

# MANUAL DE UTILIZAÇÃO DO SISTEMA DE ABERTURA DE CHAMADOS

**Versão 1.2**

**Maceió - AL,  
Agosto 2024**

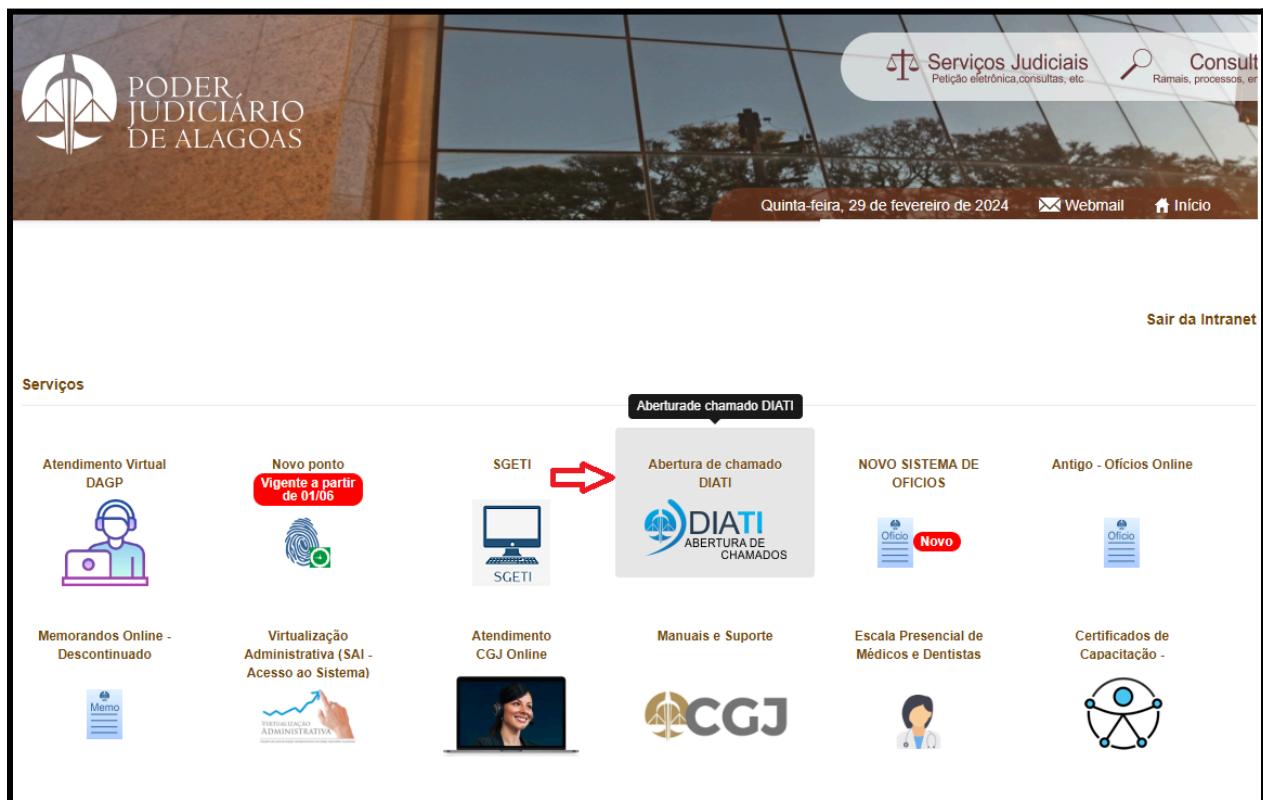
# SUMÁRIO

<b>1. Acessar INTRAJUS.</b>	<b>3</b>
<b>2. Já logado no INTRAJUS, acessar o programa de “ABERTURA DE CHAMADO DIATI”.</b>	<b>3</b>
<b>3. Na tela principal, teremos 3 opções, o qual devemos clicar.</b>	<b>4</b>
<b>4. Ao clicar em Abrir outros chamados, preencha os dados abaixo e clique em “ABRIR CHAMADO”.</b>	<b>5</b>
<b>5. Após “criar chamado” e também sendo acessado pelo botão “Acompanhar chamados abertos” mostrará o ID chamado aberto, constando seu andamento e acompanhamento.</b>	<b>6</b>
<b>6. Clicando em “Enviar Respostas”, é possível conversar com o técnico.</b>	<b>7</b>
<b>7. Após clicar em “Enviar Respostas” digite o que achar necessário e também, caso queira, é possível adicionar até 5 arquivos.</b>	<b>8</b>
<b>8. Clicando em “Mostrar chamados fechados”, acompanhará a conclusão do mesmo.</b>	<b>9</b>
<b>9. Clicando no texto do acompanhamento, acompanhará os acompanhamentos enviados pelo técnico.</b>	<b>10</b>
<b>10. Clicando em “Baixar Documento”, os documentos enviados pelo técnico serão baixados.</b>	<b>11</b>
<b>11. Ao clicar em “Abrir chamados de Equipamento” terá a tela principal onde é possível realizar buscas de equipamentos de TI do setor em que você trabalha através dos filtros;</b>	<b>12</b>
11.1. Buscar através do número de série	12
11.2. Buscar através do Tombo	12
11.3. Buscar através do Tipo	13
11.4. Listar Todos	14
<b>12. Caso ache necessário também é possível gerar um documento PDF da listagem exibida na tela. Basta clicar em Gerar PDF da lista;</b>	<b>14</b>
<b>13. Caso necessite abrir um chamado para um equipamento que esteja apresentando defeito, basta buscar o equipamento defeituoso através dos meios mostrados no tópico 11 deste manual.</b>	<b>15</b>
<b>14. Após clicar em Abrir chamado, digite uma boa descrição do problema e em seguida clique em salvar.</b>	<b>16</b>
<b>15. Caso não consiga encontrar seu equipamento na listagem, clique em “Abrir chamado sem tombo”.</b>	<b>17</b>
15.1 Preencha com o máximo de detalhes o que está ocorrendo.	17

