

## **OSTicket UFMA – Meus Chamados**

# Sumário

|   |          |
|---|----------|
| <b>1 Utilizando Login e Senha .....</b> | <b>3</b> |
| <b>2 Sem Login e Senha .....</b>        | <b>6</b> |

## 1. Utilizando Login e Senha

O breve documento demonstra um passo a passo de como visualizar os Chamados de um Aluno no ambiente OSTicket.

Clique no botão “Utilizando Login e Senha” para fazer login.

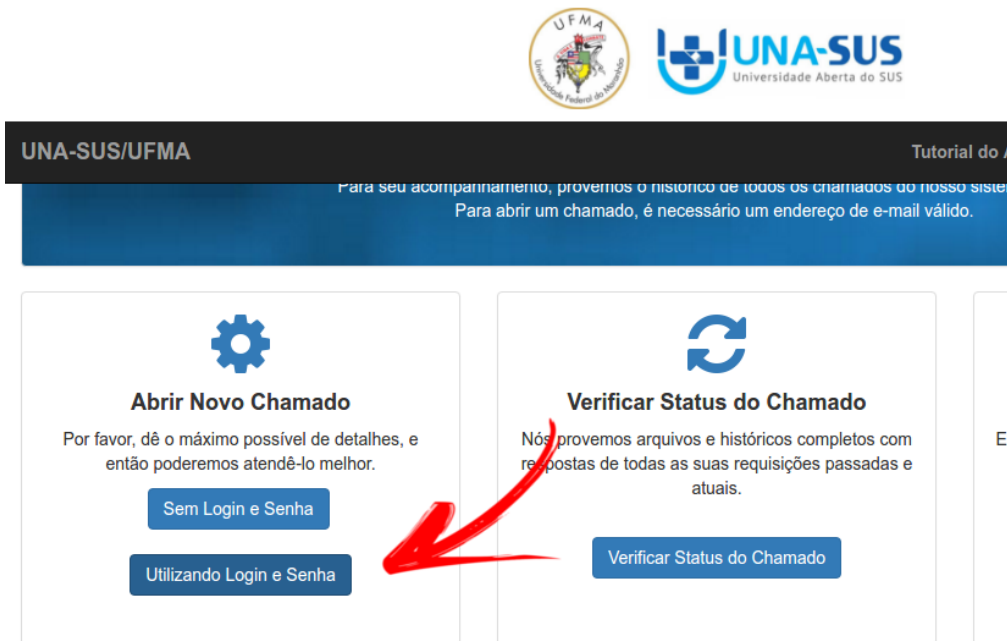


Figura 1: Utilizando Login e Senha

Faça login no ambiente usando suas credenciais (CPF e Senha), as mesmas utilizadas no AVA.



Figura 2: Efetuar login

Após fazer login, você será redirecionado para a página, conforme a figura abaixo. Para visualizar os seus chamados, clique no botão “Meus Chamados”.



Figura 3: Menu Meus Chamados

Você será redirecionado para a página de chamados, conforme a figura abaixo. Nessa página poderão ser vistos todos os chamados criados pelo aluno. Os chamados podem ser filtrados de acordo com seus respectivos status (Aberto, Fechado e Resolvido).

