



# Sistema de Chamados

Tutorial de utilização do sistema de chamados da TI

# PRIMEIROS PASSOS

1- Como primeiro passo, acesse a Plataforma SUDESB, o ícone presente na sua área de trabalho;



2- Após o acesso, selecione a opção “Chamados TI”;



# TELA DE LOGIN

1- No primeiro acesso ao Sistema de Chamados você irá se deparar com uma tela de login;

2- Faça login utilizando suas credencias de rede (usuário e senha utilizados para acessar sua máquina);



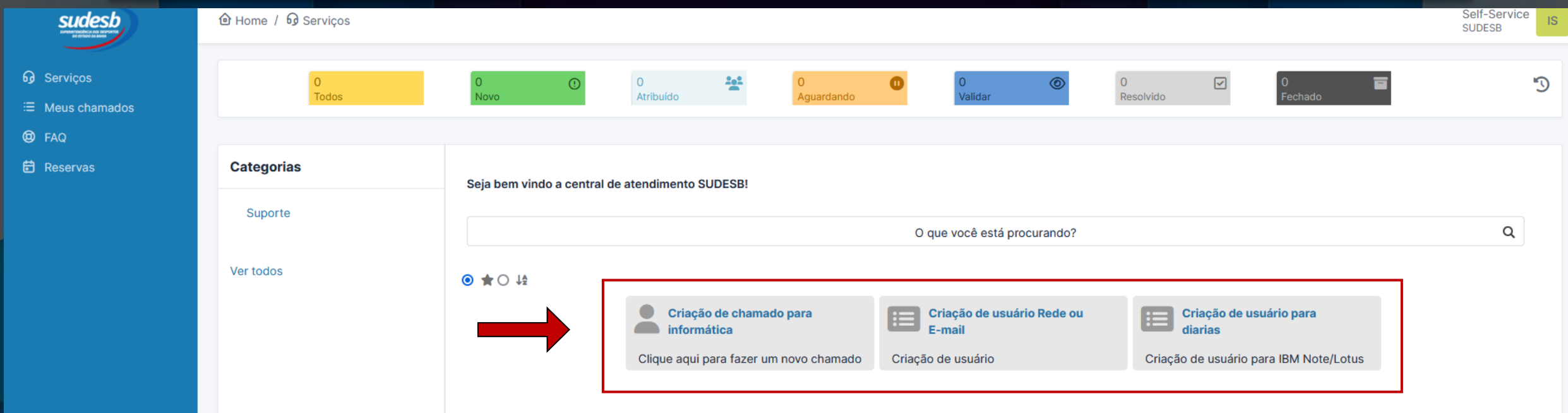
The screenshot displays the login interface for the SUDESB (Superintendência dos Desportos do Estado da Bahia) system. The left side features a large logo with the text 'sudesb' in a bold, italicized font, followed by 'SUPERINTENDÊNCIA DOS DESPORTOS DO ESTADO DA BAHIA' in a smaller, bold font. Below this is the coat of arms of the state of Bahia and the text 'Governo do Estado da Bahia'. The right side contains a login form with the following elements: a small 'sudesb' logo at the top, the text 'Faça login para sua conta', a 'Usuário' input field, a 'Senha' input field with a link 'Esqueceu sua senha?', a dropdown menu for 'Origem de login' currently set to 'JUDO', a checkbox for 'Lembrar de mim', and an 'Entrar' button. At the bottom of the page, there is a copyright notice: 'GLPI Copyright (C) 2015-2023 TecLibre and contributors' and a note 'Developed by @servicelict'.

# INTERFACE DO SISTEMA

Nesta tela, o usuário terá acesso a criação de um novo chamado ou visualização dos chamados já criado.

Na opção serviços, o usuário poderá escolher o tipo de chamado a ser aberto nas opções:

- Criação de Chamados para Informática;
- Criação de usuário Rede ou E-mail;
- Criação de Usuário para diárias;



# CRIAÇÃO DE CHAMADOS

Após clicar na opção desejada, abrirá um formulário que deverá ser preenchido pelo solicitante informando obrigatoriamente as informações de:

**Categorias** – Escolha o tipo de chamado que deseja, tais como: software (quando for relacionado a erro em programas) ou Hardware (quando o problema for na máquina e impressora);

**Assunto** – Colocar o motivo do chamado;

**Descrição** – Uma descrição do problema que está ocorrendo;

**Endereço IP** – Informar o endereço IP da máquina com problema, quando possível;

**Anexar** – pode-se colocar uma imagem do problema relacionado. Esse campo é opcional. Logo após tudo preenchido clicar no botão **Enviar**.

