

Abertura de Chamados

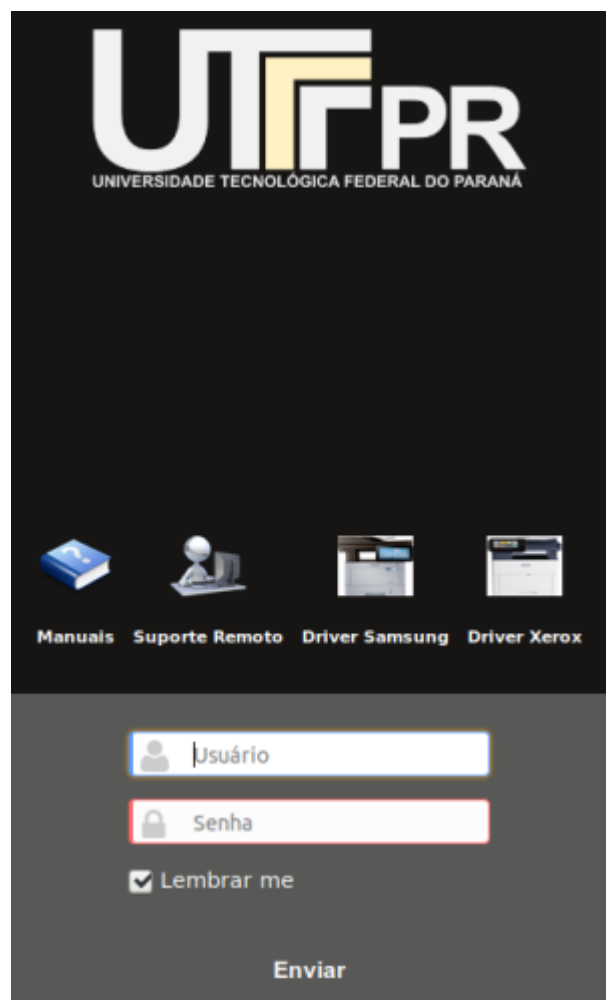
O [sistema de chamados](#) tem o objetivo de organizar e documentar o atendimento à usuários de alguns setores. Os setores que utilizam o sistema são COGETI, DIMASU, DESEG, DEPRO e DIOMAI.

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 quatro ícones representando diferentes serviços: um livro (Manuais), uma pessoa com um computador (Suporte Remoto), uma impressora Samsung (Driver Samsung) e uma impressora Xerox (Driver Xerox). Abaixo desses ícones, há um formulário de login com dois campos de entrada: 'Usuário' e 'Senha'. O campo 'Senha' está destacado com uma borda vermelha. Abaixo dos campos, há uma caixa de seleção marcada com o texto 'Lembrar me'. No final do formulário, há um botão 'Enviar'.

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

Este chamado me diz respeito Sim ▾

Acompanhar por e-mail Sim ▾
E-mail:

Descreva o incidente ou a requisição

Tipo Requisição ▾

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**.

The image shows a sidebar menu on the left with the following items: Chamado, Processando chamado (selected), Estatísticas, Aprovações, Itens, Custos, Tarefas do projeto, Problemas, Mudanças, Histórico (24), and Todos. The main content area is titled 'Adicionar :' and contains four buttons: Acompanhamento (selected), Tarefa, Documento, and Solução. Below this is the 'Histórico de ações :' section, which is currently empty.



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:

<https://wiki.pb.utfpr.edu.br/dokuwiki/> - WIKI COGETI-PB

Permanent link:

https://wiki.pb.utfpr.edu.br/dokuwiki/doku.php?id=manuais:abertura_de_chamados&rev=1615981004

Last update: 2023/01/19 13:56

