanhamento do chamado pelo Solicitante

O solicitante pode acompanhar os chamados abertos por ele no mesmo link de abertura. Ao invés de clicar no botão **Abrir Novo Ticket**, clicar no botão **Tickets** (localizado no lado direito superior da tela).

The screenshot shows the user interface for SAU - UFJF GV. At the top, the user is identified as JEFFERSON P. ANICETO with a profile icon, a 'Tickets (14)' notification, and a 'Registrar Saída' button. Below this is a navigation bar with four options: 'Página Principal', 'Base de Conhecimento', 'Abrir Novo Ticket', and 'Tickets (14)'. The 'Tickets (14)' option is highlighted. Below the navigation bar, the 'Tickets' section is displayed with a search bar, a filter dropdown set to 'Aberto (2)', and a 'Ir' button. A 'Atualizar' button is also present. Below the search and filter options, it says 'Mostrando 1 - 2 de 2 Tickets Abertos'. A table lists two tickets:

Número do ticket	Data de Criação	Status	Assunto	Departamento
008411	29/05/2023	Aberto	Teste	Núcleo de Tecnologia da ...
008412	29/05/2023	Aberto	teste 2	Núcleo de Tecnologia da ...

At the bottom of the page, it says 'Página: [1]'.

**Figura 06 - Exemplo de lista de chamados abertos por um usuário**

Desta página basta clicar no número do ticket desejado (localizado no lado esquerdo da lista) que o usuário será redirecionado à tela com todos os dados podendo acompanhar e responder o chamado.

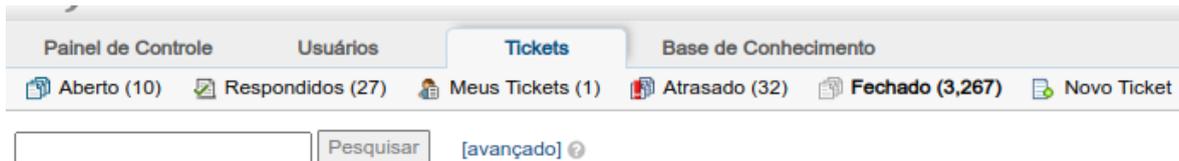
## Acompanhamento do chamado pelo Atendente

Para que os atendentes acompanhem os chamados eles devem entrar em um dos links abaixo e efetuar o login:

- **SAU Alunos:** <https://www.gv.ufjf.br/aluno/scp/>
- **SAU Servidores:** <https://www.gv.ufjf.br/os/scp/>

Conforme explicado na seção “Como Logar”, para eles o usuário e senha **não** são os mesmos do SIGA e sim o usuário que for cadastrado quando solicitar a inclusão como atendente. Nesse caso, será criado um usuário com uma senha temporária que deverá ser trocada na primeira vez que fizer o login.

Após acessar a tela de atendimento clique na aba Tickets conforme mostrado abaixo:



*Figura 07 - Abas da tela de atendimento de chamados (SAU Servidores)*

A tela de tickets apresenta os chamados separados em abas sendo:

- Aberto
  - Lista de chamados com status “Aberto”. Refere-se a todos os chamados abertos que ainda não foram respondidos nem finalizados.
- Respondidos
  - Lista de chamados não finalizados que já tiveram alguma resposta.
- Meus Tickets
  - Lista de todos os tickets não finalizados que estão atribuídos ao usuário logado.
- Atrasado
  - Lista de tickets abertos a mais de 5 dias e ainda não encerrados.
- Fechado
  - Lista do tickets com status Fechado ou Finalizado.
- Novo Ticket
  - Permite ao usuário logado abrir o ticket em nome de outro usuário. Pode ser utilizado para registrar uma solicitação que chegou diretamente ao agente.

Posicionando o mouse sobre o número do ticket é possível ver o resumo dele conforme mostrado na imagem abaixo:



Figura 08 - Visualização do Resumo do Ticket

No rodapé do Resumo do Ticket é possível ver algumas opções de acesso rápido. Estes mesmos recursos estão disponíveis ao entrar no ticket e serão detalhadas abaixo.

Para entrar no ticket clique no número ou no nome assunto deste. Será apresentada uma tela com três partes:

Cabeçalho com dados de abertura do ticket;

Conteúdo do Ticket mostrando todas as interações entre solicitante e o atendente, inclusive as automáticas do sistema.

