

Como solicitar um atendimento de TI

08/21/2019 02:02:08

[FAQ Article Print](#)

Category:	Serviço de HelpDesk - ATI	Votes:	0
State:	public (all)	Result:	0.00 %
Language:	pt_BR	Last update:	10:18:32 - 01/30/2019

Keywords

"atendimento", "TI", "serviço"

Symptom (public)

Não consigo abrir um chamado de TI.

Problem (public)

Não sei abrir um chamado de TI.

Solution (public)

1 - Acessar a página do Sistema de Chamados <https://ati.uffs.edu.br/>, conforme figura 1

Figura 1- Atendimento de TI.

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 IdUFFS preenchendo os campos:
Nome de usuário: seu usuário do IdUFFS (sem o @uffs.edu.br)
Senha: mesma senha do IdUFFS

2- Após acessar o sistema para criar um chamado clicar no menu Chamados e selecionar a opção Novo Chamado de criação de chamados irá aparecer, de acordo com a figura 2:

Figura 2- Criação de

chamado.

Explicação dos Campos

Serviço: selecione o tipo que mais se assemelha ao seu problema. Atenção: se precisar configurar algo no computador (Ex: instalação de programas) selecionar um item abaixo de Configuração, se for problema físico (Ex: monitor não liga) selecionar o item abaixo de Equipamento. Caso seja selecionado um item do tipo Equipamento também será necessário digitar o número do patrimônio do mesmo; Local: O seu local atual, aonde está ocorrendo o problema; Setor: O seu setor; Telefone: O seu telefone de contato institucional; Assunto: Resumo do seu problema; Texto: Descrição mais detalhada do seu problema;

Após preencher corretamente os campos clicar em Enviar.

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 figura 3.

Figura 3- Lista dos

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