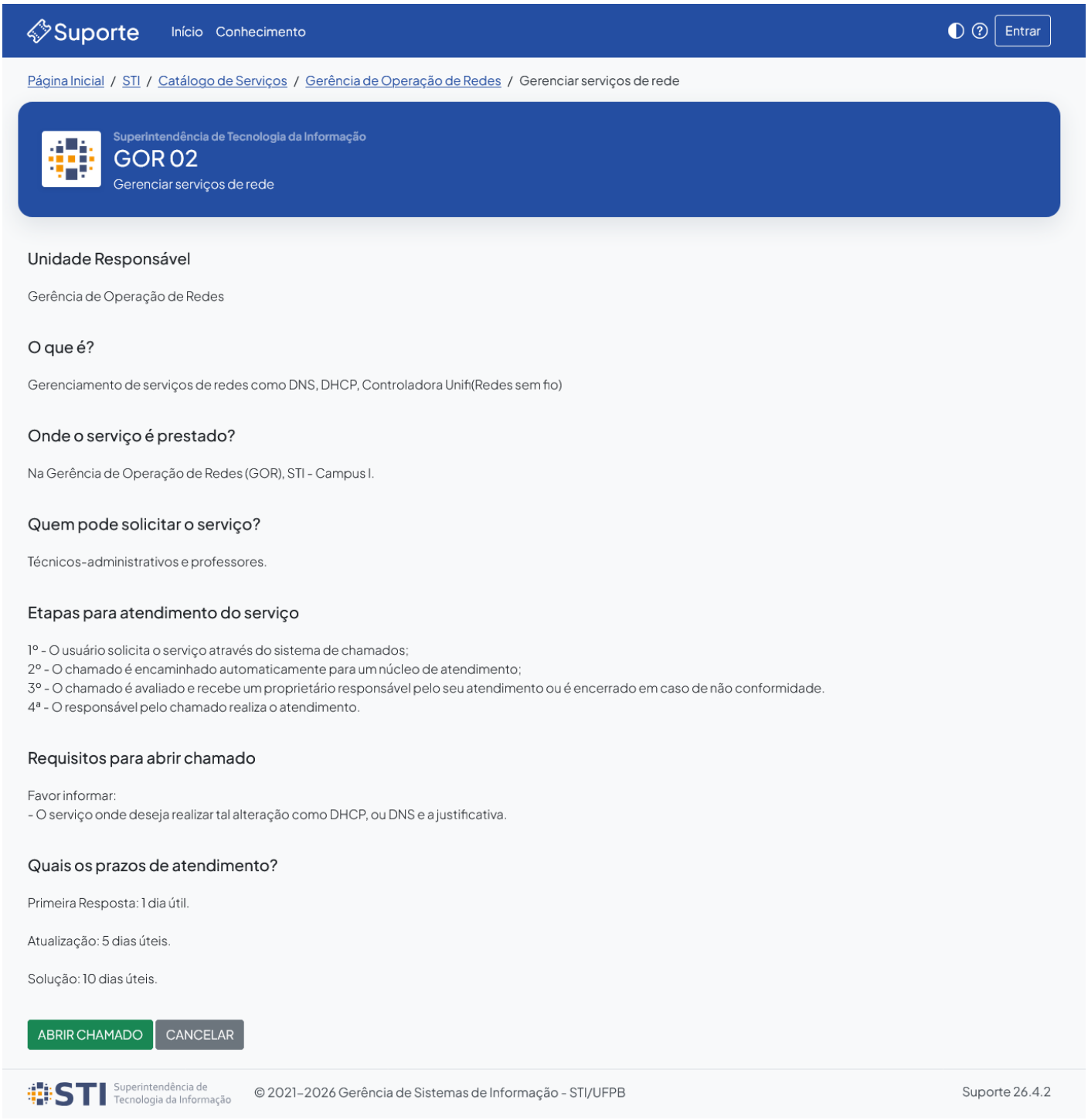
Abertura de Chamado

SISTEMA: Suporte
PERFIL: Servidor

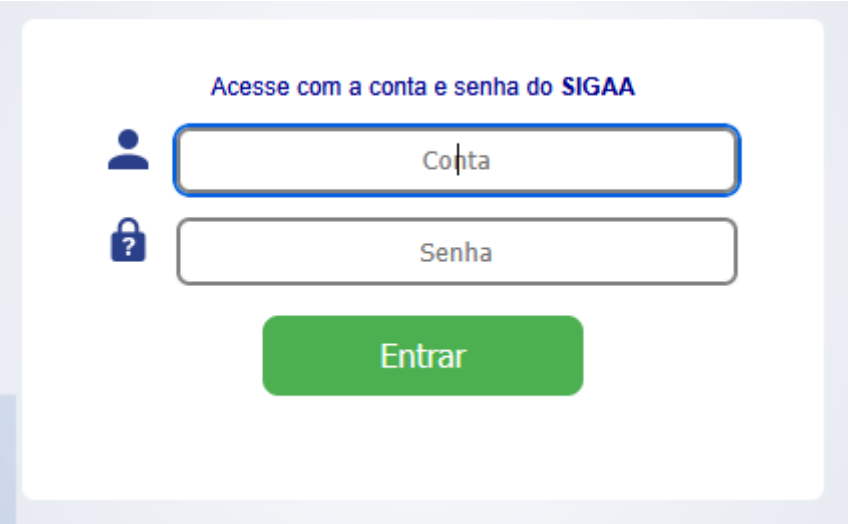
Para abrir um chamado referênte a um dos serviços disponibilizados no Catálogo de Serviços da STI, é necessário acessar a página do serviço.

