



TUTORIAL DE CRIAÇÃO DE CHAMADOS

1 – Acessar a página do Sistema de Chamados

<https://ati.uffs.edu.br/>

Atendimento TI - UFFS

Acessar

Nome de usuário
andre.ramos

Senha
.....

[Manual Usuário](#)

Entrar

Situação dos Sistemas da UFFS

Última atualização em: 14/11/2014 - 10:20

Recurso	Status	Local	Observações
Internet	Indisponível	Cerro Largo - Campus	

Nesta página é possível acessar o sistema de chamados e visualizar se existe algum sistema na instituição com problemas, no exemplo da imagem acima é mostrado que a Internet do Campus de Cerro Largo está **Indisponível**, então **não é necessário** criar chamados para este problema pois a TI já está ciente, bastando acompanhar na página a resolução do problema.

Caso o problema seja outro então acessar com as suas credenciais do expresso preenchendo os campos:

Nome de usuário: seu usuário do expresso (sem o @uffs.edu.br)

Senha: mesma senha do expresso



TUTORIAL DE CRIAÇÃO DE CHAMADOS

3 – Monitorar Chamados

Após criar um chamado você receberá um e-mail de confirmação e um atendente irá iniciar a resolução do mesmo.

Para acompanhar o andamento da resolução do chamado basta acessar o sistema que uma lista dos chamados abertos será mostrada conforme imagem abaixo.

MyTickets - Chamado - ATI UFES - Mozilla Firefox

MyTickets - Chamad... x +

https://ati.ufes.edu.br/customer.pl?Acti Google

Atendimento TI - UFES UFES UNIVERSIDADE FEDERAL DA FRONTEIRA SUL

Chamados Preferências Logout Andre Coelho Ramos

Todas (7) | **Aberto (1)** Fechado (6)

201411183200011	Computador não liga - Computador não está ligando.	novo	0 m
-----------------	---	------	-----



TUTORIAL DE CRIAÇÃO DE CHAMADOS

4 – Exemplos de Problemas e Quais Tipos de Serviços Selecionar

- **Problema:** Computador não liga
 - **Serviço:** Equipamento → Computador
- **Problema:** Atualizar o Java
 - **Serviço:** Configuração → Programas
- **Problema:** Rede não funciona
 - **Serviço:** Rede → Acesso
- **Problema:** Mouse não funciona
 - **Serviço:** Equipamento → Periférico (digitar o patrimônio do computador a que o mouse pertence)
- **Problema:** Problemas para acesso ao sistema SGA
 - **Serviço:** Sistema → SGA
- **Problema:** Problemas para acessar o Moodle
 - **Serviço:** Sistema → Moodle
- **Problema:** Impressora não imprime
 - **Serviço:** Equipamentos → Impressora
- **Problema:** Configurar impressora no computador
 - **Serviço:** Configuração → Impressora
- **Problema:** Telefone não funciona
 - **Serviço:** Telefonia → Manutenção
- **Problema:** Instalar ponto telefônico
 - **Serviço:** Telefonia → Instalação
- **Problema:** Restaurar backup
 - **Serviço:** Configuração → Backup
- **Problema:** Liberar acesso a repositório de arquivos
 - **Serviço:** Sistema → Repositório

Qualquer dúvida ligar na Central de Serviços: #27 1550