# 1. Acessar INTRAJUS.

<https://intranet.tjal.jus.br/login.php>

# 2. Já logado no INTRAJUS, acessar o programa de “ABERTURA DE CHAMADO DIATI”.

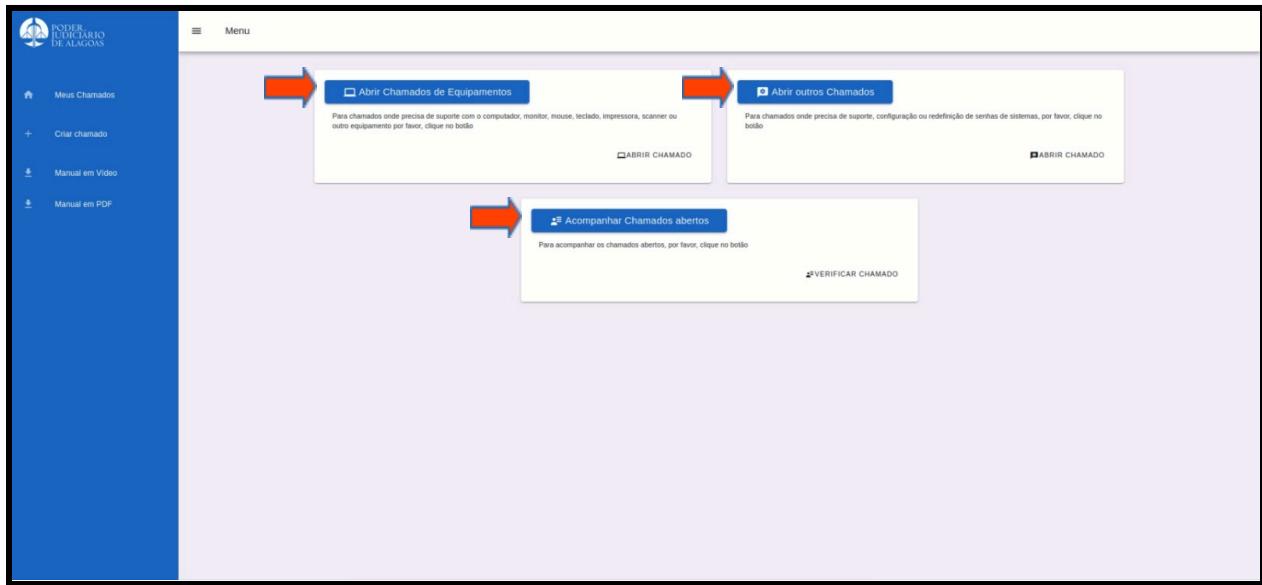


### 3. Na tela principal, teremos 3 opções, o qual devemos clicar.

“Abrir chamados de equipamentos”

“Abrir outros chamados”

“Acompanhar chamados abertos”



**4. Ao clicar em Abrir outros chamados, preencha os dados abaixo e clique em “ABRIR CHAMADO”.**

## Abertura de Chamado

**Nome:**



**Descrição:**



Seu Ramal/Telefone:  
Assunto:

**Problema:**



Selezione a categoria

**Localização:**



Selezione sua lotação

**Envio de anexo (Máximo de 2MB por arquivo)**  
Apenas imagens, PDF e arquivos Word serão aceitos

   Selezione até 5 arquivos

 **CRIAR CHAMADO**

**5. Após “criar chamado” e também sendo acessado pelo botão “Acompanhar chamados abertos” mostrará o ID chamado aberto, constando seu andamento e acompanhamento.**