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.

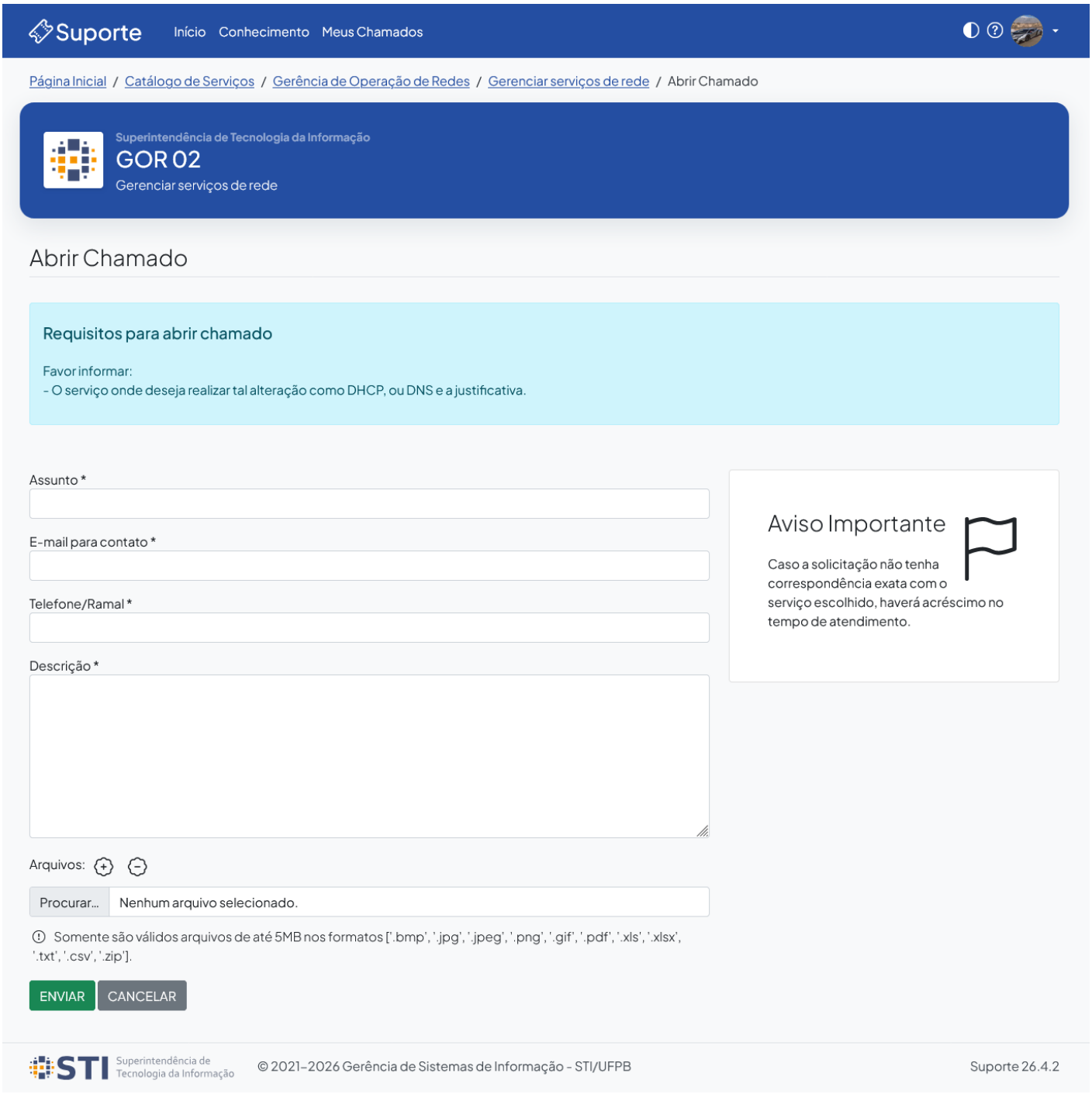


Após revisar os dados do chama e em seguida clicar em "ABRIR CHAMADO". Se o usuário não estiver logado, o sistema mostrará a tela de login:



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.



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`: Telefome 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 `ENVIAR` 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