

|       |   |        |            |
|-------|---|--------|------------|
| DINFO | PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO - POP   | Código | POP – 008  |
|       |   | Edição | 01         |
|       | SOLICITAÇÃO DE AUXÍLIO TÉCNICO DA DINFO | Data   | 23/07/2021 |
|       |   | Página | 1          |

### Solicitação de auxílio técnico da DINFO

Temos dois canais de atendimento para lhe auxiliar. A solicitação de auxílio pode ser realizada através de abertura de chamado através do sistema CAU ou atendimento via CHAT:

A CAU é nossa Central de Atendimento ao Usuário. É através dela que você solicita auxílio referente a assuntos pertinentes a área de Informática, como VOIPs, Senhas, Acesso a Pastas de Redes dentre outros. Neste canal, você descreve sua solicitação e um de nossos técnicos irá entrar em contato para lhe ajudar a solucionar, sendo preciso, ele irá presencialmente ao atendimento ou acessar o computador remotamente para realizar a configuração necessária.

Nosso CHAT, você entra em contato diretamente com um de nossos técnicos, onde o mesmo avalia sua demanda e lhe auxilia no momento do atendimento. Caso seja necessário um atendimento mais complexo, o técnico irá direcionar o chamado para outro colega poder lhe atender de forma mais eficaz.

|                                    |                                 |
|------------------------------------|---------------------------------|
| Elaborado por:<br>Soraya Rodrigues | Revisado Por:<br>Lucas Silveira |
| Data: 22/07/2021                   | Data: 23/07/2021                |

|       |   |        |            |
|-------|---|--------|------------|
| DINFO | PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO - POP   | Código | POP – 008  |
|       |   | Edição | 01         |
|       | SOLICITAÇÃO DE AUXÍLIO TÉCNICO DA DINFO | Data   | 23/07/2021 |
|       |   | Página | 2          |

## Sumário

|              |  |           |
|--------------|--|-----------|
| <b>1.</b>    | <b>Abertura de uma CAU.....</b>                        | <b>3</b>  |
| <b>1.1.</b>  | <b>Acessos:.....</b>                                   | <b>3</b>  |
| <b>1.1.1</b> | <b>Acesso via Intranet: .....</b>                      | <b>3</b>  |
| <b>1.1.2</b> | <b>Acesso via endereço web: .....</b>                  | <b>4</b>  |
| <b>1.2</b>   | <b>Criando um Chamado:.....</b>                        | <b>5</b>  |
| <b>1.3</b>   | <b>Acompanhando seus Chamados: .....</b>               | <b>9</b>  |
| <b>1.4</b>   | <b>Finalizando Chamado: .....</b>                      | <b>10</b> |
| <b>2</b>     | <b>Iniciando um CHAT: .....</b>                        | <b>11</b> |
| <b>2.1</b>   | <b>Iniciando um CHAT através da Intranet:.....</b>     | <b>11</b> |
| <b>2.2</b>   | <b>Iniciando um CHAT através do Link Externo:.....</b> | <b>12</b> |

|                                    |                                 |
|------------------------------------|---------------------------------|
| Elaborado por:<br>Soraya Rodrigues | Revisado Por:<br>Lucas Silveira |
| Data: 22/07/2021                   | Data: 23/07/2021                |

|       |   |        |            |
|-------|---|--------|------------|
| DINFO | PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO - POP   | Código | POP – 008  |
|       |   | Edição | 01         |
|       | SOLICITAÇÃO DE AUXÍLIO TÉCNICO DA DINFO | Data   | 23/07/2021 |
|       |   | Página | 3          |

## 1. Abertura de uma CAU

Para abertura de chamado você deve acessar o sistema da CAU. O acesso pode ser feito diretamente via endereço web, ou através de link na intranet.

