

# 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 em um computador (Suporte Remoto), uma impressora Samsung (Driver Samsung) e uma impressora Xerox (Driver Xerox). Abaixo dos ícones, há dois campos de entrada de texto: um para o usuário (usuário) e um para a senha (senha). Abaixo dos campos, há uma caixa de seleção marcada com o texto "Lembrar me". No final, há um botão "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 lâmpda**, 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	<b>Adicionar :</b>			
Processando chamado 3	<input type="checkbox"/> Acompanhamento	<input type="checkbox"/> Tarefa	<input type="checkbox"/> Documento	<input checked="" type="checkbox"/> Solução
Estatísticas	<b>Histórico de ações :</b>			
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:  
<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=1615981035](https://wiki.pb.utfpr.edu.br/dokuwiki/doku.php?id=manuais:abertura_de_chamados&rev=1615981035)

Last update: **2023/01/19 13:57**

