

Guia prático – Chamados



UBEC

UNIÃO BRASILEIRA
DE EDUCAÇÃO CATÓLICA

Sumário

1. O que é o Portal de Chamados	3
2. Acessando o Portal de Chamados	3
2.1 Link de acesso	3
2.2 Login e Senha.....	3
3. Abertura de Chamado	4
3.1 Selecionando a opção “Abertura”	4
3.2 Preenchendo os dados do Chamado.....	4
3.3 Anexando um arquivo no Chamado.....	5
4. Painel de Chamados	7
5. Consulta de Chamados.....	7
5.1 Selecionando a opção “Consulta”	7
5.2 Preenchendo os dados da consulta	8
5.2.1 Consulta por número do Chamado.....	8
5.2.2 Consulta por categoria, status, palavra-chave, etc.	9
6. Inclusão de Complemento.....	11
6.1 Acrescentando um complemento	11
7. Inclusão de um Anexo.....	12
8. Cadastro de Usuário	13
8.1 Selecionando a opção “Cadastro”	13
8.2 Alterando os dados de “Cadastro”	14

Portal de Chamados

1. O que é o Portal de Chamados

O Portal de Chamados é uma ferramenta utilizada para a solução de dúvidas, problemas e/ou para obtenção de informações. Ao “abrir chamado” ocorre o registro da demanda do colaborador, o que é necessário para o acompanhamento do assunto e controle do Nível de Serviço do Escritório Central da UBEC.

2. Acessando o Portal de Chamados

2.1 Link de acesso

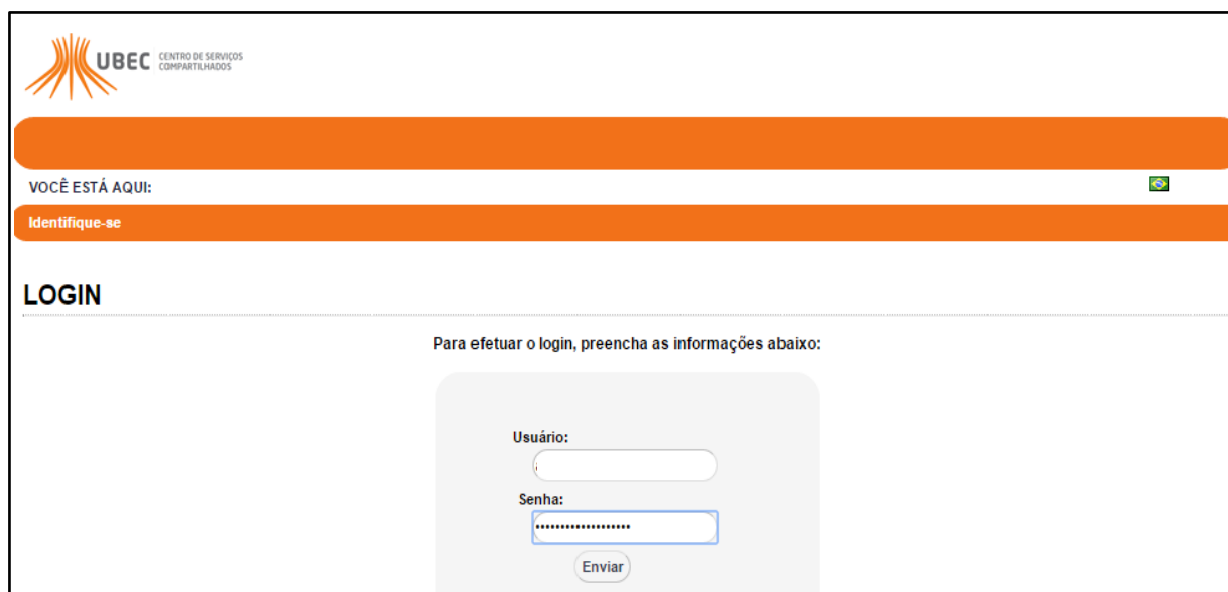
O acesso ao Portal deverá ser feito pelo link: <http://portal.ubec.edu.br/csc/>.

