

Central de Serviços

UFSCar

<https://servicos.ufscar.br>

Visão do usuário

Versão 1.0

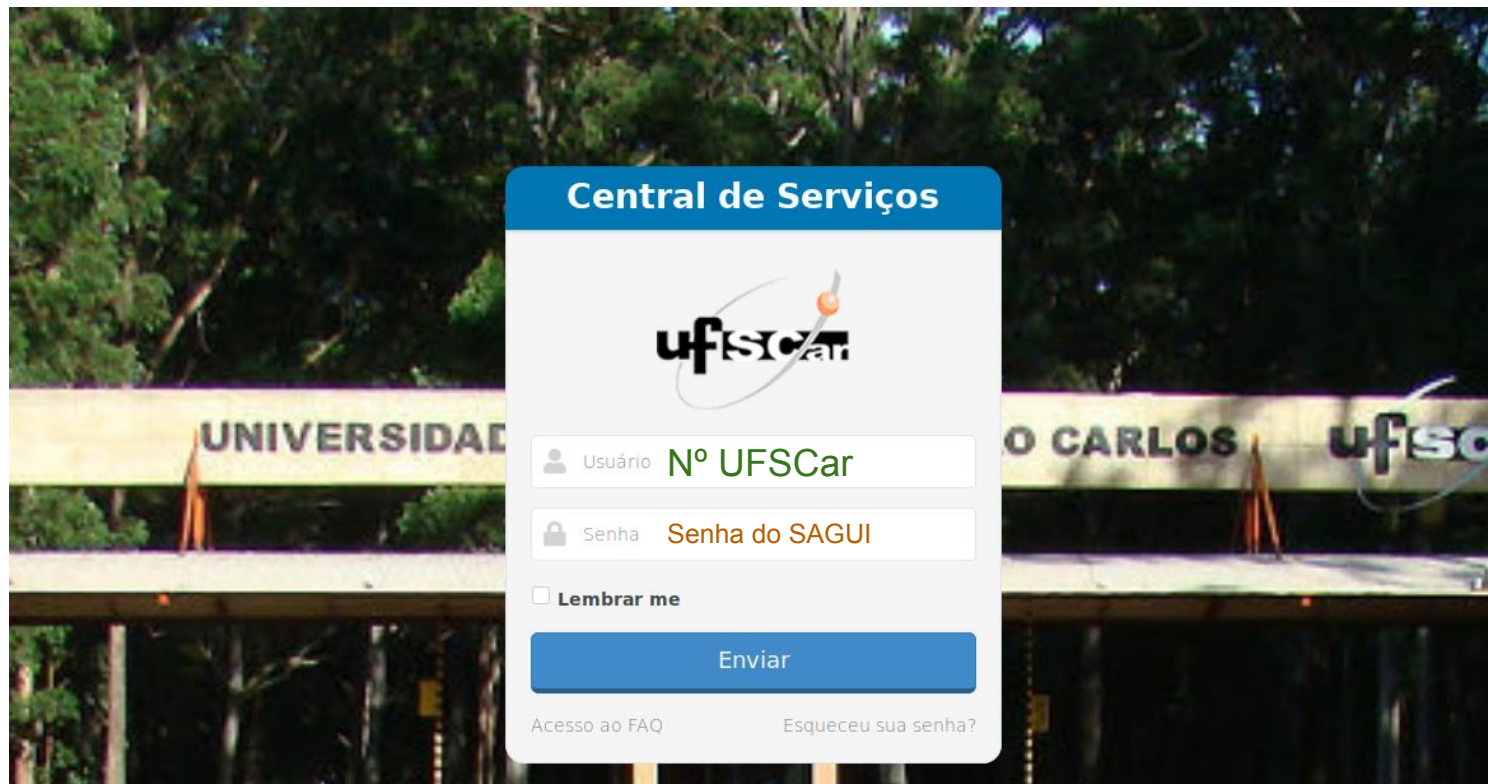
Neste tutorial irá aprender a:

1. Abrir um chamado
2. Visualizar a lista de chamados abertos
3. Acompanhar e interagir no chamado
4. Aprovar ou rejeitar a solução


