

MANUAL DE UTILIZAÇÃO DO SISTEMA DE ABERTURA DE CHAMADOS

Versão 1.2

**Maceió - AL,
Agosto 2024**

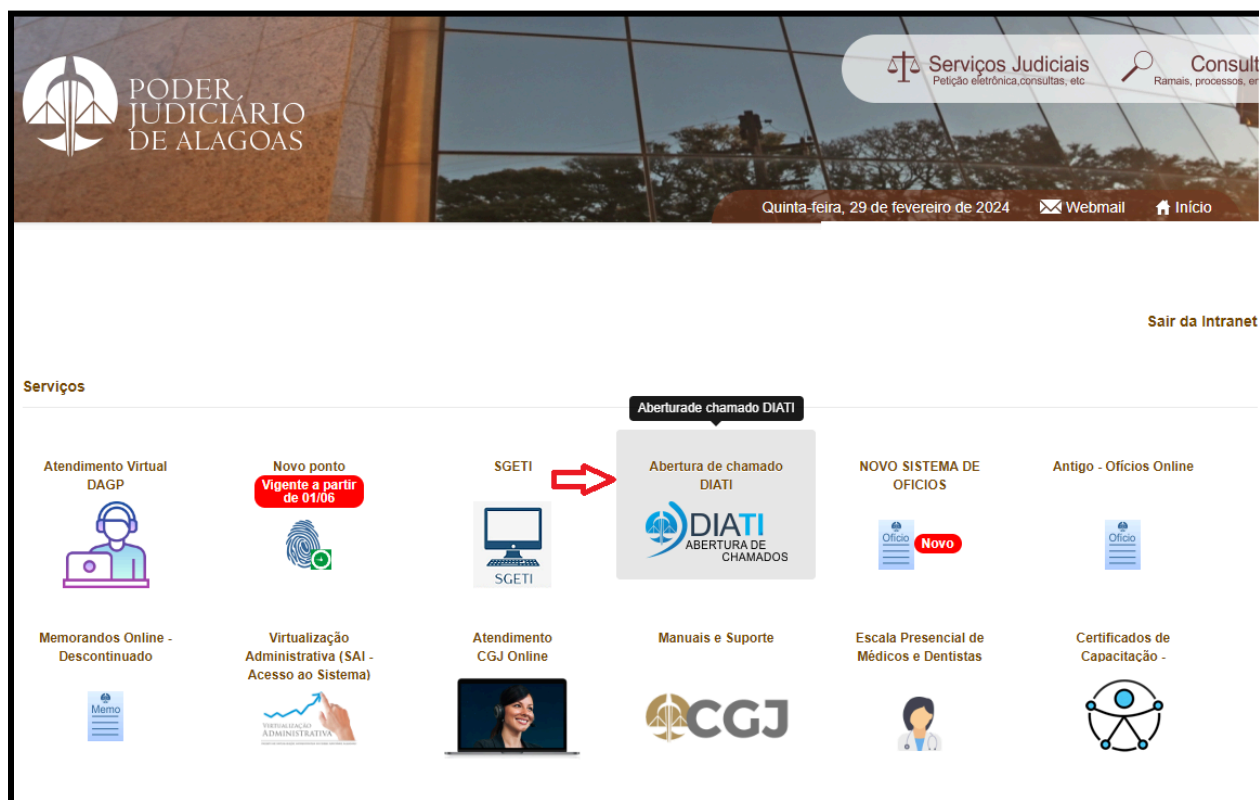
SUMÁRIO

1. Acessar INTRAJUS.	3
2. Já logado no INTRAJUS, acessar o programa de “ABERTURA DE CHAMADO DIATI”.	3
3. Na tela principal, teremos 3 opções, o qual devemos clicar.	4
4. Ao clicar em Abrir outros chamados, preencha os dados abaixo e clique em “ABRIR CHAMADO”.	5
5. Após “criar chamado” e também sendo acessado pelo botão “Acompanhar chamados abertos” mostrará o ID chamado aberto, constando seu andamento e acompanhamento.	6
6. Clicando em “Enviar Respostas”, é possível conversar com o técnico.	7
7. Após clicar em “Enviar Respostas” digite o que achar necessário e também, caso queira, é possível adicionar até 5 arquivos.	8
8. Clicando em “Mostrar chamados fechados”, acompanhará a conclusão do mesmo.	9
9. Clicando no texto do acompanhamento, acompanhará os acompanhamentos enviados pelo técnico.	10
10. Clicando em “Baixar Documento”, os documentos enviados pelo técnico serão baixados.	11
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;	12
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
12. Caso ache necessário também é possível gerar um documento PDF da listagem exibida na tela. Basta clicar em Gerar PDF da lista;	14
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.	15
14. Após clicar em Abrir chamado, digite uma boa descrição do problema e em seguida clique em salvar.	16
15. Caso não consiga encontrar seu equipamento na listagem, clique em “Abrir chamado sem tombo”.	17
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”.