## Meus chamados

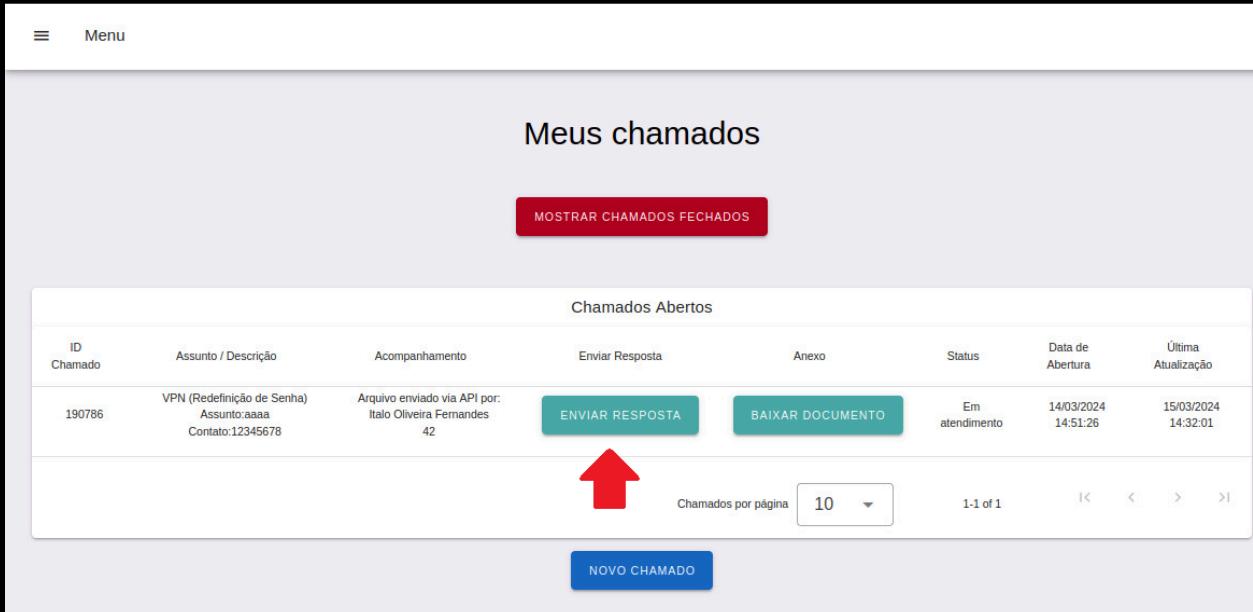
[MOSTRAR CHAMADOS FECHADOS](#)

ID Chamado	Assunto / Descrição	Acompanhamento	Anexo	Status	Data de Abertura	Última Atualização
189521	Acesso de Rede (Reset de senha) Assunto: Teste	Aguardando atualização	Sem documento anexado	Em atendimento	29/02/2024 13:48:38	29/02/2024 13:48:38

Items per page:  1-1 of 1 [|<](#) [<](#) [>](#) [|>](#)

[NOVO CHAMADO](#)

## 6. Clicando em “Enviar Respostas”, é possível conversar com o técnico.



The screenshot shows a web-based ticket management system. At the top, there is a navigation bar with a 'Menu' button. Below it, the title 'Meus chamados' is displayed. A red button labeled 'MOSTRAR CHAMADOS FECHADOS' is visible. The main area is titled 'Chamados Abertos' and contains a table with the following data:

ID Chamado	Assunto / Descrição	Acompanhamento	Enviar Resposta	Anexo	Status	Data de Abertura	Última Atualização
190786	VPN (Redefinição de Senha) Assunto:aaaa Contato:12345678	Arquivo enviado via API por: Italo Oliveira Fernandes 42	<b>ENVIAR RESPOSTA</b>	<b>BAIXAR DOCUMENTO</b>	Em atendimento	14/03/2024 14:51:26	15/03/2024 14:32:01

Below the table, there is a red arrow pointing upwards towards the 'ENVIAR RESPOSTA' button. The table includes pagination controls: 'Chamados por página' (set to 10), '1-1 of 1', and navigation icons for the first, previous, next, and last pages.

At the bottom of the page, there is a blue button labeled 'NOVO CHAMADO'.

**7. Após clicar em “Enviar Respostas” digite o que achar necessário e também, caso queira, é possível adicionar até 5 arquivos.**

Adicionar Acompanhamento ao chamado 190786

Digite seu acompanhamento

Envio de anexo (Máximo de 2MB por arquivo)

