Abertura de Chamados

O sistema de chamados tem o objetivo de organizar e documentar o atendimento à usuários de alguns setores. Os setores que utilizam o sistema são COGETI, DESEG, DEPRO e DIOMAI.

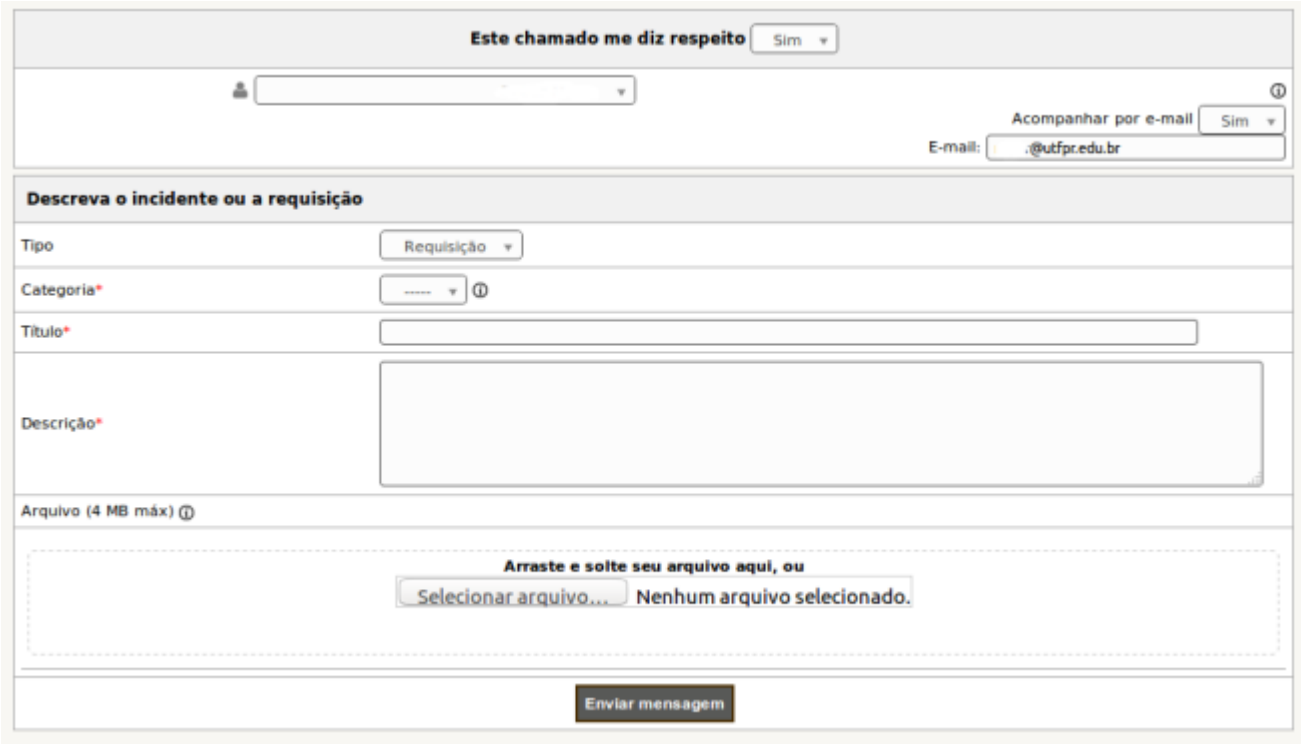
Importante: Os chamados serão atendidos em regime de fila.
Dessa forma, acompanhe seu chamado e sempre responda as solicitações.

Acesso

Entrar no sistema de chamados utilizando usuário e senha de acordo com perfil.

- Servidores: usuário/senha institucional.
- Estagiários: solicitar cadastro para a COGETI (deve ser informado: Nome Completo, CPF, e-mail, telefone, responsável e duração do estágio).

Após logar, a tela a seguir será exibida, onde deve-se preencher as informações solicitadas.



- **Tipo**: Requisição
- **Categoria**: Selecionar o setor desejado e a categoria mais próxima do serviço desejado.
- **Título**: Informar um título breve.
- **Descrição**: Detalhar o serviço desejado.

Obs.: O campo **Descrição** já possui algumas informações pré preenchidas para ajudar na abertura do chamado, mas não há necessidade de se ater somente ao que está no campo.
Descreva o chamado com o maior número de detalhes possíveis. Por exemplo, se é necessário ativar um ponto de rede, não preencha o campo somente com **Ativar ponto**, procure informar o local, a sala, um horário em que a sala está disponível, o responsável, etc.

Acompanhamento do Chamado

Ao abrir um chamado, e-mails serão enviados conforme o andamento do atendimento. **Nunca responda a esses e-mails**. Seu canal de comunicação com o atendente é a guia **Processando chamado → Acompanhamentos**, localizada no menu esquerdo do chamado, como demonstra a imagem a seguir. A comunicação entre o atendente e o usuário ficará registrada no espaço **Histórico de ações**.

Obs.: Quando for necessário interação com o solicitante para fornecimento de informações complementares ou entrega de equipamentos, o prazo em que o chamado ficará aberto é de **5 dias**, após a última atualização do solicitante. Após esse período, o chamado será encerrado por inatividade, e caso o requerente ainda necessite de atendimento, basta reabrir o chamado.

From:
http://wiki.pb.utfpr.edu.br/dokuwiki/ - **WIKI COGETI-PB**

Permanent link:
http://wiki.pb.utfpr.edu.br/dokuwiki/doku.php?id=manuais:abertura_de_chamados

Last update: **2023/04/06 10:55**