

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.

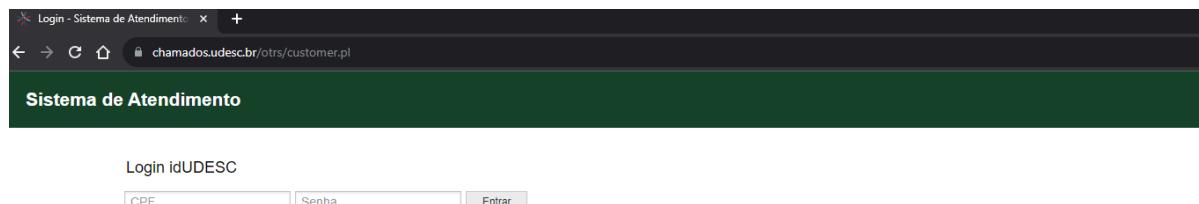
Link para acesso do sistema: chamados.udesc.br

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.



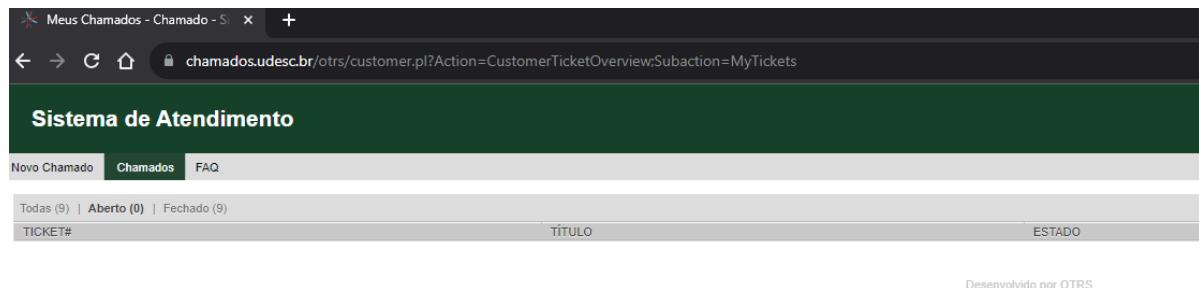
Login idUDESC

CPF Senha Entrar