Apenas imagens, PDF e arquivos Word serão aceitos

 Envie até 5 arquivos

**FECHAR** **ENVIAR**

**8.Clicando em “Mostrar chamados fechados”,  
acompanhará a conclusão do mesmo.**

## Meus chamados

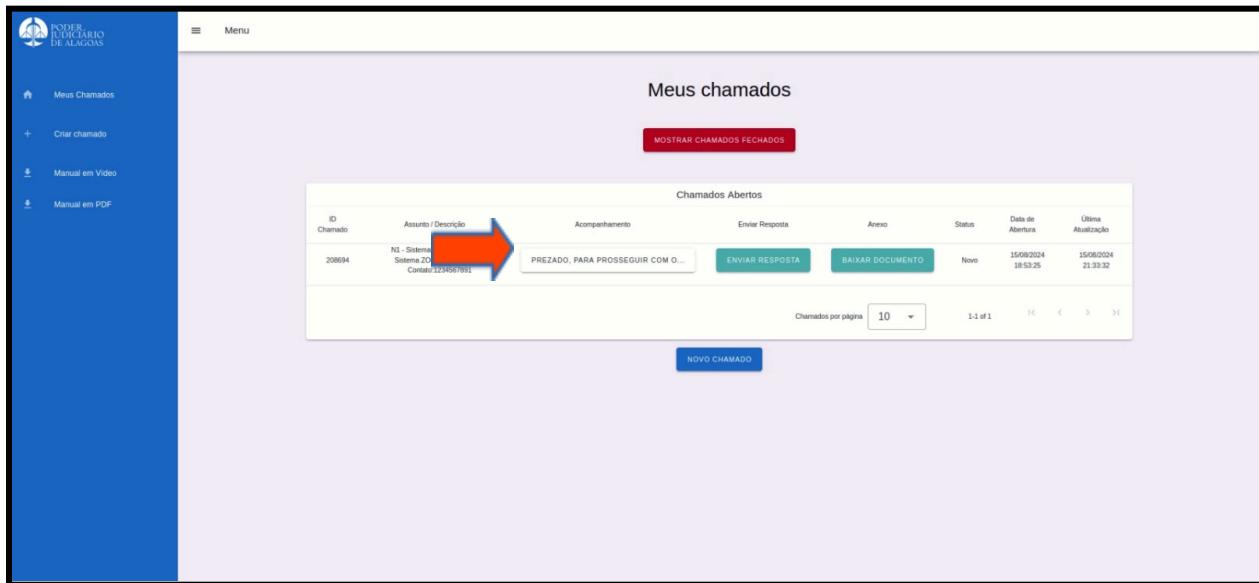
**MOSTRAR CHAMADOS ABERTOS**

Chamados Fechados						
ID Chamado	Assunto / Descrição	Acompanhamento ↑	Anexo	Status	Data de Abertura	Última Atualização
189521	Acesso de Rede (Reset de senha) Assunto: Teste	Aguardando atualização	Sem documento anexado	Fechado	29/02/2024 13:48:38	29/02/2024 13:58:01

Items per page: 10 | < < > >| 1-1 of 1

**NOVO CHAMADO**

## 9. Clicando no texto do acompanhamento, acompanhará os acompanhamentos enviados pelo técnico.



Meus chamados

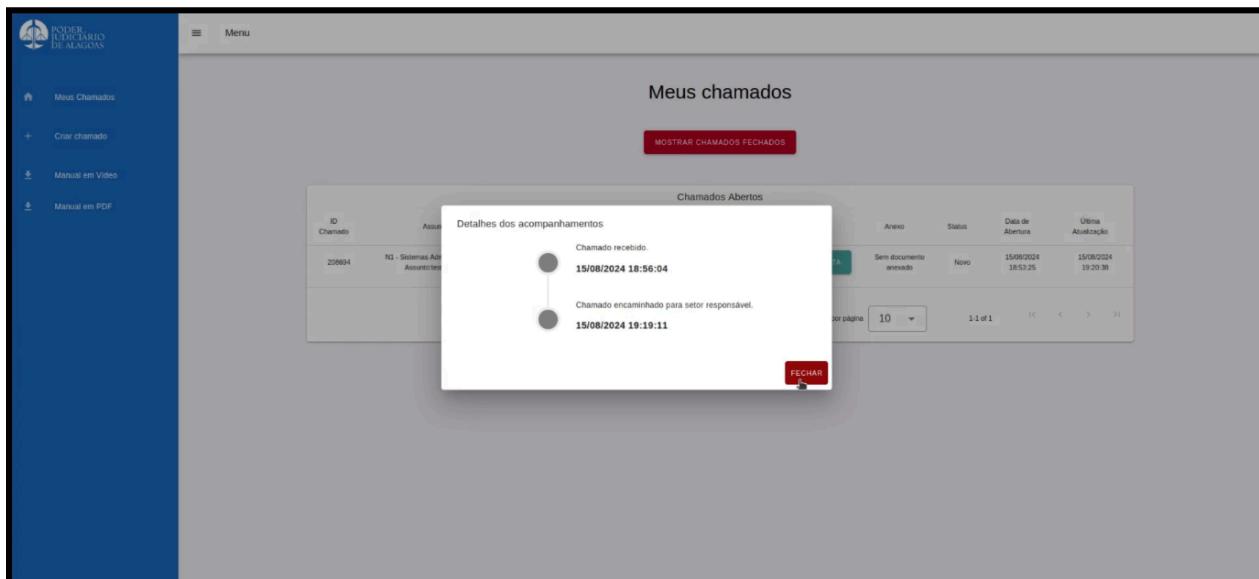
Mostrar Chamados Fechados

Chamados Abertos

ID Chamado	Assunto / Descrição	Acompanhamento	Enviar Resposta	Anexo	Status	Data de Abertura	Última Atualização
208694	N1 - Sistema ZO - Contato 1234567891	PREZADO, PARA PROSEGUIR COM O...	ENVIAR RESPOSTA	BAIXAR DOCUMENTO	Novo	15/08/2024 18:53:25	15/08/2024 21:33:32

