

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.

GOR 02 Gerenciar serviços de rede**Unidade Responsável**

GOR

O que é?

Gerenciamento de serviços de redes como DNS, DHCP, Controladora Unifi(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

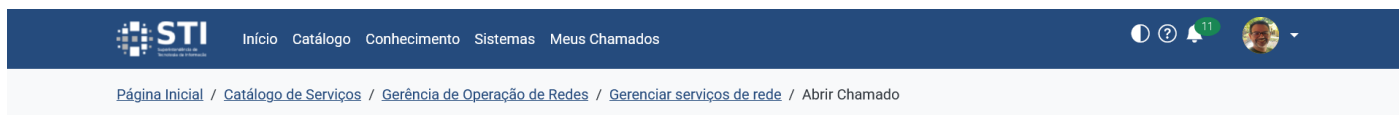




Entrar

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.



Abrir Chamado

GOR 02 Gerenciar serviços de rede

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.

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 #5

Criado 8 abril 2022 12:32:57 por Gurinhém

Atualizado: 19 março 2025 11:58:01 por Bayeux