

Manual para abertura de chamados

O setor de tecnologia CINF (Coordenadoria de informática), funciona através do sistema de chamados. O sistema de chamados é um portal/site gerenciado pela própria Udesc, nele o usuário através de seu ID Udesc pode fazer a solicitação de materiais e serviços conforme as regulamentações internas de cada setor e da instituição Udesc.

As solicitações são colocadas em um sistema de fila, a equipe da cinf consegue trocar informações e tirar dúvidas dos usuários diretamente no sistema. As notificações do chamado podem ser acompanhadas via sistema de chamados ou através do email outlook atrelado ao ID Udesc de cada usuário.

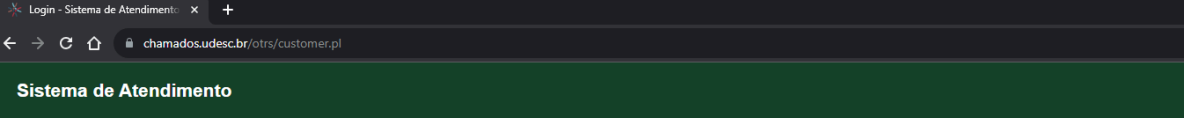
Link para acesso do sistema: chamados.udesc.br

Requisitos para acesso ao serviço de chamados:

- Alunos, Professores ou Técnicos devidamente cadastrados ao sistema Udesc.
- Conexão com a internet para acessar o link da página de chamados.
- Navegador ou dispositivo móvel para abrir o link do sistema de chamados.

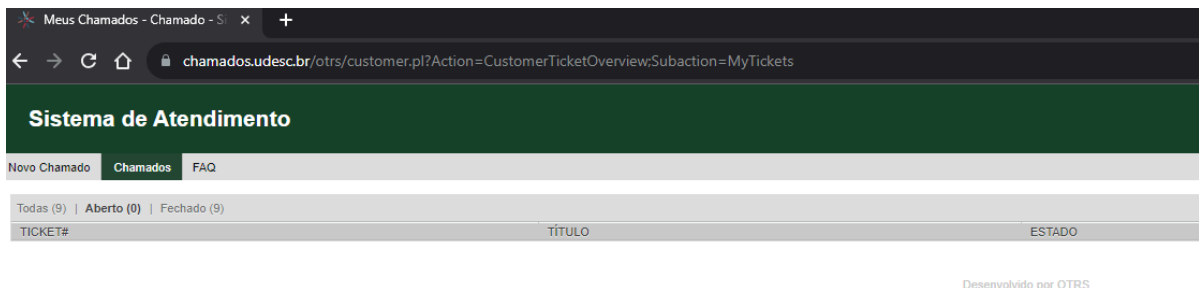
Procedimento para a abertura do chamado:

1 - Login no site de chamados, utilizando CPF e senha do ID Udesc.

