

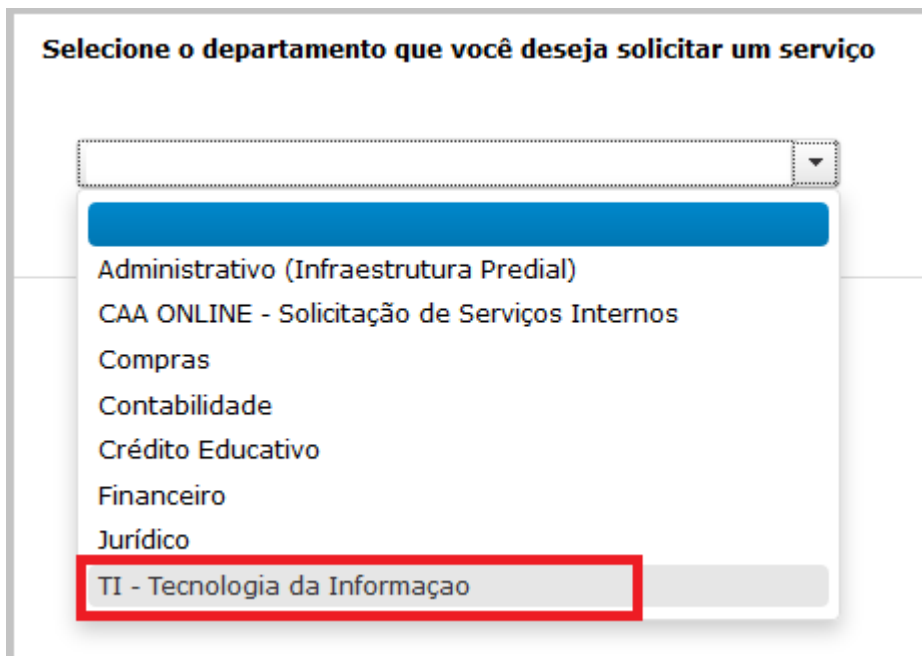


PASSO-A-PASSO PARA ABERTURA DE CHAMADOS

1. Para abrir um chamado, na tela principal do SIAA clique em "Acesso ao GIS"



2. Selecione o departamento "TI - Tecnologia da Informação"



3. Na tela abaixo será exibida a lista de todos chamados vinculados ao seu usuário. Também nesta tela você poderá abrir um novo chamado **(1º)** ou interagir com os chamados que já estão abertos **(2º)**.



1°

Novo Chamado

Departamento selecionado: TI - Tecnologia da Informação

2°

| ID | Data Abertura | Problema | Situação | Ações |
|--------|------------------|--|----------|---------|
| 999999 | 06/09/2019 10:51 | Bom dia, Preciso de acesso ao módulo de Eventos. | Fechado | [Ações] |
| 999998 | 02/09/2019 13:50 | Treinamento. | Fechado | [Ações] |
| 999997 | 02/09/2019 10:46 | A/C Robson, Favor criar o usuário da funcionária "Cassiane de Almeida" | Fechado | [Ações] |

Pág. 1 de 1 - Linhas 1-3 de 3

4. Para abrir um novo chamado é necessário preencher os campos em destaque abaixo:

3°

Salvar

1°

Informações Gerais

Empresa: CENTRO UNIV. DA SERRA GAÚCHA - FSG

Área: Laboratórios TI Assunto: Selecione Tipo Solicitação: Selecione

Contato: Fone: Email:

2°

Frequência: Não Se Aplica Prioridade: Normal Severo Crítico

Descrição:

Anexos: Adicionar Arquivo

Tipos de arquivos válidos: .jpg, .png, .txt, .pdf, .sql, .xls, .doc, .ppt. Tamanho do Arquivo Máximo: 10 MB

- (1°) Selecione para qual área é o chamado, polo/unidade/filial que você precisa de atendimento e qual tipo de atendimento, bem como as suas informações para caso o atendente precise entrar em contato;
- (2°) Descrição bem detalhada do problema/solicitação, fornecendo informações para auxiliar quem atenderá o chamado, como por exemplo: prints de tela, fluxo do processo que está sendo realizado, RGM do aluno, erro que está ocorrendo, código da aplicação em uso, testes realizados antes da abertura do chamado, descrição da sala ou equipamento que será feito o atendimento, etc;
- (3°) Salvar o chamado.



Veja abaixo a lista dos **Tipos de Solicitação de TI** por área.

| SUPORTE TÉCNICO | LABORATÓRIOS TI | SIAA |
|--|-----------------------------|--|
| 1- Dúvidas/ Sugestões | 1- Apoio ao usuário | 1- Apoio ao usuário |
| 10 - Desktop | 10- Diversos / Outros | 10 – Comprovantes, Dúvidas e Sugestões |
| 11 - E-Mail | 11- Reserva de Laboratório | 2- Dúvida / Ajuda |
| 12 - Impressora / Scanner | 2- Acesso à Internet | 3- Erro / Falha no sistema |
| 13- Infraestrutura (rede, cabeamento) | 3- Criação de usuário | 4- Solicitar Execução de Rotina |
| 14- Liberação / bloqueio de acesso a sites | 4- Instalação de Software | 5- Solicitar Acesso / Perfil Usuário |
| 15- Notebook | 5- Manutenção de Hardware | 6- Solicitar Relatório / Levantamento |
| 16- Painel Senhas | 6- Manutenção Projetor | 7- Solicitar Manutenção |
| 17- Periféricos (mouse, teclado, monitor) | 7- Problemas de Rede | 8- Solicitar Melhoria |
| 18- Relógios de Ponto | 8- Problemas Wifi | 9- Erro / Falha Matrícula |
| 19- Redefinição de Senhas | 9- Suporte Videoconferência | |
| 2- Criação de usuário | | |
| 20- Abaris | | |
| 21- Acesso "NIMBI" | | |
| 22- Suporte Sist. Legados FSG | | |
| 3- Acesso Internet | | |
| 4- Cancela Portaria | | |
| 5- Catracas | | |
| 6- Compartilhamento de pastas | | |
| 7- Configuração de Softwares | | |
| 8- Desativação de Usuário | | |
| 9- Desbloqueio de Usuário | | |