



Universidade Federal
da Grande Dourados

Como criar um chamado na Central de Atendimento COIN

Ajuda > CAC - Central de Atendimento COIN > Solicitação de Serviços e/ou Assistência em Tecnologia da Informação(T.I.)

<http://ajuda.ufgd.edu.br/artigo/410>

Para criar um chamado no sistema de atendimento da COIN, siga os passos a seguir.

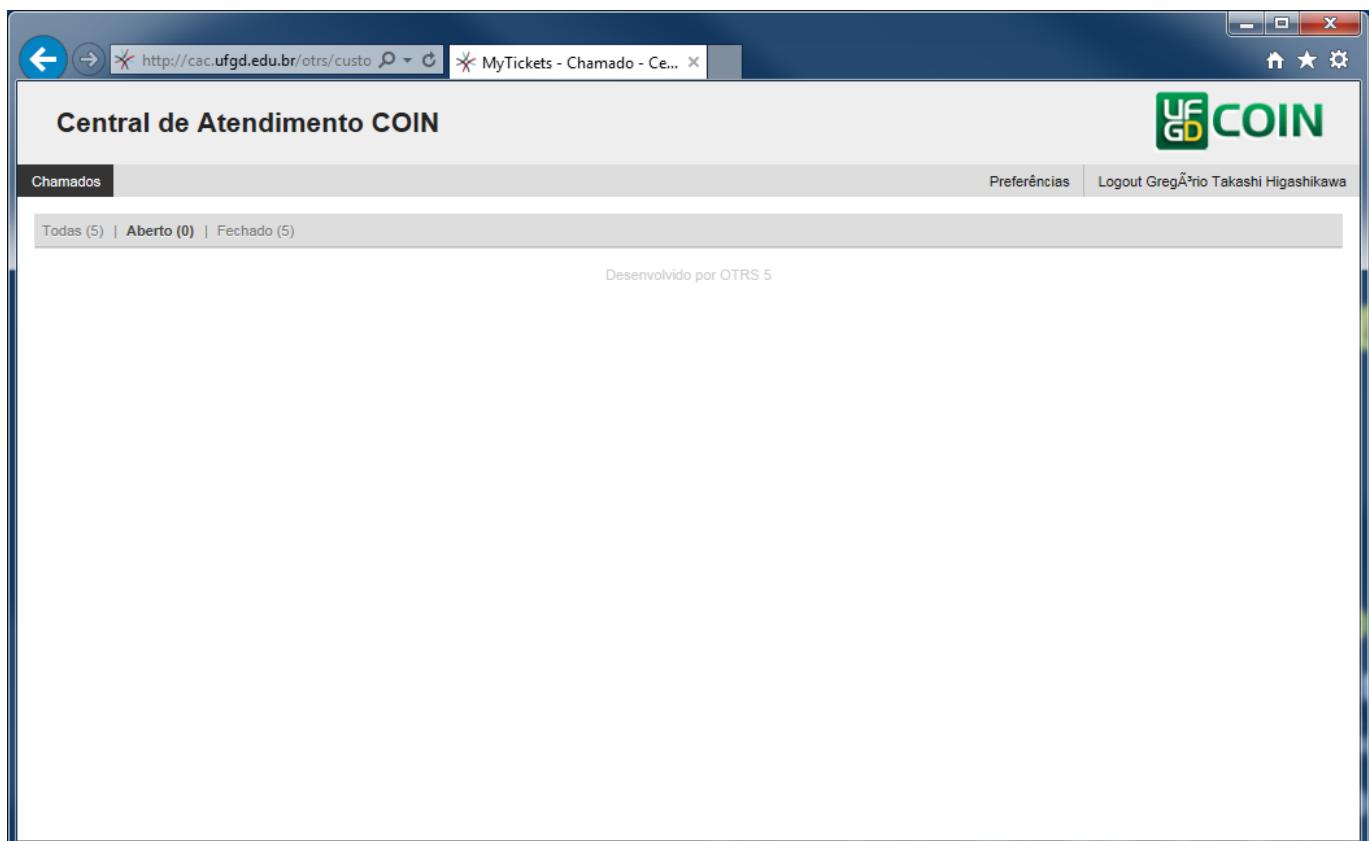
1. Digite o seguinte endereço no seu navegador: <http://cac.ufgd.edu.br/> e deverá aparecer a tela abaixo:

