

# Manual do Usuário do Sistema de Chamados do CEFET/RJ

<b>1 Objetivo</b>	<b>2</b>
<b>2 Descrição</b>	<b>2</b>
<b>3 Benefícios</b>	<b>2</b>
<b>4 Quem Pode Solicitar</b>	<b>3</b>
<b>5 Regras de Utilização</b>	<b>3</b>
<b>6 Procedimentos de Abertura de Chamado</b>	<b>3</b>
<b>7 Motivo do Chamado</b>	<b>5</b>
7.1 COLAB	5
7.1.1 Problemas com informática	5
7.2 DICOM	5
7.2.1 Comunicação de evento	5
7.2.2 Inserção de conteúdo no site	5
7.2.3 Publicação legal	5
7.2.4 Publicação de notícias	6
7.3 DIPPG	6
7.3.1 Portal DIPPG	6
7.3.2 Portal dos Programas de Pós-graduação	6
7.3.3 Sistemas DIPPG	6
7.4 DPROV	7
7.4.1 Programa visual geral	7
7.4.2 Solicitação de cartão de visita	7
7.5 DTINF	7

7.5.1 Bloqueio a sites e aplicativos	7
7.5.2 Dúvidas em geral	7
7.5.3 Infraestrutura de Rede	8
7.5.4 Instalações	8
7.5.5 Novo e-mail funcional	8
7.5.6 Novo login de rede	8
7.5.7 Problemas com computadores	8
7.5.8 Problemas com e-mail	9
7.5.9 Problemas com impressoras	9
7.5.10 Problemas com rede / internet	9
7.5.11 Problemas com senha	9
7.5.12 Problemas com telefonia	10
7.5.13 Problemas com o SAD	10
7.5.14 Problemas com portal ou acesso	10
7.5.15 Reativação de login de rede	10
7.5.16 Solicitações para o SIE	11
7.5.16.1 Inclusão de email/Redefinição de senha	11
7.5.16.2 Permissões diversas no SIE	11
7.5.16.3 Problemas com aplicações do SIE	11
7.5.16.4 Problemas no portais (professor/aluno)	11
7.5.16.5 Relatórios	11
7.5.16.6 Sistema inoperante	12
7.5.16.7 Outros	12
7.5.17 Solicitações / problemas do Sophia	12
7.5.18 Wifi	12
<b>8 Acompanhamento do Chamado</b>	<b>13</b>

# 1 Objetivo

O objetivo do sistema de chamados é prover uma plataforma do tipo *service desk*, onde os usuários possam fazer solicitações e acompanhar o seu andamento, além de manter o histórico das solicitações feitas e atendidas.

## 2 Descrição

O sistema de chamados é uma plataforma de atendimento ao cliente que centraliza as solicitações, esclarecimentos, reclamações e registros de problemas relacionados aos produtos e serviços da instituição.

Esse serviço permite que os usuários façam, atualmente, solicitações para COLAB, DICOM, DIPPG, DPROV, DTINF e SEARQ. A cada solicitação é atribuído um número de chamado, que pode ser utilizado para acompanhar o progresso do atendimento.

### 2.1 Glossário de Termos Utilizados

Neste manual são introduzidos alguns termos com os quais os leitores podem não estar familiarizados. Esse glossário pretende esclarecer o significado desses termos de maneira a tornar o entendimento do manual possível.

**Best effort:** Trata-se de um SLA onde o setor responsável não se compromete com um tempo máximo de atendimento. Isso ocorre normalmente quando existem outras demandas consideradas de maior importância pela instituição, com SLA especificado em horas. Uma vez que os responsáveis pelo atendimento sabem que essas outras demandas sempre terão prioridade, não podem se comprometer com um tempo máximo de atendimento para esse caso específico. Os responsáveis farão seu melhor esforço para atender a demanda dentro de sua disponibilidade.

**IP (*Internet Protocol*):** É um identificador numérico único, conhecido também como endereço de rede.

**SLA (*Service Level Agreement*):** É o acordo de nível de serviço. Determina qual o prazo de atendimento com o qual o setor responsável se compromete. É importante ressaltar que o SLA será sempre o prazo máximo para atendimento, de forma que as demandas serão atendidas em menor tempo com frequência. Pode ser especificado em horas ou ser especificado pelo termo *best effort*.

**URL (*Uniform Resource Locator*):** É o formato de atribuição universal para designar um recurso em uma rede privada ou na Internet.

## 3 Benefícios

O sistema de chamados registra de forma eficiente as solicitações, esclarecimentos, reclamações e problemas, proporcionando maior controle e rapidez de resposta.

## 4 Quem Pode Solicitar

O serviço está disponível para servidores docentes e técnico-administrativos, funcionários terceirizados e estudantes, dependendo da unidade organizacional e do tipo de chamado.

## 5 Regras de Utilização

1. Ao utilizar o serviço, o usuário assume a responsabilidade por quaisquer atos ilícitos cometidos nesse sistema;
2. De acordo com a legislação vigente, todo acesso efetuado ao serviço será registrado e associado ao IP do usuário.