Chamados por página: 10 | 1-1 of 1

NOVO CHAMADO



Meus chamados

Mostrar Chamados Fechados

Chamados Abertos

Detalhes dos acompanhamentos

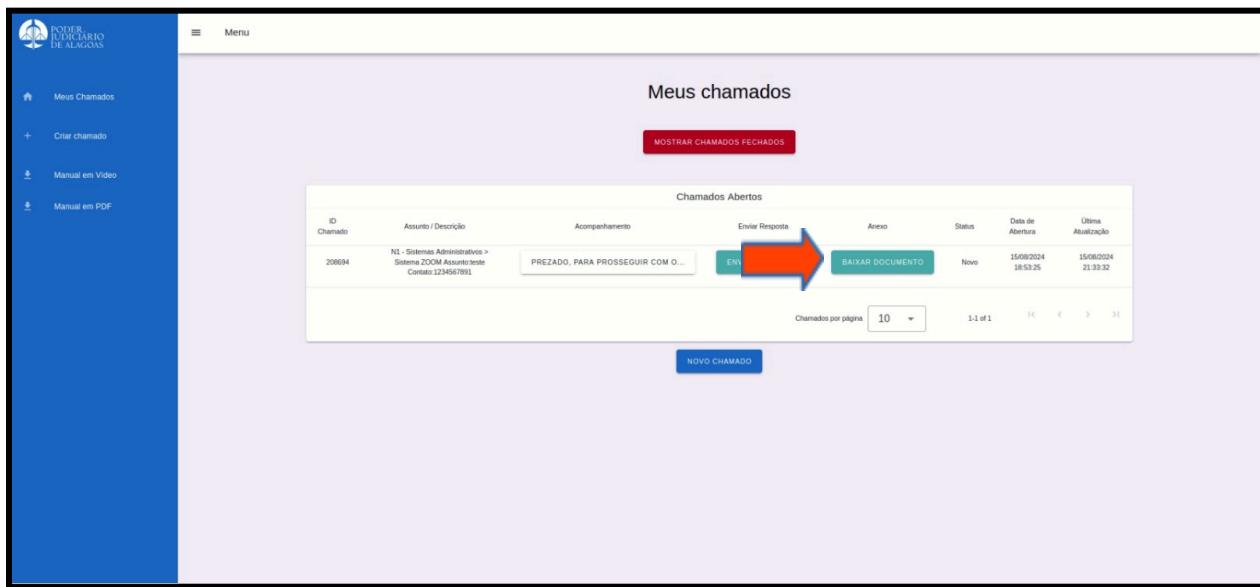
ID Chamado	Assunto / Descrição	Anexo	Status	Data de Abertura	Última Atualização
208694	N1 - Sistema ZO - Assentamento	Sem documento anexado	Novo	15/08/2024 18:53:25	15/08/2024 19:20:38

Chamado recebido.  
**15/08/2024 18:56:04**

Chamado encaminhado para setor responsável.  
**15/08/2024 19:19:11**

FECHAR

## 10. Clicando em "Baixar Documento", os documentos enviados pelo técnico serão baixados.



**11. Ao clicar em “Abrir chamados de Equipamento” terá a tela principal onde é possível realizar buscas de equipamentos de TI do setor em que você trabalha através dos filtros;**

### **11.1. Buscar através do número de série**

**Clique no campo Número de série, digite a informação necessária e em seguida clique em Pesquisar**

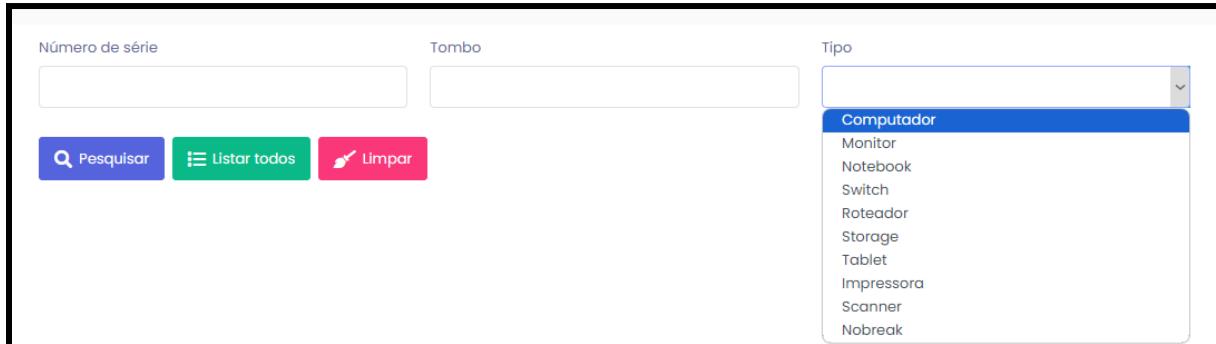
	Equipamento	Tipo	Nº de série	Tombo	Data de cadastro	Última movimentação	Ações
1	Lenovo ThinkCenter M920q	Computador	PE04V9CV	119096	16/08/2023	Sem movimentações	<a href="#">Ações</a>

### **11.2. Buscar através do Tombo**

**Clique no campo Tombo, digite a informação necessária e em seguida clique em Pesquisar**

	Equipamento	Tipo	Nº de série	Tombo	Data de cadastro	Última movimentação	Ações
1	Lenovo ThinkVision T22i-10	Monitor	SVAI2772	111902	16/08/2023	Sem movimentações	<a href="#">Ações</a>

