



SECRETARIA
DE ESTADO DA SAÚDE



HELPDESK

Guia Rápido do Usuário

Sumário

1. Acesso ao sistema de Helpdesk.....	2
2. Definindo uma nova senha.....	3
3. Abrindo o primeiro chamado.	4
4. Filas.....	5
5. Exemplo de preenchimento de um chamado.	6
6. Visualização dos chamados.....	7
7. Reabrindo um chamado	8
8. Logout	9

1. Acesso ao sistema de Helpdesk

Abra o seu navegador (preferencialmente o Firefox) e digite o endereço: **10.239.70.242/customer.pl**



The screenshot shows the login interface for SIGA Saúde. At the top, there is a header with the text "SIGA Saúde". Below this, the word "Login" is centered. There are two input fields: "Nome de usuário" and "Senha". To the right of the "Senha" field is a button labeled "Entrar". Below the "Senha" field, there is a link that says "Esqueceu a senha?". At the bottom of the login area, there is a link that says "Não registrado ainda? Entrar agora."

Tela inicial:

Um nome de usuário será criado para cada unidade de atendimento.

Senha padrão para o 1º acesso é: **mudar123**

2. Definindo uma nova senha

Após o primeiro acesso clique em 'Preferências' para definir uma nova senha.

3. Abrindo o primeiro chamado

SIGA Saúde

Chamados Preferências Logout Prefeitura Municipal Quirinópolis

Bem-vindo!

Por favor, clique no botão abaixo para criar o seu primeiro chamado.

Os campos marcados com * são obrigatórios:

- Para: selecionar a fila correspondente ao motivo do chamado.
- Assunto: título do chamado.
- Texto: descrição detalhada do problema encontrado.
- Anexo (opcional): é possível anexar um arquivo ao chamado (por exemplo um *print* da tela de erro) clicando em 'Selecionar arquivo...!'.
- Prioridade: define a ordem de atendimento dos chamados abertos pelo usuário.
- CNES: campo obrigatório. Informe o CNES da unidade de saúde.

SIGA Saúde

Chamados Preferências Logout Prefeitura Municipal Quirinópolis

* Para:

* Assunto:

* Texto:

B I U S |

Formata... - Fonte - Tam... - - - - - - -

Anexo: Nenhum arquivo selecionado.

Prioridade:

* CNES:

4. Filas

No campo 'Para' é possível visualizar as filas disponíveis para a abertura do chamado. Selecione


The screenshot shows the 'SIGA Saúde' interface. At the top, there are logos for 'SIGA SAÚDE GOIÁS', 'SUS Sistema Único de Saúde', 'SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE', and 'GOVERNO DE GOIÁS'. The main header includes 'SIGA Saúde' and 'OTRS'. Below the header, there are links for 'Chamados', 'Preferências', and 'Logout Prefeitura Municipal Quirinópolis'. The main content area is a form for creating a ticket. The 'Para:' field is highlighted with a red arrow and shows a dropdown menu with the following categories and items:

- AGENDA
 - Agendamento/Reagendamento/Encaixe
 - Cancelamento
 - Consulta
 - Impressão
 - Outros
 - Presença
- ATENDIMENTO
 - Atend. nível médio
 - Atend. nível superior
 - Outros
 - Pré-Natal
 - Vacina
- CARTÃO SUS
- CONFIGURAÇÃO
 - BPA - Competência
 - Outros
 - Programação agenda local
- FECHAMENTO DIÁRIO
- RELATÓRIOS
- SCAI

Below the dropdown menu, there are fields for 'Assunto:', 'Texto:', 'Anexo:' (with a 'Selecionar arquivo...' button), 'Prioridade:' (set to '3 Normal'), and '* CNES:'. An 'Enviar' button is at the bottom of the form.

aquela que corresponde ao problema encontrado.

5. Exemplo de preenchimento de um chamado
















SIGA Saúde

















Chamados
Preferências
Logout Prefeitura Municipal Quirinopo

* Para:

* Assunto:

* Texto:

B I U S |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 

Formata... | Fonte... | Tam... |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 

Descrição detalhada do problema encontrado.

Anexo: Nenhum arquivo selecionado.

