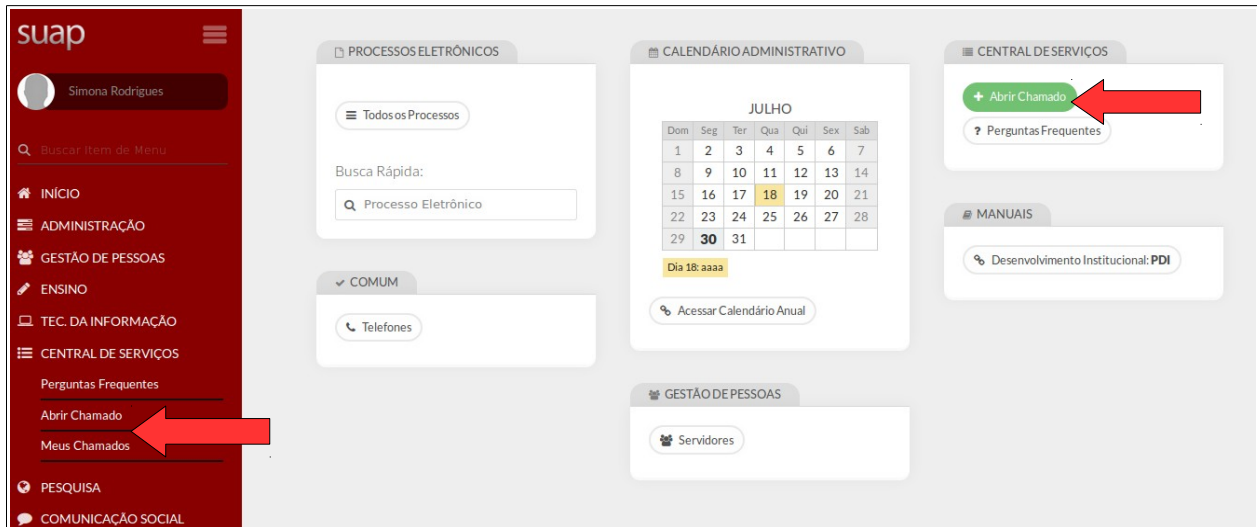


### ABRINDO UM CHAMADO

Para a abertura de um novo chamado, existem 2 opções:

- . Clicar em **Abrir Chamado** na aba **CENTRAL DE SERVIÇOS** na tela de início;
- . Selecionar **CENTRAL DE SERVIÇOS** no menu lateral e clicar em **Abrir Chamado**.



Ao clicar em **Abrir Chamado**, será exibido uma tela com a Lista das **Áreas do Serviço** disponíveis para abertura. Você deverá escolher a que melhor se encaixar com o chamado que deseja abrir.



A tela seguinte exibe opções de categorias, grupos e serviços da área de serviço selecionada. Você poderá navegar entre as abas e escolher o serviço a ser solicitado.

The screenshot displays the SUAP interface. On the left, a dark red sidebar contains the user's name 'Simona Rodrigues' and a search bar. Below are menu items: INÍCIO, ADMINISTRAÇÃO, GESTÃO DE PESSOAS, ENSINO, TEC. DA INFORMAÇÃO, and CENTRAL DE SERVIÇOS. The 'CENTRAL DE SERVIÇOS' section includes 'Perguntas Frequentes', 'Abrir Chamado', and 'Meus Chamados'. The main content area shows the breadcrumb 'Início » Listar Áreas do Serviço » Abrir Chamado - Informática' and the title 'Abrir Chamado - Informática'. A 'FILTROS' section has a search box 'Qual serviço você precisa? \*'. Below are three tabs: 'Equipamentos' (selected), 'Redes e Internet', and 'Software'. Under 'Equipamentos de TI', there are three service options: 'Informar defeito', 'Solicitar mudança de localização', and 'Solicitar substituição'.

