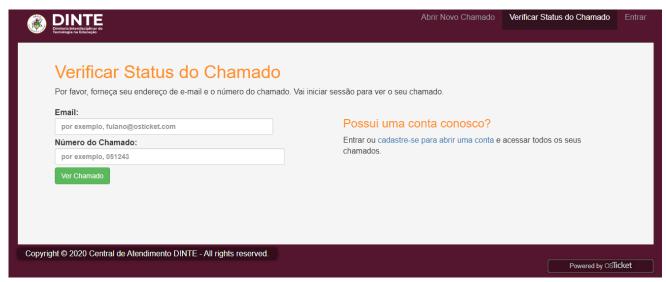


# Guia Central de Atendimento v.1.1

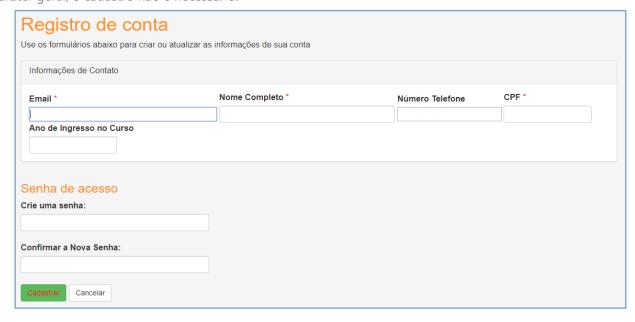


Página Inicial

Buscando um atendimento de qualidade, a DINTE-UFMA disponibiliza a Central de Atendimento ao Aluno, oferecendo um serviço de fácil e rápida utilização. Para resolução de problemas ou dúvidas. Cada chamado possui um tempo de resposta de 72 horas e um número do chamado é gerado automaticamente. É por esse número que você poderá acompanhar o status do seu chamado que seram recebidos pelas secretarias dos cursos.

#### Cadastro

Se você já é aluno EAD da UFMA, encorajamos que crie uma conta de cadastrando no link: http://atendimento.nead.ufma.br/account.php?do=create. Assim podemos identificá-lo melhor e ajudá-lo mais rapidamente. Para quem ainda não é aluno EAD DINTE-UFMA e deseja obter somente alguma informação de caráter geral, o cadastro não é necessário.



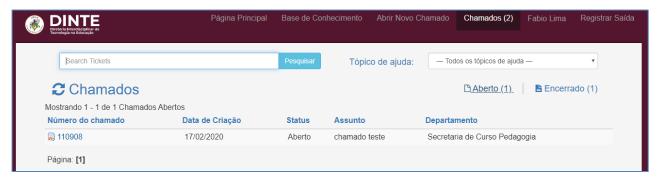
## Acesso do aluno ao sistema de atendimento



Informe seu email e sua senha cadastrados previamente

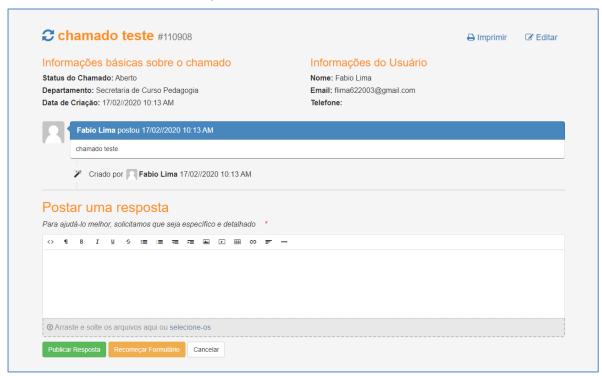
## Abertura de Chamado / Meus Chamados

Depois de fazer seu cadastro e acessar o sistema de atendimento poderá ter acesso as opções do Menu: 
<Base de Conhecimento> (onde encontrará as dúvidas mais frequentes), <Abrir Novo Chamado>,
Acompanhar a quantidade de chamados abertos e acessá-los <Chamados>, sua identificação no sistema
<Nome no Sistema> e <Registrar Saída> para deixar o sistema e a sua lista de chamados. Pode ainda verificar todos os seus chamados com status de Aberto e Encerrado.



Uma vez aberto o seu chamado receberá um número de identificação e demais informações (**Data da Criação, Satatus, Assunto, Departamento**).

Clicando no número do chamado você pode ver o **status** do seu chamado.



Clicando nas opções alguma alteração.

#### Reabertura de um chamado

#### Importante:

Deve ser informado um email que você utiliza com frequência já que o sistema de cahamdos vai enviar alguns enmais, informando, por exemplo, que seu chamado foi aberto, fechado, etc.

Após o chamado ser respondido, ele é fechado pelo atendente, só reabra o chamado em caso de não resolução do problema. Se tiver dúvida a respeito de outro assunto, por favor, **não reabra** o chamado, **crie um novo** para que seja criado um novo número de chamado.