## 6 Procedimentos de Abertura de Chamado

Existem duas maneiras de acessar o Sistema de Chamados que são diretamente pela URL do sistema e pela Intranet.

Digite em seu navegador a seguinte URL: <http://chamados.cefet-rj.br/>. Clique no botão **Abrir Novo Chamado** (Figura 1).

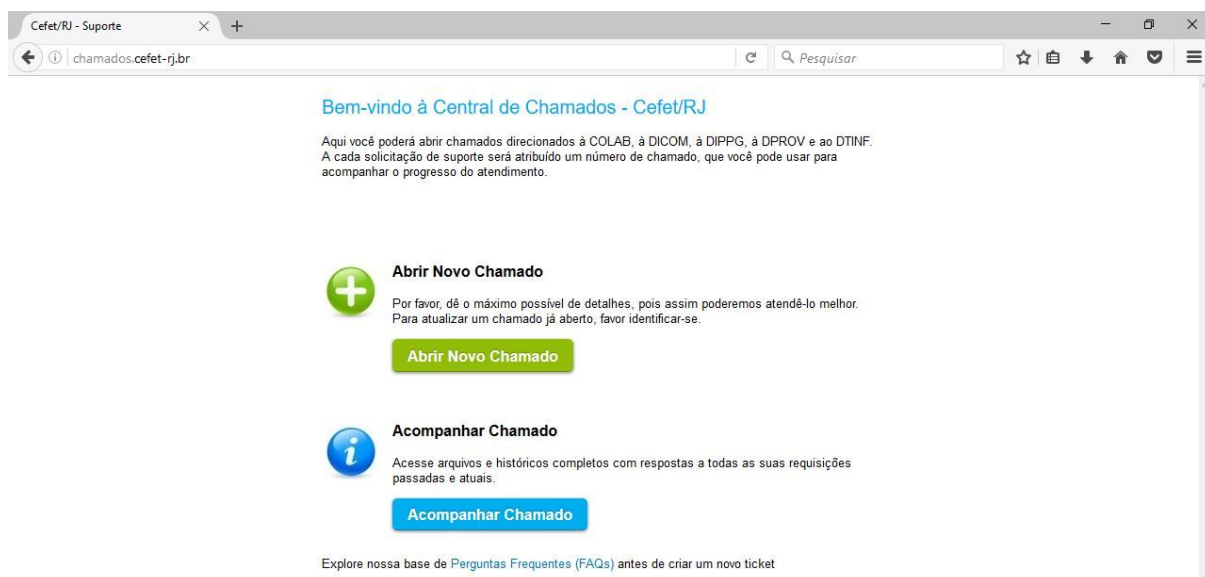


Figura 1 - Página inicial do sistema de chamados

Após esse procedimento, a página de abertura de chamado (Figura 2) será exibida, onde deverá ser selecionado o setor responsável pela solicitação:

- DTINF - Tecnologia da Informação;
- DASPE - Saúde do Trabalho;
- ASCOM - Assessoria de Comunicação;
- DIMAT - Divisão de Materiais;
- DIPAT - Divisão de Patrimônio;
- DIPPG - Pós-Graduação;
- DIVOC - Compras;
- DPROV - Programação Visual;
- DRH - Departamento de Recursos Humanos;
- SINFO/NF - Setor de Informática de Nova Friburgo.

Cefet/RJ - Suporte

chamados.cefet-rj.br/open.php

### Abrir um Novo Chamado

Por favor, preencha o formulário abaixo para abrir um novo chamado.

Atenção: De acordo com o item 2.3.1 do [Guia de Normas e Procedimentos Internos de Comunicação](#), o chamado deve ser aberto utilizando-se o e-mail institucional (@cefet-rj.br). Caso ainda não utilize clique [aqui](#).

Motivo do chamado:

**Contato**

E-mail:

Nome Completo:

Telefone/Ramal:

Lotação / Curso:

Digite seu departamento de lotação ou nome do curso caso seja aluno.

Campus:

Localização:

**Detalhes do Chamado**

Assunto:

Descrição \*:

Texto CAPTCHA:   Digite o texto mostrado na imagem. \*

Figura 2 - Página de abertura de chamados

Após isso, outra caixa de seleção é exibida, com as opções de chamados, mais detalhes sobre essas opções estão disponíveis no capítulo 7 deste manual.

Devem ser preenchidos também, os dados de contato: e-mail, nome completo, telefone/ramal, lotação/curso, campus e localização. De acordo com o item 2.3.1 do [Guia de Normas e Procedimentos Internos de Comunicação](#), o chamado deve ser aberto utilizando-se o e-mail institucional (@cefet-rj.br).

Dependendo do motivo do chamado, outros campos podem ser exibidos e devem ser devidamente preenchidos.

O problema deve ser informado de forma clara e sucinta no campo assunto. Esse texto é exibido no sistema de monitoramento de chamados, sendo a primeira informação que o usuário visualiza, antes de qualquer outro dado sobre seu chamado. Portanto, preenchê-lo corretamente possibilitará a celeridade no atendimento.