## Tipo de solicitação

Requisição ▾

## Categorias \*

x- MÁQUINA NÃO LIGA

## Assunto \*

maquina com defeito

## Descrição \*

Simples ▾

**B**

*I*

A ▾

 ▾











 ▾









Meu computador está ligado, porém, não está dando vídeo|



## Endereço IP \*

Informe o endereço IP da sua maquina

10.46.12.\*

## Anexar

Arquivo(s) (40 MB máx) ⓘ

Arraste e solte seu arquivo aqui, ou

Procurar...

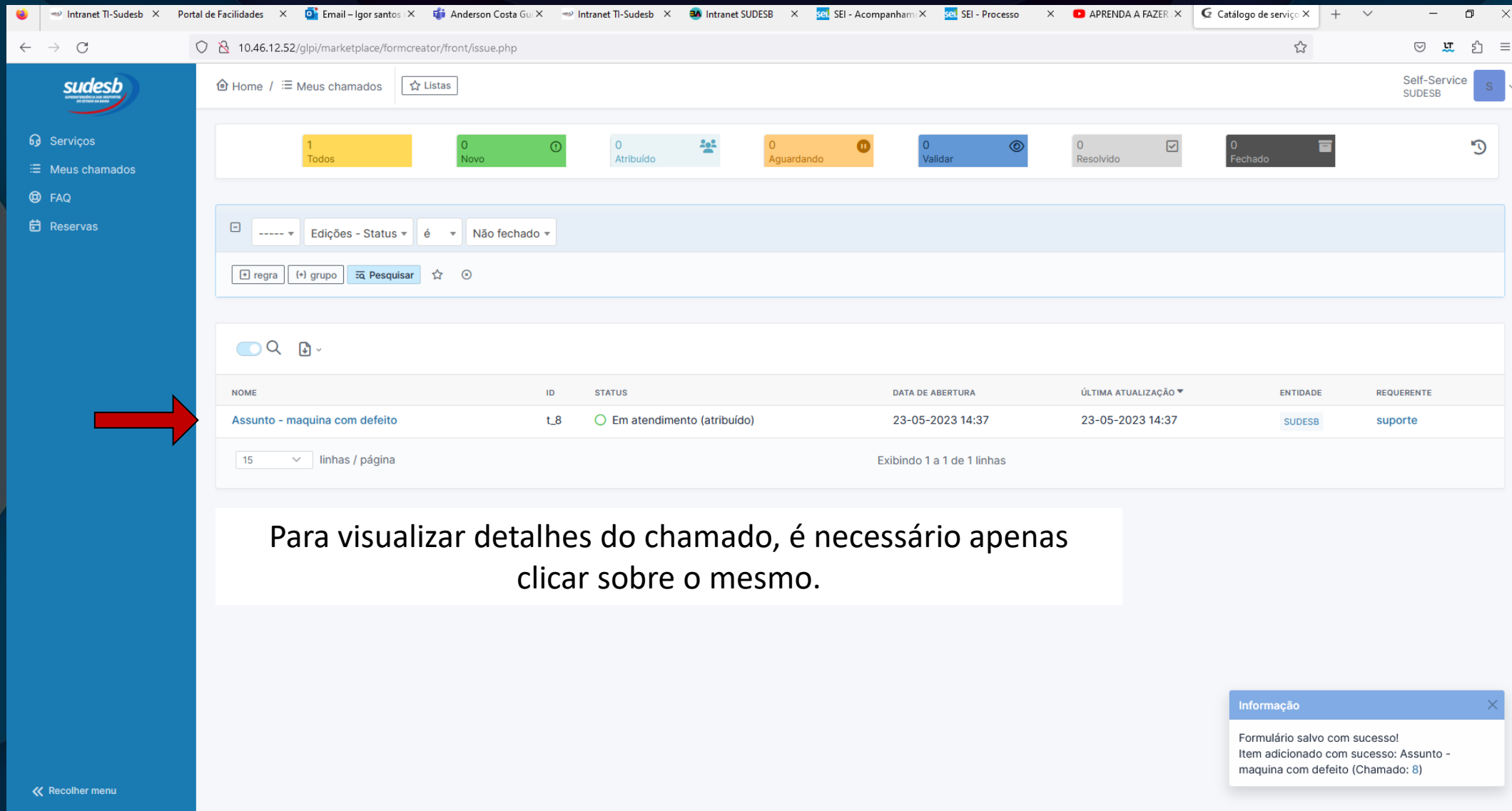
Nenhum arqui...elecionado.