### 1.1. Acessos:

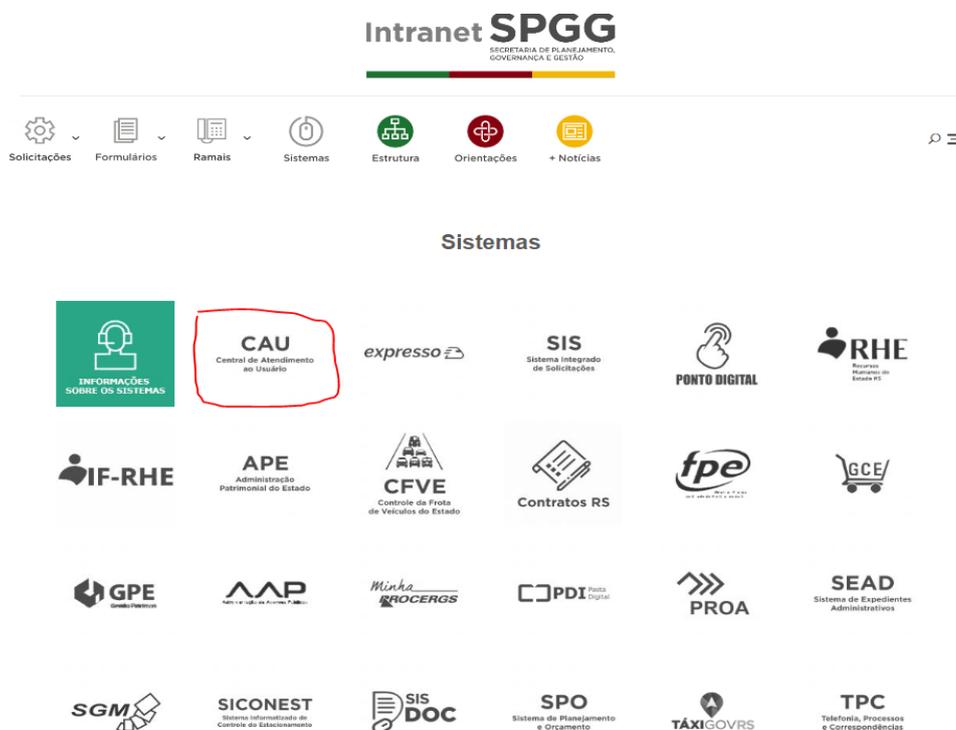
#### 1.1.1 Acesso via Intranet:

Para acessar via intranet, basta entrar no botão **SISTEMAS**.



Depois disso, irá abrir uma lista com os sistemas.

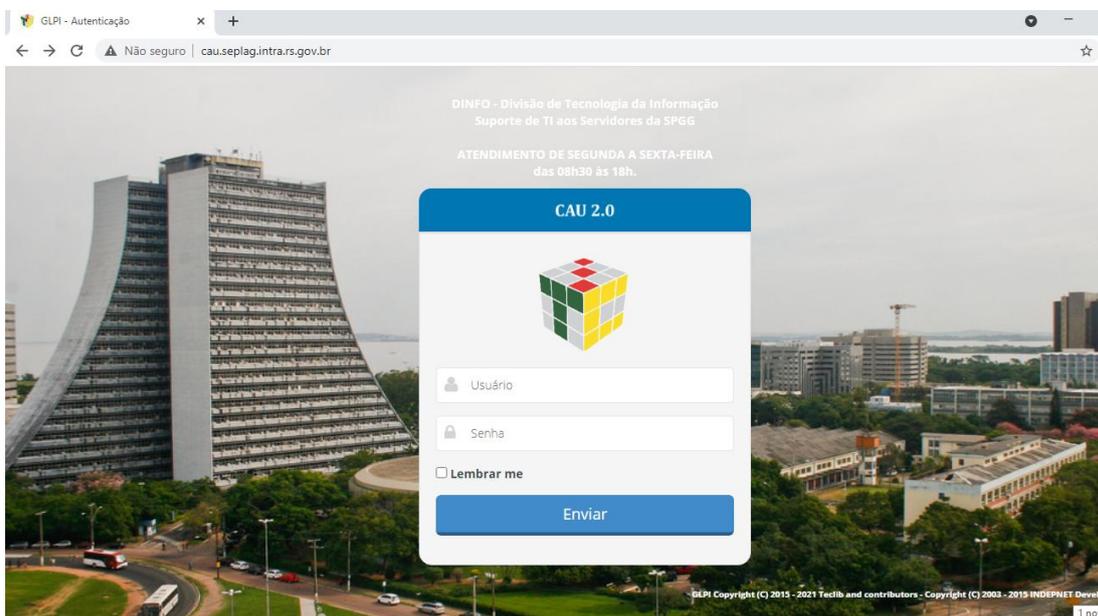
Vá até o botão da CAU e clique nele.