Rodapé contendo as opções de interação. Na imagem abaixo é possível visualizar esta parte. Para responder ao chamado basta preencher a resposta e clicar no botão Publicar Resposta. Adicionalmente, antes de publicar pode-se mudar o status do ticket para que reflita melhor o andamento do atendimento. Os tipos de Status são descritos na seção mais abaixo.

**Figura 09 - Visualização da tela de publicação de resposta ao chamado**

Além da resposta ao chamado também é possível fazer outros registros ou movimentações através das abas conforme destacado abaixo:



**Figura 10 - Abas disponíveis na área de resposta do ticket**

Nesta parte é possível:

- Publicar Resposta
  - Permite incluir uma resposta ao chamado.
  - Permite mudar o status do chamado.
  - Gera notificação automática ao usuário.
- Publicar Nota Interna
  - Permite registrar informações que o solicitante não precisa ou não deveria visualizar por exemplo por questões de segurança, mas que podem ser importantes para que fiquem registradas.
  - Permite mudar o Status do Ticket.
  - Não gera notificação para o usuário nem da resposta nem da mudança de status.
- Transferência de departamento
  - Permite transferir o ticket para outro departamento. Pode ser utilizado no caso do ticket tenha sido aberto no departamento errado e se saiba qual seria o certo.
- Reatribuir o Ticket
  - Permite reatribuir o ticket a um outro agente ou equipe.

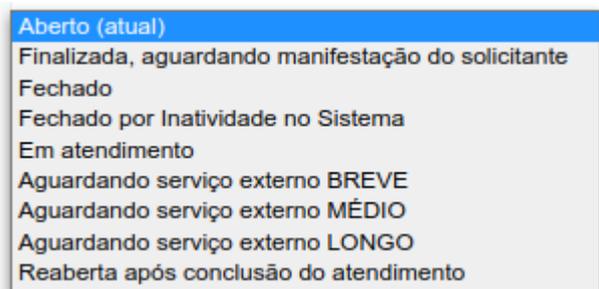
## Fechamento

Uma vez aberto, apenas o atendente pode fechar o chamado.

O atendente pode finalizar o chamado caso ele considere que está resolvido, mesmo que seja a primeira interação. É o caso onde o chamado é apenas um questionamento que é respondido na primeira interação do agente.

## Status dos Chamados

A cada interação do atendente ele pode atualizar o status do chamado, que pode ser:



Para melhor visualização do agente os chamados são listados separadamente em *abas* de acordo com seu status. A tabela abaixo mostra pra cada aba quais status serão listados:

ABA	STATUS
Aberto	<ul style="list-style-type: none"><li>Aberto (ainda não respondido)</li></ul>
Respondidos	<ul style="list-style-type: none"><li>Aberto (já respondido)</li><li>Em atendimento</li><li>Aguardando serviço externo BREVE</li><li>Aguardando serviço externo MÉDIO</li><li>Aguardando serviço externo LONGO</li><li>Reaberto após a conclusão do atendimento</li></ul>
Meus Tickets	<ul style="list-style-type: none"><li>Todos das abas “Aberto” e “Respondidos” atribuídos ao agente logado</li></ul>
Atrasado	<ul style="list-style-type: none"><li>Todos das abas “Aberto” e “Respondidos” cujo prazo de atendimento já tenha vencido</li></ul>
Fechado	<ul style="list-style-type: none"><li>Finalizada, aguardando manifestação do solicitante</li><li>Fechado</li><li>Fechado por Inatividade no Sistema</li></ul>

O status “*Finalizada, aguardando manifestação do solicitante*” é o único que pode ser reaberto pelo usuário.

Tanto no **SAU Alunos** quanto no **SAU Servidores** o ticket é considerado vencido quando passado **5 dias corridos** de sua abertura.

## Exemplos

Segue abaixo alguns exemplos de situações de abertura e acompanhamento de chamados:

### Exemplo 1

- Um aluno abre um chamado solicitando informações sobre a emissão de carteirinhas.
- O agente responde e finaliza o chamado.