Já o campo descrição deve ser preenchido com o máximo de informações possíveis, de modo a reduzir também o tempo de atendimento. Caso necessário, arquivos podem ser adicionados ao chamado, arrastando-os para o campo de descrição ou clicando em **selecione-os**.

O campo de Texto CAPTCHA deve ser preenchido corretamente com o código informado na tela, em seguida, clique no botão **Abrir Chamado**. Após esse procedimento, um número (*ticket*) é gerado, que identifica seu chamado e um e-mail com o link para o acompanhamento do chamado é enviado para a sua conta. Sempre que ocorrer uma modificação no chamado (mudança de status, pergunta, resposta, encaminhamento, etc.), uma notificação é enviada para seu e-mail.

## 7 Motivo do Chamado

### 7.1 DTINF

#### 7.1.1 Bloqueio a sites e aplicativos

**Quem pode solicitar:** Técnicos-administrativos e docentes ativos.

Solicitação para liberação de acesso a sites e aplicativos bloqueados indevidamente, que estejam de acordo com as [políticas de uso da rede do CEFET/RJ](#).

- exemplos de aplicativos liberados: Whatsapp, Teamviewer, Skype, entre outros;
- exemplos de sites liberados: institucionais, portais de notícias, buscadores, entre outros;

No formulário de abertura deste tipo de chamado, na seção **Bloqueio a Sites e Aplicativos**, é necessário informar também se o problema é site bloqueado, firewall e/ou outros.

SLA: 24h.

#### 7.1.2 Dúvidas em geral

**Quem pode solicitar:** Técnicos-administrativos, docentes, alunos e funcionários terceirizados.

Este tipo chamado deve ser aberto para sanar dúvidas sobre os sistemas disponibilizados pelo CEFET/RJ ou procedimentos de tecnologia de informação relacionados às atividades de trabalho.

SLA: 120h.

### 7.1.3 Infraestrutura de Rede

**Quem pode solicitar:** Técnico-administrativos e docentes ativos, estagiários, bolsistas e monitores, estudantes de mestrado e doutorado e funcionários terceirizados.

Esta opção é usada para os seguintes casos:

- novo ponto de rede;
- movimentação de ponto de rede;
- manutenção de ponto com falha;
- cabeamento completo de nova sala (+10 pontos).

Neste motivo de chamado o usuário poderá obter suporte para tarefas como análises de viabilidade e implantação de novas redes, instalação de pontos de rede, acompanhamento de projetos realizados por empresas terceirizadas, configuração e manutenção dos ativos de rede, remanejamento de pontos e/ou equipamentos de rede.

No formulário de abertura deste tipo de chamado, na seção **Infraestrutura de Rede**, é necessário informar também o Tipo de Serviço desejado, podendo ser, novo ponto de rede, movimentação de ponto de rede, manutenção de ponto com falha e cabeamento completo de nova sala (mais de 10 pontos).

SLA: verificar cada caso no [Catálogo de Serviços](#).

### 7.1.4 Instalações

**Quem pode solicitar:** Técnico-administrativos e docentes ativos, funcionários terceirizados.

Refere-se à instalação de *software* licenciado ou gratuito e periféricos (impressora, scanner, mouse, teclado, webcam, entre outros), para desenvolvimento das atividades relativas à Instituição.

No formulário de abertura deste tipo de chamado, na seção **Tipo de Instalação**, é necessário informar também o que será instalado (computador, impressora, ponto de rede, programa, token, scanner ou outros) e a quantidade.

Somente servidores (técnico-administrativos e docentes) e funcionários terceirizados do campus Maracanã podem abrir esse tipo de chamado. O servidor deve abrir o chamado com seu e-mail institucional e o funcionário terceirizado deve abrir o chamado com o e-mail institucional do setor onde está alocado.

SLA : verificar cada caso no [Catálogo de Serviços](#).



### 7.1.5 Novo e-mail funcional

**Quem pode solicitar:** Técnico-administrativos, docentes e discentes ativos.

Através do sistema [Registro CEFET](#) qualquer aluno ou servidor com vínculo ativo pode obter seu e-mail institucional, que é obrigatório para a abertura de chamados na Plataforma. O sistema permite cadastrar e alterar a senha do e-mail, e por meio do cadastro de um endereço de e-mail pessoal (alternativo) para realizar a recuperação do acesso sem a necessidade de abertura de chamados. O usuário receberá uma resposta automática contendo as instruções para a criação do e-mail.

Para a obtenção do seu e-mail institucional, o usuário deve acessar o [Sistema Registro CEFET](#) e siga as instruções constantes do [Manual do Sistema](#), em caso de dúvidas, consulte as [Perguntas Frequentes e Tutoriais](#).

### 7.1.6 Novo login de rede

**Quem pode solicitar:** Técnico-administrativos, docentes e funcionários terceirizados.

Refere-se à criação de login do usuário da rede local do CEFET/RJ. Esse login permite ao usuário acessar os computadores que estão no domínio **cefet-rj.br**. O login de rede, também permite o acesso ao serviço de rede sem fio da Instituição. Em algumas situações específicas, a autenticação do usuário será utilizada para autorizar e restringir acesso ao servidor de arquivos em locais e pastas pré estabelecidas.