|                                    |                                 |
|------------------------------------|---------------------------------|
| Elaborado por:<br>Soraya Rodrigues | Revisado Por:<br>Lucas Silveira |
| Data: 22/07/2021                   | Data: 23/07/2021                |

|       |   |        |            |
|-------|---|--------|------------|
| DINFO | PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO - POP   | Código | POP – 008  |
|       | SOLICITAÇÃO DE AUXÍLIO TÉCNICO DA DINFO | Edição | 01         |
|       |   | Data   | 23/07/2021 |
|       |   | Página | 4          |

A tela de login é igual à tela abaixo:



### 1.1.2 Acesso via endereço web:

Para acessar o sistema através do endereço web, basta acessar o endereço a seguir:

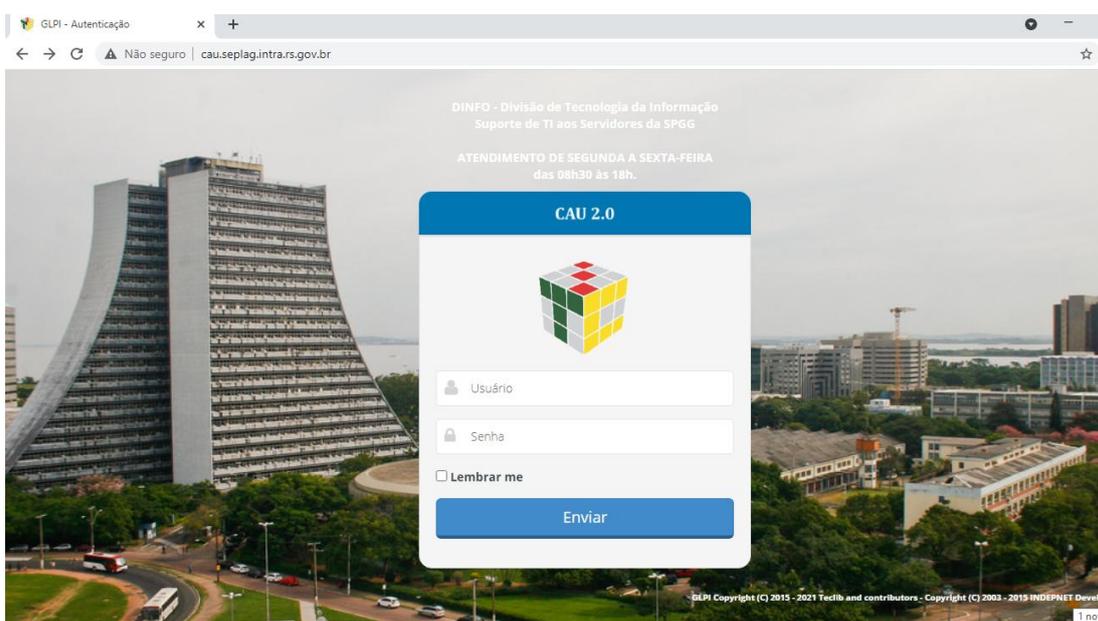
<http://cau.seplag.intra.rs.gov.br>

Você deverá fazer login utilizando seu usuário de acesso à rede da SEPLAG (o mesmo usuário e senha utilizado para acesso ao computador pessoalmente).

