

# TUTORIAL DO ALUNO

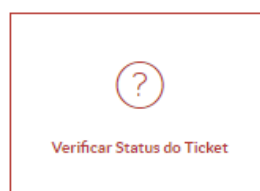
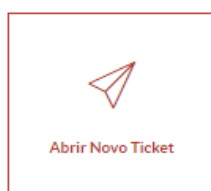
Bem vindo ao tutorial de uso do sistema de atendimento ao aluno. Neste tutorial esclareceremos todos os passos para utilização do sistema, desde a criação da conta até a finalização do chamado.

Para acessar o sistema acesse o link: <http://www.gv.ufjf.br/aluno> utilizando preferencialmente os navegadores Mozilla Firefox ou Google Chrome.

Essa é a tela inicial do sistema. Para iniciar o uso clique no botão Entrar, logo após digite seu login e senha de acesso ao SIGA (Sistema Integrado de Gestão Acadêmica da UFJF).



## SEJA BEM VINDO AO NOSSO SERVIÇO DE ATENDIMENTO ONLINE



Por favor, Antes de solicitar atendimento verifique se seu problema não consta em nossas **Perguntas Frequentes (FAQs)**

Em seu primeiro acesso, a página que será exibida irá solicitar o preenchimento de algumas informações pessoais.

ufjf | CAMPUS GV Usuário Não Registrado [+Entrar](#)

[Página Principal](#) [Base de Conhecimento](#) [Abrir Novo Ticket](#) [Verificar Status do Ticket](#)

## Registro de conta

Use os formulários abaixo para criar ou atualizar as informações de sua conta

<h3>Dados para contato</h3> <p>Nome completo *</p> <input type="text"/> <p>Matrícula do estudante *</p> <input type="text"/> <p><small>Matrícula do estudante é um campo obrigatório</small></p> <p>Curso *</p> <input type="text" value="Administração"/> <p><small>Curso é um campo obrigatório</small></p> <p>Endereço de e-mail *</p> <input type="text"/> <p>Telefone *</p> <input type="text"/> <p><small>Telefone é um campo obrigatório</small></p>	<h3>Preferências</h3> <p>Fuso Horário</p> <input type="text" value="GMT-3.0 - Brazil, Buenos Aires, Georgetown"/> <p>User horário de verão <input type="checkbox"/> (atual: 22/02/2017 13:36)</p>
---	---

### Senha de acesso

Logar com  Active Directory or LDAP (ufjf.br)



Copyright © 2017 Atendimento das Coordenações - All rights reserved.  
Software de HelpDesk - powered by osTicket - Theme by osTicket Themes

Ao preencher os dados solicitados basta clicar no botão Register.

A página principal possui basicamente três funcionalidades:

1. Abrir Novo Ticket: Ao clicar neste botão você será redirecionado a página onde poderá abrir uma solicitação de atendimento ou serviços a sua coordenação de curso.
2. Verificar Status do Ticket: Essa opção permite verificar o andamento de uma solicitação já realizada.
3. Perguntas Frequentes: Campus de pesquisa onde você poderá digitar sua pergunta e verificar se já há alguma recomendação relacionada ao seu problema. Desta forma o problema ou dúvida pode ser sanado imediatamente sem a necessidade de se abrir um novo chamado.

ufjf | CAMPUS GV

DIENER PISKE Perfil Tickets (0) Registrar Saida

Página Principal Base de Conhecimento Abrir Novo Ticket Tickets (0)

## SEJA BEM VINDO AO NOSSO SERVIÇO DE ATENDIMENTO ONLINE

Abrir Novo Ticket Verificar Status do Ticket

Por favor, Antes de solicitar atendimento verifique se seu problema não consta em nossas Perguntas Frequentes (FAQs)

Search Perguntas Frequentes (FAQs) Pesquisar

Copyright © 2017 Atendimento das Coordenações - All rights reserved.  
Software de HelpDesk - powered by ezTicket - Theme by ezTicket Themes

A base de conhecimento é a página onde você encontrará a resposta para as principais dúvidas e problemas já solucionados permitindo dessa forma que em muitos casos você tenha suas dúvidas ou problemas solucionados sem a necessidade de se abrir um novo chamado para a coordenação.

ufjf | CAMPUS GV

DIENER PISKE Perfil Tickets (0) Registrar Saida

Página Principal Base de Conhecimento Abrir Novo Ticket Tickets (0)

## Perguntas Frequentes

Aqui você encontra a resposta para a maioria de suas dúvidas.