Acessar: <https://servicos.ufscar.br>

1- Digitar seu número UFSCar no campo usuário

2 - Digitar sua senha (a mesma utilizada no sistema SAGUI)



Central de Serviços



Usuário Nº UFSCar

Senha Senha do SAGUI

Lembrar me

Enviar

[Acesso ao FAQ](#) [Esqueceu sua senha?](#)

1. Abrir um chamado

1.1 - Abrir um chamado:

3 - Clique no menu “Abrir chamado”

4 - Clique na categoria que desejar para exibir a lista dos serviços relacionados a ela

5 - Clique no nome do serviço desejado para abrir o formulário de abertura de chamado daquele serviço oferecido

UFSCar Serviços 0 0 0 0

Técnico Administrativo UFSCAR (estrutura de árvore)

3 Abrir chamado

Meus chamados

Ajuda rápida

4 Tecnologia da Informação

Ver todos

Categorias

Busca de serviço: digite ou descreva o serviço que deseja buscar para filtrar a listagem exibida

Por favor, descreva o que precisa aqui

5

Organizar por popularidade Organizar por ordem alfabética

Sistemas de Informação Institucionais	E-mail Institucional	Instalação e Manutenção de Redes de Computadores - Sem Fio	Listas de Discussão
Revistas Eletrônicas	Software para Gerenciamento de Eventos	Acesso à Rede Sem fio para Visitantes	Armazenamento e Compartilhamento de Arquivos
Acesso à Rede sem fio EDUROAM	Emissão de Certificado Digital SSL	Apoio a Videoconferência	Apoio ao Uso de Salas de Aula Informatizadas
Computação Científica e de Alto Desempenho em Infraestrutura de Nuvem Privada	Emissão de Certificado Digital ICP Brasil (Token)	Hospedagem de Sites	Instalação e Manutenção de Impressora Terceirizada
Instalação e Manutenção de Projetores Multimídia	Instalação e Manutenção de Redes de Computadores - Cabeada	Manutenção de Computadores e Periféricos	Relatórios de Gestão
	Telefonia VoIP		

Menu

Categorias dos serviços

Lista de serviços oferecidos para categoria selecionada

1.2 - Selecione o tipo de solicitação (6) para abrir o formulário de preenchimento

chamado

chamados

rápida

Leia a descrição e veja se o chamado que irá abrir corresponde à sua necessidade.

Instalação e Manutenção de Projetores Multimídia

O objetivo deste serviço é proporcionar aos usuários melhor desenvolvimento de suas funções e atribuições, sejam administrativas ou educacionais, por meio da instalação e manutenção dos projetores multimídia da instituição.

O que pode ser solicitado		Quem pode solicitar
Instalação de projetor	Compreende a instalação/configuração do projetor.	Servidores e funcionários responsáveis pela zeladoria dos prédios
Verificação de problema	Entre em contato para informar problemas relacionados a: avisos de superaquecimento; problemas de conexão do computador com o projetor; alteração de cores das imagens projetadas; projetor não liga; projetor liga, mas não mostra imagem.	Servidores e funcionários responsáveis pela zeladoria dos prédios
Suporte	Entre em contato para: solicitar ajuda na configuração de um projetor; esclarecer dúvidas	Servidores e funcionários responsáveis pela zeladoria dos prédios

Dados para Solicitar o Serviço

Solicitação *

6

Instalação de projetor

Verificação de problema

Suporte

Enviar

5

Nessa listagem irão aparecer os tipos de solicitações possíveis dentro do serviço escolhido. Clique na opção que corresponde a sua solicitação para exibir o formulário de abertura de chamado.

1.3 - Preencher o formulário com os dados solicitados para abrir o chamado (solicitar um serviço):

7 - Preencha os campos do formulário

8 - Clique em “Enviar” para abrir o chamado

Dados para Solicitar o Serviço

Solicitação *

Verificação de problema

Prédio *

AT09

Sala *

123

Descrição *

Informe detalhes sobre: a instalação ou configuração desejada; problema que está acontecendo; ou dúvida a ser esclarecida.

Formatos **B** *I* A **A**

Projetor não está exibindo cores. Apenas preto e branco.

Enviar

8

Cada formulário possui seus próprios campos obrigatórios no serviço oferecido.