No formulário de abertura deste tipo de chamado, na seção **Login de Rede**, é necessário informar a função, a matrícula, o CPF e o cargo.

### 7.1.7 Problemas com computadores

**Quem pode solicitar:** Técnico-administrativos e docentes ativos, estagiários, bolsistas e monitores, estudantes de mestrado e doutorado e funcionários terceirizados.

Correção de problemas físicos e lógicos (*hardware* e *software*) que impeçam o computador de iniciar ou comprometa o seu bom funcionamento.

Somente servidores e funcionários terceirizados do campus Maracanã podem abrir esse tipo de chamado. Sendo que o servidor deve abrir o chamado com seu e-mail institucional e o funcionário terceirizado deve abrir o chamado com o e-mail institucional do setor onde está alocado.

SLA: verificar cada caso no [Catálogo de Serviços](#).

### 7.1.8 Problemas com e-mail

**Quem pode solicitar:** Técnico-administrativos, docentes e discentes.

Entende-se por problemas com e-mail, as dificuldades do usuário relacionadas à utilização do e-mail institucional ou falha em alguma funcionalidade do serviço, com exceção da [criação de novo e-mail institucional e troca de senha](#), uma vez que para estes últimos o usuário possui autonomia para solucionar através do [Sistema Registro CEFET](#).

No formulário de abertura para este tipo de chamado, na seção **Problemas com email**, é necessário informar também a matrícula siape e o CPF. Caso o problema seja no e-mail, o usuário deverá informar um contato alternativo (preferencialmente um e-mail externo) para informar sobre a resolução do chamado.

SLA: 72h.

### 7.1.9 Problemas com impressoras

**Quem pode solicitar:** Técnico-administrativos, docentes e funcionários terceirizados.

Dificuldade em instalar toner, problemas com compartilhamento, ausência de comunicação na rede.

Somente servidores (técnico-administrativos e docentes) e funcionários terceirizados do campus Maracanã podem abrir esse tipo de chamado. O servidor deve abrir o chamado com seu e-mail institucional e o funcionário terceirizado deve abrir o chamado com o e-mail institucional do setor onde está alocado.

SLA: verificar cada caso no [Catálogo de Serviços](#).

### 7.1.10 Problemas com Rede / Internet

**Quem pode solicitar:** Técnico-administrativos e docentes ativos, funcionários terceirizados.

Os problemas inerentes ao acesso à rede local ou à Internet são aqueles que impedem o usuário de acessar, em sua estação de trabalho, não apenas a Internet, como também, qualquer outro site, sistema ou arquivo da rede local. Outra possibilidade, é a avaliação de que a rede encontra-se extremamente lenta ou intermitente, ao ponto de impedir o usuário de trabalhar. Essa constatação deve ser

efetivada em diversos sites antes da abertura do chamado e não em apenas um site específico.

No formulário de abertura deste tipo de chamado, na seção **Problema de Rede**, é necessário informar se a rede está lenta, se está sem acesso à Internet, além de informar também se o cabo de rede está corretamente conectado na parte traseira do computador, com os *leds* acesos e se há algum aviso na tela e/ou outros problemas.

SLA: verificar cada caso no [Catálogo de Serviços](#).

### 7.1.11 Problemas com senha

**Quem pode solicitar:** Técnico-administrativos e docentes ativos, estagiários, bolsistas e monitores, estudantes de mestrado e doutorado e funcionários terceirizados.

Envolve problemas de esquecimento de senha ou erro de login no acesso à rede, e-mail, portal do aluno ou portal do professor.

Antes de abrir um chamado, no caso de problema com a senha do **Portal do aluno** ou **Portal do professor**, efetue o procedimento de redefinição de senha por meio dos links: (portal do aluno) (portal do professor). Não esqueça de olhar na caixa de *spam* de seu e-mail. Caso não obtenha êxito nesse procedimento, abra um chamado.

No formulário de abertura deste tipo de chamado, na seção **Tipos de Senhas**, é necessário informar qual tipo de senha (acesso à rede, e-mail, portal do aluno ou portal do professor), a matrícula, o CPF, o nome da mãe e a data de nascimento.

SLA: 120h.

### 7.1.12 Problemas com Telefonia

**Quem pode solicitar:** Técnico-administrativos, docentes ativos e funcionários terceirizados.

Consiste em qualquer ocorrência relacionada à rede de telecomunicações da unidade Maracanã.

SLA: verificar cada caso no [Catálogo de Serviços](#).

### 7.1.13 Problemas com Portal Cefet/RJ

Comunicação de qualquer tipo de falha ou anormalidade no funcionamento do portal da instituição ou de suas ferramentas administrativas, edição de conteúdo,

criação de credenciais administrativas para edição de conteúdo de áreas específicas, alterações na estrutura do portal.