Enviar

Self-Service  
SUDESB

S

# VISUALIZAÇÃO DO CHAMADO



The screenshot displays the SUDESB Self-Service portal interface. The top navigation bar includes links for Home, Meus chamados, and Listas. The left sidebar contains links for Serviços, Meus chamados, FAQ, and Reservas. The main content area shows a summary of ticket counts by status: Todos (1), Novo (0), Atribuído (0), Aguardando (0), Validar (0), Resolvido (0), and Fechado (0). Below this is a filter section with dropdowns for status and date, and buttons for regra, grupo, and Pesquisar. A table lists the tickets, with the first row highlighted. A red arrow points to the 'Assunto - maquina com defeito' ticket. A confirmation message at the bottom right states: 'Formulário salvo com sucesso! Item adicionado com sucesso: Assunto - maquina com defeito (Chamado: 8)'.


NOME	ID	STATUS	DATA DE ABERTURA	ÚLTIMA ATUALIZAÇÃO	ENTIDADE	REQUERENTE
Assunto - maquina com defeito	t_8	Em atendimento (atribuído)	23-05-2023 14:37	23-05-2023 14:37	SUDESB	suporte

15 linhas / página Exibindo 1 a 1 de 1 linhas

Para visualizar detalhes do chamado, é necessário apenas clicar sobre o mesmo.

Informação  
Formulário salvo com sucesso!  
Item adicionado com sucesso: Assunto - maquina com defeito (Chamado: 8)





Serviços

Meus chamados

FAQ

Reservas

Home

Self-Service SUDESB

Assunto - maquina com defeito1/1

S

Criado em: 2 minutos atrás por suporte

Assunto - maquina com defeito


Tipo de solicitação	Requisição
Categorias	- MÁQUINA NÃO LIGA
Descrição	Meu computador está ligado, porém, não está dando vídeo
Endereço IP	10.46.12.*
Anexar	Nenhum documento anexado

Recolher menu

Responder

Cancelar meu chamado

Após clicar no chamado, essa tela será aberta e você poderá ter acesso aos detalhes, além de ter a possibilidade de excluir seu chamado na opção **Cancelar meu Chamado** ou adicionar uma mensagem apenas ao clicar no botão **Responder**.



Serviços

Meus chamados

FAQ

Reservas

Home

Assunto - maquina com defeito

1/1

Endereço IP	10.46.12.*
Anexar	Nenhum documento anexado

Criado em: Agora mesmo por Idelmar Moreira de Oliveira

Em análise.

Helpdesk

Simplestext

ok!

Arquivo(s) (40 MB máx)Arraste e solte seu arquivo aqui, ou

Procurar...Nenhum arqui...elecionado.

+ Adicionar

IM

S

Recolher menu

Na opção Responder na tela anterior você poderá acompanhar o que está sendo feito, interagindo com o técnico em troca de mensagens.

Equipe de tecnologia da SUDESB





Após a aprovação do chamado o mesmo será fechado, não sendo possível mais nenhum tipo de interação no mesmo. Caso o usuário sinta necessidade deve abrir um novo chamado.

Obs: Se o chamado não for finalizado, o mesmo será fechado dentro de 24h.

Categorias	- MÁQUINA NÃO LIGA
Descrição	Meu computador está ligado, porém, não está dando vídeo
Endereço IP	10.46.12.*
Anexar	Nenhum documento anexado

Criado em: 6 minutos atrás por Idelmar Moreira de Oliveira

Em análise.

[Helpdesk](#)

IM

S

Criado em: 5 minutos atrás por suporte

ok!

Criado em: 4 minutos atrás por Idelmar Moreira de Oliveira

Feito a manutenção e máquina pronta para uso.

Aceitou em 23-05-2023 14:55 por suporte

IM

S

Criado em: Agora mesmo por suporte

Solução aprovada



<< Recolher menu



# AGRADECIMENTOS

## COORDENAÇÃO

Bruno Guimarães

## RESPONSÁVEIS PELA IMPLEMENTAÇÃO

Igor Aguiar

Idelmar de Oliveira

## COLABORADORES

Lucas Lion

Pablo Henrique