

# Aberturas de Chamados

Foi implantado a abertura de chamados para os mais diversos assuntos do Departamento Acadêmico e Coordenação de Registro Acadêmicos e Escolares (CORAE).  
Procedimentos para aberturas de chamados:

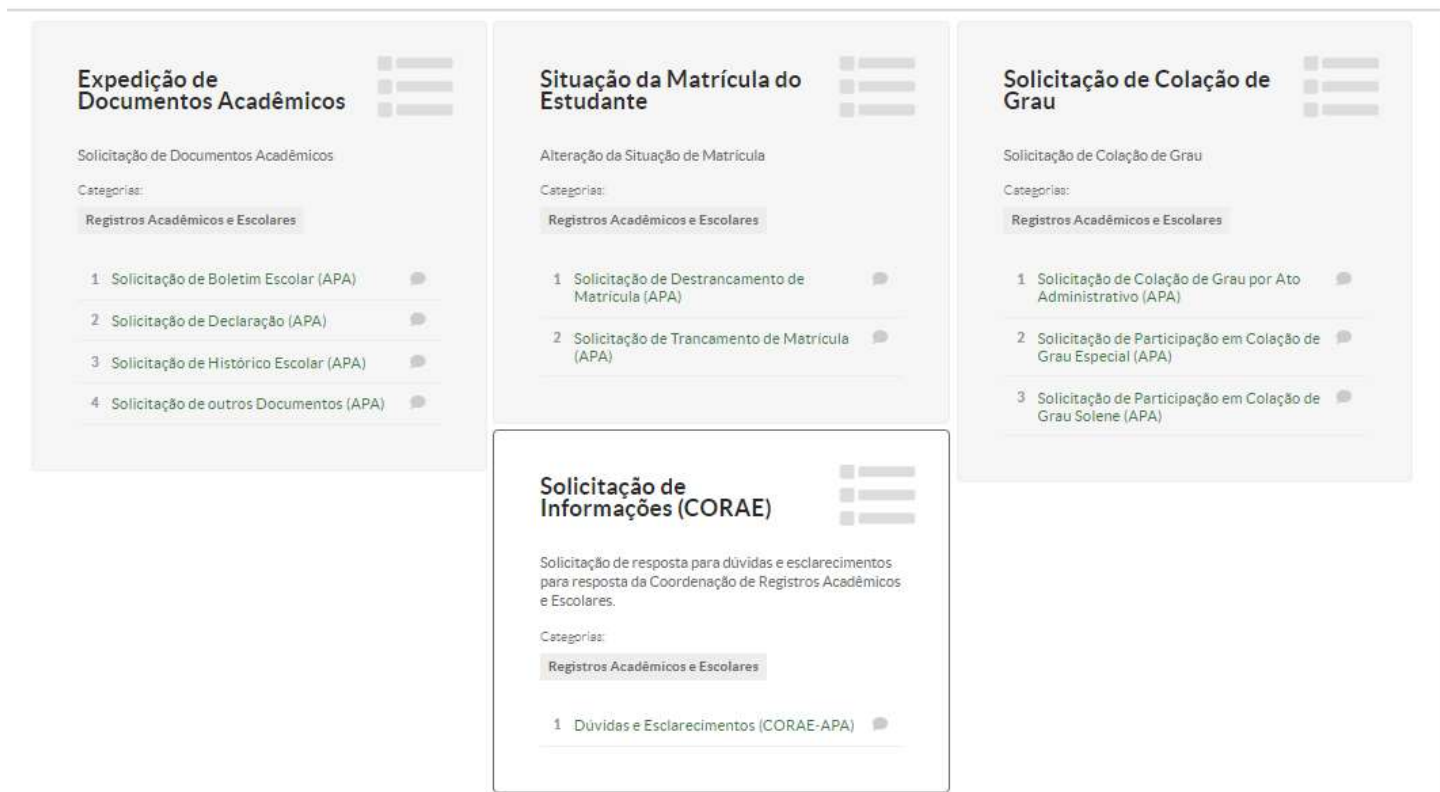
1. Entrar no SUAP com o seu login e senha do ID IFG.
2. Na barra de opções na lateral esquerda clicar em Central de Serviços.
3. No menu expandido clicar em Abrir Chamado.
4. Acessar a Área do Serviço: ATENDIMENTO ACADÊMICO DO CÂMPUS – ESTUDANTES E SERVIDORES.



