

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: 'Manuais', 'Suporte Remoto', 'Driver Samsung', and 'Driver Xerox'. The main part of the interface is a dark grey box containing a 'Usuário' input field, a 'Senha' input field, a 'Lembrar me' checkbox, and an 'Enviar' button.

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
Estatísticas	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:
<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=1617105817

Last update: **2023/01/19 13:56**

