

Tipo do Documento	PROCEDIMENTO / ROTINA	POP.SETISD.018 – Página 1/4	
Título do Documento	INSTRUIR USUÁRIO A RESPONDER A PESQUISA	Emissão: 14/12/2023	Próxima revisão: 14/12/2025
		Versão: 01	

1. OBJETIVO(S)

- Demonstrar como instruir o usuário para que realize a pesquisa de satisfação no GLPI.

2. MATERIAL

- Computador (chamado em processo de solução).

3. DESCRIÇÃO DOS PROCEDIMENTOS

- Ao finalizar um atendimento, seja ele por telefone ou mesmo presencialmente, solicite ao usuário para responder a pesquisa de satisfação, retornando ao sistema HelpDesk (figura 1);

Figura 1 – Acesso ao help desk.

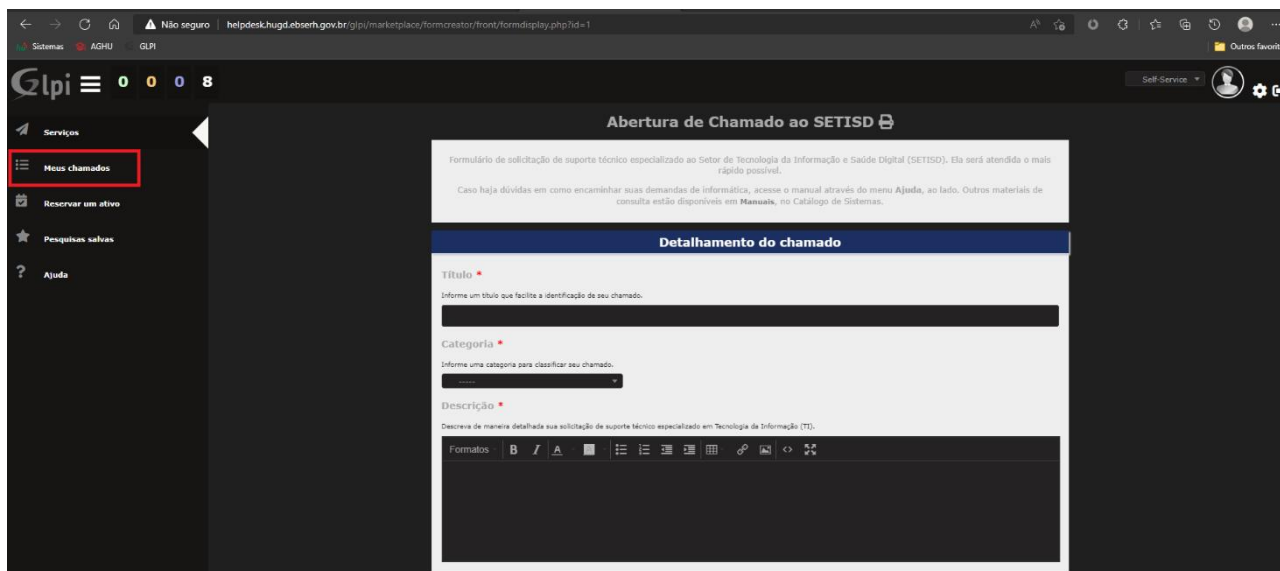


Fonte: print de tela realizada pelo autor.

- No canto superior esquerdo, verá a opção meus chamados (figura 2);

Tipo do Documento	PROCEDIMENTO / ROTINA	POP.SETISD.018 – Página 2/4	
Título do Documento	INSTRUIR USUÁRIO A RESPONDER A PESQUISA	Emissão: 14/12/2023	Próxima revisão: 14/12/2025
		Versão: 01	

