

Central de Serviços

UFSCar

<https://servicos.ufscar.br>

Visão do usuário

Versão 1.0

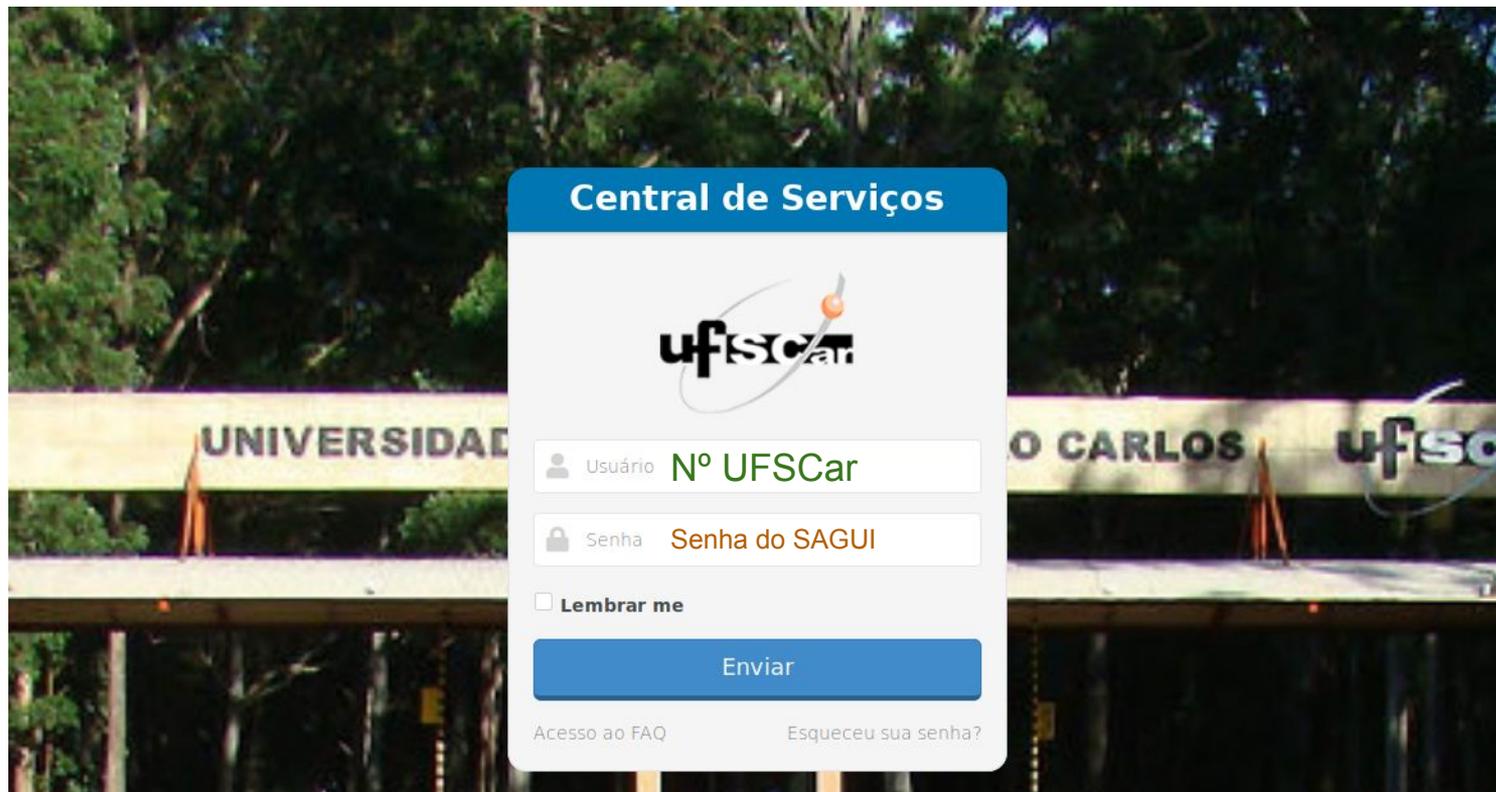
Neste tutorial irá aprender a:

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)



The image shows a login form titled "Central de Serviços" for UFSCar. The form is overlaid on a background image of the university entrance, which features a sign that reads "UNIVERSIDADE DE CARLOS UFSCAR". The login form includes the following fields and options:

- Usuário:** N° UFSCar
- Senha:** Senha do SAGUI
- Lembrar me
- Enviar** (button)
- [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

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

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.

