

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.

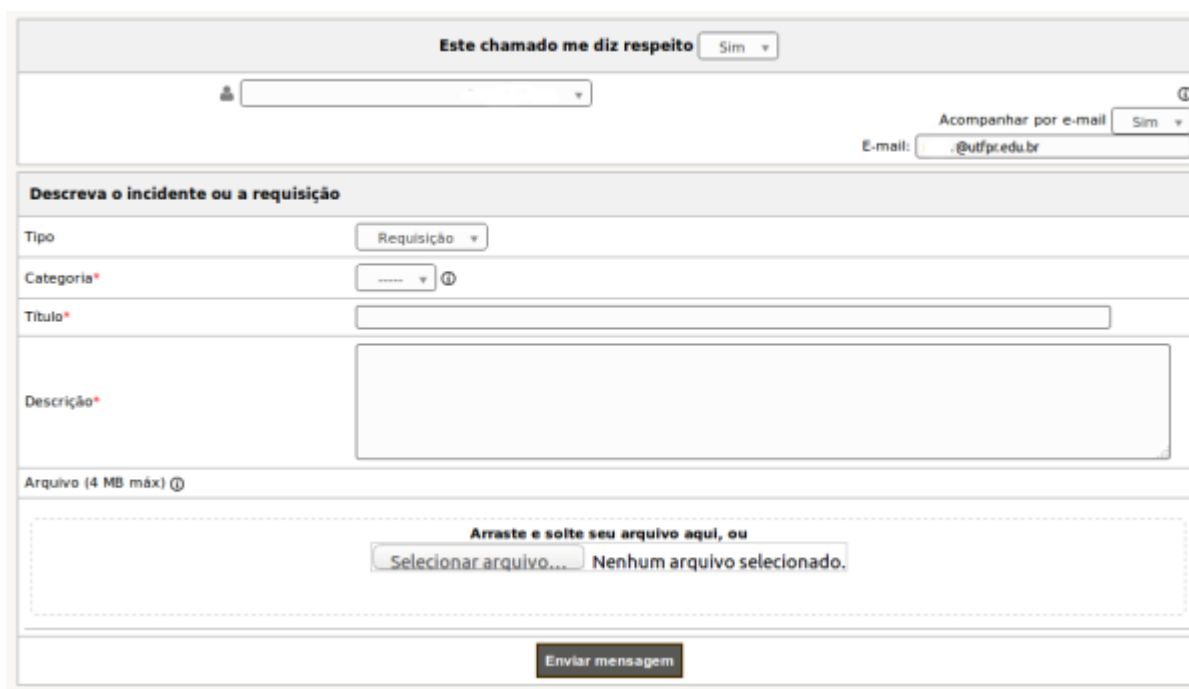
Acesso

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).

The image shows a login interface for UTFRPR. At the top, the logo 'UTFRPR' is displayed with the full name 'UNIVERSIDADE TECNOLÓGICA FEDERAL DO PARANÁ' underneath. Below the logo are four icons representing different services: a book for 'Manuais', a person at a computer for 'Suporte Remoto', a Samsung printer for 'Driver Samsung', and a Xerox printer for 'Driver Xerox'. The main login area contains a 'Usuário' field, a 'Senha' field, a 'Lembrar me' checkbox, and an 'Enviar' button.

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



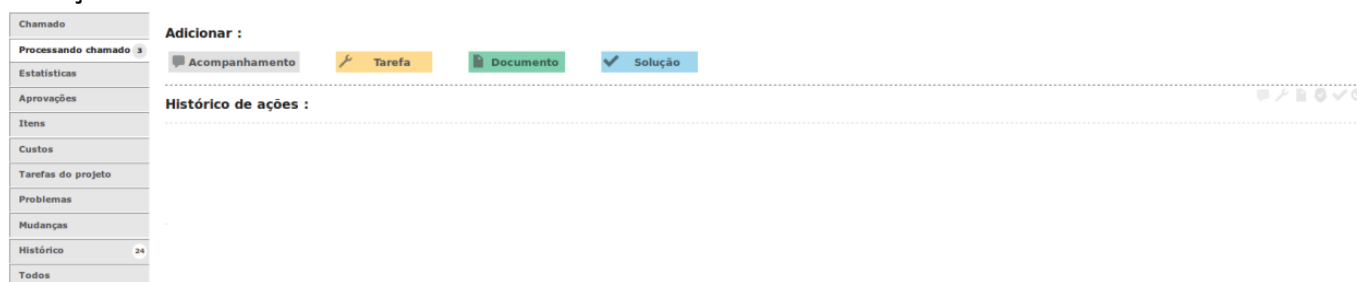
- **Tipo:** Requisição
- **Categoria:** Selecionar o setor desejado e a categoria mais próxima do serviço desejado.
- **Título:** Informar um título breve.
- **Descrição:** Detalhar o serviço desejado.



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 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**.





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=1617105681

Last update: 2023/01/19 13:56