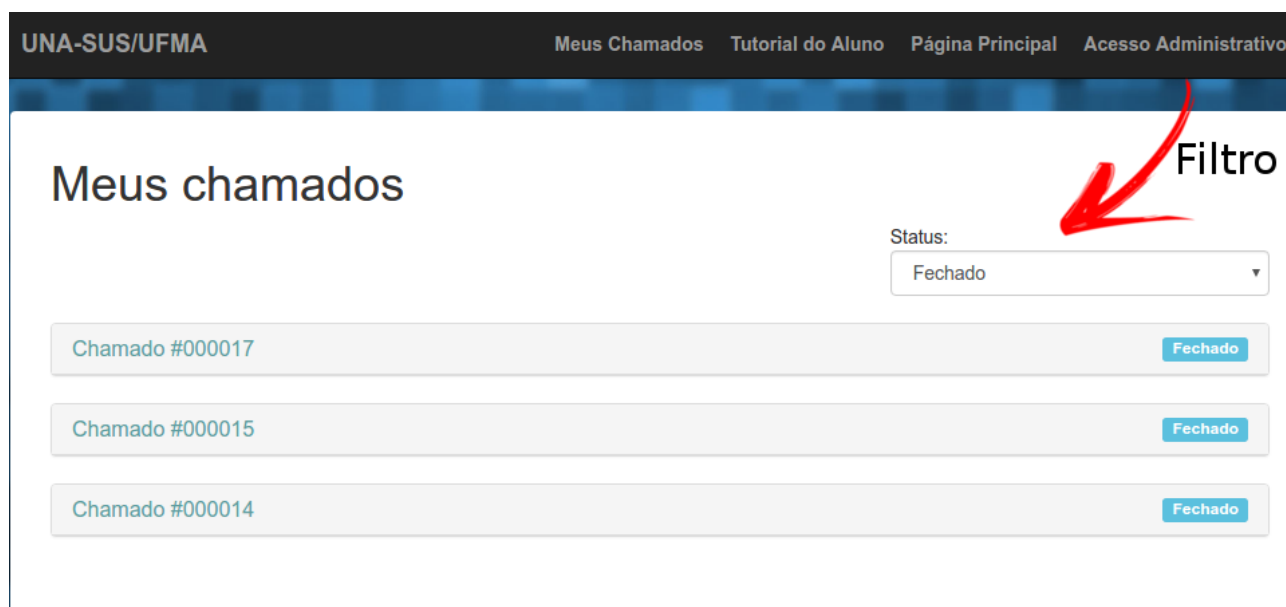


Figura 4: Visualização de Chamados

Para visualizar os detalhes de um chamado, basta clicá-lo.

Chamado #000017 Fechado

Departamento: Secretaria Acadêmica  
Tópico de Ajuda: Cronograma  
Curso relacionado: Atenção Domiciliar 2014.1 - Intercorrências Agudas no Domicílio III  
Criado em: 09/08/2016 às 15:18h

**Luis Sousa** disse: "Bom dia, estou com problema de acesso ao AVA" postado em 09/08/2016 às 15:18h

**Admin Primeiro** disse: "fechando!" postado em 12/08/2016 às 09:21h

**Admin Primeiro** disse: "Estado alterado de Abrir para Fechado por Admin Primeiro" postado em 12/08/2016 às 09:21h

Figura 5: Detalhes de um chamado

## 2. Sem Login e Senha

O processo de visualização da funcionalidade “Meus Chamados” para quem não possui login é realizado via e-mail. O aluno deverá acessar sua caixa de entrada e abrir um e-mail referente a um chamado criado e clicar no link, como na figura abaixo.

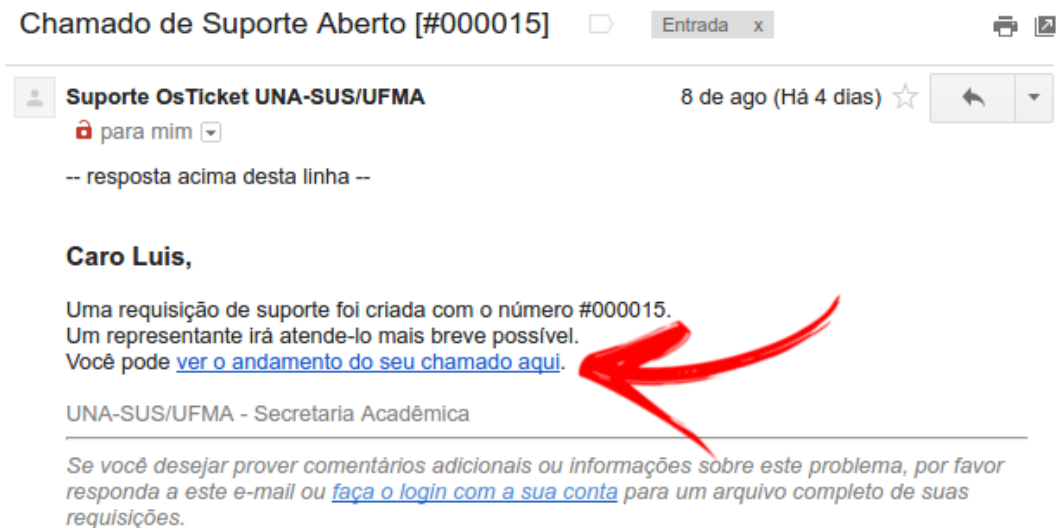


Figura 6: E-mail de abertura de chamado

Observação: Caso o aluno não tenha recebido nenhum e-mail de abertura de chamado, o mesmo poderá solicitar o e-mail através do botão “Verificar Status do Candidato”, conforme a figura abaixo.



