



TUTORIAL

CENTRAL DE SUPORTE DO CES/UFCG

Usuários: Criando Ticket's

HISTÓRICO DE REVISÕES

DATA	VERSÃO	DESCRIÇÃO	AUTOR
03/05/2022	1.0	Usuários: Criando Ticket's	GTI

Tutorial

CENTRAL DE ATENDIMENTO DO CES/UEFG

Usuários: Criando Ticket's

Como Abrir um Ticket (Chamado) usando a Central de Atendimento?

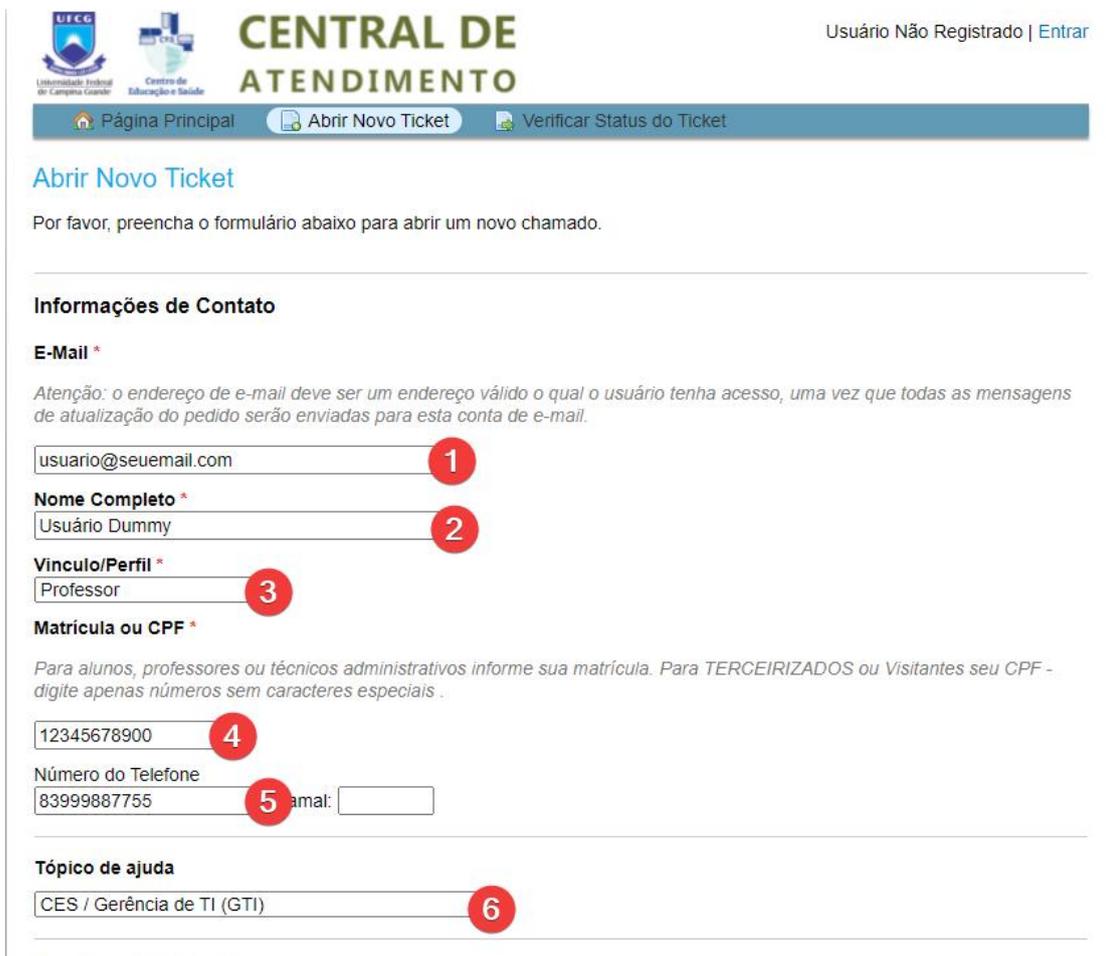
1º Acesse a página no endereço abaixo:

<https://suporte.ces.ufcg.edu.br/>

2º Clique em 

3º Preencha as informações de contato de 1 a 6, respectivamente:

- 1 - E-mail;
- 2 - Nome completo;
- 3 - Vínculo/Perfil (do usuário);
- 4 - Matrícula ou CPF;
- 5 - Número de telefone para contato e
- 6 - tópico de ajuda (setor ao qual deseja ajuda).





CENTRAL DE ATENDIMENTO
Usuário Não Registrado | [Entrar](#)

[Página Principal](#) | [Abrir Novo Ticket](#) | [Verificar Status do Ticket](#)

Abrir Novo Ticket

Por favor, preencha o formulário abaixo para abrir um novo chamado.