#### 7.1.13.1 Link quebrado

**Quem pode solicitar:** Técnico-administrativos, docentes e funcionários terceirizados.

Comunicação de links de texto, imagem ou de menus que estejam direcionando às páginas ou sites errados, que estejam apresentando mensagens de erro ou qualquer outro tipo de comportamento anormal. É necessário informar qual é o link e em que página ele está localizado.

SLA: 96h.

#### 7.1.14 Problemas com o SAD

**Quem pode solicitar:** Servidores lotados na Divisão de Capacitação (DICAP).

Este tipo de chamado só deve ser aberto por servidores da Divisão de Capacitação (DICAP), apenas para relatar *bugs* no Sistema de Avaliação de Desempenho On-line (SAD).

Os usuários finais do sistema que tiverem problemas devem entrar em contato com a DICAP pelo e-mail [dicap@cefet-rj.br](mailto:dicap@cefet-rj.br) ou pelo telefone 2566-3185.

SLA: 240h.

#### 7.1.15 Reativação de login de rede

**Quem pode solicitar:** Técnico-administrativos, docentes e funcionários terceirizados.

Refere-se à reativação ou troca da senha do login de rede JÁ EXISTENTE ou à renovação do tempo de utilização de um login por um usuário terceirizado.

No formulário de abertura deste tipo de chamado, na seção **Reativação Login de Rede**, é necessário informar a matrícula *siape* ou o CPF.

SLA: 24h.

#### 7.1.16 Sistema de Reserva

**Quem pode solicitar:** Técnico-administrativos e docentes ativos.

O Sistema de Reserva de Recursos é uma plataforma web que provê suporte às reservas de salas, auditórios e recursos audiovisuais. Para acessar a página do

serviço, [clique aqui](#). Através do uso desta ferramenta, é possível acessar as agendas de ocupação, bem como efetuar reservas, proporcionando transparência, agilidade, otimização no processo de escolha e o tempo ocioso dos recursos.

SLA: 168h.

## 7.1.17 Solicitações para o SIE

### 7.1.17.1 Inclusão email/Redefinição de senha

**Quem pode solicitar:** Técnico-administrativos que utilizam o SIE, discentes e docentes.

Esta opção deve ser usada quando o usuário não consegue acessar o Portal do Aluno, Portal do Professor ou a aplicação do SIE, por não lembrar a senha ou por aparecer a mensagem de erro “senha ou login inválidos”.

Quando ocorrer essa situação, a primeira solução é usar o link “esqueci minha senha”, na tela inicial de login. Esse link permite que o usuário receba no seu e-mail um link de redefinição de senha. Nas situações em que o usuário não tem e-mail cadastrado, será necessário abrir um chamado com o tópico “**Inclusão de e-mail/Redefinição de senha**”. O chamado não deve ser aberto antes de tentar recuperar a senha pelo link “**esqueci minha senha**”.

Caso o usuário ainda possua acesso ao Portal, ele poderá realizar o seguinte procedimento: clicar no seu **nome, meu perfil, dados cadastrais, endereço, alterar endereço** e a seguir inserir o seu e-mail.

Na aplicação do SIE, basta o usuário digitar o seu login e o link automaticamente se tornará habilitado, tornando o link “**esqueci minha senha**” ativo e assim o usuário também poderá proceder com a sua troca de senha.

Vale ressaltar ainda que, em hipótese nenhuma, o DTINF fornece informações de número de matrícula, senhas e não realiza a alteração de senhas.

No formulário de abertura deste tipo de chamado, na seção **Dados Complementares**, é necessário informar a matrícula siape ou a do curso a que está associado.

SLA: 72h.

### 7.1.17.2 Permissões diversas no SIE

**Quem pode solicitar:** Coordenadores, Funcionários do registro acadêmico, Funcionários de perfil gerencial (DEPES, DEMET, DIREN, GERACs, SAPED, DIAPE).

Esta opção deve ser usada quando houver problemas de acesso a aplicações e relatórios, além de necessidade de acesso a relatórios preexistentes, assim como problemas envolvendo a liberação de restrições de acesso a turmas e cursos, em aplicações que as exijam.

Vale ressaltar que o Relatório 11.10 (Relatórios do Módulo Acadêmico) permite verificar quais relatórios estão disponíveis.

No formulário de abertura deste tipo de chamado, na seção **Dados Complementares**, é necessário informar a matrícula siape ou a do curso a que está associado.

SLA: 120h.

### 7.1.17.3 Problemas com aplicações do SIE

**Quem pode solicitar:** Coordenadores, Funcionários do registro acadêmico, Funcionários de perfil gerencial (DEPES, DEMET, DIREN, GERACs, SAPED, DIAPE).

Esta opção deve ser usada quando alguma aplicação do SIE não estiver funcionando adequadamente ou depender de alguma liberação dos administradores para seu funcionamento ou operação, tais como oferta de disciplinas, matrícula por aluno e turma ou adaptação curricular.

No formulário de abertura deste tipo de chamado, na seção **Dados Complementares**, é necessário informar a matrícula siape ou a do curso a que está associado.

SLA: 240h.