Figura 7: Acessar status do chamado

Após clicar, o aluno será redirecionado para a página “Verificar Status do Chamado”, onde o mesmo fornecerá o seu e-mail e o número do chamado no qual tenha aberto. Concluída esta etapa, o aluno receberá um e-mail, conforme a figura 6.

## Verificar Status do Chamado

Por favor, forneça seu endereço de e-mail e o número do chamado.

Um link de acesso será enviado ao seu e-mail.

---

**E-mail**

**Número do Chamado**

**Submeter**

Possui uma conta conosco? [Identifique-se aqui](#)

Figura 8: Verificar status do chamado

Após clicar no link (Figura 6), o aluno será redirecionado para a visualização de detalhes do chamado. Nesta página, o aluno poderá acessar o menu “Meus chamados”.

UNA-SUS/UFMA Meus Chamados Tutorial do Alu

## Chamado #000015

↻ Procurando por seus outros chamados?  
experiência no help desk.

**Info**

**Status do Chamado:**  
Fechado

**Nome:**  
Luis Sousa

**Departamento:**  
Secretaria Acadêmica

**E-mail:**  
lionphilips@gmail.com

**Curso**  
Relacionado: Capacitação em Saúde da Pessoa Idosa - 2

**Endereço do curso(URL):**

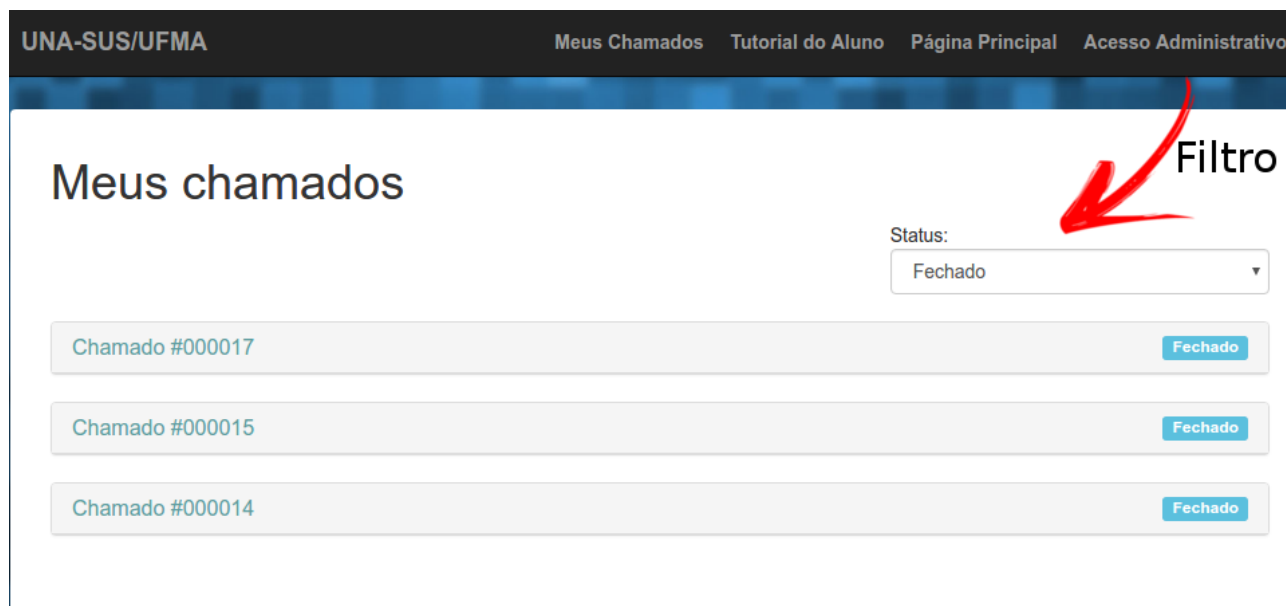
**Assunto: testando**

testando 123 testando

08/08/2016 16:52 | Luis Sousa

Figura 9: Visualização do chamado

Você será redirecionado para a página de chamados, conforme a figura abaixo. Nessa página poderão ser vistos todos os chamados criados pelo aluno. Os chamados podem ser filtrados de acordo com seus respectivos status (Aberto, Fechado e Resolvido).



