

SISTEMA DE CHAMADOS DPPG/CEFID/UDESC

O Sistema de Chamados deve ser utilizado por todos os discentes, docentes e técnicos da UDESC para comunicação com os setores da Direção de Pesquisa e Pós-Graduação do CEFID:

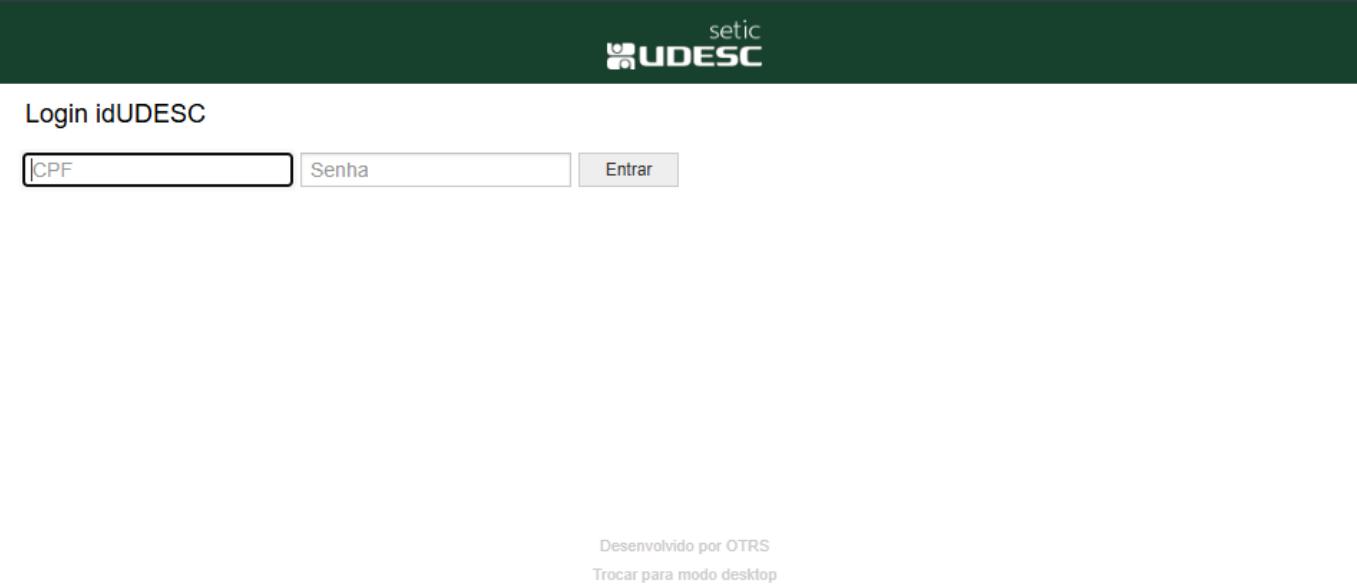
- Pesquisa
- Secretaria de Ensino de Pós-Graduação
- Programa de Pós-Graduação em Ciências do Movimento Humano
- Programa de Pós-Graduação em Fisioterapia

O que é o Sistema de Chamados?

- ▶ O sistema de chamados é um portal gerenciado pela própria UDESC, nele o usuário através de seu ID UDESC pode fazer solicitações, encaminhar documentos ou sanar dúvidas conforme as regulamentações internas de cada setor.
- ▶ As solicitações são colocadas em um sistema de fila e a equipe responsável 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 e-mail institucional do usuário.

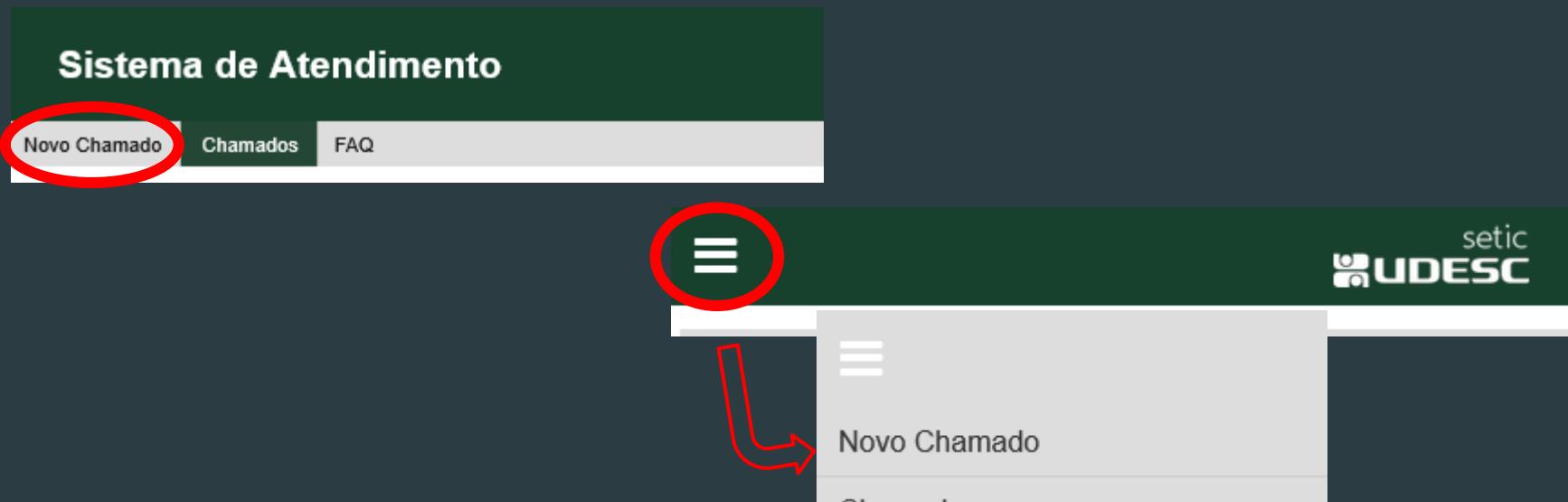
Como abrir um Chamado?