### 7.1.17.4 Problemas nos portais (professor/aluno)

**Quem pode solicitar:** Coordenadores, Funcionários do registro acadêmico, Funcionários de perfil gerencial (DEPES, DEMET, DIREN, GERACs).

Esta opção deve ser usada quando houver erros ou mau funcionamento nos Portais, identificados após reclamação dos alunos ou professores. Dentre os problemas, podemos citar páginas que não abrem, botões não habilitados, entre outros. Muitos problemas nos portais são comumente causados por cadastros incompletos ou desatualizados no sistema acadêmico. Por esse motivo, solicitamos aos **usuários finais** deste serviço, alunos e professores, que procurem o DERAC, na Unidade Maracanã ou as Secretarias dos *campi*, para verificarem se o cadastro não se encontra vazio ou incompleto. Uma vez identificado que o problema não é especificamente cadastral e sim de sistema, o chamado deve ser aberto.

No formulário de abertura deste tipo de chamado, na seção **Dados Complementares**, é necessário informar a matrícula siape ou a do curso a que está associado.

SLA: 168h.

#### 7.1.17.5 Relatórios

**Quem pode solicitar:** Coordenadores, Funcionários do registro acadêmico, Funcionários de perfil gerencial (DEPES, DEMET, DIREN, GERACs, COGRA).

Esta opção deve ser usada quando houver problemas com relatórios do SIE ou dos Portais, tais como históricos escolares, relatórios de fechamento, diários de classe e boletins. Também para criação de novos relatórios ou alteração de relatórios já existentes.

No formulário de abertura deste tipo de chamado, na seção **Dados Complementares**, é necessário informar a matrícula siape ou a do curso a que está associado.

SLA: 336h.

#### 7.1.17.6 Sistema inoperante

**Quem pode solicitar:** Todos os usuários do sistema.

Esta opção deve ser usada quando o Sistema Acadêmico estiver fora do ar. Eventualmente, problemas de infraestrutura poderão impedir o acesso ao Sistema Acadêmico.

No formulário de abertura deste tipo de chamado, na seção **Dados Complementares**, é necessário informar a matrícula siape ou a do curso a que está associado.

SLA: 72h.

#### 7.1.17.7 Outros

**Quem pode solicitar:** Todos os usuários do sistema.

Esta opção deve ser usada para solicitações referentes aos sistemas SIE, Sophia e aos Portais do Aluno e do Professor, que não se enquadrem nos demais tópicos de abertura de chamado, incluindo resolução de dúvidas.

No formulário de abertura deste tipo de chamado, na seção **Dados Complementares**, é necessário informar a matrícula siape ou a do curso a que está associado.

SLA: *Best Effort*

### 7.1.18 Solicitações / Problemas do Sophia

**Quem pode solicitar:** Servidores e funcionários lotados na Biblioteca.

Esta opção deve ser usada pelos funcionários da Biblioteca para reportar problemas com o Sophia, bem como solicitar manutenções.

SLA: 168h

### 7.1.19 Videoconferência

**Quem pode solicitar:** Técnico-administrativos e Docentes ativos.

Esta opção deve ser usada para solicitações de agendamento de videoconferência. O serviço de videoconferência destina-se a atender às demandas de reuniões virtuais para as atividades docente e administrativas do Centro Federal de Educação Tecnológica Celso Suckow da Fonseca - Cefet/RJ. Para maiores esclarecimentos, verificar a [Norma de Serviço de Videoconferência](#).

SLA: verificar cada caso no [Catálogo de Serviços](#).

### 7.1.20 Wifi

**Quem pode solicitar:** Técnico-administrativos, docentes, discentes, funcionários terceirizados e visitantes.

Esta opção deve ser usada para solicitações relacionadas a problemas de acesso à rede WiFi, verificação de pontos cegos, falhas de conexão, obtenção de informações a respeito do serviço e criação de SSIDs (redes sem fio).

A solicitação de acesso está disponível para servidores, funcionários terceirizados, bolsistas e estudantes de pós-graduação. Sendo que funcionários terceirizados podem solicitar mediante autorização assinada pela chefia imediata, enquanto que os bolsistas, que são estudantes de pós-graduação, devem ter sua autorização assinada pelo professor orientador responsável. Os demais estudantes serão adicionados automaticamente a partir das informações existentes no Sistema Acadêmico, portanto não é necessário abrir chamado.

SLA:

- Criar rede para evento / 48h;
- Comunicar problema / 168h.



## 7.2 DASPE

**Quem pode solicitar:** Técnicos-administrativos e docentes ativos.

Esta opção pode ser usada quando o servidor necessitar de agendamento de perícias, processo de acompanhamento de familiar, homologação de atestado médico, junta médica oficial, perícia médica singular ou perícia odontológica singular.

## 7.3 ASCOM (Assessoria de Comunicação)

Qualquer conteúdo encaminhado para publicação, será analisado pela ASCOM, podendo, após análise, ser divulgado ou não, de acordo com o [Guia de Normas e Procedimentos Internos de Comunicação](#), disponível na Intranet.