Na imagem, temos o exemplo de preenchimento de um formulário (que será diferente para cada serviço oferecido).

2. Visualizar os chamados abertos

2.1 - Visualizar os chamados abertos por você

1 - Clique no menu “**Meus chamados**” e verá a tela com os chamados associados a você.

Em “**A**” é exibido a **barra de busca** onde você pode filtrar os chamados por status ou nome, por exemplo.

Em “**B**” a **lista dos chamados** que foram abertos e estão sendo processados, pendentes, solucionados ou mesmo fechados.

- Lembre-se: é possível filtrar os chamados utilizando a **barra de busca de chamados**.

The screenshot shows the UFSCar Services portal interface. The top navigation bar includes the UFSCar logo, a hamburger menu, and a user profile dropdown for 'Técnico Administrativo'. The left sidebar contains navigation options: 'Abrir chamado', 'Meus chamados' (highlighted with a yellow border and a '1' notification), and 'Ajuda rápida'. The main content area features a search bar (labeled 'A') with filters for 'Questão - Status', 'é', and 'Todos', and a 'Pesquisar' button. Below the search bar, it indicates 'Exibir (número de itens): 15' and 'De 1 para 5 de 5'. A table (labeled 'B') displays a list of tickets with columns for 'Nome', 'Nº', 'Status', 'Data de abertura', and 'Última atualização'.

Nome	▲ Nº	Status	Data de abertura	Última atualização
Instalação e Manutenção de Projetores Multimídia: Verificação de problema	19	Pendente	12-11-2019 16:36	14-11-2019 11:20
E-mail Institucional: E-mail Organizacional	20	Processando (atribuído)	12-11-2019 17:14	14-11-2019 11:16
Acesso à Rede sem fio EDUROAM: Suporte	21	Novo	14-11-2019 11:11	14-11-2019 11:11
Apoio ao Uso de Salas de Aula Informatizadas: São Carlos (AT-10: 230)	22	Solucionado	14-11-2019 11:25	14-11-2019 11:30
Hospedagem de Sites: Criação de área de hospedagem - fulanosilva	23	Fechado	14-11-2019 11:33	14-11-2019 11:51

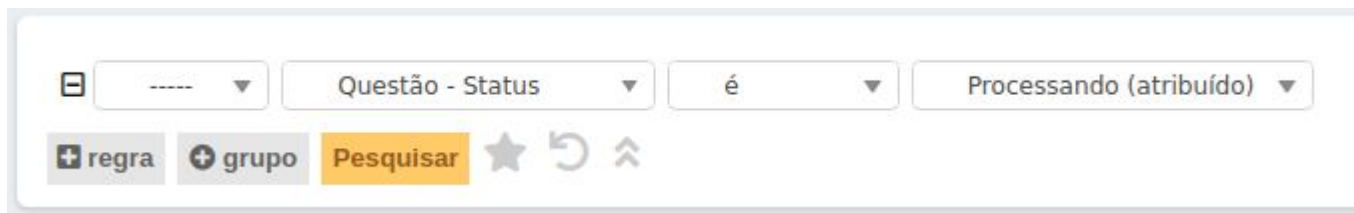
2.2 - Alguns detalhes da barra de busca



Quando clicar no botão **“Pesquisar”** a busca retornará todos os chamados onde o status (A) é igual (B) a novo (C).

É possível limpar o filtro de busca (D) aplicado.

A imagem abaixo apresenta como utilizar a barra de busca para localizar todos os chamados que estejam em atendimento, ou seja, com status processando atribuído.



2.3 - Alguns detalhes da lista de chamados

Número do chamado

Nome	Nº	Status	Data de abertura	▼ Última atualização
E-mail Institucional: E-mail Organizacional	20	● Novo	12-11-2019 17:14	12-11-2019 17:14
Instalação e Manutenção de Projetores Multimídia: Verificação de problema	19	● Novo	12-11-2019 16:36	12-11-2019 16:36

2

2 - Clique no nome do chamado para abrir a tela de acompanhamento do chamado.

Clique no nome das colunas para ordenar a lista de chamado de forma crescente ou decrescente.