Clique na imagem:



2.2 Login e Senha

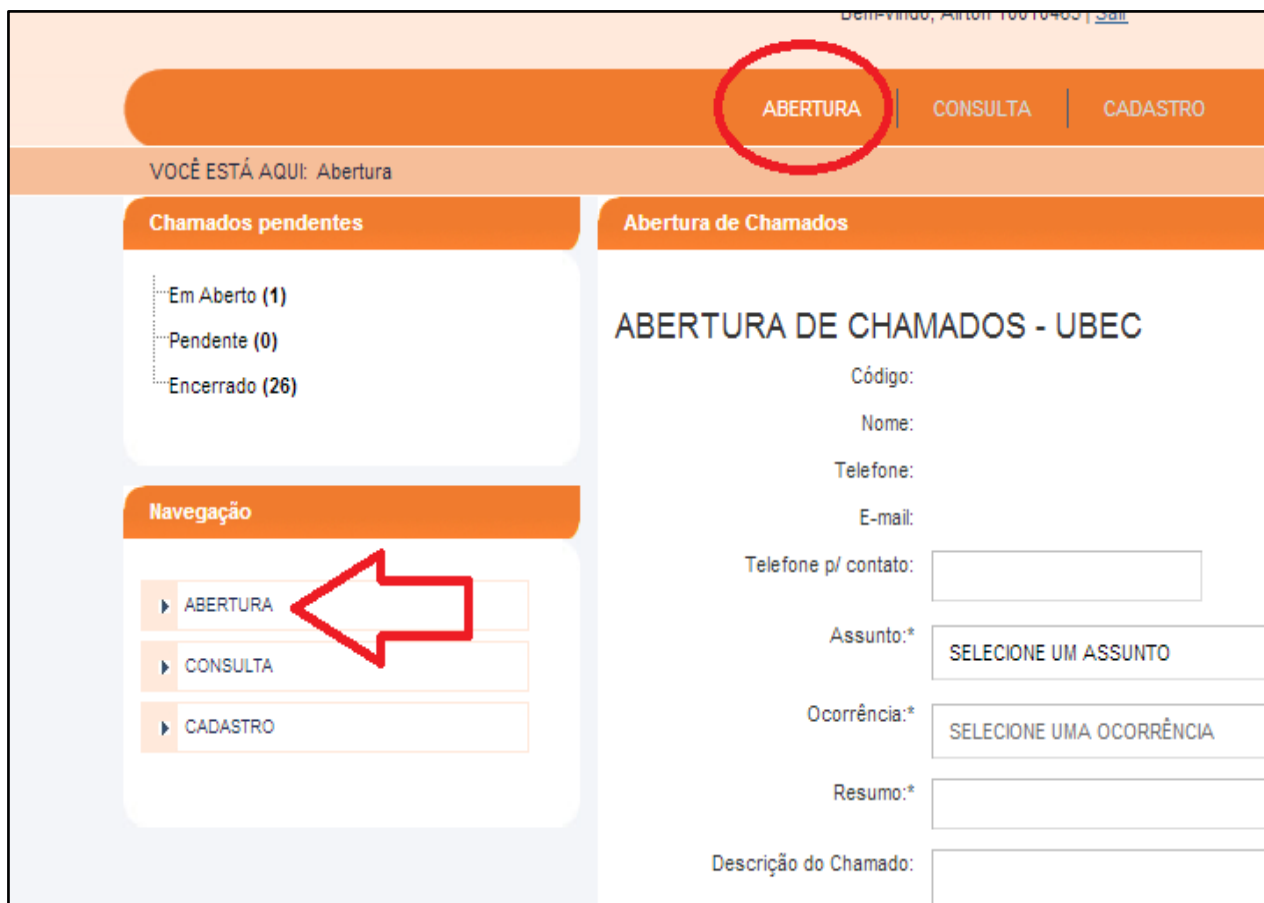
Para acessar o Portal de Chamados, o colaborador deverá inserir seu *login* e senha de rede.

