

Abertura e acompanhamento de chamados

03/07/2025 21:53:35

[Imprimir artigo da FAQ](#)

Categoria:	Suporte a usuários::Procedimentos Comuns	Votos:	0
Estado:	público (todos)	Resultado:	0.00 %
		Última atualização:	Ter 17 Mar 14:05:46 2020

Problema (público)

Abertura e acompanhamento de chamados

Solução (público)

A partir do dia 11 de Outubro de 2012, a SeTIC introduziu seu Portal de Chamados. Ele permite que você abra um chamado na SeTIC com benefícios adicionais ao formulário abaixo. Dentre os benefícios inclui-se:

- Você pode acompanhar pelo portal seu chamado, inclusive respondendo a questionamentos dos atendentes diretamente por ele;
- Consultar seus chamados anteriores e a resolução dos mesmos.

Se você já tem um idUFSC, acesse agora o portal no endereço
[1]<https://chamados.setic.ufsc.br>.

Caso você ainda não tenha um idUFSC e for um servidor, professor ou aluno da UFSC, você pode criar o seu em [2]<https://idufsc.ufsc.br/> e usufruir dos benefícios do mesmo (e-mail, acesso a rede sem fio, portal de chamados, etc.).

Manual de utilização - Abertura de chamados

- Primeiramente, após abrir o site de chamados ([3]<https://chamados.setic.ufsc.br>), insira seu idUFSC e senha para fazer o login. Feito isso, uma nova tela se abrirá. Esta é a tela para criação de um novo chamado
 - Já com a tela de novo chamado aberta, preencha os campos devidamente. No campo telefone, insira seu telefone.
 - No campo local, insira o local em que ocorre o problema. Por exemplo, seu bloco e andar. Se for possível, informe também sua sala.
 - . Em unidade, selecione a unidade na qual você está situado.
 - No campo motivo, informe o motivo da criação do seu chamado. Os seguintes tipos de chamados estão disponíveis:
 - Incidente - é um serviço que estava funcionando e no momento não funciona mais;
 - Mudança - é uma necessidade de alterar um serviço que está funcionando ou requisitar um novo serviço;
 - Dúvida - para solicitar uma resposta a uma pergunta sobre algum dos serviços;
 - Sugestão - apresentar uma sugestão sobre algum dos serviços;
 - Outros - outro tipo de chamado não coberto pelos anteriores.
 - Em serviço, selecione o serviço para o qual você quer abrir um chamado.
 - Nos campos assunto e descrição, informe o assunto e uma descrição mais detalhada do seu chamado.
 - Caso haja algo que queira anexar, envie pelo campo anexo, clicando em selecionar arquivo. E, após cumprir todas as etapas, clique em enviar para confirmar seu novo chamado.
- Para visualizar ou acompanhar seus chamados, clique na aba "Meus Chamados", na parte superior da tela.
 - Para ter um acesso mais rápido e prático, você pode filtrar seus chamados nas abas: "Todas", "Abertos" e "Fechados".
- Ao selecionar o chamado desejado, você acompanha todo seu histórico, inclusive as respostas e anotações feitas pelos atendentes da SeTIC. Para responder a um questionamento feito por um atendente, ou adicionar uma nova informação, clique no botão "Responder" ao final do chamado.
 - Após inserir sua resposta e anexo (se houver), clique no botão "Enviar" para enviar sua resposta. Caso não queira mais enviá-la, clique em "Cancelar".

[1] <https://chamados.setic.ufsc.br>

[2] <https://idufsc.ufsc.br/>

[3] <https://chamados.setic.ufsc.br>