



**UNIVERSIDADE FEDERAL DE SÃO PAULO
CAMPUS DIADEMA
DIVISÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**

Manual de como abrir chamado de suporte TI via OTRS

Email: dti.diadema@unifesp.br

Tel.: (11) 4044-0500 – Ramal: 3350

Sistema de chamados: <https://atendimento.unifesp.br/>



Manual de como abrir chamado de suporte TI via OTRS

Este documento foi produzido com o intuito de auxiliar e facilitar a utilização do sistema de tickets **OTRS**, pelo qual esta Divisão de Tecnologia da Informação (DTI) passará a adotar em 01/11/2020.

O sistema possui características minimalistas, com opções bem definidas e campos sucintos e intuitivos. Por esse motivo, além de sua robustez e o fato de ser um sistema institucionalizado pela Superintendência de Tecnologia da Informação (STI), será o sistema único para atendimento de demandas **relacionadas à área da Tecnologia da Informação**. Orientamos a todos que sigam esse documento para as mais diversas demandas, desde solicitações de reparos a equipamentos, pedidos de equipamentos, até demandas web e Moodle.



Manual de como abrir chamado de suporte TI via OTRS

Primeiro, passo: acesse o sistema de chamados através do link

<https://atendimento.unifesp.br/>

O ingresso é feito utilizando as mesmas credenciais da Intranet. Caso ainda não possua um acesso, é possível realizar um cadastro.



Faça login com sua conta Intranet

[Cadastrar-se](#)

[Esqueci minha senha](#)

Entrar

Em caso de dúvidas, entre em contato através do telefone (11) 5089-9222

Faça login no sistema com seu usuário e senha da intranet

Caso não tenha login, se cadastre aqui



Manual de como abrir chamado de suporte TI via OTRS

Após acessar a página, lhes são apresentados todos os seus chamados abertos (que estão em processo de atendimento) e fechados (já atendidos).

Através dela é que se darão as comunicações e informações acerca do seu atendimento. Nela também é possível solicitar um novo chamado para atendimento da DTI, através do menu **“Chamados”**.

Este é o painel de controle de seus chamados

Sistema de Atendimento Unifesp/HSP

UNIFESP
UNIVERSIDADE FEDERAL
DE SÃO PAULO

Chamados

Preferências

Logout

Todas (3) | Aberto (0) | Fechado (3)

Central de Serviço TIC Unifesp/HSP



Aqui você pode abrir um chamado ou consultar seus chamados

Aqui você pode consultar os seus chamados em andamento e fechados



Manual de como abrir chamado de suporte TI via OTRS

Abrindo um novo chamado

Central de Serviço TIC Unifesp/HSP



Powered by OTRS™

Clique em “Novo Chamado”



Manual de como abrir chamado de suporte TI via OTRS

A nova página é um formulário para preenchimento com as informações do seu problema/solicitação/demanda. Pedimos que seja o mais descritivo possível, pois quanto mais informações mais agilizado poderá se dar o seu atendimento.

O primeiro campo “**Para**” é um dos mais importantes, pois define para onde seu chamado será enviado. Ao clicar no mesmo, uma lista será exibida para seleção. Pedimos que sempre selecione o mais adequado ao escopo do seu problema/solicitação/demanda.

Todos os campos marcados com um asterisco (*) são obrigatórios.

* Para:

* Assunto:

* Texto:

B *I* U ~~S~~ x_2 x^2 | Código-Fonte

Formata... | Fonte | Tam...

Isso pode ser útil

Insira um assunto ou texto para listar os recursos úteis.

Clique dentro da caixa de texto "Para:"

Anexos:



Clique para selecionar os arquivos ou apenas arraste-os aqui.

* Informe sua unidade:

Centro de Custo:

Obs.: Apenas os campos marcados com um "*" são obrigatórios

* Telefone/Voip:

Todos os campos marcados com um asterisco (*) são obrigatórios.

* Para:

* Assunto:

Atendimento - Central de Serviços em TI
Campus BS

* Texto:

Campus Diadema
Campus GUA
Campus OSA - Comunicação
Campus OSA - DTI
Campus OSA - Infraestrutura
Campus OSA - Secretaria Acadêmica
Campus SJC - Comissão RU
Campus SJC - DTI
Campus SJC - Gestão de Materiais
Campus SJC - Infraestrutura
Campus SJC - RH
Campus SP
Campus Zona Leste
Reitoria



Isso pode ser útil

Insira um assunto ou texto para listar os recursos úteis.