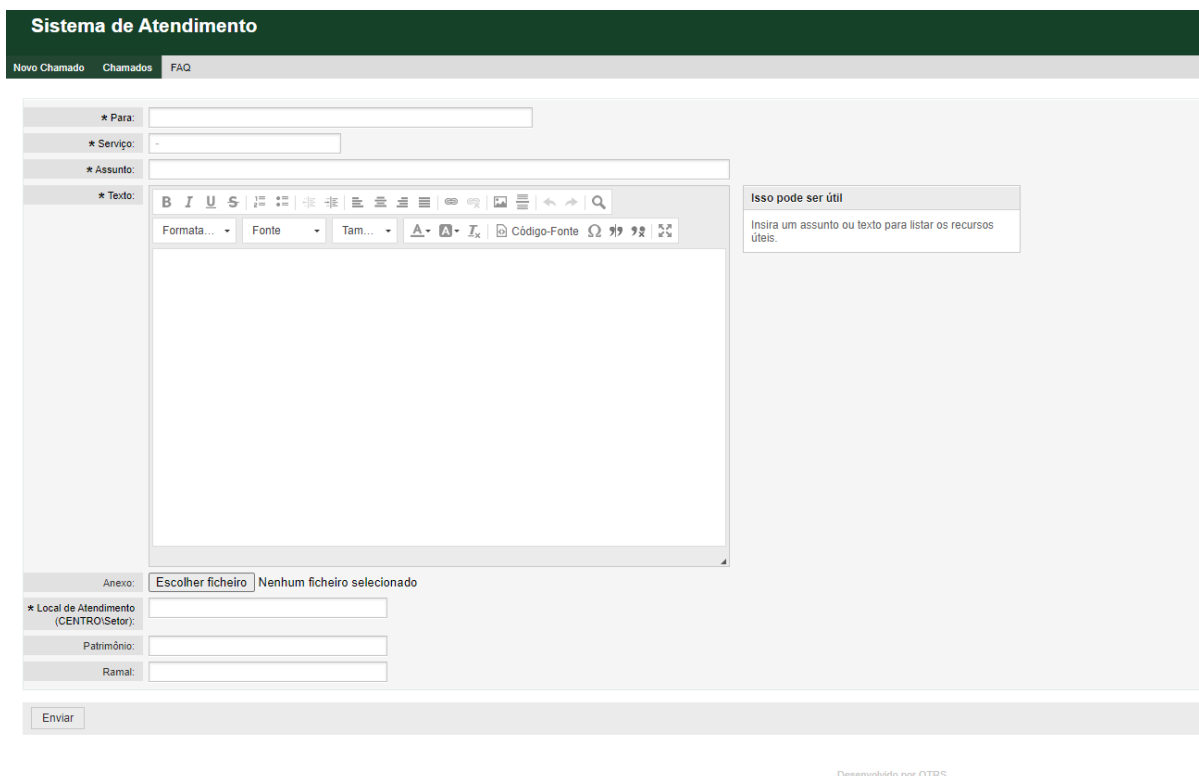


A imagem mostra a interface de login do sistema de atendimento da UDESC. No topo, há uma barra de navegação com o título "Login - Sistema de Atendimento" e o endereço "chamados.udesc.br/otrs/customer.pl". Abaixo, o sistema de atendimento é identificado por um cabeçalho verde escuro. O formulário de login, intitulado "Login idUDESC", contém dois campos de entrada: "CPF" e "Senha", seguidos por um botão "Entrar".

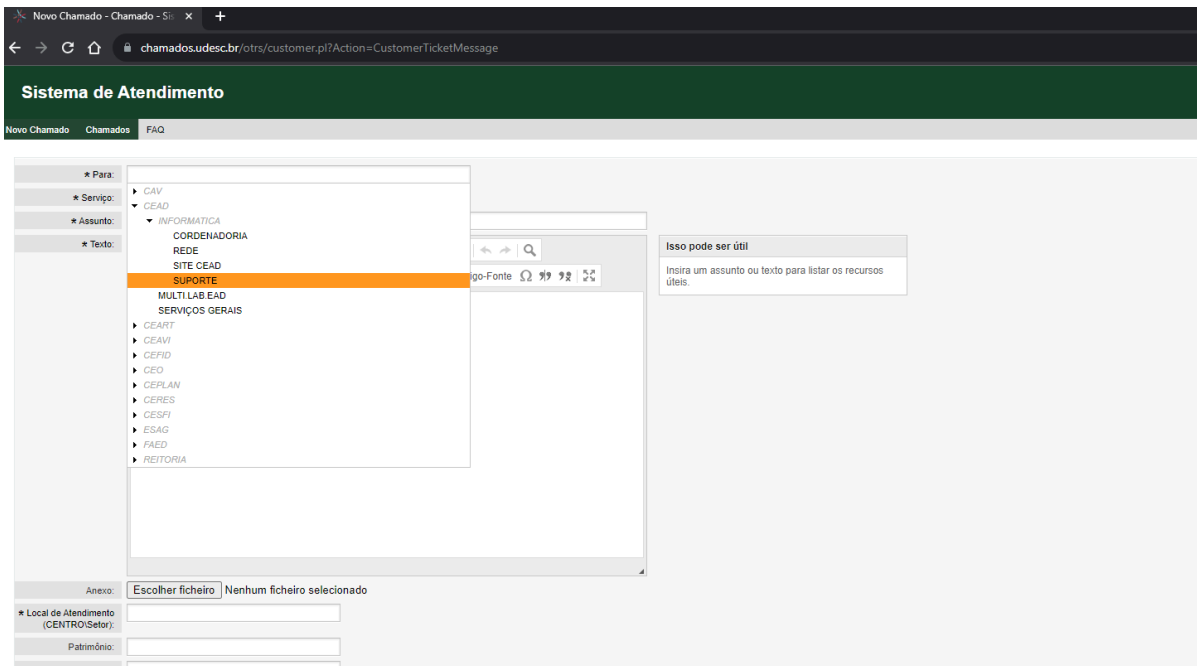
2 - Na tela seguinte, você vai conseguir visualizar todos seus processos em aberto ou já finalizados (fechados).