Se não tem seu acesso, por gentileza entre em contato conosco:

Ramal: 1267, 1268 ou pelo nosso e-mail [dinfo@spgg.rs.gov.br](mailto:dinfo@spgg.rs.gov.br)

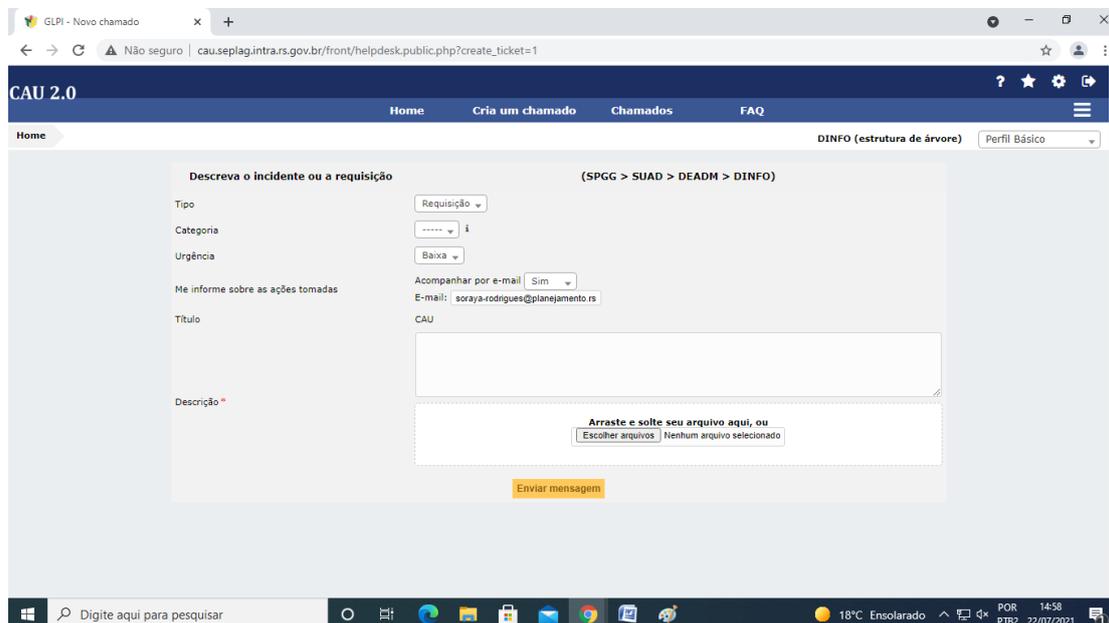
A tela de login é igual à tela abaixo:



|                                    |                                 |
|------------------------------------|---------------------------------|
| Elaborado por:<br>Soraya Rodrigues | Revisado Por:<br>Lucas Silveira |
| Data: 22/07/2021                   | Data: 23/07/2021                |

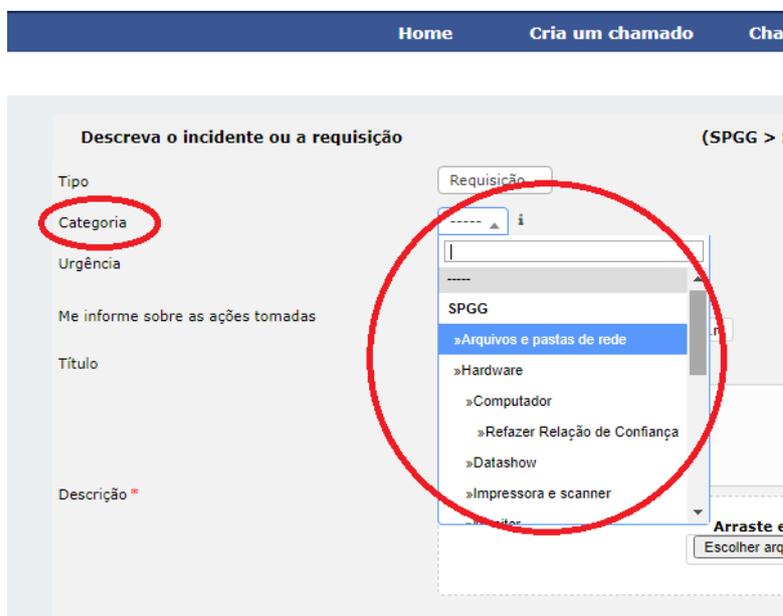
|       |   |        |            |
|-------|---|--------|------------|
| DINFO | PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO - POP   | Código | POP – 008  |
|       | SOLICITAÇÃO DE AUXÍLIO TÉCNICO DA DINFO | Edição | 01         |
|       |   | Data   | 23/07/2021 |
|       |   | Página | 5          |