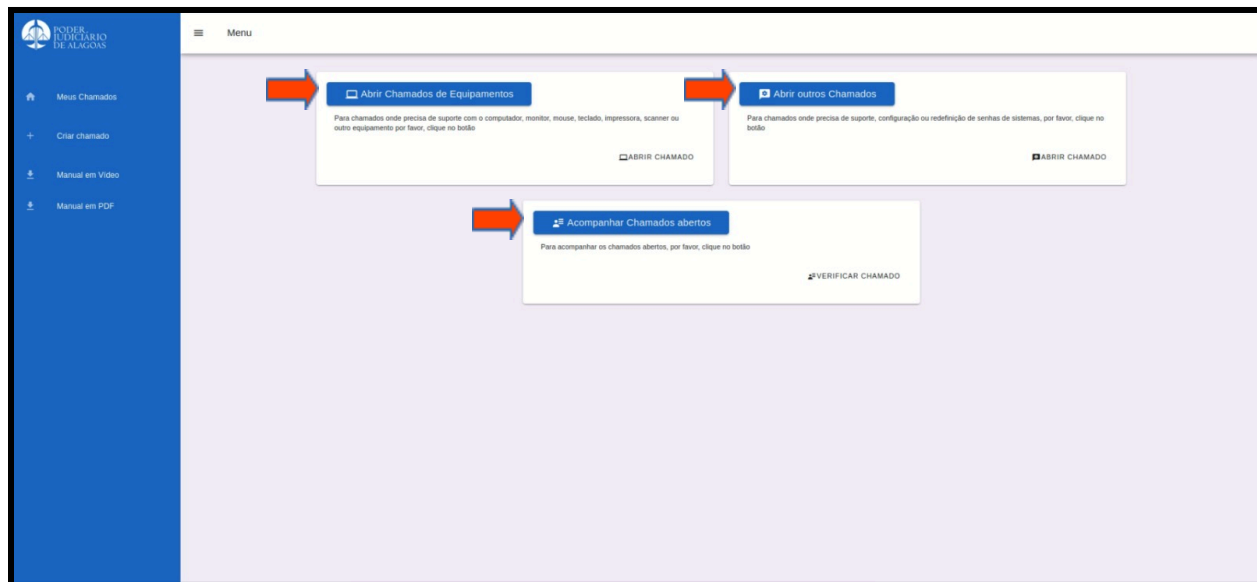


3. Na tela principal, teremos 3 opções, o qual devemos clicar.

“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:

Selecione a categoria

Localização:

Selecione sua lotação

Envio de anexo (Máximo de 2MB por arquivo)

Apenas imagens, PDF e arquivos Word serão aceitos

Selecione 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

Chamados Abertos

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: 10 1-1 of 1 < >

NOVO CHAMADO

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

 Menu

Meus chamados

MOSTRAR CHAMADOS FECHADOS

Chamados Abertos

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	ENVIAR RESPOSTA	BAIXAR DOCUMENTO	Em atendimento	14/03/2024 14:51:26	15/03/2024 14:32:01

