

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 the login interface for the UTFRPR system. At the top, the logo for 'UNIVERSIDADE TECNOLÓGICA FEDERAL DO PARANÁ' is displayed. Below the logo, there 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
Estatísticas	<input type="checkbox"/> Tarefa
Aprovações	<input type="checkbox"/> Documento
Itens	<input checked="" type="checkbox"/> Solução
Custos	
Tarefas do projeto	
Problemas	
Mudanças	
Histórico 24	
Todos	

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=1617105833

Last update: 2023/01/19 13:56