Após login ser efetuado abrirá da seguinte forma:



## 1.2 Criando um Chamado:

No campo **CATEGORIA**, você seleciona qual a modalidade do problema que deseja atendimento.



|                                    |                                 |
|------------------------------------|---------------------------------|
| Elaborado por:<br>Soraya Rodrigues | Revisado Por:<br>Lucas Silveira |
| Data: 22/07/2021                   | Data: 23/07/2021                |

|       |   |        |            |
|-------|---|--------|------------|
| DINFO | PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO - POP   | Código | POP – 008  |
|       |   | Edição | 01         |
|       | SOLICITAÇÃO DE AUXÍLIO TÉCNICO DA DINFO | Data   | 23/07/2021 |
|       |   | Página | 6          |

No campo **URGÊNCIA** você deverá preencher de acordo com a necessidade de atendimento, isto irá definir a prioridade do atendimento.

No campo sobre **AÇÕES TOMADAS**, **não** é preciso mexer, assim você terá seu acompanhamento recebido automaticamente via e-mail.

No espaço **abaixo de TÍTULO**, no campo **DESCRIÇÃO**, você descreve sua necessidade de atendimento o mais detalhado possível para o técnico. Lembre-se que quanto mais detalhes, melhor para o entendimento do técnico. Você também pode colocar informações complementares, como por exemplo, o seu ramal de contato para facilitar a comunicação.

|                                    |                                 |
|------------------------------------|---------------------------------|
| Elaborado por:<br>Soraya Rodrigues | Revisado Por:<br>Lucas Silveira |
| Data: 22/07/2021                   | Data: 23/07/2021                |

|       |   |        |            |
|-------|---|--------|------------|
| DINFO | PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO - POP   | Código | POP – 008  |
|       |   | Edição | 01         |
|       | SOLICITAÇÃO DE AUXÍLIO TÉCNICO DA DINFO | Data   | 23/07/2021 |
|       |   | Página | 7          |

[Home](#)    [Cria um chamado](#)    [Chamados](#)    [FAQ](#)

---

**Descreva o incidente ou a requisição** (SPGG > SUAD > DEADM > DINFO)

Tipo: Requisição ▾

Categoria: Arquivos e pastas de rede ▾ i

Urgência: Baixa ▾

Acompanhar por e-mail: Sim ▾

Me informe sobre as ações tomadas: E-mail: soraya-rodrigues@planejamento.rs

Título: CAU  
 EX: NÃO CONSIGO ACESSAR PASTAS DE REDE DO SETOR XXXX

Descrição \*

Arraste e solte seu arquivo aqui, ou  
 Escolher arquivos Nenhum arquivo selecionado

[Enviar mensagem](#)

Se você tiver imagens e/ou print da sua tela apresentando mensagem de problemas, ou do local que deseja auxílio, você pode anexar no campo abaixo. Assim o técnico poderá lhe ajudar com mais precisão.

[Home](#)    [Cria um chamado](#)    [Chamados](#)    [FAQ](#)

DINFO (e:

---

**Descreva o incidente ou a requisição** (SPGG > SUAD > DEADM > DINFO)

Tipo: Requisição ▾

Categoria: Arquivos e pastas de rede ▾ i

Urgência: Baixa ▾

Acompanhar por e-mail: Sim ▾

Me informe sobre as ações tomadas: E-mail: soraya-rodrigues@planejamento.rs

Título: CAU  
 EX: NÃO CONSIGO ACESSAR PASTAS DE REDE DO SETOR XXXX

Descrição \*

Arraste e solte seu arquivo aqui, ou  
 Escolher arquivos Nenhum arquivo selecionado

[Enviar mensagem](#)

Após determinar a CATEGORIA da CAU, a URGÊNCIA e descrever sua CAU o mais detalhada possível, e anexar (se tiver) imagens do problema, clique em **ENVIAR MENSAGEM**.