Selecione para onde o chamado deve ser direcionado

Anexos:



Clique para selecionar os arquivos ou apenas arraste-os aqui.

* Informe sua unidade:

Centro de Custo:

Endereço/Local de atendimento:

* Telefone/Voip:



Manual de como abrir chamado de suporte TI via OTRS

Pedimos que preencha corretamente e com o maior nível de detalhamento possível esse formulário. Ao rolar a tela para baixo, vemos mais opções e campos a serem preenchidos. Um destaque especial é o campo **“Anexos” que permite a inclusão de arquivos ao chamado, como planilhas, documentos, capturas de telas, etc**, para facilitar a visualização e aumentar a velocidade do seu atendimento. Não se limitando a isso, pois é possível utilizar essa ferramenta para inserir arquivos para publicações web e até envio de arquivos necessários aos atendimentos. Enfim, pode ser utilizada para diversas atividades desta Divisão e esse é um dos motivos da centralização dos chamados no OTRS.

Todos os campos marcados com um asterisco (*) são obrigatórios.

* Para:

* Assunto: ← **Insira aqui o assunto do chamado**

* Texto:

B I U S x₂ x² | | | | | | | | | | | | | | Código-Fonte | |

Formata... | Fonte | Tam...

Este é um chamado teste ← **Insira aqui a descrição das necessidades**

Anexos:

← **Você pode anexar arquivos ao chamado, mas isto não é obrigatório**

Clique para selecionar os arquivos ou apenas arraste-os aqui.

* Informe sua unidade:

Centro de Custo:

Endereço/Local de atendimento:

* Telefone/Meio:



Manual de como abrir chamado de suporte TI via OTRS

Alguns outros campos importantes são a “**Unidade**” - campo importante, que indica de qual campi é a sua demanda; “**Endereço/Local de atendimento**” - muito importante, pois temos ao todo 6 unidade no campus Diadema, portanto deve ser preenchido com detalhes; “**Telefone/VoIP**” - campo que aceita dados de ramal ou números de telefone externos à Instituição, também deve ser preenchido para um manter um contato mais próximo e breve.

Após todo o preenchimento, basta clicar no botão “**Enviar**” logo abaixo e o chamado já figurará em sua página inicial da plataforma, bem como ficará visível para os membros da DTI e será elencado e atendido o mais breve possível.

* Assunto: Este é um chamado teste

* Texto:

B I U S x₂ x² | | | | | | | | | | | |

| | | | | | | | | | | | Código-Fonte | |

Formata... | Fonte | Tam...

Este é um chamado teste

Anexos:

Clique para selecionar os arquivos

* Informe sua unidade: Campus Diadema x

Centro de Custo:

Endereço/Local de atendimento:

* Telefone/Voip: 3355

Tipo de Patrimônio: UNIFESP

Patrimônio:

Enviar

Isso pode ser útil

Não foram encontrados resultados úteis para o assunto ou texto.

Selecione a sua unidade



Aqui pode ser preenchido o Centro de Custo (Não obrigatório)



Aqui você pode preencher o local do atendimento



Preencha com o seu ramal ou telefone para contato



Caso o atendimento tenha um patrimônio, preencha aqui



* Assunto:

Este é um chamado teste

* Texto:



Este é um chamado teste

Anexos:



Clique para selecionar os arquivos ou apenas arraste-os aqui.

* Informe sua unidade:

Campus Diadema x

Centro de Custo:

Endereço/Local de atendimento:

* Telefone/Voip:

3355

Tipo de Patrimônio:

UNIFESP

Patrimônio:

Enviar

Isso pode ser útil

Não foram encontrados resultados úteis para o assunto ou texto.

Clique em "Enviar"





Manual de como abrir chamado de suporte TI via OTRS

Pronto, seu chamado foi registrado



**UNIVERSIDADE FEDERAL DE SÃO PAULO
CAMPUS DIADEMA
DIVISÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**

Dúvidas e suporte, entre em contato com a Divisão de Tecnologia da Informação da
Unifesp

Email: dti.diadema@unifesp.br

Tel.: (11) 4044-0500 – Ramal: 3350

Sistema de chamados: <https://atendimento.unifesp.br/>