Chamados por página

10

1-1 of 1

<< < > >>

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

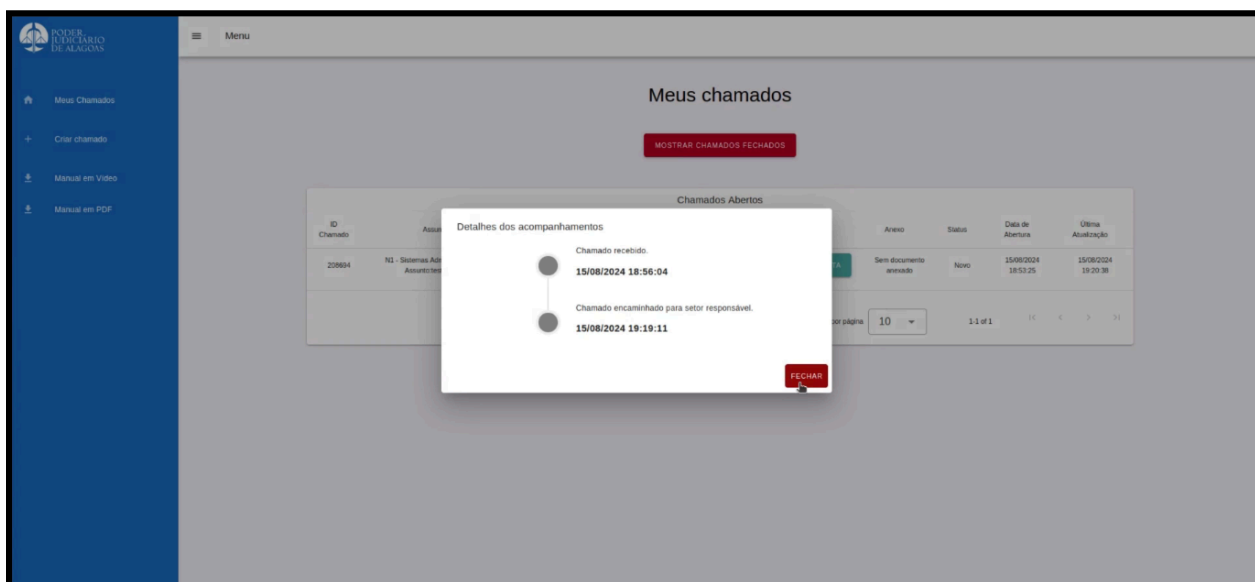
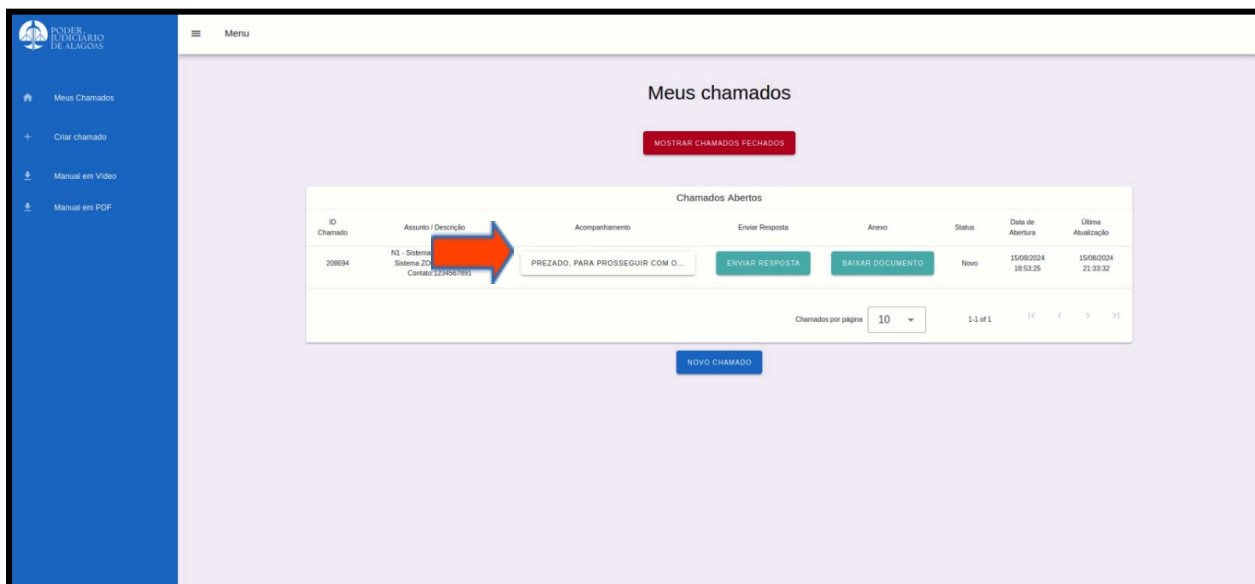
Chamados Fechados

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.



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

The screenshot displays the 'Meus chamados' (My calls) interface. On the left is a blue sidebar with navigation links: 'Meus Chamados', 'Criar chamado', 'Manual em Vídeo', and 'Manual em PDF'. The main area has a header 'Meus chamados' and a red button 'MOSTRAR CHAMADOS FECHADOS'. Below this is a table titled 'Chamados Abertos' (Open Calls). The table has columns: ID Chamado, Assunto / Descrição, Acompanhamento, Enviar Resposta, Anexo, Status, Data de Abertura, and Última Atualização. A red arrow points to the 'BAIXAR DOCUMENTO' button in the 'Enviar Resposta' column of the first row. Below the table is a pagination bar showing 'Chamados por página: 10' and '1-1 of 1'. A blue button 'NOVO CHAMADO' is at the bottom.