|                                    |                                 |
|------------------------------------|---------------------------------|
| Elaborado por:<br>Soraya Rodrigues | Revisado Por:<br>Lucas Silveira |
| Data: 22/07/2021                   | Data: 23/07/2021                |

|       |   |        |            |
|-------|---|--------|------------|
| DINFO | PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO - POP   | Código | POP – 008  |
|       |   | Edição | 01         |
|       | SOLICITAÇÃO DE AUXÍLIO TÉCNICO DA DINFO | Data   | 23/07/2021 |
|       |   | Página | 8          |

[Home](#)    [Cria um chamado](#)    [Chamados](#)    [FAQ](#)

---

**Descreva o incidente ou a requisição** (SPGG > SUAD > DEADM > DINFO)

Tipo:

Categoria:

Urgência:

Me informe sobre as ações tomadas: Acompanhar por e-mail:

E-mail:

Título: CAU

Ex: NÃO CONSIGO ACESSAR PASTAS DE REDE DO SETOR XXXX

Descrição \*

**Arraste e solte seu arquivo aqui, ou**  
 Nenhum arquivo seleciona

Após estes passos é só aguardar que em breve um de nossos técnicos irá lhe atender.

|                                    |                                 |
|------------------------------------|---------------------------------|
| Elaborado por:<br>Soraya Rodrigues | Revisado Por:<br>Lucas Silveira |
| Data: 22/07/2021                   | Data: 23/07/2021                |

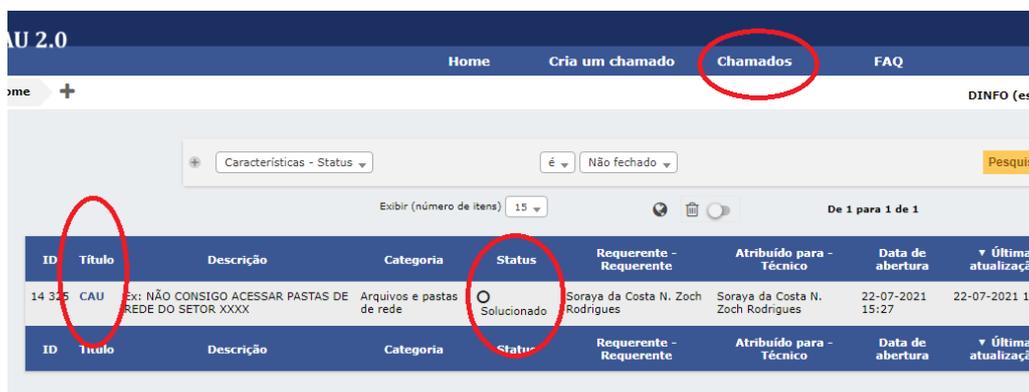
|       |   |        |            |
|-------|---|--------|------------|
| DINFO | PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO - POP   | Código | POP – 008  |
|       |   | Edição | 01         |
|       | SOLICITAÇÃO DE AUXÍLIO TÉCNICO DA DINFO | Data   | 23/07/2021 |
|       |   | Página | 9          |

### 1.3 Acompanhando seus Chamados:

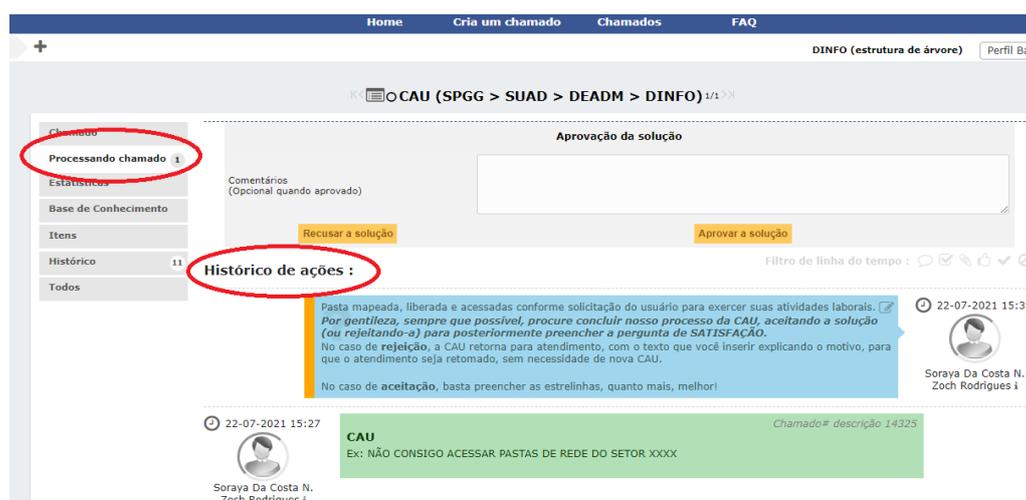
No campo **CHAMADOS**, você pode acompanhar sua CAU, com a ID, e o status.



