

**Central de Serviços**  
**Manual de Atendimento - OTRS**  
Centro de Gestão do Conhecimento Organizacional



versão 1.0



## **Sumário**

Acessando a Central de Serviços Online.....	4
Abrindo um chamado .....	5
Acompanhando um chamado .....	6
Ajuda online .....	7

# 1. Acessando a Central de Serviços Online

Em dezembro de 2015, o Centro de Gestão do Conhecimento Organizacional disponibilizou a Central de Serviços Online (CSO), que permite a abertura de chamados online. Através da CSO é possível:

- Acompanhar o chamado e responder os questionamentos diretamente por ele;
- Consultar os chamados anteriores e a resolução dos mesmos.

Acesse o endereço <https://centraldeservicos.ufjf.br> e faça login com suas credenciais do SIGA (CPF e senha).

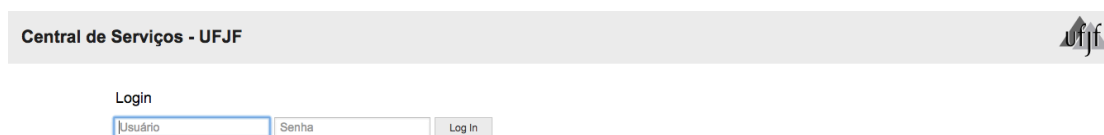


Figura 1 - Tela de login

A tela em seguida apresentará quais chamados feitos por você estão em aberto, ou seja, estão para serem resolvidos. Através da barra de filtragem de chamados é possível mostrar todos os chamados, independente do status, os chamados que já foram fechados e os que ainda estão em aberto.



Figura 2 - Barra de filtragem

Caso a interface se apresente com o texto em inglês, é possível alterar acessando o link "Preferences", em "Language" selecionar a opção "Português Brasileiro" e clicar no botão "Update" abaixo da caixa de seleção.

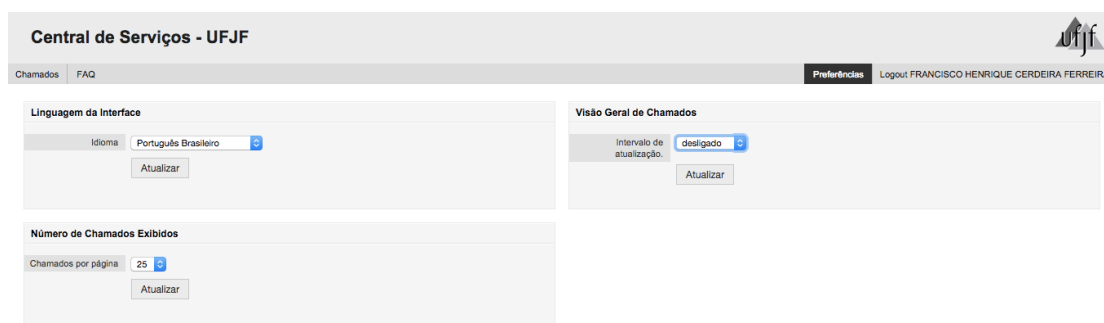


Figura 3 - Tela de Preferências da CSO

## 2. Abrindo um novo chamado

Para abrir um novo chamado, basta acessar o menu "Chamados" e selecionar a opção "Novo chamado"

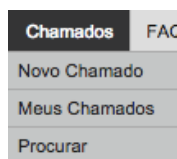


Figura 4 - Menu de chamados

Preencha os campos detalhadamente. Caso tenha problemas com o SIGA e esse esteja retornando alguma tela de erro, envie uma foto (*printscreen*) da tela com erro utilizando o campo "Anexo".

Sempre que possível, deixe um ramal ou outro telefone para que, se for necessário, o atendente entre em contato.

### 3. Acompanhamento do chamado

Para acompanhar um chamado e responder aos questionamentos realizados pelos atendentes, basta clicar no chamado na lista e aparecerão os detalhes do chamado conforme mostra a Figura.

O chamado tem formato semelhante a um email. Para responder a um questionamento, basta clicar em "Responder".