UNA-SUS/UFMA Meus Chamados Tutorial do Aluno Página Principal Acesso Administrativo

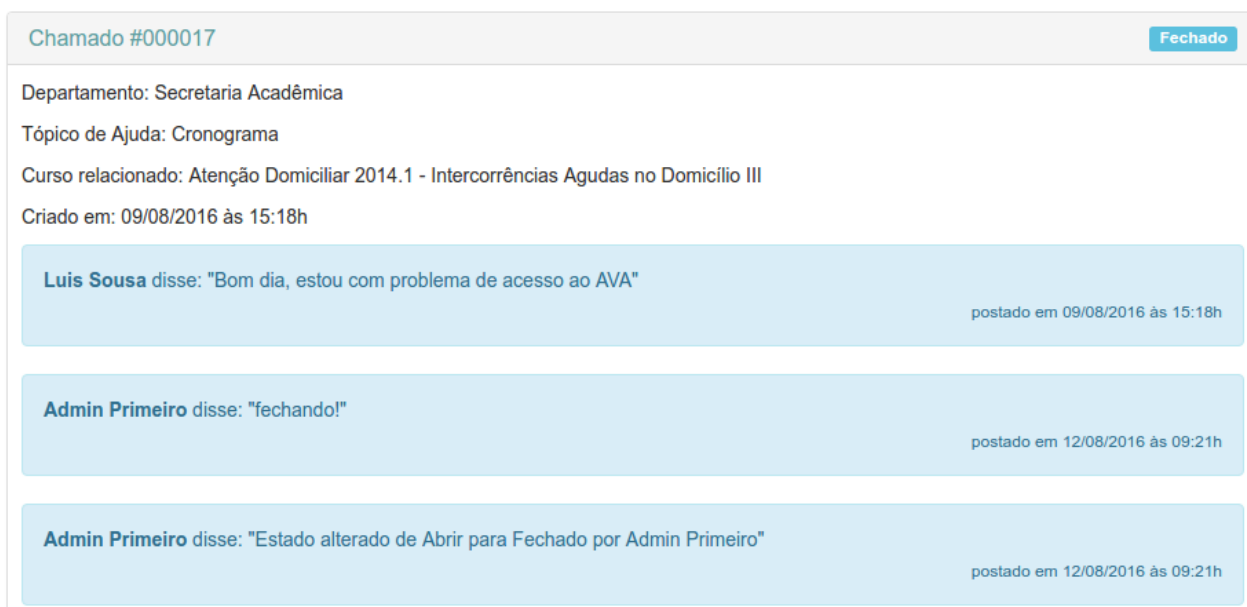
## Meus chamados

Status: **Fechado** Filtro

|                 |         |
|-----------------|---------|
| Chamado #000017 | Fechado |
| Chamado #000015 | Fechado |
| Chamado #000014 | Fechado |

Figura 10: Visualização de todos chamados

Para visualizar os detalhes de um chamado, basta clicá-lo.



Chamado #000017 Fechado

Departamento: Secretaria Acadêmica  
Tópico de Ajuda: Cronograma  
Curso relacionado: Atenção Domiciliar 2014.1 - Intercorrências Agudas no Domicílio III  
Criado em: 09/08/2016 às 15:18h

**Luis Sousa** disse: "Bom dia, estou com problema de acesso ao AVA"  
postado em 09/08/2016 às 15:18h

**Admin Primeiro** disse: "fechando!"  
postado em 12/08/2016 às 09:21h

**Admin Primeiro** disse: "Estado alterado de Abrir para Fechado por Admin Primeiro"  
postado em 12/08/2016 às 09:21h

Figura 11: Detalhes do chamado