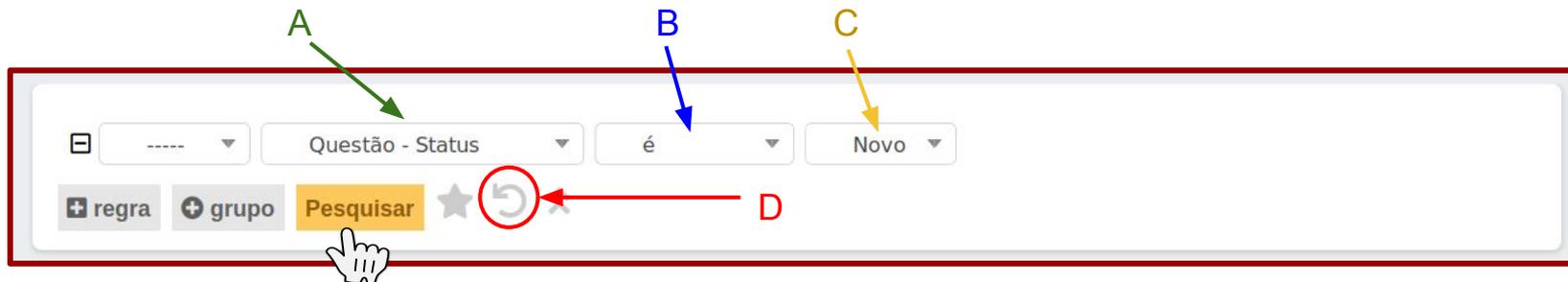
Em “**B**” a **lista dos chamados** que foram abertos e estão sendo processados, pendentes, solucionados ou mesmo fechados.

- 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

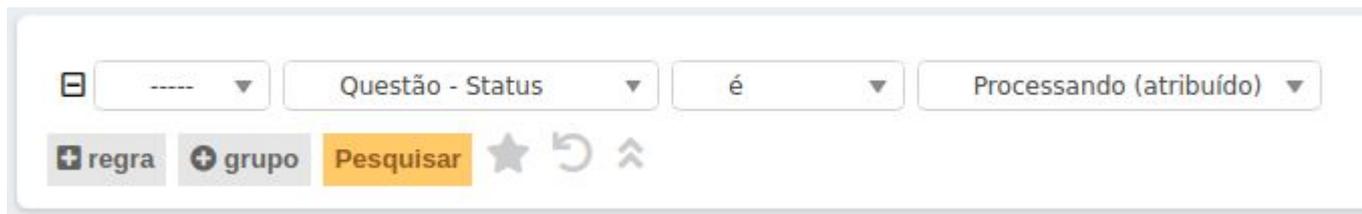
2.2 - Alguns detalhes da barra de busca



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

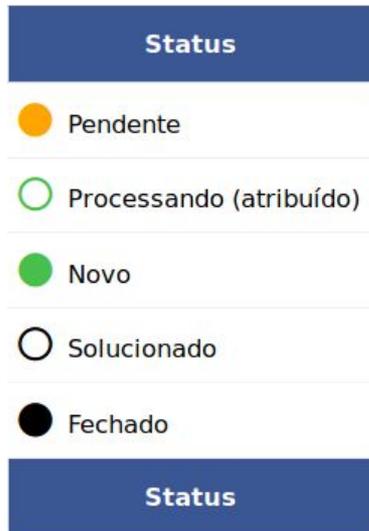
Número do chamado

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 - 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 : Acompanhamento Documento

Histórico do acompanhamento : Filtro de linha do

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

12-11-2019 16:36
Fulano Da Silva i
Instalação e Manutenção de Projetores Multimídia: Verificação de problema Número do chamado: #19
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 item. At the top left, there is a section labeled "Adicionar:" with a sub-label "2" above it. This section contains two buttons: "Acompanhamento" (highlighted with a red box and a hand cursor) and "Documento". A blue arrow points from the "Acompanhamento" button towards the text area below. The main area is titled "Novo item - Acompanhamento" and features a rich text editor with a toolbar containing options like "Formatos", bold, italic, text color, background color, bulleted list, numbered list, link, unlink, table, insert link, image, and full screen. The text area contains the placeholder text "Aguardando, obrigado!" and a large blue number "3". Below the text area is a dashed box for attachments, labeled "Arquivo(s) (2 MB máx) i", with the instruction "Anexar arquivo por arrastar e soltar ou copiar e colar no editor" and a "Selecionar" button. At the bottom of this section is a yellow "Adicionar" button with a dropdown arrow and a red box and hand cursor labeled "4". Below the main form is a "Histórico de ações:" section. It shows a timestamp "14-11-2019 11:19" and a profile picture of an "Atendente:". The message content is "Estamos mandando um técnico ainda hoje para verificar o problema." and it is signed "Helpdesk" with the note "Última edição em 14-11-2019 11:20 por Atendente".

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**”

☰ Meus chamados

1

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

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