

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.



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

* Siage/Matrícula:

* Telefone/Ramal:

* Unidade:

* Prédio:

* Sala:

* Quantidade de Pontos de Rede:

* Assunto:

* Texto:
B I U S | **:= ;=** | **¶ ¶** | **≡ ≡ ≡ ≡** | **» »** | **¶ ¶** | **← →** | **Q**
Formata... - | Fonte - | Tam... - | **A-** **A+** **Ix** | **Código-Fonte** **Ω** **¶** **»** | **Q**

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