

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.

Revisão #9

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

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