 Captura de tela do formulário de login do Portal de Chamados. No topo, há o logo da UBEC e o texto "CENTRO DE SERVIÇOS COMPARTILHADOS". Abaixo, há uma barra laranja com o texto "VOCÊ ESTÁ AQUI:" e um ícone do Brasil. Segue uma barra laranja com o texto "Identifique-se". O formulário principal tem o título "LOGIN" e o texto "Para efetuar o login, preencha as informações abaixo:". Há dois campos de entrada: "Usuário:" e "Senha:". O campo de senha contém pontos para ocultar o texto. Abaixo dos campos, há um botão "Enviar".

3. Abertura de Chamado

3.1 Selecionando a opção “Abertura”

Selecione a opção “**Abertura**” que se encontra tanto no box “Navegação” (primeira opção), quanto no menu principal.



Dem-Valido, Ailton 10010400 | [Sair](#)

ABERTURA | CONSULTA | CADASTRO

VOCÊ ESTÁ AQUI: Abertura

Chamados pendentes

- Em Aberto (1)
- Pendente (0)
- Encerrado (26)

Navegação

- ▶ **ABERTURA**
- ▶ CONSULTA
- ▶ CADASTRO

Abertura de Chamados

ABERTURA DE CHAMADOS - UBEC

Código:

Nome:

Telefone:

E-mail:

Telefone p/ contato:

Assunto:* SELECIONE UM ASSUNTO

Ocorrência:* SELECIONE UMA OCORRÊNCIA

Resumo:*

Descrição do Chamado:

3.2 Preenchendo os dados do Chamado

Para abrir um chamado, informe o telefone para contato, o assunto do chamado, a ocorrência, o resumo e responda as perguntas geradas no campo de descrição do chamado. Caso as perguntas não sejam geradas, ou não forneçam informações suficientes para o entendimento do chamado, descreva no campo de descrição o restante das informações.

ATENÇÃO: Todos os campos são de preenchimento obrigatório. A abertura só será realizada quando todos os campos forem preenchidos.

Abertura de Chamados

ABERTURA DE CHAMADOS - UBEC

Matrícula:
Nome:
Telefone:
E-mail: _____

Outro Telefone p/ contato:

Horário p/ contato:*

Mantida:*

Categoria:*

Assunto:*

Ocorrência:*

Resumo:*

Descrição do Chamado:

Caracteres restantes: 3000

Observação: **Para facilitar o atendimento,
preencher todas as perguntas
da descrição do chamado.**

Enviar anexo após a abertura do chamado?:

3.3 Anexando um arquivo no Chamado

- a) Selecione a opção “**Sim**” para a pergunta “**Enviar anexo após a abertura do chamado?**”.

Abertura de Chamados

ABERTURA DE CHAMADOS - UBEC

Matrícula: _____
Nome: _____
Telefone: _____
E-mail: _____
Outro Telefone p/ contato: _____

Horário p/ contato:*

Mantida:*

Categoria:*

Assunto:*

Ocorrência:*

Resumo:*

Descrição do Chamado:

Caracteres restantes: 3000

Observação: **Para facilitar o atendimento, preencher todas as perguntas da descrição do chamado.**

Enviar anexo após a abertura do chamado?:

- b) Após a seleção, clique em **“Enviar chamado”**.
- c) Uma nova página será aberta para que o arquivo seja anexado.
- d) Selecione a opção **“Escolher arquivo”**.
- e) Escolha o arquivo a ser enviado (O arquivo deve ter extensão **“.rar”**, ou **“.zip”**).

