

### **TUTORIAL**

#### **CENTRAL DE SUPORTE DO CES/UFCG**

**Usuários: Consultando Tickets** 

Cuité - PB | 03/05/2022



#### HISTÓRICO DE REVISÕES

DATA	VERSÃO	DESCRIÇÃO	AUTOR
03/05/2022	1.0	Usuários: Consultando Ticket's	GTI



### Tutorial CENTRAL DE ATENDIMENTO DO CES/UFCG

**Usuários: Consultando Tickets** 

## Como Consultar o Andamento de um Ticket (Chamado) usando a Central de Atendimento?

**1º** Acesse a página no endereço abaixo: https://suporte.ces.ufcg.edu.br/

2º Clique em Verificar Status do Ticket

**3º** Preencha as informações de e-mail e o número do chamado do **ticket** a ser consultado e depois, clique em Link de Acesso do E-mail

🌄 🔩 CENTRAL	DE Usuário Não Registra	ado   Entra
ATENDIME	NTO	
🔗 Página Principal 🛛 🔒 Abrir Novo Ticket	t 🛛 🔒 Verificar Status do Ticket	
'erificar Status do Ticket or favor, forneça seu endereço de e-mail e o núm	iero do chamado. Um link de acesso será enviado ao seu e-mail.	
Endereço de e-mail: fulano.ticket@provedor.com.br Número do Chamado: 012345 Link de acesso do e-mail	Possui uma conta conosco? Entrar ou cadastre-se para abrir uma conta e acessar todos os seus chamados.	2
e esta é primeira vez que você entra em contato ovo chamado	conosco ou se você perdeu o número (ID) do chamado, por favor, a	abra um
Copyright © 2021 Centro (	de Educação e Saúde - UFCG - Todos os direitos reservados. powered by Sicket	



# Como Consultar o Andamento de um Ticket (Chamado) usando o dados Enviados por E-mail?

**1º** Acesse a conta de e-mail usado para abrir o **Ticket** e procure pelo e-mail recebido na hora da criação do chamado

= 🎽 Gmail	Q. Pesquisar todas as conversas	₹‡ • Ativo • Ø Ø ##	Disertidal failed for the formation of t
• E-mail	□ - C' :		
🔲 Caixa de entrada 11	<ul> <li>Não lidas</li> </ul>	h	-11 de 11 🚦
☆ Com estrela ③ Adiados ▷ Enviados	🔲 🏫 🍗 Gerência de TI - Ni.	Tiquete de Atendimento Aberto no(a)Gerència de TI Nº [#51662289] - PREZADO(A), KLEYTON,Ess	21:59
Rascunhos     Dados movidos no dia 2	📄 🚖 Ď Pró-Reitoria de Ens.	Detalhes de novo usuário - Olá klaus, Você foi adicionado/a como usuário/a de Pró-Reitoria de Ensino - UFCG por um/a administrad	27 de out. 🕒 😩
Chat +	🔲 🏠 Ď IBGP - Cursos 2	IBGP - Curso CONFIRMADO - "Aplicação de Sanções nas Licitações e Contratos Administrativos com base na Lei nº 14.133/2021"	26 de out.
	🔲 🚖 Ď IBGP - Cursos 2	IBGP - Curso CONFIRMADO - "Aplicando medidas de Governança e Compliance com foco na LGPD" - 07 a 10-12-2021 - Aplicando	22 de out. +
	🔲 🏠 Ď ESR	Oficina - Gerenciando chaves, senhas e segredos em cloud. Participe e concorra a prêmios! - Visualizar como página web 17/09 W	13 de set.
Nenhuma convertea	🔲 👷 ⋗ SRH UFCG	SRH/UFCG - Programa de Gestão - Consulta aos Técnico-Administrativos(as) - Este email contém imagens. Se não estiver visualiz	8 de set.
Iniciar um chat	🔲 🏠 ⋗ ESR	Inscreva-se para o webinar: Redes de Negócios Sustentáveis com Blockchain - Visualizar como página web 10/09 Redes de Negóci	6 de set.
	🔲 😭 Ď IBGP - Cursos 2	IBGP - Curso - "Auditando o Processo de Contratações de TI - Identificando falhas e riscos relevantes" - Setembro/2021 - Auditan	17 de ago.
▼ Espaços +	🔲 😭 🏂 Suporte STI	Re: Sobre o Uso do Hélios Voting para UAFM [#875517] - Olá, tudo bem? Nosso material de treinamento é composto por um video	17 de ago.
四	🗌 🚖 笋 RNP	[WRNP 2021] Teremos duas trilhas esse ano no evento! - Visualizar como página web Oi Kleyton, Faltam poucos dias para o WRNP	12 de ago.
Ainda não há espaços	🔲 🚖 Ď ESR	[Série ESR + CAIS] Webinar: Ep. 5 - Criando uma infraestrutura minimamente segura em cloud - Visualizar como página web 13/08	9 de ago.
Criar ou encontrar um espaço	<ul> <li>Todas as demais</li> </ul>	1-1	50 de 300 🚦
> Meet	🔲 🏠 😕 atendimento	RNP2021-088906 - Informações sobre o Andamento da Implantação do Diploma Digital na UFCG - RNP I Rede Nacional de Ensino e	2 de nov.

**2º** O conteúdo do e-mail é semalhante ao da imagem abaixo, para acompanhar o andamento do ticket é só clicar em "clique aqui"



#### 3º Será exibido o histórico do seu ticket



	то	USUAIIO NAU REgistrado   Sa
Pâgina Principal     Abrir Novo Ticket     Procurando por seus outros chamados? <u>Entrar ou registra uma conta</u> para uma melhor	Ver Histórico do Ti	
Tutorial de Como Consultar um C	hamador #51662:	289 🖨 Imprimir 🖉 Edita
Status do Aberto Chamado: Departamento: Gerência de TI Data de 03/11/21 21:59 Criação:	Nome: Email: Telefone:	Kleyton Souza kleyton.klaus@ufcg.edu.br
Rieyton Souza postou 03/11/21 21:59 Bom dia, Gostaria de saber como consultar o anda	mento do meu chamado i	usando o e-mail.