### Exemplo 2

- Um servidor abre chamado no NTI solicitando manutenção no seu computador.
- O agente visualiza o chamado e não encontra informações sobre a localização do equipamento. Responde o chamado questionando sobre a localização e sobre o melhor horário para receber o atendimento. Adicionalmente muda o status do chamado para “Finalizada, aguardando manifestação do solicitante”.
- O servidor recebe um e-mail informando que o chamado foi respondido. Ele entra na tela de acompanhamento do chamado, lê a pergunta do agente e responde o chamado informando o local onde o equipamento se encontra e que o melhor horário é no final da tarde quando tem menos movimento. Ao responder o chamado este automaticamente tem o status alterado para “Reaberto após a conclusão do atendimento”.
- O agente visualiza o chamado e responde confirmando que irá no dia seguinte às 16h. Adicionalmente muda o status para “Em atendimento”.
- No dia seguinte após a realização do atendimento o agente visualiza o chamado e inclui uma resposta informando como foi o atendimento. Adicionalmente muda o status para “Fechado”.
- O servidor recebe um e-mail informando que o chamado foi fechado.

### Exemplo 3

- O agente visualiza os chamados e fecha todos os que não tem interação a mais três meses.

# Dados Estatísticos

O SAU permite emitir estatísticas de atendimento que podem levar a uma melhor gestão da prestação de serviços realizada pelo setor.

## Onde acessar

Para visualizar essas estatísticas acesse o link <https://gv.ufjf.br/os/scp/> (para o **SAU Servidores**) ou o link <https://www.gv.ufjf.br/aluno/scp/> para o **SAU Alunos**) e faça o login. Na opção “Painel do Agente” selecione a aba “Painel de Controle”. Ela se encontra no lado superior direito da tela.

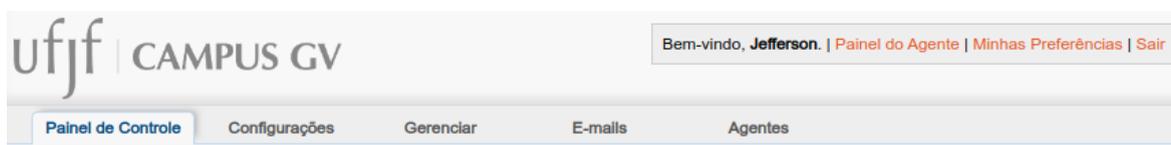


Figura 11 - Cabeçalho da tela de atendimento de chamados

Abaixo podemos ver mais de perto esta opção:



Figura 12 - Destaque do menu no lado direito superior do cabeçalho da tela de atendimento de chamados

Neste local é possível alterar entre o Painel do Agente e o Painel de Administração. Quando um está selecionado é apresentada a opção para mudar para o outro. Então, caso não esteja aparecendo conforme na figura 12 é por que você já está no **Painel do Agente** e este menu estará assim:

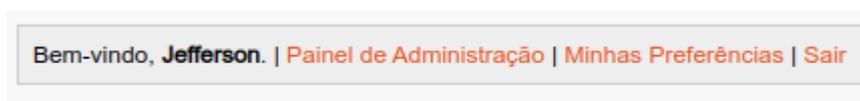
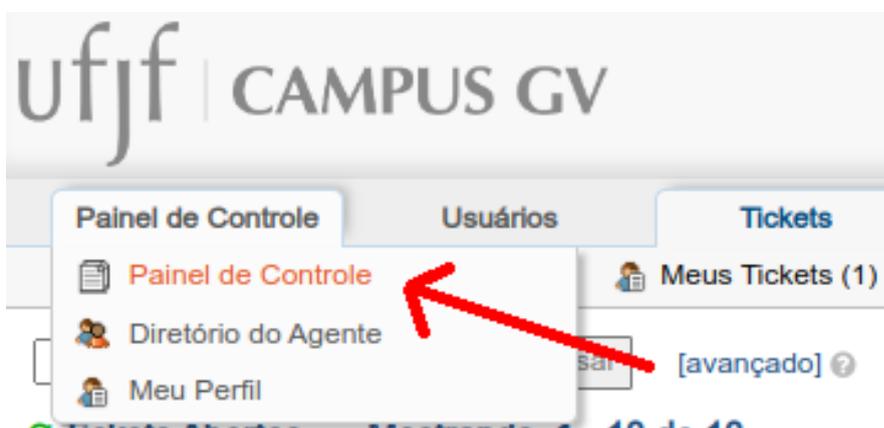


Figura 13 - Destaque do menu no lado direito superior do cabeçalho da tela de atendimento

Uma vez confirmado que estamos no **Painel do Agente**, no lado esquerdo selecione a aba **Painel de Controle** e clique na primeira opção do menu que tem o mesmo nome.