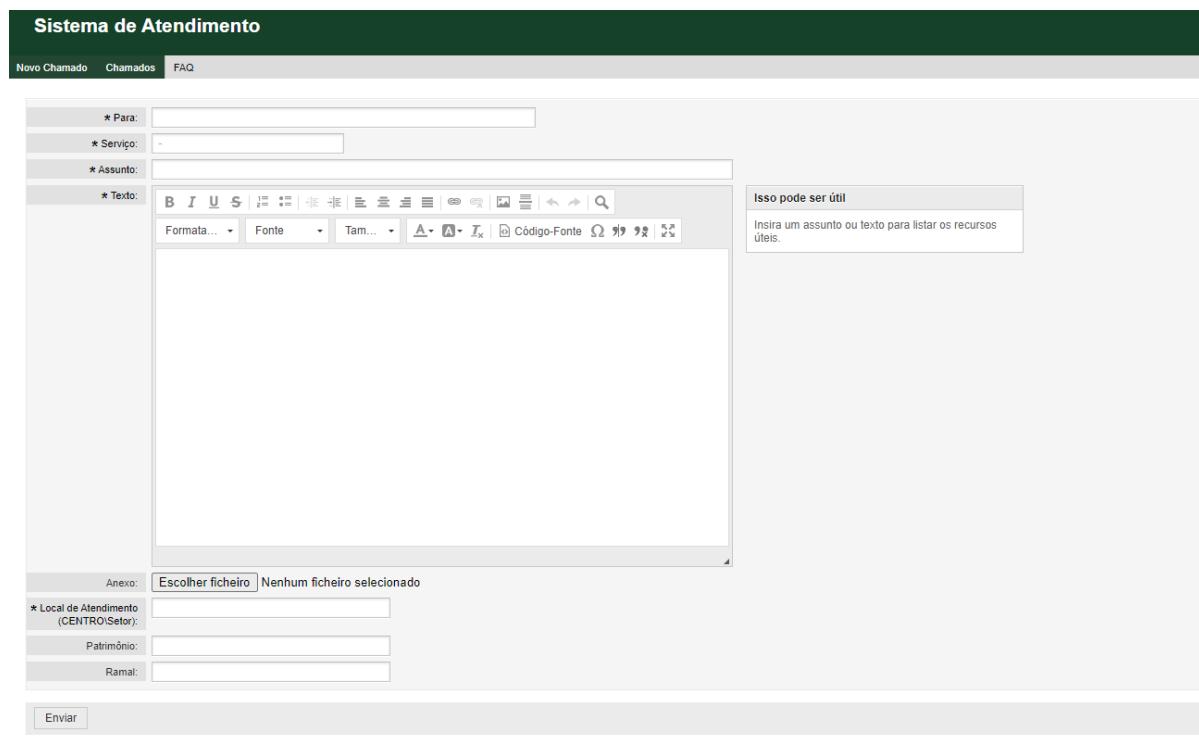
chamados.udesc.br/otrs/customer.pl

Sistema de Atendimento

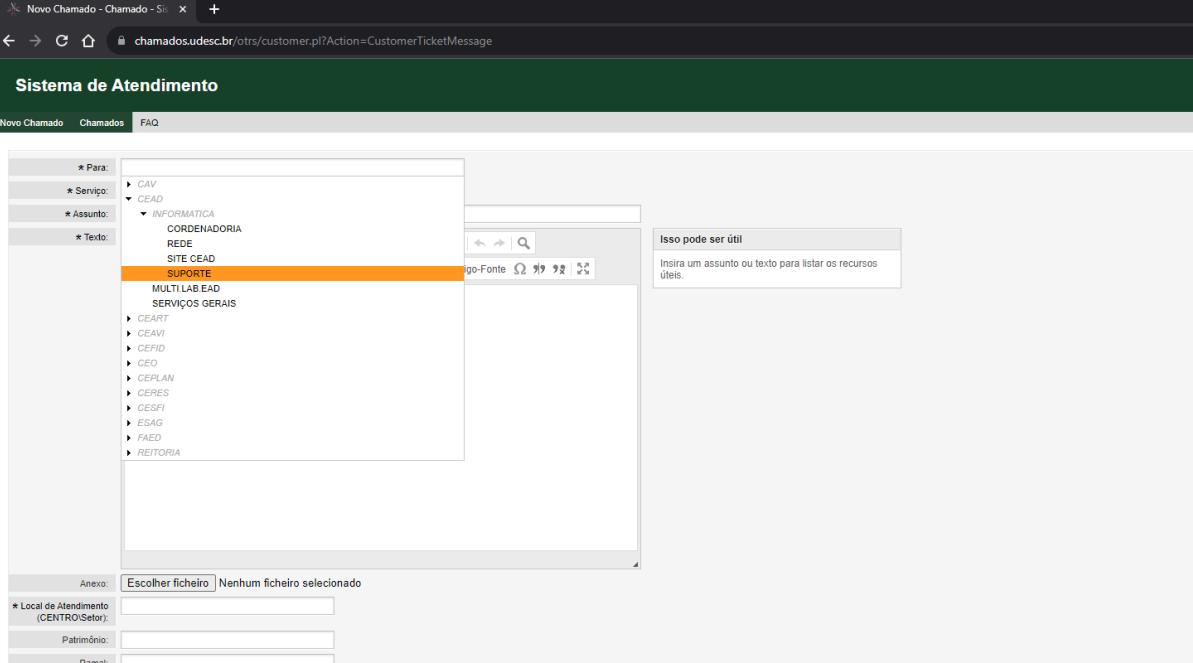
2 - Na tela seguinte, você vai conseguir visualizar todos seus processos em aberto ou já finalizados (fechados).



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.

