

Como acessar a Central de Atendimentos

Somente para Pontos Focais Setoriais SEI RJ UERJ

Esta é uma orientação de como acessar o Serviço **Central de Chamados** para operações de suporte no sistema SEI, onde os Pontos Focais Setoriais deverão registrar as demandas de suas unidades para atendimento pela equipe do SERACS/COGEPRO/UERJ.

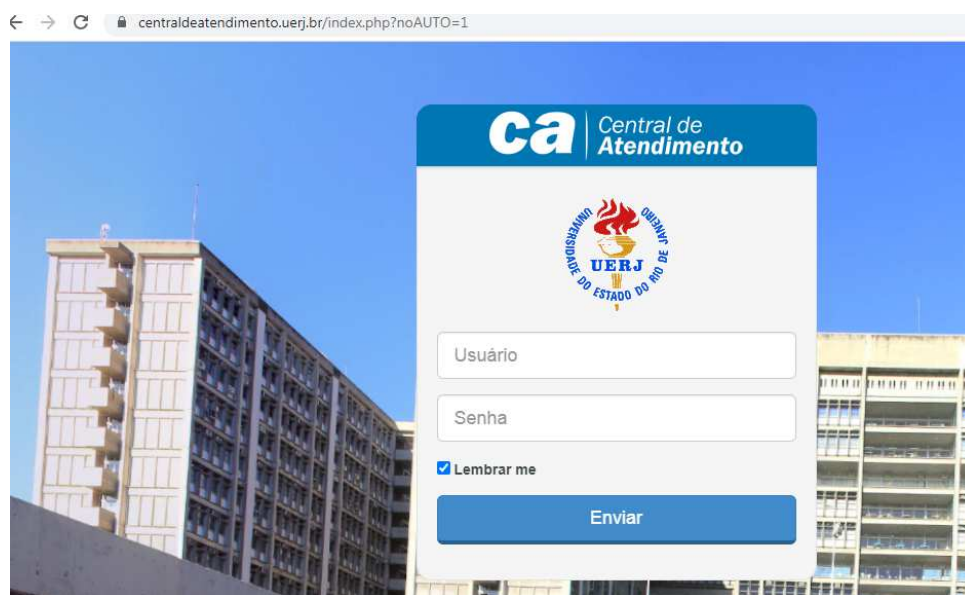
A Central de Chamados será utilizada para operações tais como: solicitação de acesso ao SEI RJ, mudança de perfil de usuário, complemento de dados de unidade e outras.

Somente os Pontos Focais Setoriais estão autorizados a abrir chamados, não sendo válido aos usuários do SEI RJ UERJ em geral.

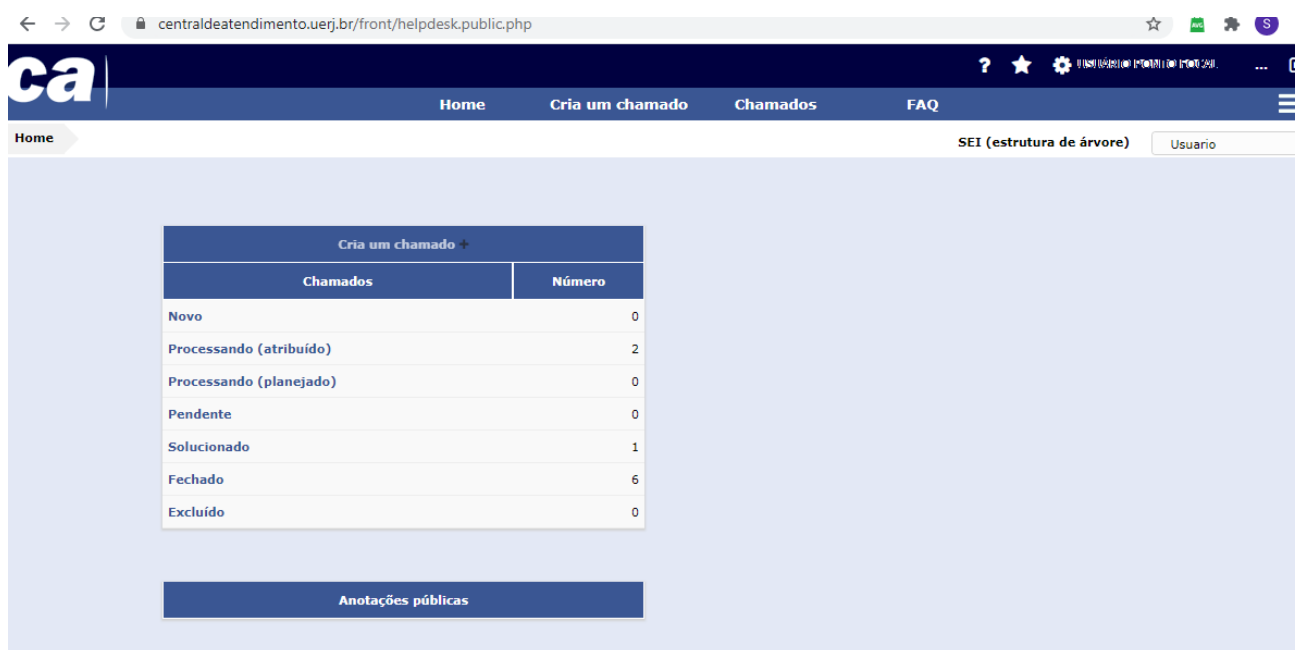
Como acessar ?