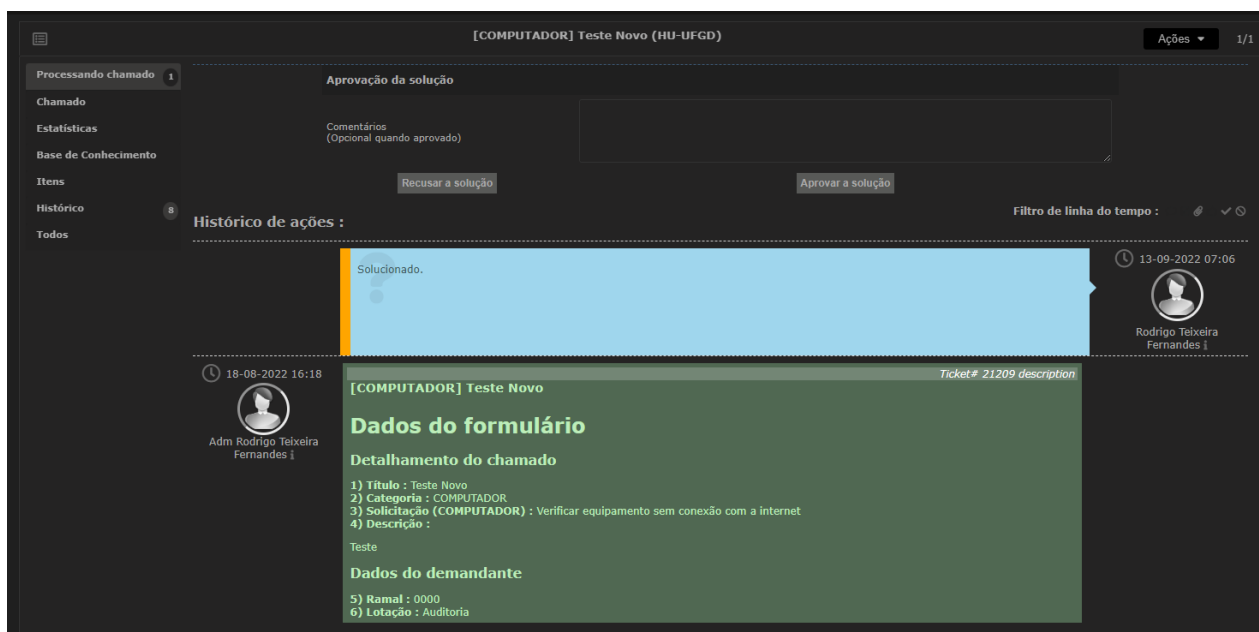
Figura 2 – Acesso ao ícone meus chamados.



Fonte: print de tela realizada pelo autor.

- Será exibida a lista com os chamados deste usuário. Ao entrar nele, será exibida a tela com os acompanhamentos (figura3);

Figura 3 – Acompanhamento de chamados.

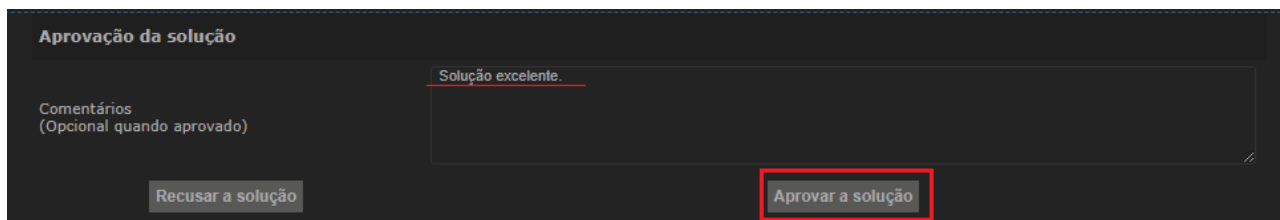


Fonte: print de tela realizada pelo autor.