Informações de Contato

E-Mail *

Atenção: o endereço de e-mail deve ser um endereço válido o qual o usuário tenha acesso, uma vez que todas as mensagens de atualização do pedido serão enviadas para esta conta de e-mail.

1

Nome Completo *

2

Vínculo/Perfil *

3

Matrícula ou CPF *

Para alunos, professores ou técnicos administrativos informe sua matrícula. Para TERCEIRIZADOS ou Visitantes seu CPF - digite apenas números sem caracteres especiais .

4

Número do Telefone

5

Tópico de ajuda

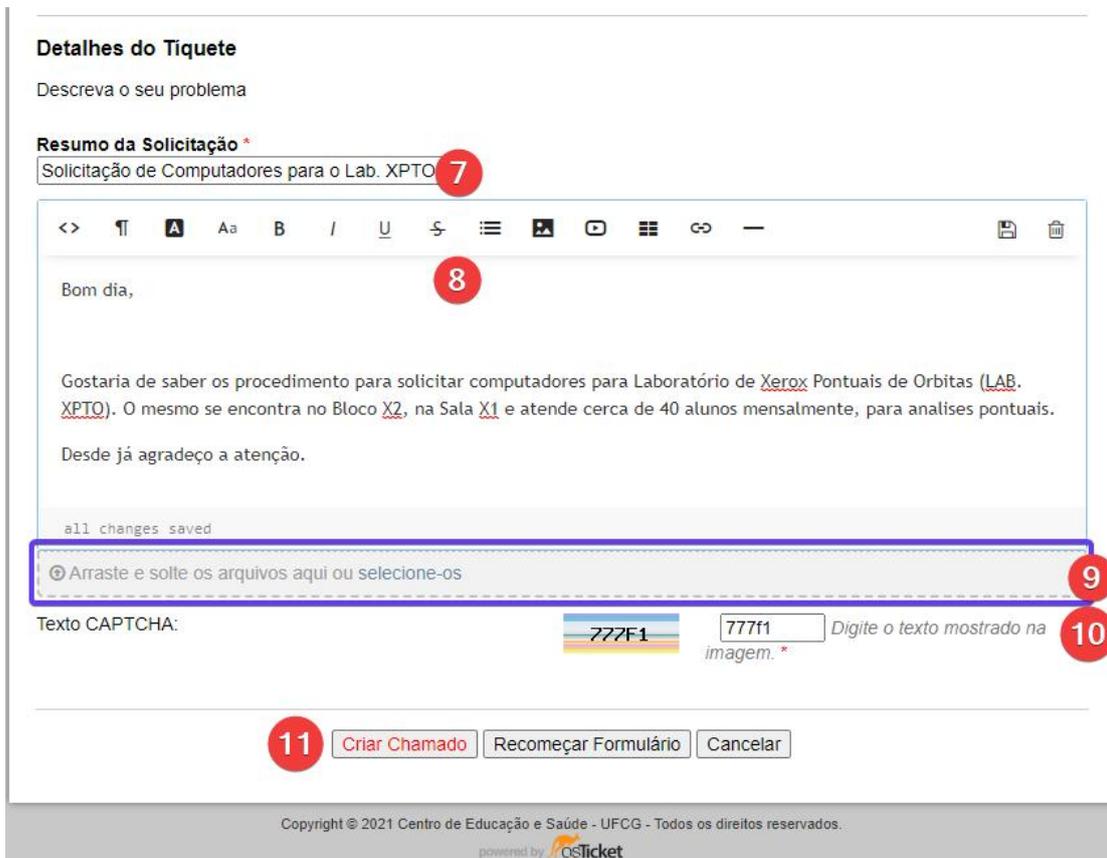
6

4º Após preencher o itens do **3º passo**, preencha os **Detalhes do Ticket**, exibidos nos itens de 7 a 9, respectivamente:

9 - Resumo da Solicitação (assunto do ticket):

10 - Detalhes com motivo da abertura do ticket. *Caso tenha algum arquivo para anexar, arraste-o e solte no espaço mostrado no item 9.*

5º Para confirmar a criação do ticket preencha corretamente o **Texto CAPTCHA** ( imagem. *) mostrado **item 10 abaixo** e em seguida clique no botão **Criar Chamado**, exibido no **item 11**.



Detalhes do Tiquete
Descreva o seu problema

Resumo da Solicitação *
Solicitação de Computadores para o Lab. XPTO. **7**

Bom dia, **8**

Gostaria de saber os procedimento para solicitar computadores para Laboratório de Xerox Pontuais de Orbitas (LAB. XPTO). O mesmo se encontra no Bloco X2, na Sala X1 e atende cerca de 40 alunos mensalmente, para análises pontuais.

