

Funcionalidades do Suporte

Manuais de uso para abertura e acompanhamento de chamados.

- [Catálogo de Serviços](#)
- [Abertura de Chamado](#)
- [Meus Chamados](#)
- [Acompanhamento do Chamado](#)

Catálogo de Serviços

SISTEMA: Suporte

PERFIL: Público

O catálogo de serviços do [Suporte STI](#) reúne todos os serviços ofertados pela Superintendência de Tecnologia da Informação à comunidade da UFPB. Os serviços podem ser agrupados por Categorias ou por Unidades da estrutura organizacional da [STI](#).

[Suporte STI](#) → Catálogo

Nessa página é possível buscar por um serviço, ou buscar manualmente o serviço por Categorias ou Unidades.

[SUPORTE_CATALOGO_SERVICOS_UNIDADE_CATEGORIAS.png](#)

Nesta tela acima, o sistema apresenta a lista de .

Se quiser buscar, digita no campo de pesquisa. Em seguida, o sistema apresenta os tópicos da e encontrados abaixo:

[SUPORTE_CONSULTA_SERVICOS.png](#)

Para encontrar a categoria desejada, basta clicá-la. Em seguida, o sistema mostra a tela abaixo:

[SUPORTE_CATALOGO_SERVICOS_CATEGORIA.png](#)

Para especificar a unidade referente, basta clicar em (botão cor azul). Após clicar, o sistema lista as unidades e, em seguida, seleciona uma das Unidades listadas.

Se pesquisar por Unidades, clica no botão .

[SUPORTE_CATALOGO_SERVICOS_UNIDADE_UNIDADES.png](#)

Nesta tela acima, o sistema divulga a lista de .

Após encontrar a unidade desejada, clique na opção "Abrir chamado para [SIGLA UNIDADE]", para visualizar os serviços fornecidos.

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.

[SUPORTE_DETALHES_SERVICO.png](#)

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:

[login_sigaa.png](#)

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

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 na tela de detalhamento do serviço, é exibido o formulário de criação de um novo chamado, juntamente com os requisitos que devem ser observados.

[SUPORTE_FORMULARIO_ABERTURA.png](#)

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.

Meus Chamados

SISTEMA: Suporte

PERFIL: Servidor

Essa operação permite a consulta dos chamados abertos pelo usuário, após de logar com usuário e senha de [SIGAA](#). O acesso é feito em:

Suporte → Meus Chamados

[SUPORTE_BARRA_MEUS_CHAMADOS.png](#)

Nessa tela é possível filtrar os chamados pelo:

- Número do chamado
- Unidade de abertura
- Data de criação do chamado
- Filtrar chamados que contém novas respostas

[SUPORTE_MEUS_CHAMADOS.png](#)

É possível visualizar na listagem:

- Situação do Chamado
- Número e Título do Chamado
- Se existe novas respostas para o chamado
- Unidade de Abertura
- Avaliação do Chamado
- Data de Abertura

Para visualizar mais detalhes do chamado, clique no título do chamado.

Acompanhamento do Chamado

SISTEMA: Suporte

PERFIL: Servidor

Para acompanhar um chamado acesse a área de [Meus Chamados](#), e busque e clique no *Título do Chamado* que deseja verificar mais detalhes.

[SUPORTE_VISUALIZACAO_CHAMADO.png](#)

Nessa página é possível:

- Visualizar os prazos
- Visualizar a solicitação e respostas
- Enviar uma nova resposta

O formulário para responder o chamado, contém um campo texto (obrigatório), e um campo para, opcionalmente, envio de (observe que os limites de quantidade de arquivos e formatos são os mesmos aplicados à abertura).

Após o preenchimento do formulário, só clicar em .

Reabertura e/ou Avaliação do Chamado

Caso o chamado está fechado, e permite a avaliação, na visualização é possível realizar a avaliação do chamado.

[SUPORTE_VISUALIZACAO_AVALIACAO.png](#)

Como também é possível realizar a reabertura do mesmo, clicando na opção "Reabrir Chamado".