

Abertura de Chamado

SISTEMA: Suporte

PERFIL: Servidor

Para abrir um chamado referênte a um dos serviços disponibilizados no [Catálogo de Serviços](#) da STI, é necessário acessar a página do serviço.

A página de detalhamento do Serviço apresenta as principais informações sobre o serviço, quais sejam:

- **Unidade Responsável:** Indica a unidade da STI responsável pelo atendimento do chamado;
- **O que é:** Exibe a descrição do serviço;
- **Onde o serviço é prestado:** Diz para quais campi e unidades o serviço é prestado;
- **Quem pode solicitar o serviço:** Indica os papéis de usuários que podem solicitar o serviço;
- **Etapas para atendimento do serviço:** Apresenta as etapas necessárias para o atendimento do serviço;
- **Requisitos para abrir chamado:** Os requisitos necessários para a criação de novo chamado para o serviço em questão. A completude das informações fornecidas no formulário de criação de chamado é fundamental para maior celeridade no atendimento;
- **Quais os prazos de atendimento:** Indica os prazos para primeira resposta, atualização e solução do chamado.
- **Base de Conhecimento:** Indica links de materiais de ajuda para o usuário.



Superintendência de Tecnologia da Informação

GOR 02

Gerenciar serviços de rede

Unidade Responsável

Gerência de Operação de Redes

O que é?

Gerenciamento de serviços de redes como DNS, DHCP, Controladora Unif(Redes sem fio)

Onde o serviço é prestado?

Na Gerência de Operação de Redes (GOR), STI - Campus I.

Quem pode solicitar o serviço?

Técnicos-administrativos e professores.

Etapas para atendimento do serviço

- 1º - O usuário solicita o serviço através do sistema de chamados;
- 2º - O chamado é encaminhado automaticamente para um núcleo de atendimento;
- 3º - O chamado é avaliado e recebe um proprietário responsável pelo seu atendimento ou é encerrado em caso de não conformidade.
- 4º - O responsável pelo chamado realiza o atendimento.

Requisitos para abrir chamado

Favor informar:

- O serviço onde deseja realizar tal alteração como DHCP, ou DNS e a justificativa.

Quais os prazos de atendimento?

Primeira Resposta: 1 dia útil.

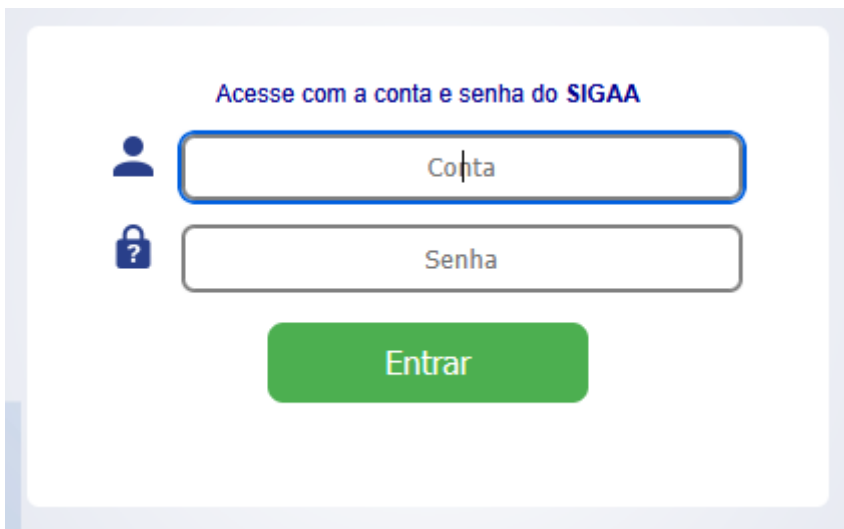
Atualização: 5 dias úteis.

Solução: 10 dias úteis.

ABRIR CHAMADO

CANCELAR

Após revisar os dados do chama e em seguida clicar em "ABRIR CHAMADO". Se o usuário não estiver logado, o sistema mostrará a tela de login:



Acesse com a conta e senha do SIGAA

Conta

Senha

Entrar

The image shows a login interface for the SIGAA system. At the top, it says 'Acesse com a conta e senha do SIGAA'. Below this, there are two input fields: the first is labeled 'Conta' and has a person icon to its left; the second is labeled 'Senha' and has a lock icon to its left. Below the input fields is a green button labeled 'Entrar'.

Preenche a conta e a senha e, em seguida, clica no botão **Entrar**.

Para que seja realizada a abertura de um chamado no [Suporte STI](#), é necessário que o usuário escolha um dos serviços ofertados pelas unidades da STI. Após a escolha do serviço e seleção da opção **ABRIR CHAMADO** na tela de detalhamento do serviço, é exibido o formulário de criação de um novo chamado, juntamente com os requisitos que devem ser observados.



Superintendência de Tecnologia da Informação

GOR 02

Gerenciar serviços de rede

Abrir Chamado

Requisitos para abrir chamado

Favor informar:

- O serviço onde deseja realizar tal alteração como DHCP, ou DNS e a justificativa.

Assunto *

E-mail para contato *

Telefone/Ramal *

Descrição *

Arquivos:  

Procurar...

Nenhum arquivo selecionado.

ⓘ Somente são válidos arquivos de até 5MB nos formatos ['.bmp', '.jpg', '.jpeg', '.png', '.gif', '.pdf', '.xls', '.xlsx', '.txt', '.csv', '.zip'].

ENVIAR

CANCELAR

Aviso Importante



Caso a solicitação não tenha correspondência exata com o serviço escolhido, haverá acréscimo no tempo de atendimento.

Superintendência de
Tecnologia da Informação

© 2021–2026 Gerência de Sistemas de Informação - STI/UFPB

Suporte 26.4.2

Formulário

O formulário de abertura **pode variar** de acordo com o serviço escolhido. Contudo, são apresentados, no mínimo, os seguintes campos:

- **Assunto**: Assunto resumido do chamado
- **E-mail para contato**: E-mail pelo qual o sistema envia as notificações de interação do chamado
- **Telefone/Ramal**: Telefone e/ou Ramal para comunicação
- **Descrição**: Uma descrição detalhada do chamado
- **Arquivos**: Envio de anexos ao chamado

Após o preenchimento dos campos indicados pelo formulário, é necessário clicar em para enviar o chamado.

Envio de arquivos

A quantidade de arquivos anexados ao chamado é de no máximo 3 (três), limitado o tamanho de até 5MB por arquivo.

Revisão #9

Criado 2022-04-08 12:32:57 UTC por Gurinhém

Atualizado: 2026-04-22 10:05:17 UTC por Gurinhém