Dependendo do serviço escolhido, poderá ser exibido algumas soluções referente ao serviço. Caso nenhuma das soluções resolva seu problema, você pode clicar em **Não encontrei nenhuma solução. Desejo abrir um novo chamado mesmo assim**, para continuar com a abertura do chamado.

The screenshot shows a solution page. At the top, it says 'Antes de abrir um novo chamado, verifique se as seguintes soluções atendem a sua necessidade'. Below that, the sub-header is 'Equipamentos de TI | Informar defeito'. The main content is a box titled 'Monitor não liga' with the sub-header 'Monitor não liga'. Underneath, it says 'Solução:' followed by a list of steps: '1. Verificar: 1. Se o cabo de força esta firmemente encaixado no monitor e na tomada. 2. Se o cabo de sinal esta firmemente encaixado no monitor e no gabinete do computador. 3. Se tem energia na tomada. 4. Se o botão do monitor esta na posição "Ligado"'. Below this, it says 'Esta solução já foi utilizada para resolver: 3 chamados' and 'Média de avaliações desta solução: -'. At the bottom right, there is a green button with the text 'Não encontrei nenhuma solução. Desejo abrir um novo chamado mesmo assim.'

### Tela para Abrir o Chamado

#### Informar defeito

▼ Descreva o Seu Chamado

**Descrição:** \*

Descreva a sua solicitação

**Interessado:** \*

Telefone Adicional para Contato:

Para agilizar o atendimento, informe um número adicional para contato.

**Campus:** \*

**Centro de Atendimento:** \*

 NTI  
Selecione o Centro de Atendimento que mais se adequa ao seu problema.

**Outros Interessados:**

  
É possível selecionar mais de um item  
Vincule outros usuários a este chamado. Eles poderão acompanhar as alterações e comentários deste chamado.

Enviar cópia de abertura deste chamado para os interessados?

#### Anexar Arquivos

Descrição	Anexo
<input type="text"/>	<input type="button" value="Browse..."/> No file selected.
<input type="text"/>	<input type="button" value="Browse..."/> No file selected.
<input type="text"/>	<input type="button" value="Browse..."/> No file selected.

Este chamado deve ser resolvido em até **1 horas**.

## Campos da Tela

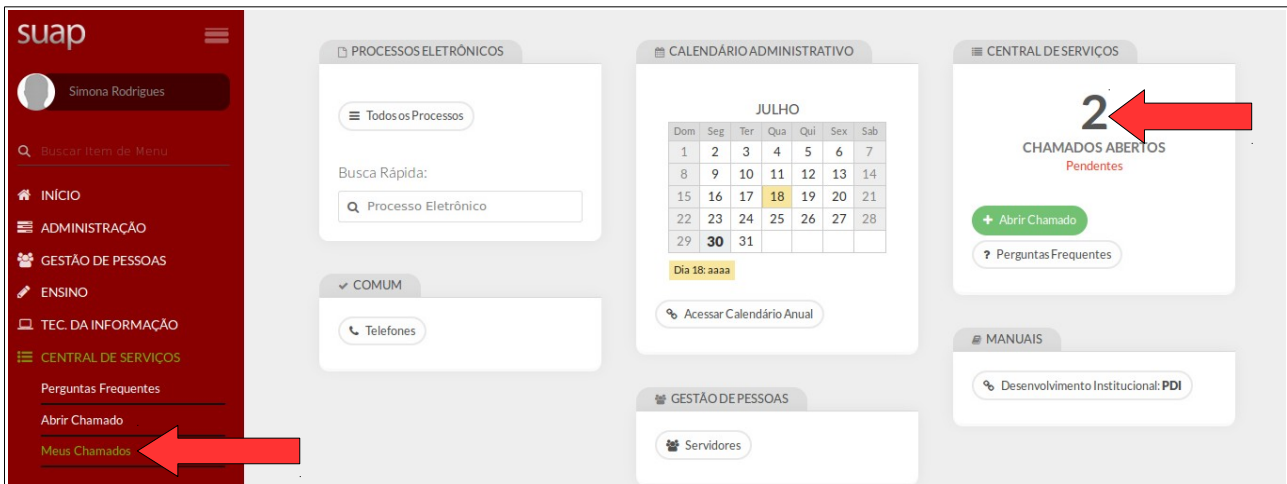
- . **Descrição:** informar o motivo da abertura do chamado.
- . **Interessado:** caso você esteja abrindo o chamado para outra pessoa, informar o nome dessa pessoa, caso contrário deixe seu nome.
- . **Campus:** indicar em qual o Campus o serviço será realizado.
- . **Outros Interessados:** você poderá indicar um ou mais interessados que desejem acompanhar o chamado.
- . **Anexar Arquivos:** é possível anexar até três arquivos, sendo obrigatório informar uma descrição para cada arquivo anexado.