**Figura 14 - Menu do Painel de Controle**

Será aberto a tela com informações estatísticas.

## Selecionar Período

A primeira coisa a fazer na tela de informações estatísticas é selecionar o período e clicar em atualizar.

### Atividade dos Tickets ?

Selecione o intervalo de datas e período para o relatório de atividades

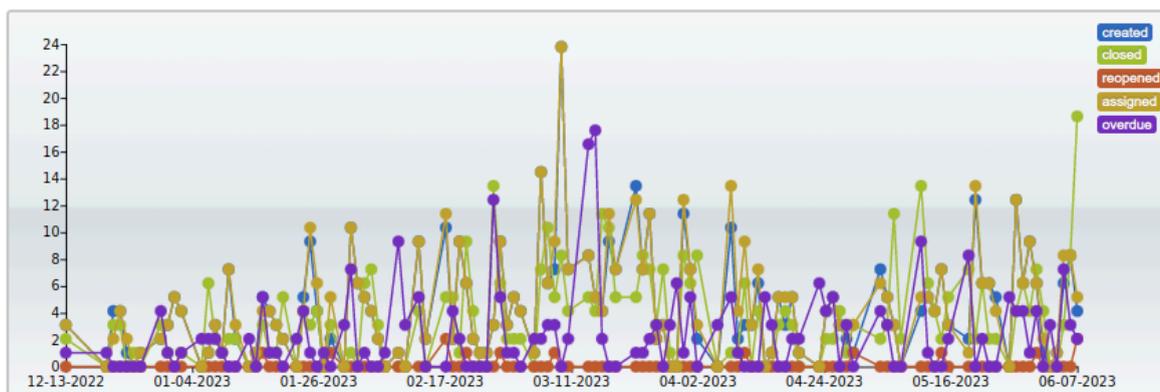
A imagem mostra a interface de usuário para a seção 'Atividade dos Tickets'. Há um formulário com dois campos de entrada e um botão. O primeiro campo, rotulado 'Período do relatório:', contém a data '01/01/2023'. O segundo campo, rotulado 'período:', contém o texto 'Até Hoje' e um ícone de calendário. À direita dos campos, há um botão 'Atualizar'.

**Figura 15 - Exemplo de seleção de período para dados estatísticos**

Será mostrado um gráfico contendo a quantidade de chamados por status e uma tabela com 3 abas contendo os dados quantitativos.

## Gráfico

Logo abaixo da seleção do período é mostrado um gráfico quantitativo de atendimentos.



**Figura 16 - Exemplo de Gráfico quantitativo de atendimentos**

## Estatísticas

Abaixo do gráfico são mostradas as estatísticas e estão dispostas em 3 abas, sendo: Departamento, Tópicos e Agente.

Estatísticas							
Estatísticas dos tickets, organizadas por departamento, tópico de ajuda e agentes.							
Departamento		Tópicos		Agente			
Departamento	Aberto	Atribuído	Atrasado	Fechado	Reaberto	Tempo de Serviço	Tempo de Resposta
Núcleo de Tecnologia da Informação	164	165	83	163	9	58.9	8.8

« 1 » Export

**Figura 17 - Exemplo de estatísticas de atendimento**

### Departamento

Permite ver o quantitativo para todo o setor.

### Tópicos

Permite ver o quantitativo para cada serviço prestado. A opção de selecionar o serviço prestado é disponibilizada ao solicitante no momento da abertura do chamado e permite quantificar os chamados por tipo de serviço solicitado.

# Abrir Novo Ticket

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

Tópico de Ajuda\*

Escolha o Setor:

Núcleo de TI

Escolha o Serviço:

Incidentes - Suporte



Figura 18 - Exemplo de seleção de serviço na abertura do chamado

## Estatísticas

Estatísticas dos tickets, organizadas por departamento, tópico de ajuda e agentes.