### 11.3. Buscar através do Tipo



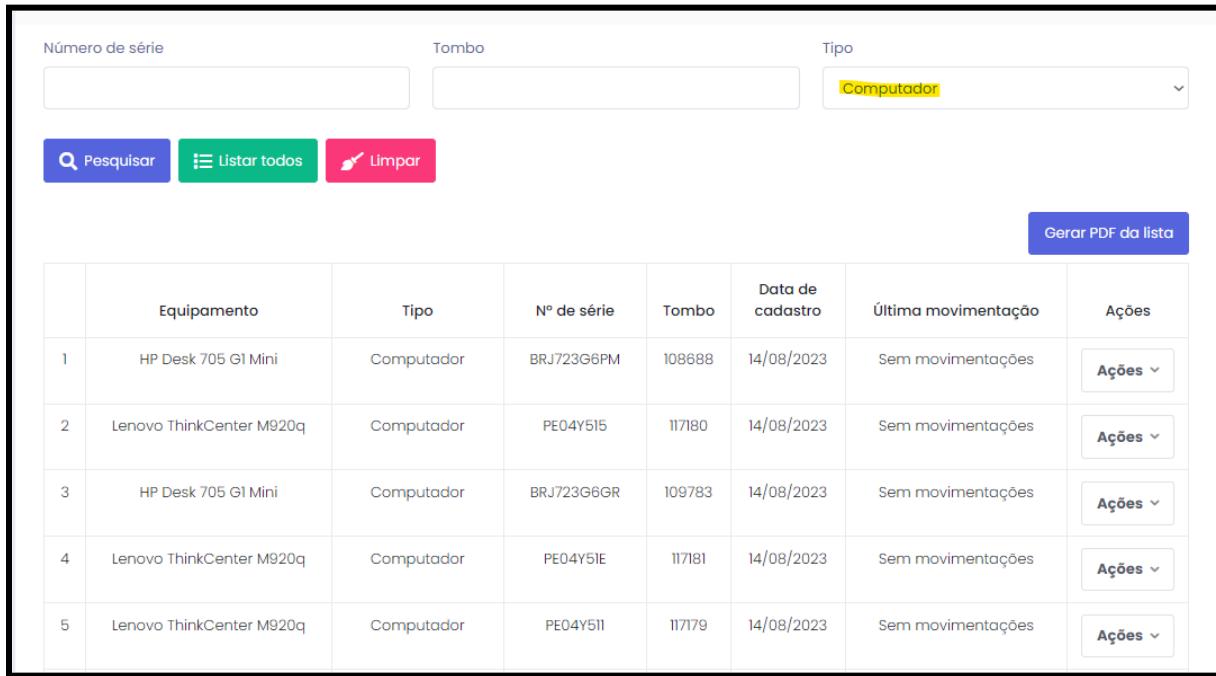
Número de série

Tombo

Tipo

Computador  
Monitor  
Notebook  
Switch  
Roteador  
Storage  
Tablet  
Impressora  
Scanner  
Nobreak

**Clique no campo Tipo e em seguida escolha a opção que você necessita.**



Número de série

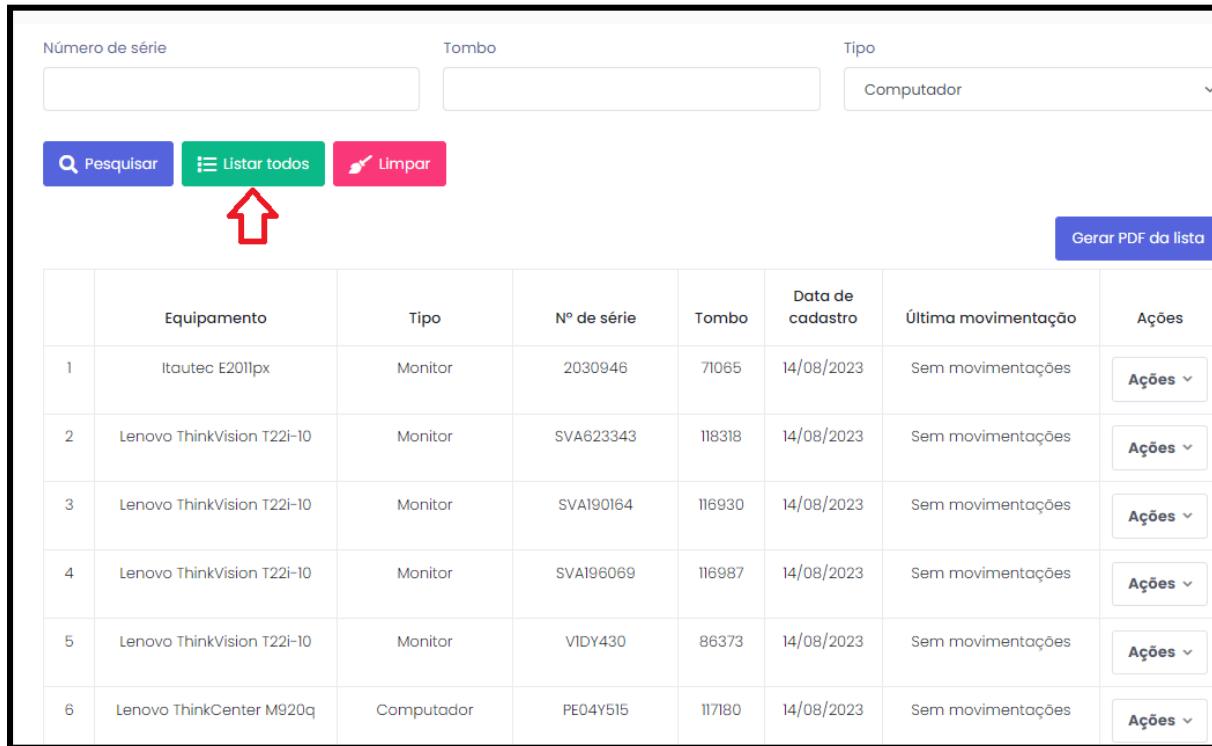
Tombo

Tipo

	Equipamento	Tipo	Nº de série	Tombo	Data de cadastro	Última movimentação	Ações
1	HP Desk 705 G1 Mini	Computador	BRJ723G6PM	108688	14/08/2023	Sem movimentações	<input type="button" value="Ações"/>
2	Lenovo ThinkCenter M920q	Computador	PE04Y515	117180	14/08/2023	Sem movimentações	<input type="button" value="Ações"/>
3	HP Desk 705 G1 Mini	Computador	BRJ723G6GR	109783	14/08/2023	Sem movimentações	<input type="button" value="Ações"/>
4	Lenovo ThinkCenter M920q	Computador	PE04Y51E	117181	14/08/2023	Sem movimentações	<input type="button" value="Ações"/>
5	Lenovo ThinkCenter M920q	Computador	PE04Y511	117179	14/08/2023	Sem movimentações	<input type="button" value="Ações"/>

