

Como abrir um chamado?

19/05/2024 02:37:51

[Imprimir artigo da FAQ](#)

Categoria:	Abrindo chamados	Última atualização:	Qui 31 Ago 18:11:59 2017 (America/Boa_Vista)
Estado:	público (todos)		
Idioma:	pt_BR		

Palavras-chave

chamado CustomerTicketOverview CustomerTicketMessage urgente

Sintoma (público)

Chamados estão sendo abertos sem informações o suficiente para atendimento do chamado.

Problema (público)

Nos chamados novos não há informações precisas sobre o problema do chamado para ser atendido pelos técnicos da DTI o mais rápido possível.

Solução (público)

Chamados via web

Passo 1:

Primeiro, certifique-se de possuir um usuário e uma senha de acesso. Esse usuário pode ser o mesmo usuário que você usa no webmail.ufrr.br, cadastrado no sistema [1]ID_UFRR. Se você ainda não tem cadastro, entre no endereço [2]<https://sis.ufrr.br/id/>.

Obs: Pode ser com o usuário que era utilizado no Sistema Antigo (Ocomon).

Passo 2:

Essa é a tela inicial do site.

Botão principal, usado para criação e pesquisa de chamados. Aqui você pode ver todos os chamados que você criou, assim como aqueles que ainda estão abertos e aqueles que já foram encerrados. Nesse botão, você pode modificar suas preferências de interface, como o número de chamados por páginas, sua senha e etc. Botão de logout, para você desconectar sua conta.

Passo 3:

Após colocar o mouse sobre o botão "chamados", essas opções irão aparecer:

Você pode criar um novo chamado, verificar seu chamados já criados, verificar os chamados da sua unidade e por fim fazer uma busca através de filtros. Para criar um novo chamado, clique no primeiro botão, "Novo Chamado" (no Firefox, o atalho no teclado é Alt + Shift + N).

Passo 4:

Irá abrir a seguinte tela. Nela, você irá colocar informações sobre o chamado, tal como o assunto, o telefone e o contato do responsável.

Obs: os campos com um * são obrigatórios.

4.1 - Caso seja uma impressora ou similares, favor EXPLICITAR a marca e o modelo do equipamento na descrição do chamado;

4.2 - Informar sempre que o equipamento precisar ser compartilhado com os outros computadores, informando ainda a quantidade;

4.3 - Informar o melhor horário para atendimento da ocorrência. Isso proporciona maior taxa de êxito nos atendimentos, pois não irá correr o risco do técnico encontrar a porta fechada.

4.4 - Sempre INFORME aos seus colegas de trabalho sob a EXISTÊNCIA DO CHAMADO.

4.5 - Em casos de pedidos de Instalação/remoção de algum software, DESCREVER sempre QUAL O SOFTWARE desejado para que possamos providenciá-lo antecipadamente;

IMPORTANTE: A DTI NÃO INSTALA SOB HIPÓTESE ALGUMA, SOFTWARES NÃO LICENCIADOS. Tal prática entra em desacordo com a legislação vigente na UFRR, descrita na resolução 001/2009 - CUNI em sua Alínea E do Artigo 12 que diz:

"Com relação aos recursos de informática é terminantemente proibido: e) praticar ou facilitar a prática de pirataria de programas ou dados de qualquer espécie;"

Passo 5:

Após incluir todas as informações do chamado, clique no botão "Enviar" para criar o chamado.

Passo 6:

Se voltar para a tela inicial do site, irá ver que seu chamado já se encontra aberto. Nesse momento, ele já estará disponível para os nossos técnicos.

Passo 7:

Para mais informações sobre o chamado, você pode clicar sobre ele. Aqui, serão apresentados todas as modificações feitas no chamado, assim, como todas as informações do mesmo. Técnicos poderão fazer assentamentos no seu chamado e você poderá vê-los por aqui.

Outra coisa interessante, é que o técnico poderá tentar contato direto pelo seu chamado, como mostra a figura abaixo. Você também é livre para enviar mensagens referentes ao chamado quando quiser.

Passo 8:

Assim que o chamado for encerrado, ele irá sumir da sua tela principal, mas ficará disponível na aba “Fechados”.

Chamados via e-mail

Os chamados podem ser abertos enviando e-mail para chamados@dti.ufr.br. Basta enviar uma mensagem usando seu e-mail institucional criado em [\[3\]https://sis.ufr.br/id/](https://sis.ufr.br/id/). Na mensagem descreva com o máximo de informações sobre o problema. Você receberá uma mensagem automática com o número do seu chamado. Aguarde o contato do técnico da DTI.

[1] <https://sis.ufr.br/id/>

[2] <https://sis.ufr.br/id/>

[3] <https://sis.ufr.br/id/>