

# MANUAL DE ABERTURA DE CHAMADOS SISTEMA DE SUPORTE

VERSÃO DO DOCUMENTO – 2.0  
DATA DA VERSÃO – 26/08/2022

## Início

---

O que é um sistema de abertura de chamados?

Sistema de abertura de chamados, sistema de help desk ou apenas sistema de chamados. Todos esses termos podem ser usados para definir a mesma ferramenta.

É um sistema de atendimento que recebe e reúne todos os pedidos de demandas, permitindo que a organização possa administrar as solicitações com agilidade, usando uma única interface.

Entre as principais funções de um sistema de abertura de chamados estão:

- organizar os chamados que chegam através dos canais de comunicação,
- priorização de demandas mais urgentes para que sejam atendidas primeiro,
- acompanhar a etapa da resolução do problema do início ao fim, garantindo que o requerente recebeu a solução para suas demandas,
- rastrear os resultados de cada atendimento, contribuindo para a contínua melhoria da área.

Todos esses recursos contribuem para dois objetivos centrais:

- centralizar todos os contatos e chamados, facilitando o trabalho dos servidores que realizam o atendimento e, conseqüente, aumentando a produtividade de cada um e de toda a equipe,
- oferecer respostas mais rápidas e eficientes ao requerente.

## Setores que atendem chamados

---

**Coordenadoria de Tecnologia da Informação** - responsável por atender chamados relacionados à área de informática do campus, como contas de usuários, manutenção de computadores e impressoras, sistema de telefonia, instalação de programas, dentre outros.

**Coordenadoria de Engenharia e Manutenção** - atende chamados para reparos estruturais, como pinturas, problemas hidráulicos, elétricos e manutenção de aparelhos de ar condicionado.

**Coordenadoria Geral de Administração** - realiza a gerência dos chamados dos serviços terceirizados do campus como limpeza, jardinagem, vigilância e movimentação de bens patrimoniais.

**Laboratório de Informática** - chamados abertos diretamente para o técnico de laboratórios de informática para demandas específicas de computadores e demais equipamentos localizados nos laboratórios de informática, como formatação e instalação de programas.

## Como acessar o sistema

---

Endereço eletrônico: <https://suporte.cachoeiro.ifes.edu.br/>

Ou pelo atalho na área de trabalho dos computadores do campus

## Pré-requisitos

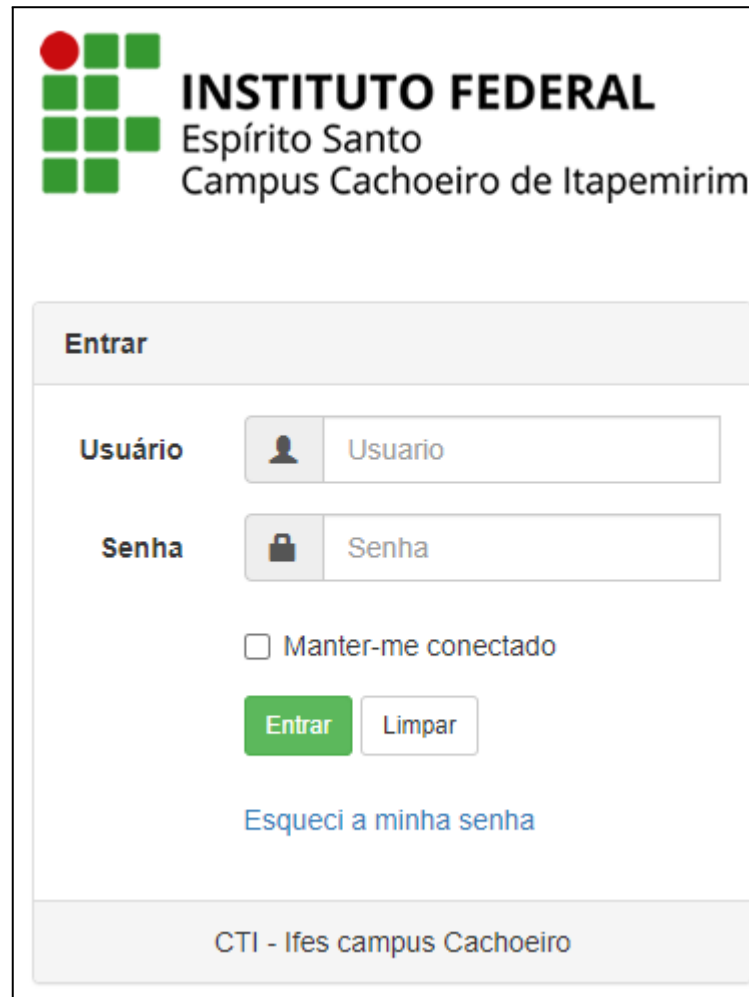
---


Para efetuar o login no sistema de chamados é necessário ter uma conta de usuário cadastrada e ativa no datacenter do campus. Quaisquer problemas durante o acesso, entrar em contato com a CTI através do telefone 3526-9027 ou pelo e-mail [cti.ci@ifes.edu.br](mailto:cti.ci@ifes.edu.br)

## Login


---


Na tela abaixo, digite seu número Siape e senha:



 **INSTITUTO FEDERAL**  
Espírito Santo  
Campus Cachoeiro de Itapemirim

**Entrar**

**Usuário** 

**Senha** 

Manter-me conectado

[Esqueci a minha senha](#)

CTI - Ifes campus Cachoeiro

# Tela inicial

**Assistência**

- Chamados
- Criar chamado

**Seus chamados em progresso** 1

Requerente	Elementos associados	Descrição
ID: 4404	Geral	Chamado Teste (0 - 0)

**Chamados a serem processados** 5 em 11

Requerente	Elementos associados	Descrição
ID: 4460		
ID: 4462		
ID: 4436		
ID: 4423		
ID: 4424		

**Opções da tela inicial**

- 1 - Para abrir um chamado: vá até Assistência e clique em Criar chamado
- 2 - Para visualizar seus chamados abertos que estão em atendimento
- 3 - Para sair do sistema

## Abrindo um chamado

**Novo chamado**

**Tipo** Requisição ▾

**Categoria \*** ----- ▾ ⓘ **1** Escolha a categoria da sua necessidade

**Ator** 1465758

**Localização** ----- ▾ ⓘ **2** Informe o local

**Elementos associados** Geral ▾  
Ou busca completa  
Geral ▾

**Adicionar**

**Título \*** **3** Dê um título ao seu chamado

**Descrição \*** ⓘ **4** Informe a situação para quem fará o atendimento

**Chamados relacionados +**

**Arquivo (50 MB máx)** ⓘ

Opção para adicionar arquivos, quando necessário

Arraste e solte seu arquivo aqui, ou  
Escolher arquivos Nenhum arquivo escolhido **5**

**Adicionar** **6** Botão para criar o chamado

## Acompanhamentos de chamados

Para incluir um acompanhamento ao chamado já aberto, acesse o sistema e no menu **Assistência**, clique em **Chamados**. Selecione o chamado e siga conforme imagem abaixo:

**Seleção a opção 1**

**Clique em Acompanhamento**

**Informe aqui seu acompanhamento**

**Clique em adicionar**

**Adicionar :** Acompanhamento Documento

**Novo item - Acompanhamento**

Origem do acompanhamento: Helpdesk

Privado: Não

**Histórico de ações :**

10-08-2022 10:36 Chamado Teste Chamado# descrição 4404