### 7.3.1 Comunicação de evento

**Quem pode solicitar:** Técnicos-administrativos e docentes ativos.

Solicitação de publicação de evento que irá acontecer.

No formulário de abertura deste tipo de chamado, na seção **Dados Complementares**, é necessário informar também a matrícula siape.

SLA: 72h.

### 7.3.2 Inserção de conteúdo no site

**Quem pode solicitar:** Técnicos-administrativos e docentes ativos.

Consiste na publicação de conteúdo no portal do Cefet/RJ, vale ressaltar que o chamado deve ser aberto apenas por setores que ainda não possuem permissão para postagens.

No formulário de abertura deste tipo de chamado, na seção **Dados Complementares**, é necessário informar também a matrícula siape.

SLA: 72h.

### 7.3.3 Publicação legal

**Quem pode solicitar:** DEPAD.

Utilizado apenas pelo DEPAD para solicitação de publicação legal (aviso de licitação, tomada de preços, pregões e concorrências).

No formulário de abertura deste tipo de chamado, na seção **DICOM - Publicação Legal**, é necessário informar também a matrícula siape e a data da publicação.

SLA: 72h.

#### 7.3.4 Publicação de notícias

**Quem pode solicitar:** Técnicos-administrativos e docentes ativos.

Informações que os servidores desejem divulgar no portal do Cefet/RJ e na Intranet.

No formulário de abertura deste tipo de chamado, na seção **Dados Complementares**, é necessário informar também a matrícula siape.

SLA: 72h.

### 7.4 DIMAT

**Quem pode solicitar:** Técnicos-administrativos e docentes ativos.

Esta opção pode ser usada quando o servidor necessitar de alteração de senha, inclusão/exclusão requisitante, movimentação de requisitante ou senha para primeiro acesso, referentes ao SIADS.

### 7.5 DIPAT

**Quem pode solicitar:** Técnicos-administrativos e docentes ativos.

Esta opção pode ser usada quando o servidor necessitar de coleta de bens (apenas Maracanã) ou consulta de bens.

### 7.6 DIPPG

Todos os chamados para DIPPG podem ser abertos, exclusivamente, por professores e secretários vinculados aos programas de pós-graduação. Esta opção é usada quando houver algum problema no Portal DIPPG, Portal dos Programas de Pós-Graduação ou Sistemas DIPPG.

### 7.6.1 Portal DIPPG

**Quem pode solicitar:** Técnicos-administrativos e docentes ativos vinculados aos programas de pós-graduação.

Publicação de notícias e informações, além da comunicação de problemas no portal da DIPPG. Neste Portal o usuário encontrará informações relativas a assuntos da Diretoria e dos cursos *Lato Sensu*.

As notícias publicadas são referentes ao domínio da Diretoria, com informações de relevância para toda a comunidade acadêmica. Dentre essas notícias, encontram-se informações como eventos, palestras e comunicados sobre editais dos nove programas *Stricto Sensu* e dez cursos *Lato Sensu*.

Os chamados dessa categoria podem conter algum arquivo anexo, como foto ou arquivo texto (pdf, word).

SLA: 72h.

### 7.6.2 Portal dos Programas de Pós-graduação

**Quem pode solicitar:** Técnicos-administrativos e docentes ativos vinculados aos programas de pós-graduação.

Publicação de notícias e informações, além da comunicação de problemas no Portal dos Programas de Pós-graduação *Stricto Sensu*. Refere-se à publicação de conteúdo no portal específico de um programa de pós-graduação. Esse conteúdo pode ser algum arquivo, como edital, informação específica do programa ou ainda alguma notícia na página principal do Programa.

Os chamados dessa categoria podem conter algum arquivo anexo, como foto ou arquivo texto (pdf, word).

SLA: 72h.

### 7.6.3 Sistemas DIPPG

**Quem pode solicitar:** Técnicos-administrativos e docentes ativos vinculados aos programas de pós-graduação.

Solicitação de inclusão/alteração de informações, além da comunicação de problemas dos sistemas da Diretoria. Atualmente, o único sistema coberto por esse chamado é o [ScripLattes](#).

SLA: 72h.

## 7.7 DIVOC (Compras)

**Quem pode solicitar:** Técnicos-administrativos e docentes ativos.

Esta opção é usada quando houver solicitação a Dúvidas Gerais, Inclusão de CATMAT/CATSER ou Inclusão de itens no PAC no que se refere a compras institucionais.

SLA: 120h.

## 7.8 DPROV

### 7.8.1 Impressão no Setor Gráfico

**Quem pode solicitar:** Técnicos-administrativos e docentes ativos.

Trata-se da impressão de materiais institucionais em geral.

No formulário de abertura deste tipo de chamado, na seção **Dados do Cartão de Visita**, é necessário informar os dados do cartão de visita do usuário, se for o caso.

### 7.8.2 Programação Visual Geral

**Quem pode solicitar:** Técnicos-administrativos e docentes ativos.

Trata-se da criação e elaboração de projetos institucionais e desenvolvimento de materiais tais como: folders, folhetos, cartazes, catálogos, manuais, sistemas de sinalização, logomarcas, revistas, informativos, formulários em geral – visando a uniformização dos produtos desenvolvidos pelo Centro, para que se mantenha um mesmo padrão visual em todos os *campi*.