Departamento Tópicos Agente

Tópico de Ajuda	Aberto	Atribuído	Atrasado	Fechado	Reaberto	Tempo de Serviço	Tempo de Resposta
Infraestrutura	4	0	3	4	0	17.8	11.6
Infraestrutura / Equipamentos odontológicos	32	49	22	33	0	88.6	19.1
Infraestrutura / Logística	1	1	1	1	1		
Infraestrutura / Manut. em Equip. de Laboratório	65	71	46	57	3	62.6	15.8
Infraestrutura / Manutenção Elétrica	152	157	78	133	1	22.9	9.0
Infraestrutura / Manutenção em Refrigeração	77	85	56	69	1	62.6	11.7
Infraestrutura / Manutenção Mecânica	9	9	6	11	0	248.8	43.1

Figura 19 - Exemplo de Estatística de Atendimento por Tópico (tipo de serviço prestado)

## Agente

Permite visualizar as estatísticas de atendimento por agente que realizou o serviço.

# Conclusão

Neste tutorial vimos a importância da utilização do SAU para atendimento aos usuários e como ele é mais vantajoso em relação à utilização de e-mails. Entendemos a separação do SAU Alunos e do SAU Servidores.

Vimos também como é simples logar, abrir e acompanhar os chamados bem como atender e mudar seus status gerando a notificação automaticamente dessas mudanças.

Por fim foi apresentado onde localizar e quais informações estatísticas estão disponíveis.

# Resumo do Tutorial

E-mail	SAU
Comunicação oficial	A implantação precisa ser solicitada
Multipropósito	Foco em atendimento
	Permite o solicitante acompanhar o status do chamado
	Permite ao atendente visualizar os chamados por status podendo priorizar atendimentos
As interações entre o solicitante e o atendente ficam misturadas com diversos outros e-mails	As interações entre o solicitante e o atendente ficam registradas em um só ticket
	Permite acompanhar estatísticas
	Retira da lista de e-mails as solicitações de atendimento liberando-os para comunicação

Termos do Sistema	Termos equivalentes	Descrição
Agente	- Agente - Atendente	Servidores que farão o atendimento.
Ticket	- Ticket - Chamado - Solicitação	São os tickets abertos no SAU pelos alunos ou servidores da UFJF/GV.
Usuário	- Solicitante - Usuário	Pessoa que abriu o ticket. Pode ser um aluno ou um servidor da UFJF/GV.

	SAU Alunos	SAU Servidores	Login
Onde abrir e acompanhar	<a href="https://www.gv.ufjf.br/aluno/">https://www.gv.ufjf.br/aluno/</a>	<a href="https://www.gv.ufjf.br/atendimento/">https://www.gv.ufjf.br/atendimento/</a>	Mesmo do siga
Onde atender	<a href="https://www.gv.ufjf.br/aluno/scp/">https://www.gv.ufjf.br/aluno/scp/</a>	<a href="https://gv.ufjf.br/os/scp/">https://gv.ufjf.br/os/scp/</a>	Usuário cadastrado pelo NTI. Senha criada no primeiro acesso

## **Observações**

- Somente o atendente pode fechar o chamado;
- Um chamado é considerado vencido quando passado **5 dias corridos** de sua abertura;
- Só o atendente pode mudar o status do chamado, exceto no caso da “*Finalizada, aguardando manifestação do solicitante*” onde o próprio usuário pode reabrir o chamado.
- A cada interação do atendente no chamado é gerada uma notificação automática via e-mail para o usuário.

## **Passos para Abrir um chamado**

1. Acessar o SAU
2. Clicar em Abrir Novo Ticket
3. Selecionar o Setor prestador do serviço
4. Selecionar o Serviço
5. Preencher os detalhes do atendimento solicitado
6. Clicar em Criar Ticket

## **Passos para Acompanhar e responder um chamado**

1. Acessar o SAU
2. Clicar em Verificar Status do Ticket
3. Visualizar a lista e clicar no número do ticket desejado
4. Responder o chamado
5. Publicar resposta

## **Passos para Atendimento de um Chamado**

1. Acessar o SAU
2. Selecionar Painel do Agente
3. Selecionar a aba Tickets e depois a sub aba desejada
4. Selecionar o ticket
5. Responder
6. Publicar resposta

# Referências

Universidade Federal de Juiz de Fora - Campus Governador Valadares. Serviço de Atendimento Unificado (SAU). Disponível em: <https://www2.ufjf.br/gv/servico-de-atendimento-unificado-sau/>. Acesso em: 01/06/2023.

osTicket. Disponível em: <https://osticket.com/>. Acesso em: 01/06/2023.

Rock Content. "O que é SLA: significado, tipos e como fazer o Service Level Agreement". Disponível em: <https://rockcontent.com/br/blog/sla/>. Acesso em: 02/06/2023.