

ORIENTAÇÕES PARA SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS POR MEIO DO SISTEMA OTRS

O OTRS é um sistema utilizado pela UFSM para fins de solicitação de serviços prestados por algumas unidades.

Para utilizá-lo, o servidor deve acessar o link <https://servicos.cpd.ufsm.br/otrs/customer.pl>, e efetuar o login utilizando seu CPF e a senha dos demais portais institucionais.



Ao realizar o login, será exibida uma tela com todos os chamados já realizados pelo servidor, sejam eles abertos ou já encerrados.



Chamados	FAQ	Preferências	Logout ANDRESSA.FIGHERA		
Todos (195)	Aberto (1)	Fechar (10)	1 2 3 4 5		
2023061604001597	Permissões no SIE e na Caixa Postal	- O(a) Acesso de Géssica Sérgio autorizados para Tarzi Cogo, 2243896. Em caso de dificuldades ou divergências, nos comunique. At. In.	CPD	Atendido	31 d 1 h
2023042004000226	Instalação de impressora	- Precizávamos, conforme consta no site do CPD, máquinas sem patrimônio não são atendidas. [1]https://www.ufsm.br/otrs/suporte-tecnica [2]https://www.ufsm.br/otrs/suporte-tecnica		Cancelado	88 d 8 h
2023040304001071	Inclusão de campo em relatório do Portal de Capacitações	- O Portal de Capacitação possibilita que seja exportada planilha com a relação de inscritos na respectiva capacitação, por meio da função "Exportar CSV". A planilha gerada contém os campos: Matrícula...		Em Análise	105 d 5 h
2023030904000151	Compartilhamento de impressora	- Ao chegar ao local foi notado que todos os computadores da sala necessitava compartilhar a impressora que se localiza na sala 445. Então foi instalado o driver da impressora RICOH MP 402 deixando o...		Atendido	130 d 9 h
2023021404000929	Manutenção na bombona de água	- Atendido por Deton Mat 24696		Atendido	153 d 6 h
2023021904000918	Encaminhamento	- Pedido enviado a Reclamação do Proreitor/DAG para resolver a situação do processo 23981 3011420002-97 e se ele vai enviar um ticket ao CPD fazendo a solicitação, pois não temos como descurar		Atendido	157 d 5 h
2022121404000957	Caixa Postal	- Andressa Remoiteo fez acesso da unidade 01 26 04 03 NÚCLEO DE AVALIAÇÃO E MOVIMENTAÇÃO FUNCIONAL em processo PEN - Tramitação Caixa Postal. QD enviada na inconsistência entendo a disposição A...		Encerrado	215 d 5 h
2022121304001038	Portal de Afastamentos - Adequação em processo de servidor	- Atendido. Favor tentar novamente.		Atendido	216 d 5 h
2022101704000632	Servidor não consegue acessar edital de afastamentos no S...	- Bom dia Andressa, o questionário havia sido cancelado pelo participante. Fizemos a reabertura, agora deve aparecer. At. Pedro		Encerrado	252 d 6 h
2022101704000731	Envio de notificação por email	- Oi, Andressa. A notificação solicitada já encontra-se cadastrada no sistema de envio. At. Fabio Das Teixeira		Encerrado	273 d 7 h
2022100404001362	Envio de notificação por email	- Oi, Andressa. A notificação solicitada já está sendo executada no sistema de envio da UFSM. At. Fabio Das Teixeira		Encerrado	286 d 3 h

Para realizar a solicitação de um novo serviço, o servidor deve posicionar o mouse sobre o campo “Chamados” e selecionar a opção “Novo Chamado”.

Clicando nesta opção, serão exibidas as opções de unidades que dispõem de serviços que podem ser solicitados via sistema OTRS.

Centro de Processamento de Dados - CPD

Chamados **FAQ**

Todos os campos marcados com um asterisco (*) são obrigatórios.

*Processo:

- ▶ CPD
- ▶ CTE
- ▶ DAG
- ▶ *Palmeira das Missões*
- ▶ PROINFRA
- ▶ PROPLAN

Clicando em cada uma das unidades, encontram-se especificados os tipos de serviços que podem ser requeridos.

Centro de Processamento de Dados - CPD

Chamados **FAQ**

Todos os campos marcados com um asterisco (*) são obrigatórios.

*Processo:

- ▼ CPD
 - ▶ Compras
 - ▶ Desenvolvimento
 - ▶ NOC
 - ▶ Relacionamento
 - ▶ Segurança
 - ▶ Suporte
- ▼ CTE
 - ▶ Moodle
 - ▶ Multiweb
- ▼ DAG
 - Assessoria Arquivística
 - Cadastro de comissões, bancas, colegiados, conselhos
 - Capacitação para cadastro de documentos digitais no Portal
 - Desarquivamento de processo (PEN)
 - Digitalização arquivística de documentos
 - Inclusão/Ajuste de Fluxo
 - Serviços PEN
- ▼ *Palmeira das Missões*
 - Registro de Incidente de TI
 - Solicitação de serviços de TI
- ▼ PROINFRA
 - NPI - Núcleo de Prevenção e Combate a Incêndio
 - Solicitação de Mudança
 - Solicitação de Serviço de Manutenção
- ▼ PROPLAN
 - ▶ COPLAD
 - ▶ COPLEC

Após selecionar o tipo de serviço desejado, você deverá preencher informações específicas sobre a demanda e a unidade demandante, podendo, inclusive, anexar arquivos quando necessário, conforme mostra a tela a seguir:

Centro de Processamento de Dados - CPD

Chamados FAQ

Todos os campos marcados com um asterisco (*) são obrigatórios.

*Processo:

Solicitar Instalação de Ponto de Rede

* SIAPE/Matrícula:

* Telefone/Ramal:

* Unidade:

* Prédio:

* Sala:

* Quantidade de Pontos de Rede:

* Assunto:

* Texto:

B I U S | | | | | | | | | | | | |

Formata... - | Fonte - | Tam... - | - - | Código-Fonte

Anexos:

Clique para selecionar os arquivos ou apenas arraste-os aqui.

Após o preenchimento de todos os campos necessários, você deve clicar em ENVIAR. O processo será, então, encaminhado à unidade para a qual o serviço está sendo solicitado.

A solicitação ficará registrada no sistema OTRS e você poderá acompanhar o andamento acessando o sistema e clicando em Meus Chamados.

* Tutorial elaborado pela Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas para utilização no Curso de Recepção Institucional