



**UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO
COMISSÃO PERMANENTE DE FLEXIBILIZAÇÃO DE JORNADA (CPFJ)
NOS CAMPI UNIVERSITÁRIOS**

Sistema de Registro de Atendimento Presencial

Manual do usuário

(Atualizado em: 30/09/2019)

1. Como acessar o cadastro de atendimentos

Para acessar o sistema, siga os passos a seguir:

- 1) No navegador, acesse sistemadeatendimento.ufes.br.
- 2) Informe seu login único e senha. Clique em “Iniciar Sessão”.

2. Como cadastrar um atendimento

- 1) Ao entrar no sistema, você acessará diretamente o formulário de cadastro de Atendimento.
- 2) Na janela “Procurar ou criar um usuário”, identifique o usuário atendido. No primeiro campo da tela, deve-se informar o nome do usuário ou e-mail. Enquanto o nome é digitado, o sistema irá procurar pelo usuário.

Se o sistema encontrar o usuário, basta selecioná-lo. Automaticamente os dados serão preenchidos com as informações já cadastradas no sistema. Neste caso, clique em “Continuar” ou “Adicionar Usuário” (quando for a primeira vez que o usuário está sendo atendido).

Caso o sistema não encontre o usuário, informe os dados solicitados para o cadastro, que são: endereço de e-mail e nome completo. Depois de preencher esse dados, clique em “Adicionar Usuário”.

- 3) O contador de tempo fica no canto direito superior e começa a partir do momento que o usuário é identificado.
- 4) Após o término do atendimento, em “Informações do atendimento presencial” é obrigatório informar o assunto tratado no atendimento. Selecione uma das opções disponíveis no campo “Assunto”.



**UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO
COMISSÃO PERMANENTE DE FLEXIBILIZAÇÃO DE JORNADA (CPFJ)
NOS CAMPI UNIVERSITÁRIOS**

5) Após concluído o atendimento clique em "Salvar".

UFES Bem-vindo, Carla. | Painel de Administração | Sair

Base de Conhecimento **Atendimento Presencial**

Novo atendimento presencial

Abrir novo atendimento presencial 00:03:18

Informações do usuário atendido:

Endereço de e-mail: *

Nome completo: *

Informações do atendimento presencial:

Assunto: **flexibilização** *

Salvar

Observações:

- O sistema enviará um e-mail ao usuário com o detalhamento do atendimento, permitindo que ele faça uma avaliação;
- O registro deve ser feito no momento do atendimento;
- A contagem do tempo inicia ao selecionar o usuário atendido e encerra ao selecionar "Salvar".



**UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO
COMISSÃO PERMANENTE DE FLEXIBILIZAÇÃO DE JORNADA (CPFJ)
NOS CAMPI UNIVERSITÁRIOS**

3. Base de conhecimento

Utilize a base de conhecimento para cadastrar informações importantes sobre o processo de atendimento. Dessa forma é possível que todos os servidores, do mesmo grupo de atividades, possam consultar essa base.

Cadastro de Categorias

- 1) Acesse a aba “Base de Conhecimento”, clique em “Categorias” e depois em “Adicionar nova categoria”.
- 2) Em “Tipo de Categoria” marque Privado. Digite o “Nome da Categoria” e informe uma breve descrição do que ela representa. Clique em “Adicionar”.

Cadastro de FAQs (Perguntas Frequentes)

Depois de incluir as categorias é possível criar “FAQs (Perguntas Frequentes)” específicas para cada uma delas.

- 1) Acesse a aba “Base de Conhecimento”, clique em “FAQs” e escolha a categoria para a qual deseja cadastrar a FAQ.
- 2) Clique em “Adicionar Nova FAQ”. Escolha o “Tópico de ajuda” (caso relevante) e informe a “Questão” e a “Resposta”. Clique em “Adicionar FAQ” para finalizar.