Quando sua CAU for solucionada, você pode acompanhar no campo **CHAMADOS**, clicando em **TÍTULO/CAU**, você terá acesso ao procedimento executado.



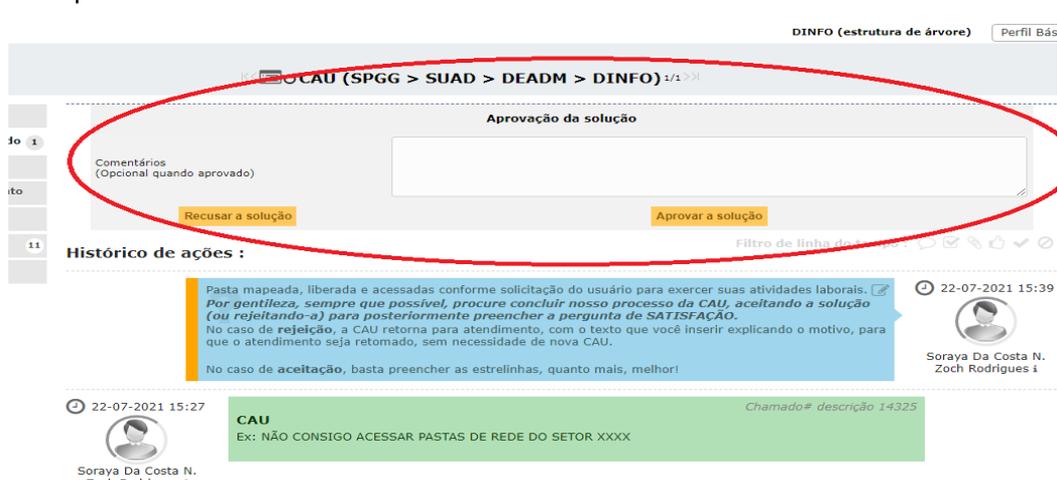
Clique em **Processando Chamado** e poderá verificar o **Histórico de ações** tomadas para solução da sua CAU.



|                                    |                                 |
|------------------------------------|---------------------------------|
| Elaborado por:<br>Soraya Rodrigues | Revisado Por:<br>Lucas Silveira |
| Data: 22/07/2021                   | Data: 23/07/2021                |

|       |   |        |            |
|-------|---|--------|------------|
| DINFO | PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO - POP   | Código | POP – 008  |
|       |   | Edição | 01         |
|       | SOLICITAÇÃO DE AUXÍLIO TÉCNICO DA DINFO | Data   | 23/07/2021 |
|       |   | Página | 10         |

No mesmo local, no campo acima você pode aprovar a solução ou não. Ao Recusar a Solução, você deve descrever o motivo da recusa da solução. Ao recusar a solução, o chamado será reaberto para o técnico.



#### 1.4 Finalizando Chamado:

No caso de Aprovar a Solução da sua CAU, você receberá todo o procedimento efetuado no seu e-mail do expresso e receberá um link para nos avaliar, e escrever algum comentário sobre o atendimento se assim desejar. Nossa equipe ficará muito feliz com seu retorno sobre nosso atendimento, para que possamos sempre melhorá-lo.



|                                    |                                 |
|------------------------------------|---------------------------------|
| Elaborado por:<br>Soraya Rodrigues | Revisado Por:<br>Lucas Silveira |
| Data: 22/07/2021                   | Data: 23/07/2021                |

|       |   |        |            |
|-------|---|--------|------------|
| DINFO | PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO - POP   | Código | POP – 008  |
|       |   | Edição | 01         |
|       | SOLICITAÇÃO DE AUXÍLIO TÉCNICO DA DINFO | Data   | 23/07/2021 |
|       |   | Página | 11         |

## 2 Iniciando um CHAT:

Você pode iniciar o chat de duas formas: através da intranet ou através do link direto do chat.