ANEXO DO CHAMADO Nº: 067657

Para enviar um anexo, informe o arquivo que deve ser anexado ao chamado.

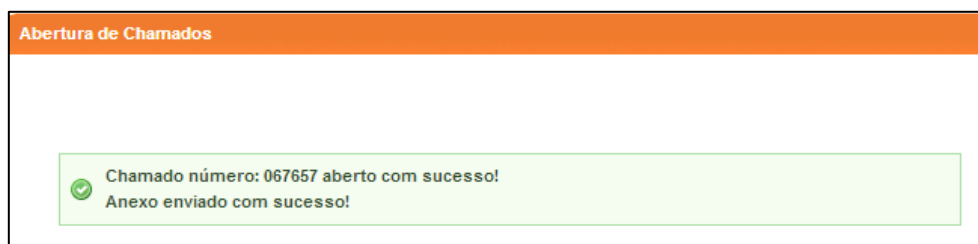
Chamado: **067657**

Selecione o anexo referente ao chamado que deseja enviar:

Arquivo:* Nenhum arquivo selecionado

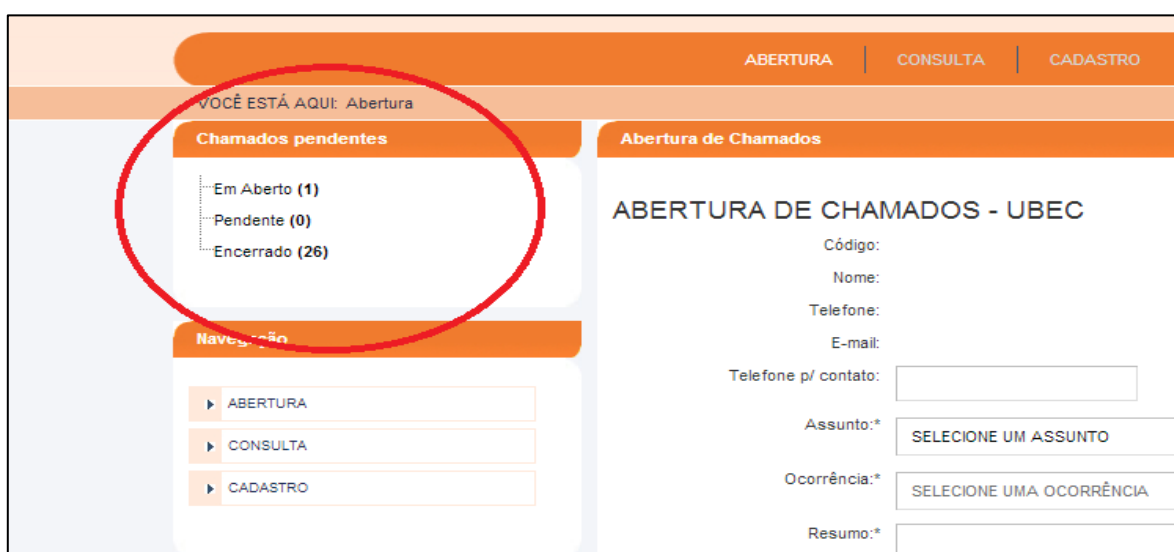
Tamanho máximo permitido de arquivo: 5mb
Extensões de arquivo permitidas: .zip, .rar

- f) Selecione a opção **“Enviar”**.
- g) Uma mensagem de confirmação será apresentada.



4. Painel de Chamados

O painel de chamados localiza-se do lado esquerdo do Portal. Nele é possível acompanhar o quantitativo e o *status* de cada um deles.



5. Consulta de Chamados

5.1 Selecionando a opção “Consulta”

Selecione a opção “Consulta” que se encontra tanto no box “Navegação”, quanto no menu principal.



5.2 Preenchendo os dados da consulta

Escolha o tipo da busca (por número, categoria, status, palavra-chave etc.).

5.2.1 Consulta por número do Chamado

a) Informe o número completo do chamado.