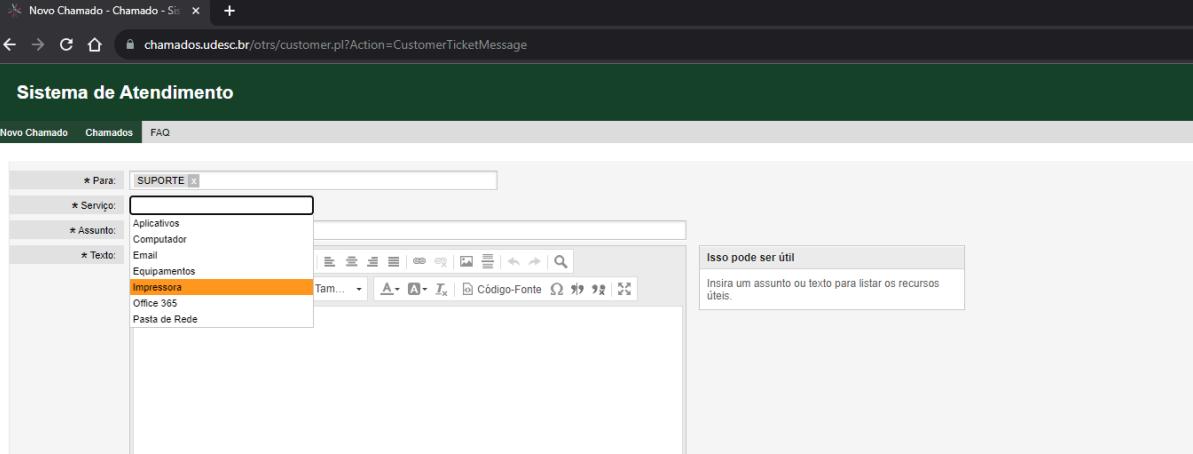


3.1 - No campo: **Para**, selecione CEAD > INFORMÁTICA > SUPORTE



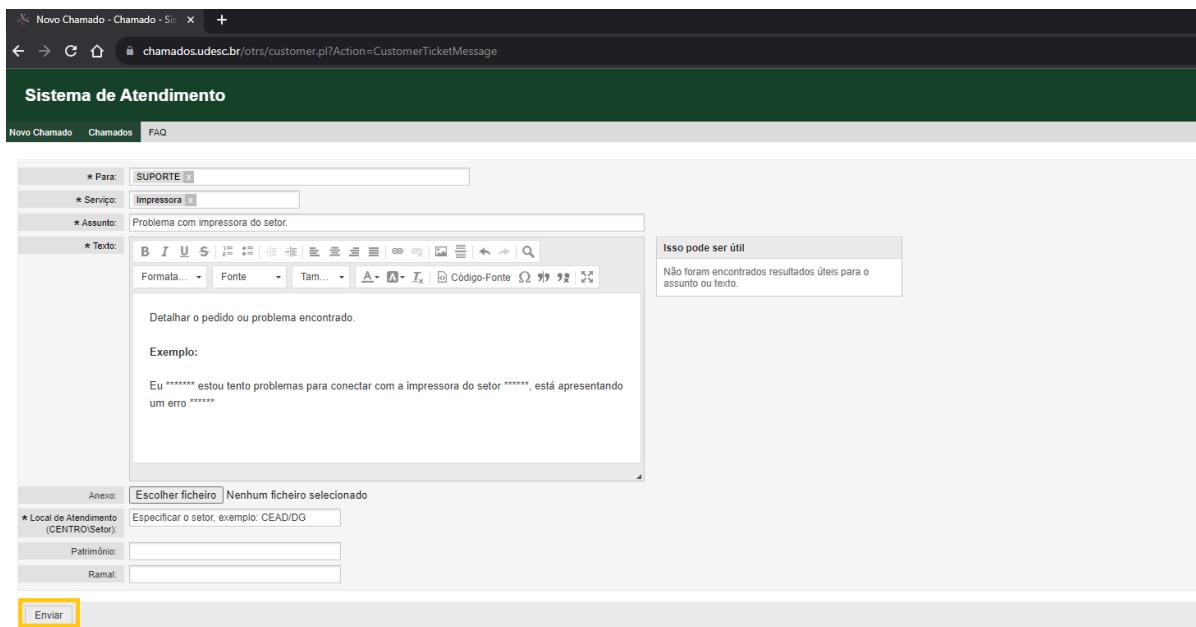
The screenshot shows a web-based ticketing system. In the top left, it says 'Novo Chamado - Chamado - Sis'. The URL in the address bar is 'chamados.udesc.br/otrs/customer.pl?Action=CustomerTicketMessage'. The main title is 'Sistema de Atendimento'. Below it, there are tabs: 'Novo Chamado', 'Chamados', and 'FAQ'. On the left, there are several input fields with asterisks: '* Para', '* Serviço', '* Assunto', and '* Texto'. The '* Para' field has a dropdown menu open, showing a hierarchical list: 'CAV', 'CEAD', 'INFORMÁTICA', 'CORDENAÇÃO', 'REDE', 'SITE CEAD', 'SUPORTE' (which is highlighted in orange), 'MULTILAB EAD', 'SERVIÇOS GERAIS', and a list of other departments like 'CEART', 'CEAVI', 'CEFID', 'CEO', 'CEPLAN', 'CERES', 'CESFI', 'ESAG', 'FAED', and 'REITORIA'. Below the dropdown, there are fields for 'Anexo' (with a 'Escolher ficheiro' button and a note 'Nenhum ficheiro selecionado'), 'Local de Atendimento (CENTRO/Setor)' (with a dropdown menu), 'Patrimônio' (with a dropdown menu), and 'Assunto' (with a dropdown menu). To the right of the dropdown is a text editor with a toolbar and a placeholder box that says 'Isso pode ser útil'.

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.



The screenshot shows the same web-based ticketing system. The 'Para' field is now set to 'SUPORTE'. The 'Serviço' field has a dropdown menu open, showing options like 'Aplicativos', 'Computador', 'Email', 'Equipamentos', 'Impressora' (which is highlighted in orange), 'Office 365', and 'Pasta de Rede'. The rest of the interface is similar to the previous screenshot, with the 'Assunto', 'Text', and other fields visible on the left and a text editor on the right.

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**.



* Para: SUPORTE

* Serviço: Impressora

* Assunto: Problema com impressora do setor.

* Texto:

Detalhar o pedido ou problema encontrado.

Exemplo:

Eu ***** estou tento 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:

Rama:

Enviar

Desenvolvido por OTRS