Nosso chat funciona de segunda à sexta das 08h30min às 18h00min.

### 2.1 Iniciando um CHAT através da Intranet:

Para iniciar uma solicitação de auxílio técnico pela intranet, basta acessar a intranet da SPGG e iniciar um chat no campo localizado na parte inferior direita da tela.



Clicando em cima do botão redondo, irá abrir a seguinte janela:

Horário de Atendimento: de  
Segunda a Sexta-feira das 8:30 às  
18:00

\* Nome Completo

\* Departamento

\* Telefone para contato

Chat ⚡ by tawk.to

✕

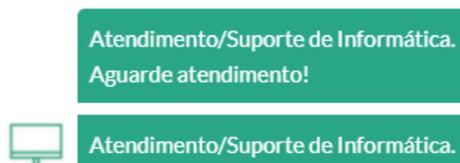
|                                    |                                 |
|------------------------------------|---------------------------------|
| Elaborado por:<br>Soraya Rodrigues | Revisado Por:<br>Lucas Silveira |
| Data: 22/07/2021                   | Data: 23/07/2021                |

|       |   |        |            |
|-------|---|--------|------------|
| DINFO | PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO - POP   | Código | POP – 008  |
|       |   | Edição | 01         |
|       | SOLICITAÇÃO DE AUXÍLIO TÉCNICO DA DINFO | Data   | 23/07/2021 |
|       |   | Página | 12         |

Preencha os campos com os seus dados completos, insira sua dúvida o mais detalhado possível, selecione se está em teletrabalho ou não, e se já tiver uma CAU aberta, informe a ID dela. **OBS: seu contato de telefone preencha sem espaços, nem símbolos, apenas números.**

Após preencher os campos, clique em **INICIAR CHAT**.

Nossos técnicos de plantão no CHAT irão iniciar a conversa com você.



## 2.2 Iniciando um CHAT através do Link Externo:

Para iniciar uma solicitação de auxílio técnico via CHAT você deve acessar:

<https://tawk.to/chat/5db99441e4c2fa4b6bd92c53/default>

Após acessar o link abaixo, abrirá da seguinte forma:

|                                    |                                 |
|------------------------------------|---------------------------------|
| Elaborado por:<br>Soraya Rodrigues | Revisado Por:<br>Lucas Silveira |
| Data: 22/07/2021                   | Data: 23/07/2021                |

|       |   |        |            |
|-------|---|--------|------------|
| DINFO | PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO - POP   | Código | POP – 008  |
|       |   | Edição | 01         |
|       | SOLICITAÇÃO DE AUXÍLIO TÉCNICO DA DINFO | Data   | 23/07/2021 |
|       |   | Página | 13         |

\* Nome Completo

\* Departamento

\* Telefone para contato

\* Insira sua dúvida

\* Está em teletrabalho?

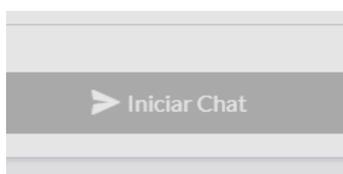
SIM

NÃO

Caso já tenha CAU, informe o nº

Preencha os campos com os seus dados completos, insira sua dúvida o mais detalhado possível, selecione se está em teletrabalho ou não, e se já tiver uma CAU aberta, informe a ID dela. **OBS: seu contato de telefone preencha sem espaços, nem símbolos, apenas números.**

Após preencher os campos, clique em **INICIAR CHAT**.



Nossos técnicos de plantão no CHAT irão iniciar a conversa com você.



|                                    |                                 |
|------------------------------------|---------------------------------|
| Elaborado por:<br>Soraya Rodrigues | Revisado Por:<br>Lucas Silveira |
| Data: 22/07/2021                   | Data: 23/07/2021                |