5. Escolha um setor e um serviço, para isto pode se utilizar o filtro: “Qual serviço você precisa?”, ou ir direto na aba: **Atenção: Se atentarem na escolha das abas, pois tem a do Departamento Acadêmico e da CORAE**



## >>Figura com conteúdos da CORAE:



Ao escolher um serviço, preencha os campos.

- Descreva a sua solicitação no campo **Descrição**.
- No campo **Interessado**, inserir o nome do **Requerente**.
- O campo **Centro de Atendimento** indica o local aonde o chamado será atribuído, já vem configurado de acordo com o serviço.
- O **Meio de Abertura** indica como se deu a abertura do chamado. Sendo realizado pelo SUAP, manter a opção **Interface Web**.
  - No campo **Outros Interessados** vincular outros usuários para acompanhar o chamado, se necessário.
- O campo **Anexar Arquivos** existe para o caso de chamados que se faça necessário documentos comprobatórios.
- Conferir as informações e clicar no botão **Confirmar**.

OBS: Na abertura do chamado o usuário pode verificar o tempo máximo para o chamado ser resolvido abaixo do botão Confirmar.

#### Descreva o Seu Chamado

Descrição:

Descreva sua solicitação

Interessado:

Centro de Atendimento: **CAAD - Campus Goiânia**  
Selecione o Centro de Atendimento para mais detalhes sobre o problema.

Modo de Abertura: **Interface Web**

Outros Interessados:

É possível selecionar mais de um item.  
Insira outros usuários e e-mails para isso. Eles poderão acompanhar os status e comentários deste chamado.

Enviar cópia de abertura deste chamado para os interessados?

Anexar Arquivos

Descrição	Anexo
<input type="text"/>	<input type="text" value="Escolher arquivo"/> Nenhum arquivo selecionado
<input type="text"/>	<input type="text" value="Escolher arquivo"/> Nenhum arquivo selecionado
<input type="text"/>	<input type="text" value="Escolher arquivo"/> Nenhum arquivo selecionado

Confirmar

Este chamado deverá ser resolvido em até 24 horas.

## Acompanhamento de Chamado

1. Entrar no SUAP com o seu login e senha do **ID IFG**.
2. Na barra de opções na lateral direita clicar em **Central de Chamados**.
3. No menu expandido clicar em **Meus Chamados**.

Na tela dos **Meus Chamados** é possível verificar a situação de cada chamado aberto pelo usuário.

Os chamados são organizados por guias: Todos, Ativos, Abertos, Em Atendimento, Suspensos e Fechados.

4. Para acompanhar o chamado, clique no **Número do Chamado**.

## Meus Chamados

FILTROS


ID:  Área de Serviços:  Data Inicial:  Data Final:  Considerar apenas quando eu for:

Todos 7 Ativos 6 **Abertos 4** Em Atendimento 1 Suspensos 1 Fechados 1


Total de 4 itens


**Aberto**


**REQ #5165 Solicitação de Trancamento de Disciplina (GYN)**


 XXXXXXXXXXXX

---

 Área do Serviço: Atendimento Acadêmico do Câmpus - Estudantes e Servidores

 Aberto Em: 20/08/2020 15:01 SLA: 23 horas

 Grupo de Atendimento: GAAAE - GYN


 Atribuído Para: XXXXXXXXXXXX

5. Ao abrir o chamado você pode verificar o Histórico de Movimentações, Anexar documentos e Adicionar comentário na Linha do Tempo

## Chamado 5157

Em atendimento | Tempo de atendimento previsto ultrapassado

### Documentos do Curso | Solicitação de Ementário

 Interessado: XXXXXXXXXXXX

Solicito Ementas disciplinas do curso de graduação

**Linha do Tempo** | Notas Internas | Anexos | Artigos Relacionados 1 | Histórico de Movimentações

 **Adicionar Comentário:**

Sugerir Artigos da Base de Conhecimentos:

XXXXXXXXXXXX

Caso deseje sugerir algum Artigo da Base de Conhecimentos para o(s) interessado(s) deste chamado, especifique-as.