CONSULTA DE CHAMADOS

Para realizar a consulta de um chamado, as informações abaixo devem ser preenchidas para que sejam p

O preenchimento dos campos com * é obrigatório

Por número de chamado.
 Por Categoria, status, palavra-chave etc...

Número do Chamado:*

b) Selecione a opção “**Consultar**”.

c) Resultado:

CONSULTA DE CHAMADOS

Resultado da busca

Filtrar: ✖

Número do chamado:	Descrição	Resumo	Status
067657	Telefone p/ contato: 9099 Qual o navegador de internet que está sendo utilizado?: - A opção de bloquear Pop up esta habilitada?: - Na guia avançado, o modo execução de Java Script está habilitado?: - [Contato: Airton 10010465] -----	DUVIDAS PORTAL PROTHEUS	Aberto

1/1 10

1 chamados encontrados

d) Selecione o chamado.

CONSULTA DE CHAMADOS

▼ DADOS CADASTRAIS

X FECHAR

Código

Razão Social

CNPJ

Contato

E-mail

▼ DADOS DO CHAMADO Nº: 067657

Situação atual Em aberto

Assunto INFORMACOES GERAIS

Resumo DUVIDAS PORTAL PROTHEUS

Anexos do Chamado [Arquivo upload_00000419.zip anexado ao chamado 067657.](#)

▼ INCIDENTE

Telefone p/ contato: 9099

Qual o navegador de internet que está sendo utilizado?:

-

A opção de bloquear Pop up esta habilitada?:

-

Na guia avançado, o modo execução de Java Script está habilitado?:

- [Contato: Airton 10010465]

▼ DADOS DO CHAMADO

▼ 4 - CHAMADO ASSUMIDO

Data Ocorrência 26/09/13 10:04

Observação CHAMADO ASSUMIDO PELO OPERADOR

Operador Anterior: -

Operador Atual: 000110 - Airton Lino Matias Farias Lima

Data/Hora que o chamado foi assumido: 26/09/2013 - 10:04

▶ 3 - TRANSFERENCIA

▶ 2 - CONFIGURACOES - CONFIGURACOES

▶ 1 - CONFIGURACOES

Complemento

Enviar Anexo

5.2.2 – Consulta por categoria, status, palavra-chave, etc.

a) Informe o assunto, ocorrência, status e o período de provável abertura do chamado.

CONSULTA DE CHAMADOS

Para realizar a consulta de um chamado, as informações abaixo devem ser preenchidas para que sejam processadas em nossos servidores.

O preenchimento dos campos com * é obrigatório

Por número de chamado.
 Por Categoria, status, palavra-chave etc...

Código Colaborador:

Nome: ..

Assunto:

SISTEMAS WEB

Ocorrência:*

CONFIGURACOES

Status do chamado:

Todos

Palavra-Chave na descrição:

Data inicial:*

26/09/2013

Data Final:*

26/09/2013

Consultar

Extrair Relatório

b) Selecione a opção “Consultar”.

c) Resultado:

CONSULTA DE CHAMADOS
Resultado da busca

Filtrar:



Número do chamado:	Descrição	Resumo	Status
067657	Telefone p/ contato: 9099 Qual o navegador de internet que está sendo utilizado?: - A opção de bloquear Pop up esta habilitada?: - Na guia avançado, o modo execução de Java Script está habilitado?: - [Contato: Airton 10010465] -----	DUVIDAS PORTAL PROTHEUS	Aberto



1/1



10



1 chamados encontrados

d) Selecione o chamado.

CONSULTA DE CHAMADOS

▼ DADOS CADASTRAIS
X FECHAR

Código	
Razão Social	
CNPJ	
Contato	
E-mail	

▼ DADOS DO CHAMADO Nº: 067657

Situação atual	Em aberto
Assunto	INFORMACOES GERAIS
Resumo	DUVIDAS PORTAL PROTHEUS
Anexos do Chamado	Arquivo upload_00000419.zip anexado ao chamado 067657.

