

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, devido à quantidade de servidores reduzida na COGETI.

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).

UTFPR
UNIVERSIDADE TECNOLÓGICA FEDERAL DO PARANÁ

Manuais Suporte Remoto Driver Samsung Driver Xerox

Usuário

Senha

Lembrar me

Enviar

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

Este chamado me diz respeito

Acompanhar por e-mail

E-mail:

Descreva o incidente ou a requisição

Tipo

Categoria*

Título*

Descrição*

Arquivo (4 MB máx)

Arraste e solte seu arquivo aqui, ou

Nenhum arquivo selecionado.

- **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**.

| | | | | |
|-----------------------|---|---------------------------------|------------------------------------|---|
| Chamado | Adicionar : | | | |
| Processando chamado 3 | <input type="checkbox"/> Acompanhamento | <input type="checkbox"/> Tarefa | <input type="checkbox"/> Documento | <input checked="" type="checkbox"/> Solução |
| Estadísticas | Histórico de ações : | | | |
| Aprovações | | | | |
| Itens | | | | |
| Custos | | | | |
| Tarefas do projeto | | | | |
| Problemas | | | | |
| Mudanças | | | | |
| Histórico 24 | | | | |
| Todos | | | | |



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=1617105833

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