Prioridade:

* CNES:

6. Visualização dos chamados

Os chamados abertos são visualizados na tela inicial do usuário.

É possível também visualizar todos os chamados ou apenas os chamados fechados clicando nas respectivas opções.

The screenshot shows the 'SIGA Saúde' interface with the 'Chamados' menu selected. The filter menu at the top shows 'Todas (1) | Aberto (1) | Fechado (0)'. The 'Aberto (1)' option is highlighted. Below the filter, a table displays a single call record:

201602163900016	Paciente não encontrado - Não consigo encontrar o paciente "FULANO" para fazer o agendamento dele.	novo	0 m
-----------------	--	------	-----

Desenvolvido por OTRS 5

Ao ser respondido, o chamado pode ser visualizado na opção 'Fechado'.

The screenshot shows the 'SIGA Saúde' interface with the 'Chamados' menu selected. The filter menu at the top shows 'Todas (1) | Aberto (0) | Fechado (1)'. The 'Fechado (1)' option is highlighted with a red box and a red arrow pointing to it. Below the filter, a table displays a single call record:

201602173900014	Exemplo de abertura de um chamado - Descrição detalhada do problema encontrado.	fechado com êxito	3 m
-----------------	---	-------------------	-----

Ao clicar no chamado fechado, a resposta da equipe de helpdesk poderá ser visualizada.

SIGA Saúde

Chamados Preferências | Logout Prefeitura Municipal Quirinópolis

[← Voltar](#)

Exemplo de abertura de um chamado 🖨️ ☰

Prefeitura Municipal Quirinópolis – Exemplo de abertura de um chamado	9 m
OTRS System – Exemplo de abertura de um chamado	6 m

De: OTRS System
Para: quirinopolis@quirinopolis.com.br
Assunto: Exemplo de abertura de um chamado

Caro(a) Prefeitura Municipal Quirinópolis,
Agradecemos pelo chamado realizado.
Exemplo de resposta a um chamado.
Equipe de Helpdesk
Vinicius Gonçalves Barbosa

—
SIGA Saúde GO
Secretaria de Saúde do Estado de Goiás
www.sigasaude.go.gov.br
—

17/02/2016 10:21 - Prefeitura Municipal Quirinópolis escreveu:
| Descrição detalhada do problema encontrado.

↩ Responder

Informação

Ticket#: 2016021739000014

Estado: **fechado com êxito**

Prioridade: 3 Normal

Fila: AGENDA::Presença

7. Reabrindo um chamado

É possível reabrir o chamado clicando na opção responder, caso o problema persista.

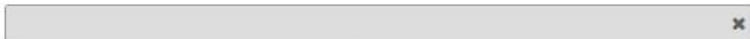
Exemplo de abertura de um chamado



Prefeitura Municipal Quirinópolis – Exemplo de abertura de um chamado 9 m

OTRS System – Exemplo de abertura de um chamado 6 m

De: OTRS System
 Para: quirinopolis@quirinopolis.com.br
 Assunto: Exemplo de abertura de um chamado



Caro(a) Prefeitura Municipal Quirinópolis,

Agradecemos pelo chamado realizado.

Exemplo de resposta a um chamado.

Equipe de Helpdesk

Vinicius Gonçalves Barbosa

—
 SIGA Saúde GO
 Secretaria de Saúde do Estado de Goiás
www.sigasaude.go.gov.br
 —

17/02/2016 10:21 - Prefeitura Municipal Quirinópolis escreveu:
 | Descrição detalhada do problema encontrado.

Responder



Informação

Ticket#: 2016021739000014

Estado: fechado com êxito

Prioridade: 3 Normal

Fila: AGENDA::Presença

8. Logout

Para sair do sistema, clique em 'logout'.



The screenshot shows the top navigation bar of the SIGA Saúde system. On the left, the text "SIGA Saúde" is displayed. On the right, there is a logo for "OTRS" and a button labeled "Logout Prefeitura Municipal Quirinopolis" which is highlighted with a red rectangular border. Below the navigation bar, there is a menu with "Chamados" selected, and a "Preferências" link. At the bottom of the interface, a status bar shows "Todas (1) | Aberto (0) | Fechado (1)".