▼ INCIDENTE

Telefone p/ contato: 9099

Qual o navegador de internet que está sendo utilizado?:

-

A opcao de bloquear Pop up esta habilitada?:

-

Na guia avançado, o modo execução de Java Script está habilitado?:

- [Contato: Airton 10010465]

▼ DADOS DO CHAMADO

▼ 4 - CHAMADO ASSUMIDO

Data Ocorrência	26/09/13 10:04
Observação	CHAMADO ASSUMIDO PELO OPERADOR Operador Anterior: - Operador Atual: 000110 - Airton Lino Matias Farias Lima Data/Hora que o chamado foi assumido: 26/09/2013 - 10:04

▶ 3 - TRANSFERENCIA

▶ 2 - CONFIGURACOES - CONFIGURACOES

▶ 1 - CONFIGURACOES

Complemento

Enviar Anexo

6. Inclusão de Complemento

6.1 – Acrescentando um complemento

- a) Realize a consulta do chamado (Vide Item 4);
- b) Selecione o chamado;
- c) Escolha a opção “**Complemento**” no canto inferior direito;

Data Ocorrência	26/09/13 10:03
Observação	Chamado Transferido para área :Treinamento Motivo Analista:
▼ 2 - CONFIGURACOES - CONFIGURACOES	
Data Ocorrência	26/09/13 10:03
Observação	▼ 1 - CONFIGURACOES
Data Ocorrência	26/09/13 10:02
Observação	Telefone p/ contato: 9099 Qual o navegador de internet que está sendo utilizado?: - A opcao de bloquear Pop up esta habilitada?: - Na guia avançado, o modo execução de Java Script está habilitado?: - [Contato: Airtton 10010465]
<input type="button" value="Complemento"/> <input type="button" value="Enviar Anexo"/>	

Resultado da busca

- d) Digite o complemento no campo **“Descrição”**;
e) Selecione a opção **“Enviar”**.

- [Contato: Airtton 10010465]

Envio de Complemento

Descrição:

TESTE|

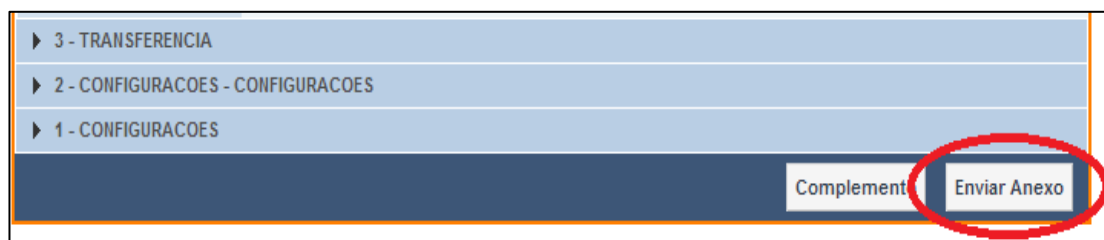
Caracteres restantes: 2994

- f) Uma mensagem de confirmação será apresentada.

