

# Abertura de Chamados

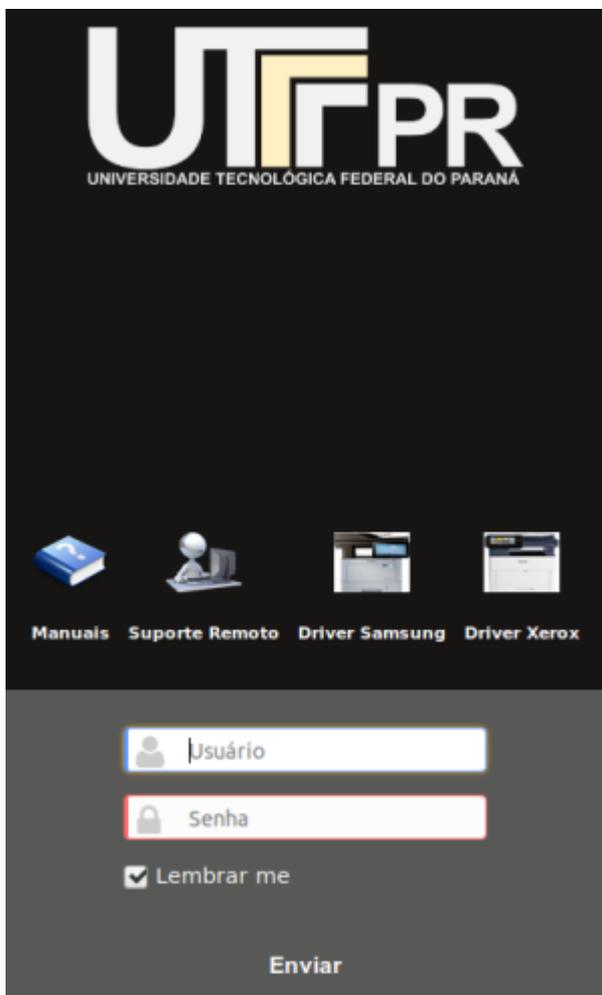
O [sistema de chamados](#) tem o objetivo de organizar e documentar o atendimento à usuários de alguns setores. Os setores que utilizam o sistema são COGETI, DIMASU, DESEG, DEPRO e DIOMAI.

**Importante:** Os chamados serão atendidos em regime de fila.

## 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).



A imagem mostra a interface de login do sistema de chamados da UTFPR. No topo, há o logotipo da UTFPR (Universidade Tecnológica Federal do Paraná) em branco e amarelo sobre um fundo preto. Abaixo do logotipo, há uma barra de navegação com ícones e links para: Manuals, Suporte Remoto, Driver Samsung e Driver Xerox. A seção principal de login possui um fundo cinza escuro e contém dois campos de entrada: 'Usuário' e 'Senha'. Abaixo dos campos, há uma caixa de seleção marcada com o texto 'Lembrar me'. No rodapé da seção de login, há um botão 'Enviar'.

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

The form is titled "Este chamado me diz respeito" with a dropdown menu set to "Sim". It includes a user selection dropdown, an "Acompanhar por e-mail" dropdown set to "Sim", and an "E-mail:" field with ".@utfpr.edu.br". The main section is "Descreva o incidente ou a requisição" and contains fields for "Tipo" (Requisição), "Categoria\*", "Título\*", and "Descrição\*". There is also an "Arquivo (4 MB máx)" section with a "Selecionar arquivo..." button and a "Nenhum arquivo selecionado." message. At the bottom is an "Enviar mensagem" button.

- **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 trocar uma lâmpada, não preencha o campo somente com **Trocar lâmpada**, 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**.

The screenshot shows a sidebar menu with options: Chamado, Processando chamado (selected), Estatísticas, Aprovações, Itens, Custos, Tarefas do projeto, Problemas, Mudanças, Histórico (24), and Todos. The main area shows "Adicionar :" with buttons for Acompanhamento, Tarefa, Documento, and Solução. Below is the "Histórico de ações :" section with a toolbar and a list area.



**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 **1 semana**, 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&rev=1615981004](http://wiki.pb.utfpr.edu.br/dokuwiki/doku.php?id=manuais:abertura_de_chamados&rev=1615981004)

Last update: **2023/01/19 16:56**