No formulário de abertura deste tipo de chamado, na seção **Formato da Entrega**, é necessário informar também a matrícula siape, formato e tipo.

SLA: 30 dias úteis.

### 7.8.3 Solicitação de cartão de visita

**Quem pode solicitar:** Diretor-Geral, Vice-Diretor, chefes de Diretoria, chefes de Departamento e servidores que viajam a trabalho.

Trata-se da elaboração de cartão de visita institucional, destinado à Direção-Geral, Vice-Direção, chefes de Diretoria, chefes de Departamento e

servidores que viajam a trabalho, para participar de algum evento como: congressos, seminários etc.

No formulário de abertura deste tipo de chamado, na seção **Dados do Cartão de Visita**, é necessário informar também o cargo, celular e siape.

SLA: 120h.

## 7.9 DRH - Departamento de Recursos Humanos

### 7.9.1 Desbloqueio de usuários no Sigepe

**Quem pode solicitar:**

Solicitação para liberação de acesso de usuário no Sistema do Sigepe.

No formulário de abertura deste tipo de chamado, na seção **DICAD - Informações adicionais**, é necessário informar também o CPF e a matrícula siape.

Os chamados dessa categoria podem conter algum arquivo anexo, como foto ou arquivo texto (pdf, word).

### 7.9.2 Férias Web

**Quem pode solicitar:** Técnicos-administrativos e docentes ativos.

Esta opção é usada para a solicitação de férias dos servidores técnico-administrativos e docentes. Existem duas alternativas nesta opção, o pedido de Habilitação do Homologador e Solicitações Gerais.

Para o caso de Habilitação do Homologador, no formulário de abertura deste tipo de chamado, na seção **DICAD/Férias Web - Especificações**, é necessário informar também o CPF e confirmar se possui certificado digital (token) ou não. No caso de Solicitações Gerais, devem ser informados o CPF e a matrícula siape. No último caso, é possível o envio de anexo, como foto ou arquivo texto (pdf, word).

### 7.9.3 Solicitação de Declarações

**Quem pode solicitar:** Técnicos-administrativos e docentes.

Esta opção é usada para a solicitação de declarações relacionadas ao exercício da função.

No formulário de abertura deste tipo de chamado, na seção **DICAD - Informações adicionais**, é necessário informar também o CPF e a matrícula siape.

Os chamados dessa categoria podem conter algum arquivo anexo, como foto ou arquivo texto (pdf, word).

#### 7.9.4 Substituição de função

**Quem pode solicitar:** Técnicos-administrativos e docentes ativos que exercem função de substituição de chefia.

Esta opção é usada para a solicitação de declarações relacionadas ao exercício da função.

No formulário de abertura deste tipo de chamado, na seção **DICAD/Substituição - Informações adicionais**, é necessário informar também o CPF e a matrícula siape.

Os chamados dessa categoria devem conter as cópias das folhas de frequência, da homologação das férias no sistema Sigepe, além da Portaria do encargo de substituto eventual.

## 8 Acompanhamento do Chamado

O chamado pode ser acompanhado clicando no link recebido por e-mail no momento da abertura do chamado ou pelos e-mails de notificação de resposta do chamado. Caso não possua mais esses e-mails, na página inicial do sistema de chamados (<http://chamados.cefet-rj.br/>), clique no botão Acompanhar Chamado (Figura 1).

A imagem mostra uma captura de tela de um navegador web acessando o sistema de chamados do Cefet/RJ. O endereço da página é [chamados.cefet-rj.br/view.php](http://chamados.cefet-rj.br/view.php). O título da página é "Verificar situação do Chamado".

O conteúdo principal da página contém o seguinte texto: "Por favor, forneça seu endereço de e-mail e o número do chamado. Um link de acesso será enviado ao seu e-mail."

Abaixo desse texto, há um formulário com os seguintes campos:

- Endereço de E-mail:** Um campo de texto com o exemplo "por exemplo, fulano@osticket.com".
- Número do Ticket:** Um campo de texto com o exemplo "por exemplo, 051243".
- Link de acesso do e-mail:** Um campo de texto.

À direita do formulário, há o texto "Possui uma conta conosco?" com um link "Entrar" e um ícone de cadeado amarelo.

Na base da página, há o texto: "Se esta é a primeira vez que você entra em contato conosco ou se você perdeu o número do chamado, por favor abra um novo chamado."

Figura 3 - Página de verificação da situação do chamado

Na página de verificação da situação do chamado (Figura 3), informe o endereço de e-mail usado na abertura do chamado e o número do chamado, em seguida, clique no botão Link de acesso do e-mail. Você receberá um e-mail com o link para acompanhamento do chamado.

É importante destacar que toda comunicação deve ser registrada no sistema. Caso tenha alguma dúvida, informação adicional ou reclamação, a mesma deve ser escrita na página de acompanhamento do chamado, de modo a manter o registro atualizado e o histórico do atendimento.