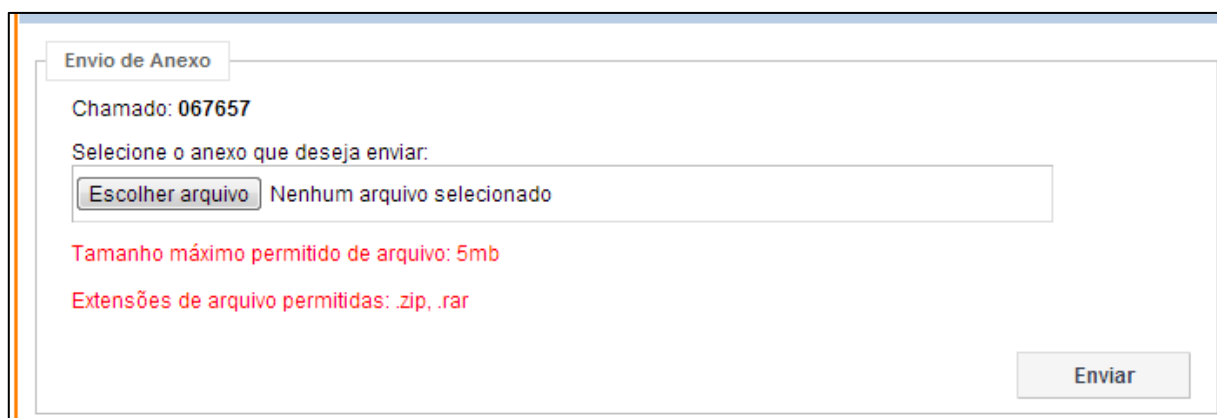
Complemento adicionado com sucesso!

7. Inclusão de um Anexo.

- a) Realize a consulta do chamado (Vide Item 4).
b) Selecione o chamado.
c) Escolha a opção **“Enviar anexo”** no canto inferior direito.



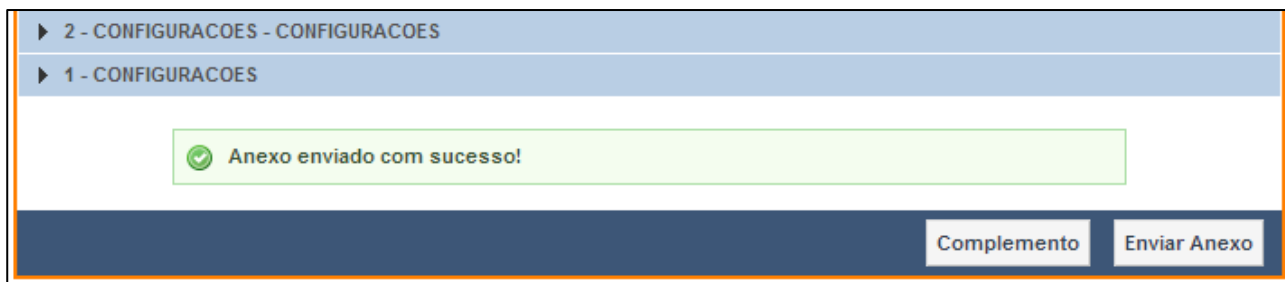
d) Clique em **“Escolher arquivo”**.



e) Escolha o arquivo a ser arquivado (O arquivo deve ter extensão **“.rar”**, ou **“.zip”**).

f) Selecione a opção **“Enviar”**.

