

# Abertura de Chamado

---

SISTEMA: Suporte STI

PERFIL: Servidor

---

Para abrir um chamado referente 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.

## GOR02 Gerenciar serviço de e-mail (GOR).

### Unidade Responsável

Operações de Redes - GOR

### O que é?

O serviço consiste em:

- Criar e-mail institucional
- Editar e-mail institucional
- Remover e-mail institucional
- Aumentar capacidade de armazenamento de e-mail institucional
- Gerenciar lista de e-mail dos setores e departamentos da UFPB
- Bloquear e-mails que estão realizando atividade de SPAM
- Bloquear contas de e-mail institucional inativas
- Reativar/Bloquear contas de e-mail institucional inativas
- Bloquear e-mails onde houveram diversas tentativas de login sem sucesso
- Informar o e-mail institucional do servidor caso tenha esquecido
- Alterar senha de e-mail institucional
- Criar alias de e-mail institucional

### Onde o serviço é prestado?

Todos os Campi da UFPB. O serviço é executado pela Gerência de Operações de Redes da Superintendência de Tecnologia da Informação do 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 sistema atribui o chamado automaticamente a um grupo de atendimento;
- 3º - O atendente dos chamados avalia a solicitação e, em caso de conformidade, designa um responsável pelo chamado. Do contrário, comunica ao solicitante a não conformidade, o motivo e encerra o chamado;
- 4ª - O responsável pelo chamado realiza o atendimento;
- 5ª - \*O usuário valida o atendimento, aprovando ou não a solução. No caso de desaprovação, o mesmo responsável ou outro designado pelo gerente retoma o atendimento,
- 6ª - Caso o chamado tenha sido solucionado, o sistema envia um e-mail para o usuário contendo link para preenchimento (não obrigatório) da pesquisa de satisfação do atendimento.

\*Não obrigatório, em 02 dias o chamado é encerrado automaticamente.\*

### Requisitos para abrir chamado

É necessário repassar as devidas informações:

- Para criar e editar e-mail precisa informar os dados pessoais, comprovar que é técnico-administrativo/professor e lotado no setor;
- Caso seja para criar/editar/recuperar um e-mail de departamento e coordenação é preciso comprovar que está lotado naquele setor
- Caso seja para aumentar capacidade de e-mail, é preciso informar que já tentou apagar e-mails desnecessário, restando apenas e-mails que serão úteis para futuras consultas

### Quais os prazos de atendimento?

Primeira Resposta: 1 dia útil.

Solução: 1 dia útil.

ABRIR CHAMADO

CANCELAR

Após revisar os dados do chamado e em seguida clicar em "ABRIR CHAMADO".

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.

[Página Inicial](#) / [Catálogo de Serviços](#) / [Gerência de Operação de Redes](#) / [Gerenciar serviço de e-mail \(GOR\)](#) / Abrir Chamado

## Abrir Chamado

### GOR02 Gerenciar serviço de e-mail (GOR).

#### Requisitos para abrir chamado

É necessário repassar as devidas informações:

- Para criar e editar e-mail precisa informar os dados pessoais, comprovar que é técnico-administrativo/professor e lotado no setor;
- Caso seja para criar/editar/recuperar um e-mail de departamento e coordenação é preciso comprovar que está lotado naquele setor
- Caso seja para aumentar capacidade de e-mail, é preciso informar que já tentou apagar e-mails desnecessário, restando apenas e-mails que serão úteis para futuras consulta

Título \*

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

## Formulário

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

- **Título**: Título 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 #1

Criado 8 abril 2022 12:32:57 por Gurinhém

Atualizado 12 abril 2022 12:37:52 por Gurinhém