1- Digite em seu navegador <https://www.dinfo.uerj.br/servicos/>

2- Clique no ícone **Central de Atendimentos**:



3- Digite seu CPF e sua senha do ID único UERJ;



The screenshot shows a web browser window with the URL centraldeatendimento.uerj.br/front/helpdesk.public.php. The page features a dark blue header with the 'ca' logo and navigation links: Home, Cria um chamado, Chamados, and FAQ. Below the header, there is a 'Home' breadcrumb and a 'SEI (estrutura de árvore)' dropdown menu. The main content area displays a 'Cria um chamado' section with a table of call statuses:

Chamados	Número
Novo	0
Processando (atribuído)	2
Processando (planejado)	0
Pendente	0
Solucionado	1
Fechado	6
Excluído	0

Below the table is a button labeled 'Anotações públicas'.

Como abrir um chamado:

4- Clique em **Cria um chamado**

5- Escolha o **Tipo: Requisição**

6- Selecione uma **Categoria:**

- ALTERAÇÃO DE DADOS CADASTRAIS DE USUÁRIOS
- CADASTRO DE SERVIDOR
- CADASTRO DE TERCEIRIZADO
- CANCELAMENTO DE DOCUMENTOS
- COMPLEMENTAÇÃO DE DADOS DE UNIDADE
- EXCLUSÃO DE ACESSO DE USUÁRIO
- INCLUSÃO/ ALTERAÇÃO DE ASSINATURA NA UNIDADE
- INCLUSÃO/ ALTERAÇÃO UNIDADE PERFIL

7-Preencha os campos principais disponibilizados:

-**URGÊNCIA:** Selecionar a prioridade

-**TÍTULO:** Seja objetivo na operação desejada e informe o usuário que solicitou

Exemplo: Cancelamento de acesso solicitado por chefedosetor@uerj.br

-**DESCRIÇÃO:** Completar os campos apresentados.

-**ESCOLHER ARQUIVOS:** Caso necessite anexar arquivos (no caso de cadastro de terceirizados)

8-Clique em **Enviar mensagem**

Descreva o incidente ou a requisição (UERJ > SEI)

Tipo: Requisição

Categoria: Cadastro de terceirizado

Título *

Formatos: B I A A [Ícones de formatação]

- Nome completo do colaborador terceirizado:
- Gênero:
- CPF:
- Cargo:
- Unidade de acesso:
- Perfil de acesso:

Descrição *

Arraste e solte seu arquivo aqui, ou
Escolher arquivos | Nenhum arquivo selecionado

Enviar mensagem

Pronto! Foi criado um número para seu chamado que foi enviado para atendimento.

Você receberá e-mail automático da Central de Atendimentos informando o andamento da solicitação.

Como consultar seus chamados e verificar o *status*:

1-Clique no menu **Chamados** da barra superior;

2-Os seus chamados serão exibidos e você poderá aplicar filtros como Processando, Fechados, Todos, etc. Clique no chamado desejado para ver o detalhamento.

Home + SEI (estrutura de árvore) Usuario

Características - Status é Não fechado Pesquisar

Exibir (número de itens) 50

Ações

ID	Título	Status	Categoria	Acompanhamentos - Autor	Atribuído para - Técnico	Atribuído para - Grupo técnico	Data de abertura	Última atualização
2 021 050 408	Exclusão de acesso recebida por [email]	Processando (atribuído)	Exclusão de acesso de usuário			SETOR_TECNICO_SEI	04-05-2021 10:12	04-05-2021 10:12
2 021 043 023	Mudança de perfil solicitada por [email]	Solucionado	Inclusão/alteração unidade/perfil			SETOR_TECNICO_SEI	30-04-2021 14:31	30-04-2021 14:45
2 021 041 423	Criação de usuário recebida por [email]	Processando (atribuído)	Cadastro de terceirizado			SETOR_TECNICO_SEI	14-04-2021 13:51	14-04-2021 21:13

De 1 para 3 de 3