- ▶ Para abrir um chamado é preciso acessar o site: <http://chamados.udesc.br>
- ▶ O login deve ser feito com o ID UDESC do usuário.

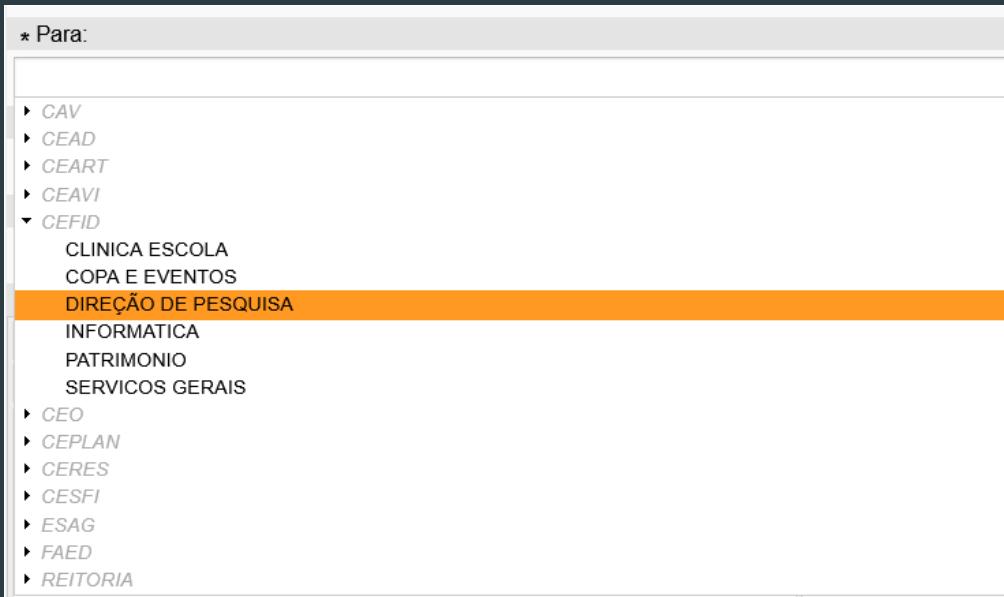


The screenshot shows the login interface for the idUDESC system. At the top, there is a dark green header bar with the "setic UDESC" logo. Below the header, the text "Login idUDESC" is displayed. There are two input fields: one for "CPF" and one for "Senha" (password), followed by a "Entrar" (Enter) button. At the bottom of the page, there is small text that reads "Desenvolvido por OTRS" and "Trocar para modo desktop".

- ▶ Após o login, clicar na opção “Novo Chamado” no canto superior esquerdo da tela. Dependendo do tamanho da janela é preciso clicar no ícone antes de selecionar a opção “Novo Chamado”.



- ▶ Aberta a tela do novo chamado, selecionar o setor da Direção de Pesquisa/CEFID na opção “Para”:



- ▶ Todos os chamados devem ser abertos no setor Direção de Pesquisa, eles serão direcionados ao setor responsável internamente.

- ▶ Na opção assunto, escolher entre as opções oferecidas a que melhor se adequa à sua demanda.
- ▶ Em seguida inserir um título e em seguida o texto.
- ▶ Os pedidos dos **discentes** devem iniciar com o seguinte texto de base, seguido pelo seu pedido específico:

Nome do discente:

Nome do orientador:

Bolsista: () Não () Sim - Tipo de bolsa: _____

Programa: () PPGCMH () PPGFT () Graduação

Curso: () Mestrado () Doutorado () Curso de graduação: _____

Ano/semestre de ingresso:

- ▶ É possível anexar documentos sempre que necessário, o botão de anexo está logo abaixo do texto.
- ▶ Inserir no local de atendimento a informação do setor de vinculação ou “discente”/“docente” e enviar a solicitação.

Como acompanhar meu Chamado?

- ▶ Após aberto o chamado, você receberá um e-mail no seu e-mail institucional, por onde você poderá acompanhar o andamento do chamado.
- ▶ Também é possível acompanhar o andamento dentro do próprio sistema de chamados, clicando na opção chamados.



- ▶ Por definição, a página abre nos chamados abertos, mas também é possível ver os seus chamados já encerrados clicando no “Fechado”.
- ▶ Caso você receba um arquivo pelo chamado, só será possível abrir dentro do Sistema de Chamados, não estará no e-mail.
- ▶ Ao receber a mensagem de “chamado encerrado”, não responder o e-mail, pois ao responder o chamado será reaberto.