## 11.4. Listar Todos

**Ao clicar em Listar Todos serão exibidos todos os equipamentos do setor em que você trabalha**



	Equipamento	Tipo	Nº de série	Tombo	Data de cadastro	Última movimentação	Ações
1	Itautec E2011px	Monitor	2030946	71065	14/08/2023	Sem movimentações	Ações
2	Lenovo ThinkVision T22i-10	Monitor	SVA623343	118318	14/08/2023	Sem movimentações	Ações
3	Lenovo ThinkVision T22i-10	Monitor	SVA190164	116930	14/08/2023	Sem movimentações	Ações
4	Lenovo ThinkVision T22i-10	Monitor	SVA196069	116987	14/08/2023	Sem movimentações	Ações
5	Lenovo ThinkVision T22i-10	Monitor	VIDY430	86373	14/08/2023	Sem movimentações	Ações
6	Lenovo ThinkCenter M920q	Computador	PE04Y515	117180	14/08/2023	Sem movimentações	Ações

**12. Caso ache necessário também é possível gerar um documento PDF da listagem exibida na tela. Basta clicar em Gerar PDF da lista;**



	Equipamento	Tipo	Nº de série	Tombo	Data de cadastro	Última movimentação	Ações

**13. Caso necessite abrir um chamado para um equipamento que esteja apresentando defeito, basta buscar o equipamento defeituoso através dos meios mostrados no [tópico 11](#) deste manual.**



Sistema de Gerenciamento de Equipamentos de TI

Olá, ANTHONY A

Gerar PDF da lista

	Equipamento	Tipo	Nº de série	Tombo	Data de cadastro	Última movimentação	Ações
1	Itautec E201px	Monitor	2030946	71065	14/08/2023	Sem movimentações	Ações
2	Lenovo ThinkVision T22i-10	Monitor	SVA623343	118318	14/08/2023	Sem movimentações	Ações
3	Lenovo ThinkVision T22i-10	Monitor	SVA190164	116930	14/08/2023	Sem movimentações	Ações
4	Lenovo ThinkVision T22i-10	Monitor	SVA196069	116987	14/08/2023	Sem movimentações	<a href="#">Gerar PDF</a>
5	Lenovo ThinkVision T22i-10	Monitor	VIDY430	86373	14/08/2023	Sem movimentações	<a href="#">Visualizar compra</a>

Gerar PDF da lista

Gerar PDF

Visualizar compra

Abrir chamado

**14. Após clicar em Abrir chamado, digite uma boa descrição do problema e em seguida clique em salvar.**

Abrir chamado na central de chamados X

Título

Solicitação de manutenção de Monitor com tombo 116930

Nome

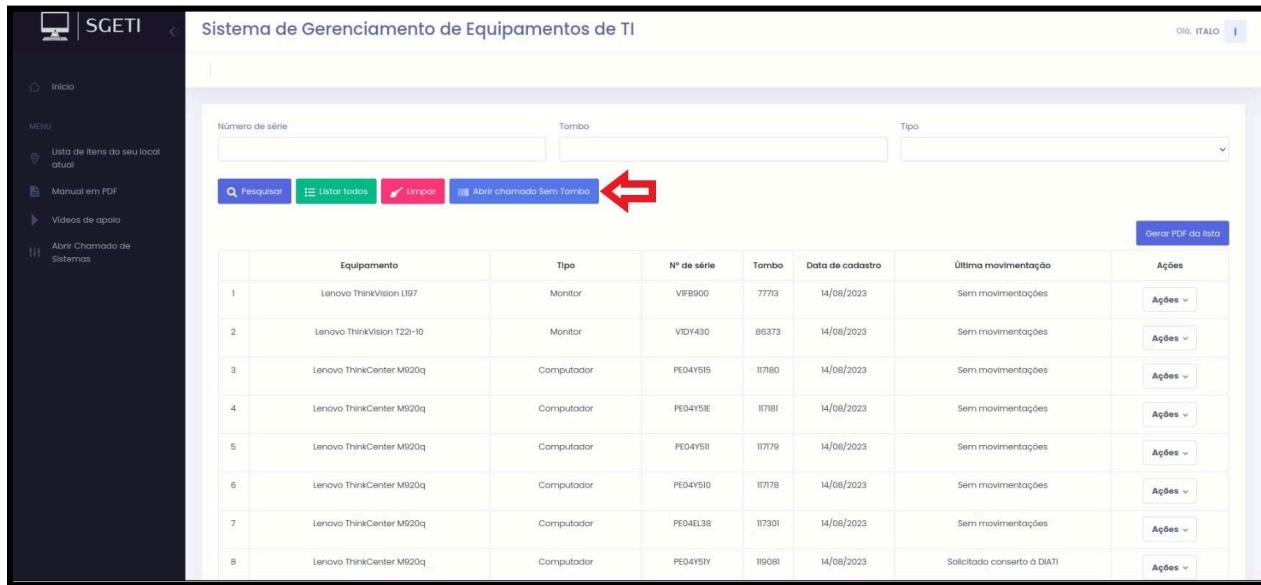
ANTHONY DOMINGOS MARINHO

Descrição

Monitor não está ligando após ser trocado de estação de trabalho.