Não encontrou o que precisava? Abra um ticket que teremos prazer em ajudá-lo.

## Perguntas Frequentes

Quem irá atender meus tickets?

« Voltar

Copyright © 2017 Atendimento das Coordenações - All rights reserved.

Software de HelpDesk - powered by osTicket - Theme by osTicket Themes

Para você se direcionar para solicitar um serviço ou atendimento de sua coordenação de curso, é necessário seguir 3 passos básicos:

**Passo 01:** O aluno deve selecionar o seu curso e o serviço desejado. Recomendamos muita atenção com relação à escolha do curso, caso seja selecionado curso errado o coordenador não possui condições de atender a solicitação.

**Passo 02:** O aluno deverá informar o serviço desejado, é fundamental informar o serviço correto pois cada serviço possui uma série de informações diferentes a serem preenchidas pelo aluno que permitirão que o coordenador consiga atender a solicitação.

**Passo 03:** O aluno deve inserir as informações referentes ao serviço solicitado, informar o assunto e detalhar a solicitação. Nesse ponto é importante que o aluno seja direto e objetivo para facilitar o atendimento de sua demanda pelo coordenador.

The screenshot shows the 'Abrir Novo Ticket' (Open New Ticket) form on the UFFJ CAMPUS GV website. The user is logged in as DIENER PISKE with 0 tickets. The navigation bar includes links for 'Página Principal', 'Base de Conhecimento', 'Abrir Novo Ticket' (highlighted), and 'Tickets (0)'. The form title is 'Abrir Novo Ticket' and it instructs the user to fill out the form to open a new ticket. The form includes a 'Tópico de Ajuda\*' field, two dropdown menus for 'Escolha o Curso:' and 'Escolha o Serviço:', and a section for 'Dados do Usuário' and 'Informações complementares'. The 'Dados do Usuário' section shows the email 'DIENERMAICKPISKE@GMAIL.COM' and the name 'DIENER PISKE'. The 'Informações complementares' section has a text input field and examples of ticket subjects. Below this is a rich text editor for 'Justificativa/ Observações\*' with a toolbar and a 'Rascunho gravado' (Draft saved) indicator. At the bottom, there are buttons for 'Recomeçar Formulário', 'Cancelar', and 'Criar Ticket'.

uffj CAMPUS GV

DIENER PISKE Perfil Tickets (0) Registrar Sessão

Página Principal Base de Conhecimento **Abrir Novo Ticket** Tickets (0)

## Abrir Novo Ticket

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

Tópico de Ajuda\*

Escolha o Curso:

- Escolha o Curso -

Escolha o Serviço:

### Dados do Usuário

E-mail: DIENERMAICKPISKE@GMAIL.COM Assunto\*

Cliente: DIENER PISKE

### Informações complementares

Exemplos: solicito atestado, solicito histórico, solicito ajuste.

Envie uma mensagem com a justificativa do seu pedido ou com informações complementares que julgar pertinentes.

Justificativa/ Observações\*

Justificativa/ Observações:

Escreva aqui sua mensagem. Rascunho gravado

Arraste e solte os arquivos aqui ou selecione-os

Recomeçar Formulário Cancelar Criar Ticket

Copyright © 2017 Atendimento das Coordenações - All rights reserved.

Nessa área você irá encontrar todas as solicitações já realizadas para sua coordenação, tanto as em atendimento quanto as já concluídas.

Para verificar detalhes de cada um destes atendimento basta clicar no número da solicitação desejada.