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

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

The screenshot shows a search interface with three input fields at the top: 'Número de série' (containing 'PE04V9CV'), 'Tombo', and 'Tipo'. Below these are three buttons: 'Pesquisar' (blue), 'Listar todos' (green), and 'Limpar' (pink). A 'Gerar PDF da lista' button is on the right. Below the buttons is a table with the following data:

	Equipamento	Tipo	Nº de série	Tombo	Data de cadastro	Última movimentação	Ações
1	Lenovo ThinkCenter M920q	Computador	PE04V9CV	119096	16/08/2023	Sem movimentações	Ações ▾

11.2. Buscar através do Tombo

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

The screenshot shows the same search interface as above, but with '111902' entered in the 'Tombo' field. The table below shows the search results:

	Equipamento	Tipo	Nº de série	Tombo	Data de cadastro	Última movimentação	Ações
1	Lenovo ThinkVision T22i-10	Monitor	SVA12772	111902	16/08/2023	Sem movimentações	Ações ▾

11.3. Buscar através do Tipo

Número de série

Tombo

Tipo

Computador

Pesquisar

Listar todos

Limpar

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

Computador

Pesquisar

Listar todos

Limpar

Gerar PDF da lista

	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	Ações ▾
2	Lenovo ThinkCenter M920q	Computador	PE04Y5I5	117180	14/08/2023	Sem movimentações	Ações ▾
3	HP Desk 705 G1 Mini	Computador	BRJ723G6GR	109783	14/08/2023	Sem movimentações	Ações ▾
4	Lenovo ThinkCenter M920q	Computador	PE04Y5IE	117181	14/08/2023	Sem movimentações	Ações ▾
5	Lenovo ThinkCenter M920q	Computador	PE04Y5I1	117179	14/08/2023	Sem movimentações	Ações ▾

11.4. Listar Todos

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

Número de série

Tombo

Tipo

Computador

Pesquisar

Listar todos

Limpar

Gerar PDF da lista

	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;

Número de série

Tombo

Tipo

Pesquisar

Listar todos

Limpar

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 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	Gerar PDF Visualizar compra Abrir chamado
5	Lenovo ThinkVision T22i-10	Monitor	VIDY430	86373	14/08/2023	Sem movimentações	

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 (Sistema de Gerenciamento de Equipamentos de TI) interface. On the left is a dark sidebar with a menu containing: Início, Lista de itens do seu local atual, Manual em PDF, Vídeos de apoio, and Abrir Chamado de Sistemas. The main area has a header with the system name and a user profile (OIV, ITALO). Below the header are search filters for 'Número de série', 'Tombo', and 'Tipo'. A row of action buttons is visible: 'Pesquisar', 'Listar todos', 'Limpar', and 'Abrir chamado sem Tombo'. A red arrow points to the 'Abrir chamado sem Tombo' button. Below the buttons is a table with 8 rows of equipment data. Each row has an 'Ações' button with a dropdown arrow.

	Equipamento	Tipo	Nº de série	Tombo	Data de cadastro	Última movimentação	Ações
1	Lenovo ThinkVision L197	Monitor	VIFB900	77783	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	PE04Y5I5	87880	14/08/2023	Sem movimentações	Ações ▾
4	Lenovo ThinkCenter M920q	Computador	PE04Y5IE	87881	14/08/2023	Sem movimentações	Ações ▾
5	Lenovo ThinkCenter M920q	Computador	PE04Y5II	87779	14/08/2023	Sem movimentações	Ações ▾
6	Lenovo ThinkCenter M920q	Computador	PE04Y5IO	87778	14/08/2023	Sem movimentações	Ações ▾
7	Lenovo ThinkCenter M920q	Computador	PE04EL38	87301	14/08/2023	Sem movimentações	Ações ▾
8	Lenovo ThinkCenter M920q	Computador	PE04Y5IY	89088	14/08/2023	Solicitado conserto à DIATI	Ações ▾

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

The screenshot shows the same SGETI interface as before, but with a modal form titled 'Abrir chamado na central de chamados' open in the center. The form has fields for 'Título' (containing 'Solicitação de manutenção'), 'Nome' (containing 'ITALO OLIVEIRA FERNANDES'), and 'Descrição' (with a text area). A 'Salvar' button is at the bottom right of the modal. The background equipment list is dimmed.

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