Salvar

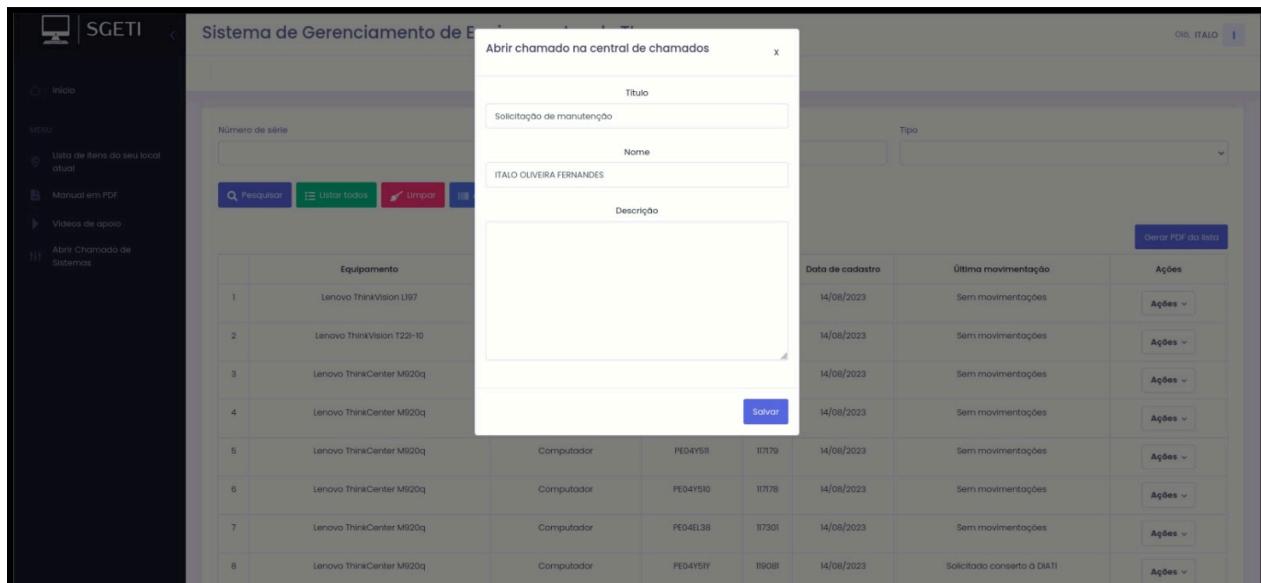
## 15. Caso não consiga encontrar seu equipamento na listagem, clique em “Abrir chamado sem tombo”.



The screenshot shows the SGETI equipment management system interface. On the left is a dark sidebar with navigation links: Início, MENU (Lista de itens do seu local atuial, Manual em PDF, Vídeos de apoio, Abrir Chamado de Sistemas), and SGETI (Logo). The main area is titled 'Sistema de Gerenciamento de Equipamentos de TI'. It features a search bar with fields for 'Número de série' and 'Tombo', and a dropdown for 'Tipo'. Below the search bar are four buttons: 'Pesquisar' (Search), 'Listar todos' (List all), 'Limpar' (Clear), and 'Abrir chamado Sem Tombo' (Open call without tombstone). A red arrow points to the 'Abrir chamado Sem Tombo' button. The main table lists 8 assets, all of which have 'Tombo' and 'Última movimentação' fields set to 'Sem movimentações'. The table has columns: Equipamento, Tipo, Nº de série, Tombo, Data de cadastro, Última movimentação, and Ações. A 'Gerar PDF da lista' button is located at the top right of the table. The asset list is as follows:

Equipamento	Tipo	Nº de série	Tombo	Data de cadastro	Última movimentação	Ações
1. Lenovo ThinkVision L197	Monitor	VIFB900	77713	14/08/2023	Sem movimentações	Ações
2. Lenovo ThinkVision T22i-10	Monitor	VIDY430	86373	14/08/2023	Sem movimentações	Ações
3. Lenovo ThinkCenter M920q	Computador	PE04Y515	II7180	14/08/2023	Sem movimentações	Ações
4. Lenovo ThinkCenter M920q	Computador	PE04Y51E	II7181	14/08/2023	Sem movimentações	Ações
5. Lenovo ThinkCenter M920q	Computador	PE04Y511	II7179	14/08/2023	Sem movimentações	Ações
6. Lenovo ThinkCenter M920q	Computador	PE04Y510	II7178	14/08/2023	Sem movimentações	Ações
7. Lenovo ThinkCenter M920q	Computador	PE04EL38	II7301	14/08/2023	Sem movimentações	Ações
8. Lenovo ThinkCenter M920q	Computador	PE04Y51Y	II9081	14/08/2023	Solicitado conserto à DIATI	Ações

### 15.1 Preencha com o máximo de detalhes o que está ocorrendo.



The screenshot shows the SGETI equipment management system interface with a modal window for creating a new service request. The modal has fields for 'Número de série' (left empty), 'Titúlo' (Solicitação de manutenção), 'Nome' (ITALO OLIVEIRA FERNANDES), and 'Descrição' (left empty). The background shows the same equipment list as the previous screenshot. The 'Abrir chamado Sem Tombo' button is also visible in the top right of the main window. The asset list is identical to the one in the previous screenshot.

N1 – Central de Serviço DIATI, 4009-3411/3413/3414/3415 de 07:00 às 19:00hrs