



Abertura/Acompanhamento de chamados via WEB

Para abrir ou acompanhar um chamado, acesse a página da AGETIC (<http://agetic.ufms.br>) e selecione a opção “Solicitação de Atendimento”, conforme a figura abaixo:

Seguro | <https://agetic.ufms.br>

BRASIL Serviços Simplifique! Participe Acesso à informação Legislação Canais

Universidade Federal de Mato Grosso do Sul Sistemas Webmail Normal A+ Alto contraste Language

Ir para o conteúdo 1 Ir para menu 2 Ir para a busca 3 Ir para o rodapé 4 Acessibilidade

UFMS FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE FEDERAL DE MATO GROSSO DO SUL

AGETIC - UFMS
Agência de Tecnologia da Informação e Comunicação

Página Inicial Institucional Notícias Documentos Agenda de Videoconferência

Suporte e Infraestrutura

Sistemas de Informação

✓ Acesso Rápido

Catálogo de Sistemas Catálogo de Serviços Agenda Videoconferência **Solicitação de Atendimento**

Uma nova página, contendo informações sobre a solicitação de atendimento, será carregada. Para abrir ou acompanhar o estado de um serviço, é necessário efetuar autenticação (utilizando os dados do **Passaporte UFMS**) no sistema de Suporte ao cliente da AGETIC: <https://suporteagetic.ufms.br/otrs/customer.pl>. Informações adicionais estão contidas na página.



Suporte ao Cliente da AGETIC

Para solicitar um serviço, realize a autenticação com usuário e senha do **DOMÍNIO UFMS** (sendo este o mesmo usuário e senha utilizados para acessar os computadores da Instituição)

Login

<input type="text" value="nome.sobrenome"/>	<input type="password" value="....."/>	<input type="button" value="Entrar"/>
---	--	---------------------------------------

* Não utilizar @ufms.br

A **Central de Serviços** é o canal de comunicação entre o usuário e a AGETIC, com as seguintes funções:

- Abrir, acompanhar e prestar informações sobre os chamados de serviços técnicos.
- Prestar esclarecimento sobre dúvidas dos serviços prestados pela AGETIC.
- Orientar na solicitação dos serviços prestados.

Para utilizar este sistema consulte: [Manual do Sistema de Chamados OnLine](#)
Detalhes sobre o serviço de suporte pode ser obtido em: [Catálogo de Serviço de Suporte ao Cliente](#)

A Central de Serviços funciona de segunda a sexta-feira, das 07h00 às 11h00 e das 13h00 às 17h00.
Dúvidas ligue no ramal 7292 ou telefone (67) 3345-7292.

* Caso tenha alguma dificuldade no acesso aos nossos sistemas envie um e-mail para: suporte.agic@ufms.br

Ao acessar o sistema, seus chamados abertos serão exibidos, caso existam.

Chamados
Todas (12) Aberto (1) Fechado (11)
2018070913000093

Para abrir um novo chamado, basta expandir a aba “Chamados”, exibida na lateral esquerda da página, e selecionar a opção “Novo Chamado”:

Chamados
Novo Chamado
Meus Chamados
Chamados da Empresa
Novo chamado via processo
Procurar




Então, basta preencher os campos conforme o modelo abaixo, detalhando o máximo possível a solicitação, principalmente se for referente a um problema. Note que os campos marcados com um asterisco são obrigatórios.

* Assunto:	Configuração de Impressora
* Texto:	<p>Bom dia,</p> <p>Solicito a configuração da impressora do meu setor no computador de patrimônio número 104299. O número de série da impressora é ABC1234567.</p> <p>Obrigado</p>
Anexo:	<input type="button" value="Escolher arquivo"/> Nenhum arquivo selecionado
* Ramal:	<input type="text" value="1234"/>
Localização Física (ponto de referência):	<input type="text" value="Biblioteca Central"/>

Após a abertura do chamado será enviado um e-mail com o link do chamado aberto para acompanhamento:

[Ticket#2018070913000093] RE: Teste

De:  Suporte da AGETIC - UFMS

Para:

Prezado(a)

Um novo chamado foi criado, para acompanhar o andamento [clique aqui](#),

Em breve um de nossos atendentes entrará em contato num prazo estimado de até 48 horas*.

Esta é uma resposta automática gerada pelo sistema, não há necessidade em responder.

*A primeira resposta e/ou tentativa de contato será realizada em até 48 horas em dias úteis, conforme é estabelecido no Serviço de Suporte ao Cliente.

Atenciosamente,
Equipe de Suporte da AGETIC.



Acompanhando um chamado

Na tela principal do sistema são exibidos os chamados abertos. Caso os chamados não estejam sendo visualizados, basta selecionar a opção “Meus Chamados”, exibida ao expandir o menu “Chamados” e, em seguida, selecionar o chamado desejado. Também é possível acessar o chamado pelo endereço enviado no e-mail de confirmação de abertura do mesmo.

Todas (12) Aberto (1) Fechado (11)			
2018070913000093	Teste - atualização do	novo	12 m
2018070513000537	teste - tes	Fechado	3 d 16 h
2018062013000475	nao consigo acessar -	Fechado	18 d 13 h
2018052313000104	Passaporte UFMS -	Fechado	47 d 0 h
2018042313000142	Bugs no Acadêmico UFMS	Fechado	77 d 0 h
2018031313000047	Instalação Bizagi Modeler -	Fechado	118 d 1 h
2017102413000112	Teste - Chamado para	Fechado	258 d 0 h
2017060813000571	Alterar e-mail alternativo no	Fechado	395 d 19 h
2017051813000241	Gerar Termo de	Fechado	416 d 19 h
2017042013000051	Alterar e-mail no Passaporte	Fechado	445 d 1 h
2017012413000077	teste - Será que dá pra	Fechado	530 d 23 h
2016120813000294	teste - teste	Fechado	577 d 18 h

Ao selecionar um chamado, será exibido o histórico de comunicação. Observe que agora é possível acrescentar informações e também responder mensagens selecionando a opção “Responder” no canto inferior esquerdo.

Teste

– Teste 15 m

Suporte da AGETIC - UFMS – Teste 15 m

De: Suporte da AGETIC - UFMS
Para: [Redacted]
Assunto: Teste

Prezado(a) [Redacted]

Um novo chamado foi criado, para acompanhar o andamento [clique aqui](#).

Em breve um de nossos atendentes entrará em contato num prazo estimado de até 48 horas*.

Esta é uma resposta automática gerada pelo sistema, não há necessidade em responder.

*A primeira resposta e/ou tentativa de contato será realizada em até 48 horas em dias úteis, conforme é estabelecido no [Serviço de Suporte ao Cliente](#).

Atenciosamente,
Equipe de Suporte da AGETIC.

Informação

Ticket#: 2018070913000093
Estado: novo
Prioridade: 3 Normal
Fila: DISC



Na tela seguinte, após adicionar as informações necessárias, basta clicar em Enviar:

Assunto: Re: *TESTE* Chamado-web

* Texto:

B I U S | | | | | |

Formata... | Fonte... | Tam... |

O melhor horário seria das 14 as 16h.

Anexo: Nenhum arquivo selecionado

ou