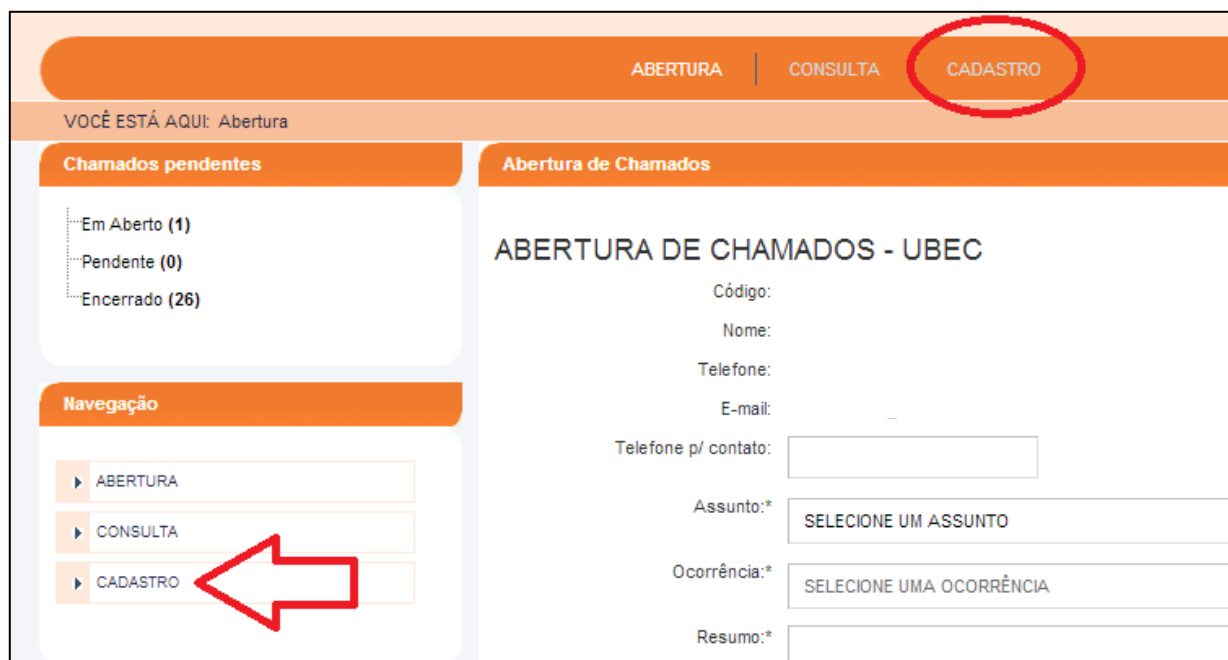
g) Uma mensagem de confirmação será apresentada.



8. Cadastro de Usuário

8.1 Selecionando a opção **“Cadastro”**

Selecione a opção **“Cadastro”** que se encontra tanto no box **“Navegação”**, quanto no menu principal.



ABERTURA | CONSULTA | **CADASTRO**

VOCÊ ESTÁ AQUI: Abertura

Chamados pendentes

- Em Aberto (1)
- Pendente (0)
- Encerrado (26)

Navegação

- ▶ ABERTURA
- ▶ CONSULTA
- ▶ **CADASTRO**

Abertura de Chamados

ABERTURA DE CHAMADOS - UBEC

Código:

Nome:

Telefone:

E-mail:

Telefone p/ contato:

Assunto:* SELECIONE UM ASSUNTO

Ocorrência:* SELECIONE UMA OCORRÊNCIA

Resumo:*

8.2 – Alterando os dados de “Cadastro”

a) Para preencher/alterar os dados de cadastro, informe o DDD, Telefone e E-mail.

CADASTRO DE INFORMAÇÕES

Objetivo dessa funcionalidade é permitir ao usuário atualizar informações de contato (e-mail e telefone) para os sistemas Protheus, ECM e RM. Esses contatos deverão ser atualizados constantemente possibilitando que a equipe de atendimento de chamados entre em contato.

Código:

Nome:

DDD:

Telefone:

E-mail:

Atualizar

b) Após o preenchimento selecione a opção “**Atualizar**”.

c) Três mensagens de confirmação serão geradas, pois essa funcionalidade visa atualizar esses dados na base do Portal de Chamados, Portal de Solicitações e Conexão Remota.

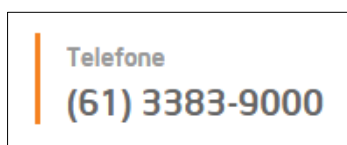
E-mail:

Atualização de contato e cliente no Protheus efetuada com sucesso!

Atualização de colaborador no ECM efetuada com sucesso!

Atualização de funcionario no RM efetuada com sucesso!

Para mais informações, entre em contato com a Central de Atendimento pelo número:



Ou diretamente pelos ramais quando a ligação for feita dos telefones fixos das seguintes localidades:

Unidades de Missão	Contato
UCB	
CECB	(61) 3383-9099
FICR	
FACTO	2200
UNILESTE	
CECMG	9099
COLÉGIO PADRE DE MAN	