Após o preenchimento das informações, você deverá clicar em **Confirmar**, para que seu chamado seja aberto e a tela abaixo seja exibida, com todas as informações sobre seu chamado

## ACOMPANHANDO OS CHAMADOS

Para acompanhar seus chamados, existem 2 opções:

- . Clicar em **CHAMADOS ABERTOS** na aba **CENTRAL DE SERVIÇOS** na tela de início;
- . Selecionar **CENTRAL DE SERVIÇOS** no menu lateral e clicar em **Meus Chamados**.



Será exibido a tela **Meus Chamados**, aonde automaticamente serão exibidos todos os seus chamados.

Você pode clicar em **Filtros** para exibir várias opções de filtros que poderão ser utilizados para listar os seus chamados, bastando que você informe os filtros desejados e clicar em **Enviar**.

**Meus Chamados**

▼ Filtros

ID:

Data Inicial:  Data Final:

Situação:  Todas as Situações:

Considerar apenas quando eu for:  Requisitante  Interessado  Outros Interessados  Qualquer

**Enviar**

▼ Meus Chamados

Total de 2 itens

Ações	Serviço	Resumo da Descrição	Aberto Em	Interessado	Atendimento por	Situação	Opções
	21 - Informar defeito	descrição chamado	30/07/2018 14:40 por Simona Rodrigues	Simona Rodrigues	João Silva CCP - NTI	Em atendimento	-

Para você visualizar detalhes do chamado, você poderá clicar no ícone da lupa na coluna de **Ações**, assim será exibido a tela abaixo, a mesma tela que aparece após a abertura de um chamado.

### Chamado 21

Outras Opções Cancelar

**Aberto**

Equipamentos de TI | Informar defeito

Interessado: **Simona Rodrigues**  
 Setor: - CCP-PDE  
 Contatos: simona.teles@gmail.com

descrição chamado

**Dados Gerais**

Área: Informática  
 Meio de Abertura: Interface Web  
 Grupo de Atendimento: CCP - NTI  
 Centro de Atendimento: NTI  
 Campus: CCP

**Linha do Tempo** | Anexos | Histórico de Movimentações

Comentário:

Adicionar Comentário

30/07/2018 14:40 Chamado **Aberto** por Simona Rodrigues

**Tempo de Atendimento**

Aberto em: 30/07/2018 14:40  
 Data Limite: 30/07/2018 15:40  
 Tempo de Atendimento: -  
 Tempo de Resposta: -

**Requisitante**

**Simona Rodrigues**  
 Setor: - CCP-PDE  
 Email: simona.teles@gmail.com

**Aberto Por**

**Simona Rodrigues**  
 Setor: - CCP-PDE  
 Email: simona.teles@gmail.com

Esta tela contém todas as informações sobre o chamado.

Em **Outras Opções**, você poderá adicionar **Outros Interessados** e também poderá **Cancelar** o chamado a qualquer momento.

Na aba **Linha do Tempo**, irão aparecer todas as ocorrências e trocas de mensagens que ocorrerem no chamado.