Tipo do Documento	PROCEDIMENTO / ROTINA	POP.SETISD.018 – Página 3/4	
Título do Documento	INSTRUIR USUÁRIO A RESPONDER A PESQUISA	Emissão: 14/12/2023	Próxima revisão: 14/12/2025
		Versão: 01	

- O usuário deverá aprovar a solução (figura 4), e, caso queira, dar um feedback;

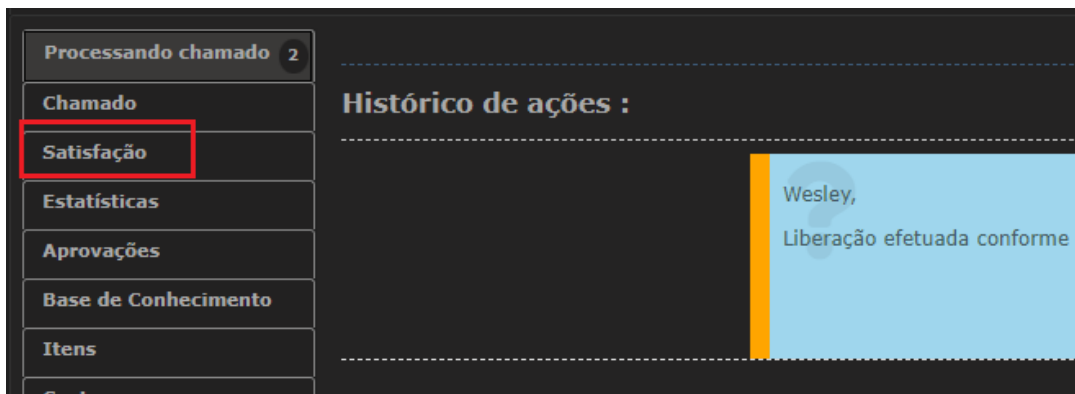
Figura 4 – Aprovar solução.



Fonte: print de tela realizada pelo autor.

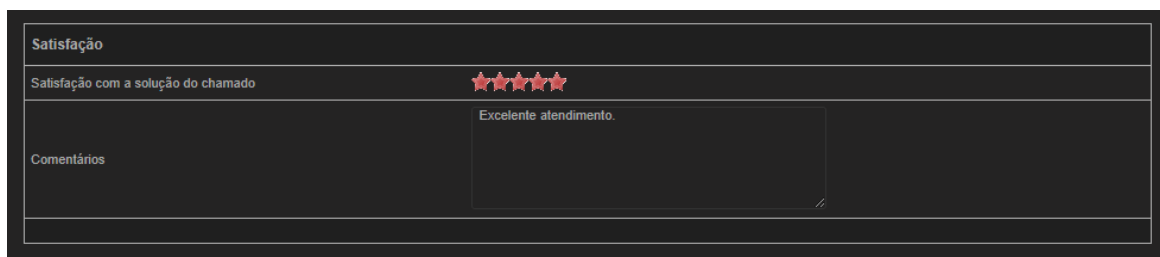
- Depois de aprovada a solução, será liberada a opção Satisfação (figura 5). Nessa, o usuário deve avaliar o atendimento com as estrelas, e, caso queira, inserir comentários (figura 6).

Figura 5 – Campo de Satisfação.



Fonte: print de tela realizada pelo autor.

Figura 6 – Avaliação de atendimento.



Fonte: print de tela realizada pelo autor.



Tipo do Documento	PROCEDIMENTO / ROTINA	POP.SETISD.018 – Página 4/4	
Título do Documento	INSTRUIR USUÁRIO A RESPONDER A PESQUISA	Emissão: 14/12/2023 Versão: 01	Próxima revisão: 14/12/2025

4. HISTÓRICO DE REVISÃO

VERSÃO	DATA	DESCRIÇÃO DA ALTERAÇÃO
01	27/02/2022	Elaboração do POP.

Elaboração Rodrigo Teixeira Fernandes Alessandro Teixeira de Andrade	Data: 27/06/2022
Análise Filipe Augusto Lins Martins - UISTI	Data: 21/11/2022
Validação Fuad Fayez Mahmoud – STGQ	Data: 05/12/2023
Aprovação Leandro Marcel Freitas e Santos – Chefe do SETISD Colegiado Executivo	Data: 21/11/2022 Data: 14/12/2023

Assinado eletronicamente no processo SEI 23529.017677/2023-28