The screenshot shows a Windows desktop environment. A web browser window is open, displaying the 'Central de Atendimento COIN' login page. The URL in the address bar is <http://cac.ufgd.edu.br/>. The page title is 'Login - Central de Atendimento COIN'. The COIN logo is visible in the top right corner. The main content area is titled 'Login' and contains three input fields: 'Nome de usuário' (User Name), 'Senha' (Password), and a 'Entrar' (Enter) button.

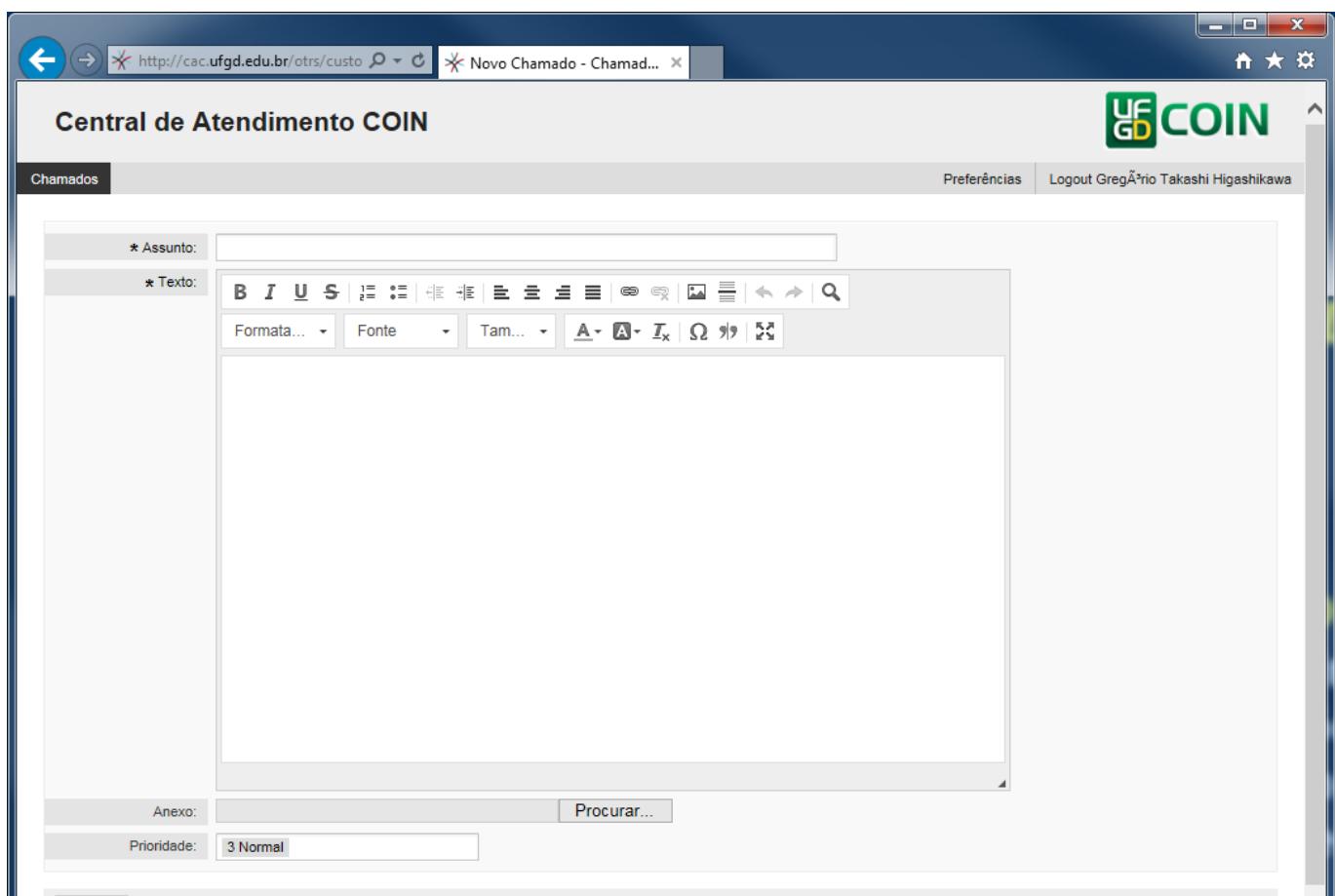
2. No campo Login, digite o seu login e senha da UFGD e clique em botão Entrar:

The screenshot shows the same COIN login page as before, but now with user input. The 'Nome de usuário' field contains 'gregoriotakashi' and the 'Senha' field contains a series of dots ('.....'). The 'Entrar' button is visible below the password field.

3. Ao entrar no sistema da Central de Atendimento COIN, a seguinte página irá aparecer:



4. Para criar um chamado novo, clique em **Chamados** e depois em **Novo Chamado** e uma nova janela irá aparecer. Caso seja seu primeiro chamado, você pode clicar diretamente no botão **Criar seu primeiro chamado** e também irá surgir a tela abaixo.



Enviar

5. Nesta nova janela é **obrigatório** o preenchimento dos campos **Assunto** e **Texto** e é possível anexar uma imagem no chamado, caso haja necessidade. Se você desejar pode também colocar o nível de prioridade desse chamado, como mostra a imagem abaixo. Por padrão essa prioridade é **Normal**.

The screenshot shows the 'Novo Chamado - Chamad...' window of the COIN system. At the top, there are buttons for back, forward, search, and close. The title bar says 'Novo Chamado - Chamad...'. On the right, there's a logo for 'UF GD COIN' and user information: 'Logout Gregório Takashi Higashikawa'. Below the title bar, the main area has a header 'Central de Atendimento COIN' and a sub-header 'Chamados'. A large text area contains the subject 'Problema de acesso à internet' and the text body:
Olá, solicito uma visita técnica para verificar um computador que não acessa à internet.
Obs.: O computador fica no laboratório de tal faculdade.
Meu ramal: 1234

Below the text area, there are buttons for 'Anexo:' (Attachment) and 'Procurar...' (Search). Underneath, a dropdown menu shows 'Prioridade:' set to '3 Normal'. At the bottom left is a large 'Enviar' (Send) button.

6. Após o preenchimento todos os campos obrigatórios, clique no botão **Enviar** e após a realização do processo de envio, você será retornado para a sua página principal da Central de Atendimento COIN(CAC), conforme mostrado abaixo:

The screenshot shows the 'MyTickets - Chamado - Ce...' window of the COIN system. At the top, there are buttons for back, forward, search, and close. The title bar says 'MyTickets - Chamado - Ce...'. On the right, there's a logo for 'UF GD COIN' and user information: 'Logout Gregório Takashi Higashikawa'. Below the title bar, the main area has a header 'Central de Atendimento COIN' and a sub-header 'Chamados'. A navigation bar at the top left shows 'Todas (6) | Aberto (1) | Fechado (5)'. A list item is shown: '0001515 Problema de acesso à internet - Olá, solicito uma visita técnica para verificar um computador que não acessa à internet. Obs.: O computador fica no novo 0 m'. At the bottom, it says 'Desenvolvido por OTRS 5'.

Após a criação da sua solicitação de atendimento não se esqueça de acompanhá-la regularmente dentro do sistema e/ou por e-mail até a sua finalização.