The screenshot shows the user interface of the Ufjf Campus GV Tickets system. At the top left is the logo 'Ufjf | CAMPUS GV'. On the top right, the user 'DIENER PISKE' is logged in, with a profile icon, a 'Tickets (1)' indicator, and a 'Registrar Saida' button. Below this is a navigation bar with four items: 'Página Principal' (home icon), 'Base de Conhecimento' (lightbulb icon), 'Abrir Novo Ticket' (paper plane icon), and 'Tickets (1)' (question mark icon, which is highlighted in red). The main heading is 'Tickets'. Below the heading is a search bar with 'Keyword Search', a filter dropdown set to 'Aberto (1)', and an orange 'Ir' button. A refresh button labeled 'Atualizar' is below the search bar. The text 'Mostrando 1 - 1 de 1 Tickets Abertos' is displayed above a table. The table has five columns: 'Número do ticket', 'Data de Criação', 'Status', 'Assunto', and 'Departamento'. One row is visible with the following data: ticket number 499414, creation date 22/02/2017, status 'Aberto', subject 'REQUISIÇÃO DE TESTES', and department 'Departamento de Direito'. Below the table, it says 'Página: [1]'. At the bottom, a red footer contains the text: 'Copyright © 2017 Atendimento das Coordenações - All rights reserved. Software de HelpDesk - powered by osTicket - Theme by osTicket Themes'.

Ufjf | CAMPUS GV

DIENER PISKE Perfil Tickets (1) Registrar Saida

Página Principal Base de Conhecimento Abrir Novo Ticket Tickets (1)

## Tickets

Keyword Search Aberto (1) Ir

Atualizar

Mostrando 1 - 1 de 1 Tickets Abertos

Número do ticket	Data de Criação	Status	Assunto	Departamento
499414	22/02/2017	Aberto	REQUISIÇÃO DE TESTES	Departamento de Direito

Página: [1]

Copyright © 2017 Atendimento das Coordenações - All rights reserved.  
Software de HelpDesk - powered by osTicket - Theme by osTicket Themes

Após aberto, o ticket ficará disponível para o coordenador e sua equipe de atendimento. Essa equipe irá responder sua solicitação e poderá interagir com você através desta página:

ufjf | CAMPUS GV

DIENER PISKE Perfil Tickets (1) Registrar Saida

Página Principal Base de Conhecimento Abrir Novo Ticket Tickets (1)

## Ticket #499414

Status do Ticket:	Aberto	Nome:	Diener Piske
Departamento:	Departamento de Direito	E-mail:	DIENERMAICKPISKE@GMAIL.COM
Data de Criação:	22/02/2017 11:26	Telefone:	(333) 301-1010

**Assunto: REQUISIÇÃO DE TESTES**

22/02/2017 11:26 DIENER PISKE

Prezado Coordenador essa é uma requisição de testes para elaboração de manual pelo NTL. Peço que desconsiderem e fechem assim que possível a requisição. Abraço.

Att.  
Diener Malick Piske

### Postar uma resposta

To best assist you, we request that you be specific and detailed \*

Rich text editor with toolbar and "Resumo gravado" button.

Arraste e solte os arquivos aqui ou seleclione-os

Recomeçar Formulário Cancelar Publicar Resposta

Copyright © 2017 Atendimento das Coordenações - All rights reserved.  
Software de HelpDesk - powered by ooTicket - Theme by ooTicket Themes

Vale a pena destacar que as solicitações podem ser acompanhadas através do e-mail cadastrado no sistema.

Sempre que uma solicitação for respondida pela coordenação ou sofrer alguma alteração de estado será enviado um e-mail informando o ocorrido.

**Obs:** É importante que o aluno esteja atento ao seu e-mail e a página de acompanhamento do ticket pois a equipe de atendimento pode solicitar informações adicionais indispensáveis para o atendimento da demanda. Caso o aluno não responda aos questionamentos e pedidos da coordenação, seu atendimento pode ser encerrado sem solução.