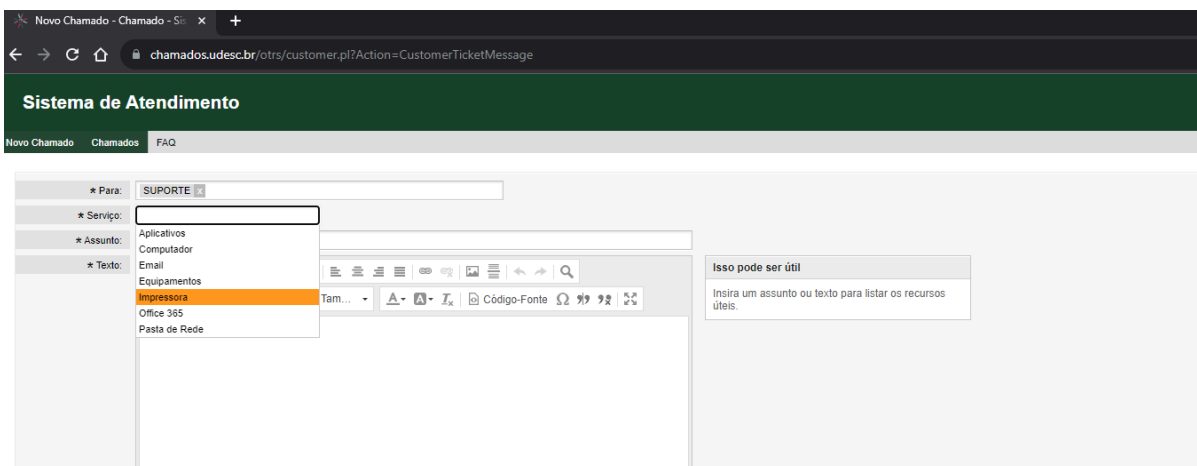
3 - No item do menu: **Novo chamado**, você deverá criar seu chamado e direcioná-lo para o setor específico com detalhamento do pedido e quando possível definir a especificação do serviço.



3.1 - No campo: **Para**, selecione CEAD > INFORMÁTICA > SUPORTE



3.2 - No campo serviços você deverá informar de forma mais direcionada qual o serviço necessário. Como por exemplo um chamado com foco no suporte para impressoras do CEAD.



3.3 - Aqui será necessário completar o resto dos campos faltantes como **Título**, **Texto** e **Local de Atendimento**. Depois de enviar seu chamado ele já vai aparecer na tela geral de chamados descrito no **item 2**.

The screenshot shows the 'Novo Chamado' (New Ticket) form in the OTRS system. The browser address bar shows the URL: chamados.udesc.br/otrs/customer.pl?Action=CustomerTicketMessage. The page title is 'Sistema de Atendimento'. The form includes the following fields and options:

- Para:** SUPORTE
- Serviço:** impressora
- Assunto:** Problema com impressora do setor.
- Texto:** A text area with a rich text editor toolbar. The text inside reads: "Detalhar o pedido ou problema encontrado. Exemplo: Eu ***** estou tendo problemas para conectar com a impressora do setor ***** , está apresentando um erro *****".
- Anexo:** Escolher ficheiro | Nenhum ficheiro selecionado
- Local de Atendimento (CENTRO/Setor):** Especificar o setor, exemplo: CEAD/DG
- Patrimônio:** (empty field)
- Ramal:** (empty field)
- Enviar:** A button at the bottom left of the form.

A message box on the right side of the text area states: "Isso pode ser útil. Não foram encontrados resultados úteis para o assunto ou texto."