Na aba **Anexos**, serão listados todos os anexos que foi incluído no momento da abertura do chamado e terá a opção de incluir mais anexos.

Na aba **Histórico de Movimentações**, serão exibidos os **Históricos de Situações** e os **Históricos de Atribuições**.

### Chamado 21

Outras Opções Cancelar

**Em atendimento**

Equipamentos de TI | Informar defeito

Interessado: **Simona Rodrigues**  
 Setor: - CCP-PDE  
 Contatos: simona.teles@gmail.com

descrição chamado

**Dados Gerais**

Área: Informática  
 Meio de Abertura: Interface Web  
 Atribuído para: **João Silva**  
 Grupo de Atendimento: CCP - NTI - 30/07/2018 14:43  
 Centro de Atendimento: NTI  
 Campus: CCP

**Histórico de Situações**

Situação	Usuário	Data/Hora	Base de Conhecimento
Em atendimento	João Silva	30/07/2018 14:43:55	
Aberto	Simona Rodrigues	30/07/2018 14:40:59	

**Histórico de Atribuições**

Atribuído por	Atribuído para	Grupo de Atendimento
João Silva em 30/07/2018 14:43	João Silva	CCP - NTI

**Tempo de Atendimento**

Aberto em: 30/07/2018 14:40  
 Data Limite: 30/07/2018 15:40  
 Tempo de Atendimento: -  
 Tempo de Resposta: 2 minutos

**Requisitante**

**Simona Rodrigues**  
 Setor: - CCP-PDE  
 Email: simona.teles@gmail.com

**Aberto Por**

**Simona Rodrigues**  
 Setor: - CCP-PDE  
 Email: simona.teles@gmail.com

As situações de um chamado poderão ser: Aberto, Em atendimento, Resolvido, Fechado.

Situações de um Chamado:

- . **Aberto sem atribuição:** foi aberto, mas nenhuma atendente assumiu o chamado;
- . **Aberto com atribuição:** um atendente assumiu a execução do chamado, mas ainda não começou o atendimento.
- . **Em atendimento:** o atendente começou a executar o serviço;
- . **Resolvido:** o atendente terminou de executar o serviço.

Assim que o atendente **Resolver** seu chamado, aparecerão as opções de **Reabrir Chamado** e **Fechar Chamado**, como exibido na tela abaixo.

**Chamado 21** Reabrir Chamado Fechar Chamado

Resolvido

Equipamentos de TI | Informar defeito

Interessado: Simona Rodrigues  
Setor: - CCP-PDE  
Contatos: simona.teles@gmail.com

descrição chamado

Linha do Tempo 1 Anexos Histórico de Movimentações Mostrar mais detalhes

30/07/2018 14:47 **João Silva** comentou: resolvido

Dados Gerais

Área: Informática  
Meio de Abertura: Interface Web  
Atribuído para: João Silva  
Grupo de Atendimento: CCP - NTI - 30/07/2018 14:43  
Centro de Atendimento: NTI  
Campus: CCP

Tempo de Atendimento

Aberto em: 30/07/2018 14:40  
Data Limite: 30/07/2018 15:40  
Tempo Total: 6 minutos  
Tempo de Atendimento: 3 minutos  
Tempo de Resposta: 2 minutos

Requisitante

Simona Rodrigues  
Setor: - CCP-PDE  
Email: simona.teles@gmail.com

Caso o serviço não tenha sido resolvido a contento, você poderá **Reabrir o chamado**, bastando somente informar o motivo da reabertura e o processo começará novamente;

Caso o serviço tenha sido efetuado corretamente, você deve **Fechar o chamado**. Nessa etapa você dará uma nota de 1 a 5; em forma de estrelas; para o atendimento e caso queira, poderá adicionar algum comentário, e depois clicar em **Submit Query**, para fechar o chamado.

### Fechar Chamado

Nota para Atendimento do Chamado: ☆☆☆☆☆

Comentário:

Se desejar, faça um comentário sobre sua avaliação.

Submit Query