2.4 - Sobre os “status” dos chamados



Novo: o chamado ainda não foi alocado a algum atendente.

Pendente: o chamado está aguardando informações para que seja dada continuidade ao atendimento.

Processando (atribuído): significa que o chamado foi atribuído a um atendente que está trabalhando na solução.

Solucionado: O chamado foi solucionado e está aguardando aprovação.

Fechado: a solução proposta foi aprovada e então o chamado passa para o status fechado.

3. Acompanhar e interagir no chamado

3.1 - Visualizar os chamados abertos por você

1 - Clique no nome do chamado para abrir o acompanhamento dele

Nome	Nº	Status	Data de abertura	Última atualização
E-mail Institucional: E-mail Organizacional	20	● Novo	12-11-2019 17:14	12-11-2019 17:14
Instalação e Manutenção de Projetores Multimídia: Verificação de problema 1	19	● Novo	12-11-2019 16:36	12-11-2019 16:36



Técnico Admi
UFSCAR (estrutur

Adicionar : Comentário Documento

Histórico do acompanhamento : Filtro de linha do

14-11-2019 11:19 Helpdesk
Atendente Estamos mandando um técnico ainda hoje para verificar o problema.
Última edição em 14-11-2019 11:20 por Atendente

12-11-2019 16:36 Número do chamado: #19
Fulano Da Silva **Instalação e Manutenção de Projetores Multimídia: Verificação de problema**
1) Solicitação: Verificação de problema
2) Prédio : AT09
3) Sala : 123
4) Descrição :
Projetor não está exibindo cores. Apenas preto e branco. 13

Resposta do atendente sobre sua solicitação

Informações sobre sua solicitação registradas no chamado.

3.2 - Interagir no chamado

2 - Clique no botão “Acompanhamento” para interagir

3 - Escreva algo que achar necessário para interagir no chamado

4 - Clique em “Adicionar” para registrar sua mensagem no chamado

The screenshot displays a helpdesk interface for adding a new follow-up item. At the top left, the text "Adicionar:" is followed by a speech bubble icon and the word "Acompanhamento" (highlighted with a red box and a hand cursor), and a green "Documento" button. Below this is a form titled "Novo item - Acompanhamento". The form contains a rich text editor with a toolbar (bold, italic, text color, background color, bulleted list, numbered list, link, unlink, table, image, undo, redo) and a text area containing "Aguardando, obrigado!". To the left of the text area is the label "Descrição" and the number "3". Below the text area is a dashed box for attachments, labeled "Arquivo(s) (2 MB máx) i" and "Anexar arquivo por arrastar e soltar ou copiar e colar no editorSelecionar". At the bottom of the form is a yellow "Adicionar" button with a dropdown arrow and the number "4" (highlighted with a red box and a hand cursor). Below the form is a "Histórico de ações:" section. It shows a message from "Atendentej" on "14-11-2019 11:19" with the text "Estamos mandando um técnico ainda hoje para verificar o problema." and a "Helpdesk" logo. The message is dated "Última edição em 14-11-2019 11:20 por Atendentej".

4. Aprovar ou rejeitar a solução

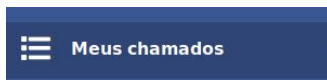
4.1 - Aprovando ou rejeitando um solução

1 - Clique no menu “**Meus chamados**” em seguida no nome do chamado com status “**Solucionado**”

2 - **Aprove** ou **rejeite** a solução dada pelo atendente:

A - Se a solução apresentada tiver resolvido seu problema ou solicitação então clique em “**Aprovar a solução**”

B - Se a solução apresentada não tiver atendido a necessidade, apresente uma justificativa no campo de comentários e clique em “**Recusar a solução**”



1

Apoio ao Uso de Salas de Aula Informatizadas: São Carlos (AT-10: 230)	22	<input type="radio"/> Solucionado	14-11-2019 11:25	14-11-2019 11:30
---	----	-----------------------------------	------------------	------------------

2

Aprovação da solução

Comentários
(Opcional quando aprovado)

Recusar a solução

B

Aprovar a solução

A

Histórico de ações :

Filtro de linha do tempo :      

O software requisitado foi atualizado conforme a solicitação.
Att,

14-11-2019 11:30



16
Atendentei