

Tutorial de Abertura de Chamado

Central de Serviços – Departamento de Informática



Perguntas e Respostas – FAQ

***Antes de abrir um chamado:**

Consultar a seção de Problemas Conhecidos (FAQ)

Site do DI (<http://www.uece.br/di>) -> Serviços -> Perguntas e Respostas (FAQ)

*** Maneiras de abrir um chamado:**



Por e-mail atendimentodi@uece.br



Pelo sistema atendimentodi.uece.br



Por telefone **31019718**

Chamado via **e-mail**



* Os chamados podem ser abertos via e-mail, basta enviar sua solicitação para o seguinte endereço:
atendimentodi@uece.br

* Só serão aceitas mensagens oriundas de e-mail institucional (@uece.br, @aluno.uece.br, @convenio.uece.br)

* Os e-mails enviados devem seguir um modelo para que o atendimento seja feito de maneira mais efetiva, por exemplo:

1. Sempre informe no assunto do e-mail o que se trata o problema, por exemplo:

1.1: Problemas ao acessar o sistema Professoronline.

1.2: Problemas no sistema Sispessoal.

1.3: Problemas de rede e internet. (sem internet em um computador ou em todo o setor)

1.4: Problemas de impressora.

1.5: Problemas de Hardware (computadores, notebook...)

1.6: Alteração de informações em sites.

2. Sempre informe no corpo do e-mail o ramal e o setor;

3. No corpo do e-mail, descreva com o máximo de detalhes o(s) problema(s) ou solicitações.

4. Se possível, anexe uma foto da tela (screenshot ou “print”) ou documento referente ao seu problema/solicitação;

5. Você receberá um e-mail de retorno, confirmando o cadastro do chamado.

Chamado via Sistema **Atendimento DI**



* Os chamados também podem ser abertos via sistema, acessando a seguinte URL:

<http://atendimentodi.uece.br>

* Faça login com as credenciais do e-mail institucional
(sem o @uece.br/@aluno.uece.br/@convenio.uece.br)

Exemplo: **nome.sobrenome** e **senha**.

Universidade Estadual do Ceará - UECE

Login

*Dentro do sistema, clique no menu “chamados”

Universidade Estadual do Ceará - UECE

chamados

FAQ

novo Chamado

meus Chamados

Pesquisar

erto (0) | Fechado (2)

*Neste menu, você tem acesso às seguintes opções:

Novo Chamado: Registrar uma nova solicitação.

Meus Chamados: Visualizar e acompanhar seus chamados solicitados.

Pesquisar: Localizar algum chamado.

Chamado via Sistema **Atendimento DI**



* Se possível anexe uma foto da tela (screenshot ou “print”) ou documento referente ao seu problema clicando no botão “**Escolher arquivo**” Ao lado do item “**Anexo**”

A screenshot of a web interface for submitting a ticket. It features a large text input area at the top. Below it, there is a section for attachments with the label 'Anexo:' followed by a button labeled 'Escolher arquivo' and the text 'Nenhum arquivo selecionado'. At the bottom of this section is a button labeled 'Enviar'. Red rectangular boxes highlight the 'Escolher arquivo' button and the 'Enviar' button.

• Após anexar, clique em “**Enviar**” e seu chamado será cadastrado na Central de Serviços do Departamento de Informática da UECE.

***Você receberá um e-mail de retorno, confirmando o cadastro do chamado.**

Chamado via **Telefone**



•Caso você não tenha acesso a nenhuma das opções anteriores, as solicitações também poderão ser feitas via telefone, basta ligar para o número: **31019718** e sua solicitação será registrada/atendida e se necessário enviada para o setor responsável do Departamento de Informática.

*Você receberá um e-mail de retorno, confirmando o cadastro do chamado.