Figura 5 - Histórico do chamado

### **Certifique-se que o seu email esteja atualizado no SIGA.**

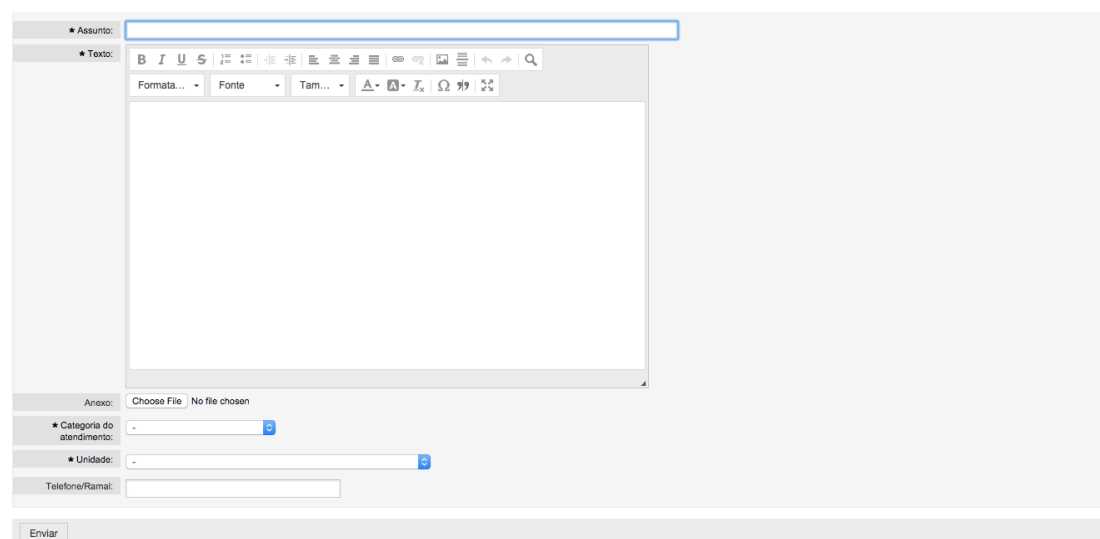


Figura 6 - Tela de abertura e resposta de chamado

## 4. Ajuda online

No link "FAQ" da barra de ferramentas é possível acessar um banco de dados com situações conhecidas. Consulte sempre esse recurso antes de abrir um chamado, a resolução do problema pode estar registrada lá.

### Explorador FAQ

FAQ

Subcategorias			
NOME	COMENTÁRIO	SUBCATEGORIAS	ARTIGOS FAQ
Moodle - Ensino à distância	Moodle é responsabilidade do CEAD	0	1
Redes	Categoria Geral de Redes	1	0
SIGA Ensino	Siga Ensino	0	1

Artigos FAQ

FAQ#	TÍTULO	CATEGORIA	IDIOMA	ESTADO
Nenhum artigo FAQ encontrado.				

Últimos artigos adicionados

- [Acesso ao moodle](#)  
Moodle - Ens... - en - público (todos) - 04/11/2015 15:53
- [Problemas com dados cadastrais \(Nome, CPF, E-mail, etc\)](#)  
SIGA Ensino - en - público (todos) - 04/11/2015 15:49
- [Problema para Conectar-se à UFJF-WIFI](#)  
WIFI - en - público (todos) - 26/06/2015 16:27

Artigos modificados recentemente

- [Acesso ao moodle](#)  
Moodle - Ens... - en - público (todos) - 04/11/2015 15:53
- [Problemas com dados cadastrais \(Nome, CPF, E-mail, etc\)](#)  
SIGA Ensino - en - público (todos) - 04/11/2015 15:49
- [Problema para Conectar-se à UFJF-WIFI](#)  
WIFI - en - público (todos) - 26/06/2015 16:27

Os 10 artigos mais acessados

- [Problema para Conectar-se à UFJF-WIFI](#)  
WIFI - en - público (todos) - 26/06/2015 16:27
- [Problemas com dados cadastrais \(Nome, CPF, E-mail, etc\)](#)  
SIGA Ensino - en - público (todos) - 04/11/2015 15:49
- [Acesso ao moodle](#)  
Moodle - Ens... - en - público (todos) - 04/11/2015 15:53

Desenvolvido por OTRS 4

Figura 7 - Tela do FAQ