Desde já agradeço a atenção.

all changes saved

Arraste e solte os arquivos aqui ou selecione-os **9**

Texto CAPTCHA:  Digite o texto mostrado na imagem. * **10**

11

Copyright © 2021 Centro de Educação e Saúde - UFCG - Todos os direitos reservados.
powered by 

6º Com todos os dados preenchidos corretamente uma tela semelhante a mostrada abaixo será exibida, informando que seu **Ticket de Suporte foi criado com sucesso**.
Será enviado um e-mail de confirmação para criação de seu chamado, com as instruções para consulta do mesmo.



CENTRAL DE ATENDIMENTO

Usuário Não Registrado | [Entrar](#)

[Página Principal](#)

[Abrir Novo Ticket](#)

[Verificar Status do Ticket](#)

 Ticket de suporte criado

Obrigado **Kleyton Souza**, nós da **Central de Atendimento do CES/UFMG** temos muito orgulho de ter a oportunidade de auxiliar você em seu dia-a-dia.

Uma solicitação de suporte para seu tiquete foi criada e um colaborador entrará em contato com você no **prazo de até 48 horas (para dias úteis)**.

Atenciosamente,

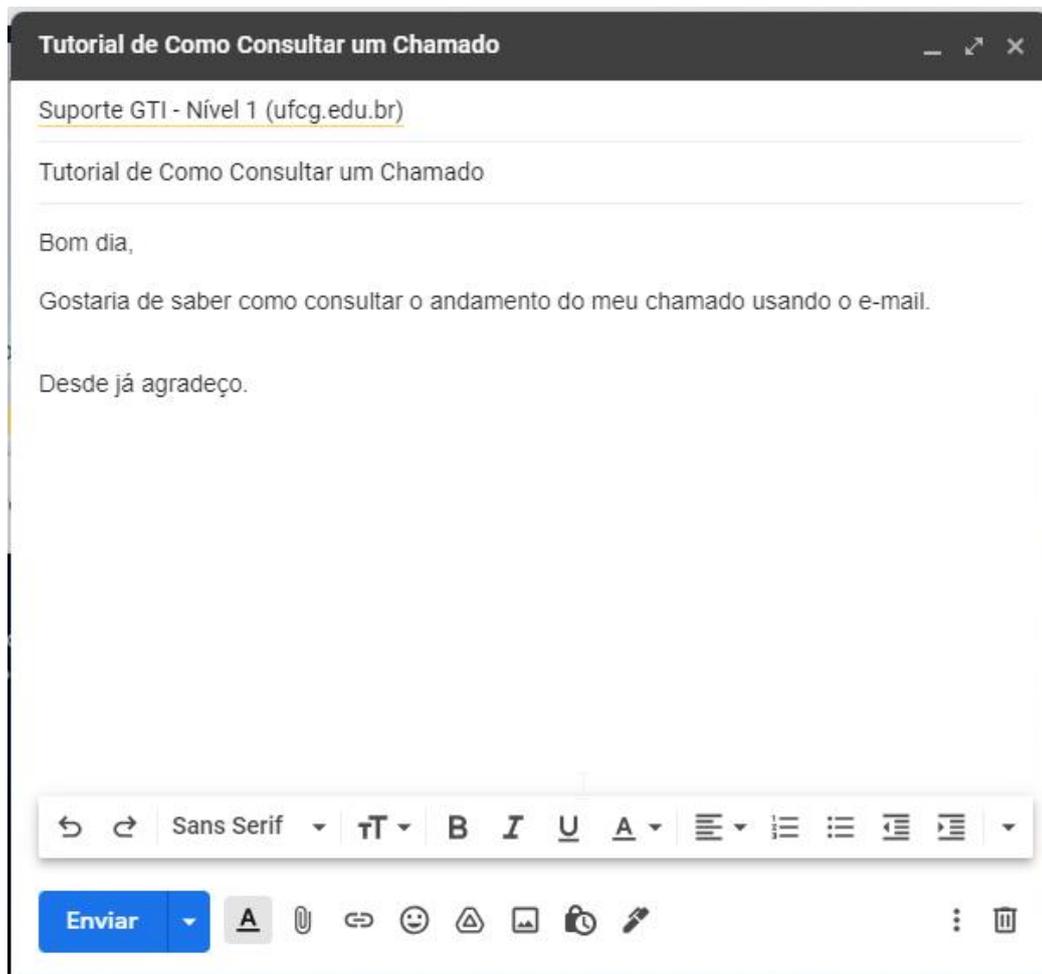


**CENTRAL DE
ATENDIMENTO**

Como Abrir um Ticket (Chamado) com E-mail de Suporte do Setor?

1º Acesse a página com a lista dos e-mails que estão cadastrado a Central de Atendimento do CES/UFMG no link abaixo <Criar link>

2º Envie um e-mail para o setor ao qual pretende receber atendimento



3º Caso tudo esteja certo, você receberá um e-mail de confirmação igual do da imagem abaixo.

