Como abrir um chamado para a TI

Utilize o Portal de Suporte para registrar solicitações, acompanhar atendimentos e interagir com a equipe responsável.

Acesse o sistema em:

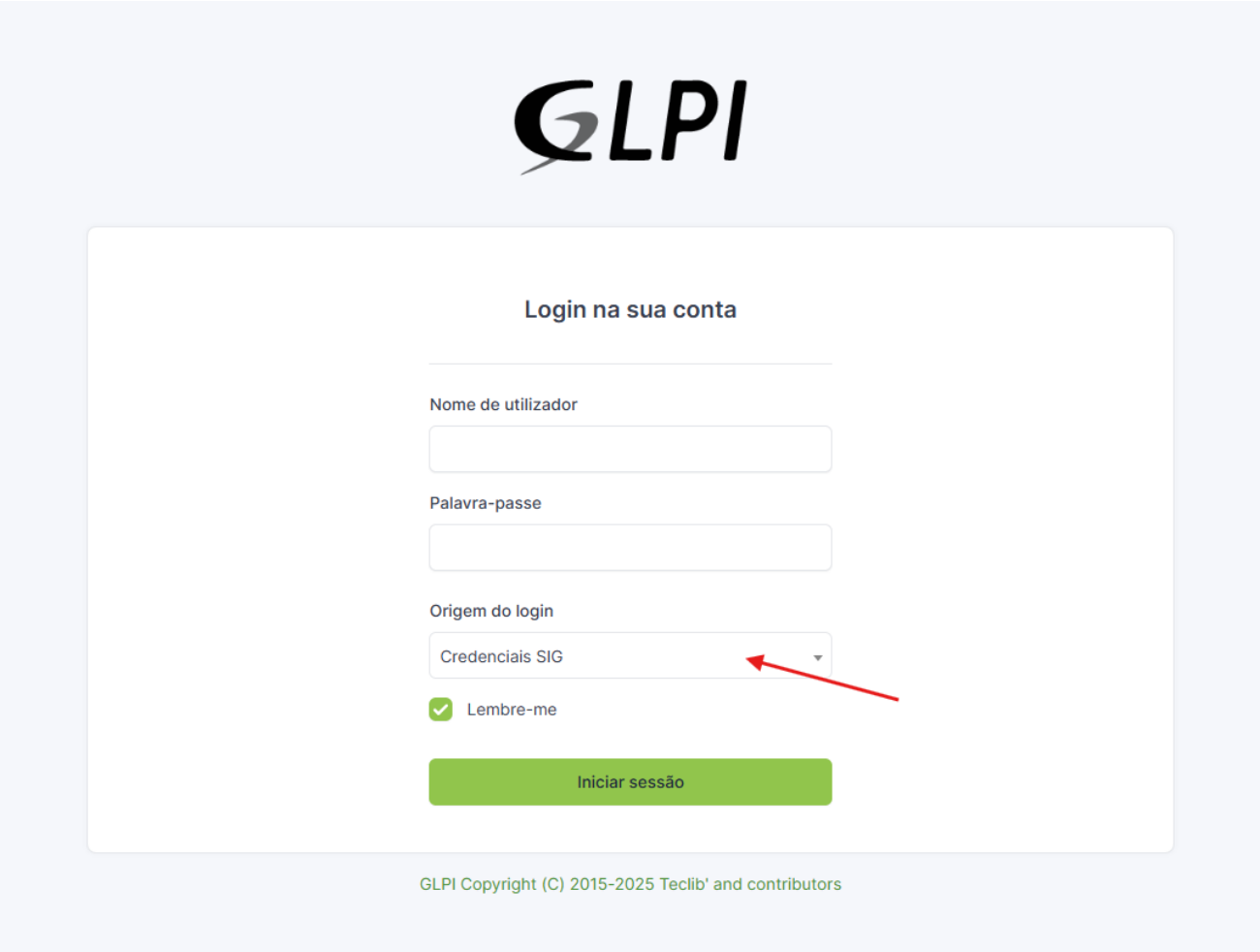
https://suporte.ifc.edu.br

1. Faça login na sua conta

Ao acessar o Portal de Suporte e informe seu **Usuário** e **Senha**.

Antes de clicar em **Iniciar sessão**, confirme que a opção **Origem de login** está configurada como **Credenciais SIG**.

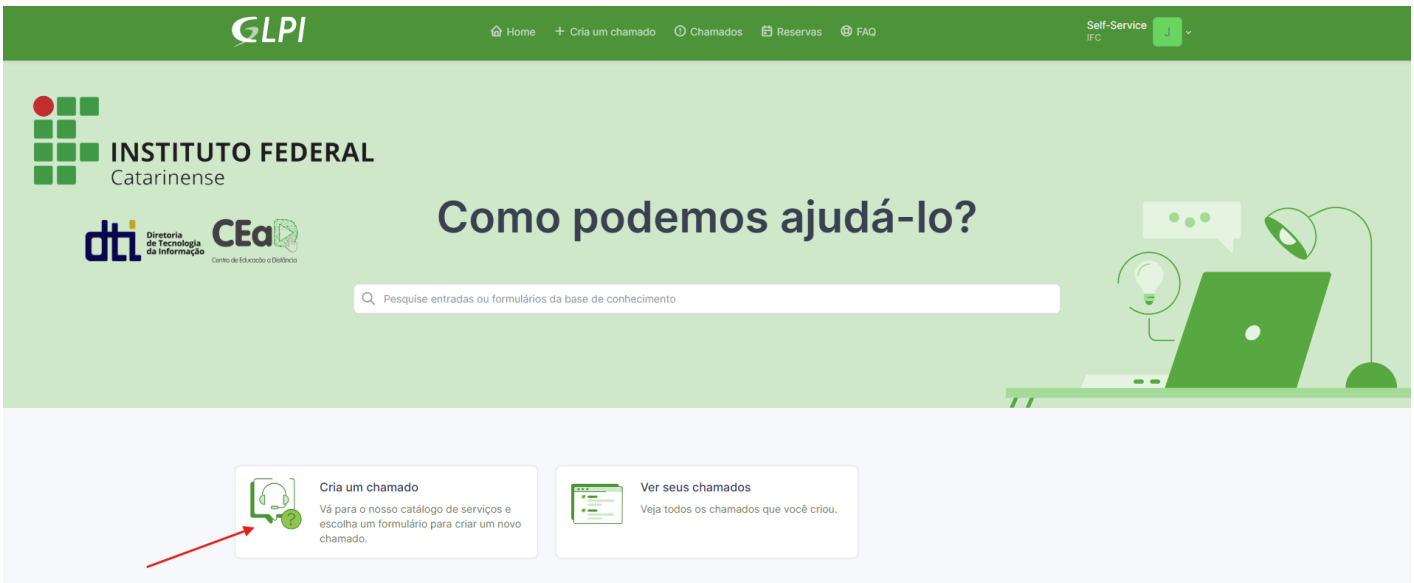
> **ATENÇÃO*:*** Utilize as mesmas credenciais empregadas para acessar os sistemas SIG/SIGA.



2. Inicie a abertura de um chamado

Após efetuar o login, será exibida a página inicial do Portal de Suporte.

Para registrar uma nova solicitação, clique em **Criar um chamado**.



3. Selecione o serviço desejado

Na próxima tela, escolha a opção no **Catálogo de serviços** que melhor corresponde à sua necessidade.

A seleção correta do serviço permite que sua solicitação seja encaminhada automaticamente para a equipe responsável, proporcionando um atendimento mais ágil e eficiente.



4. Preencha as informações da solicitação

Preencha todos os campos obrigatórios **(*)**.

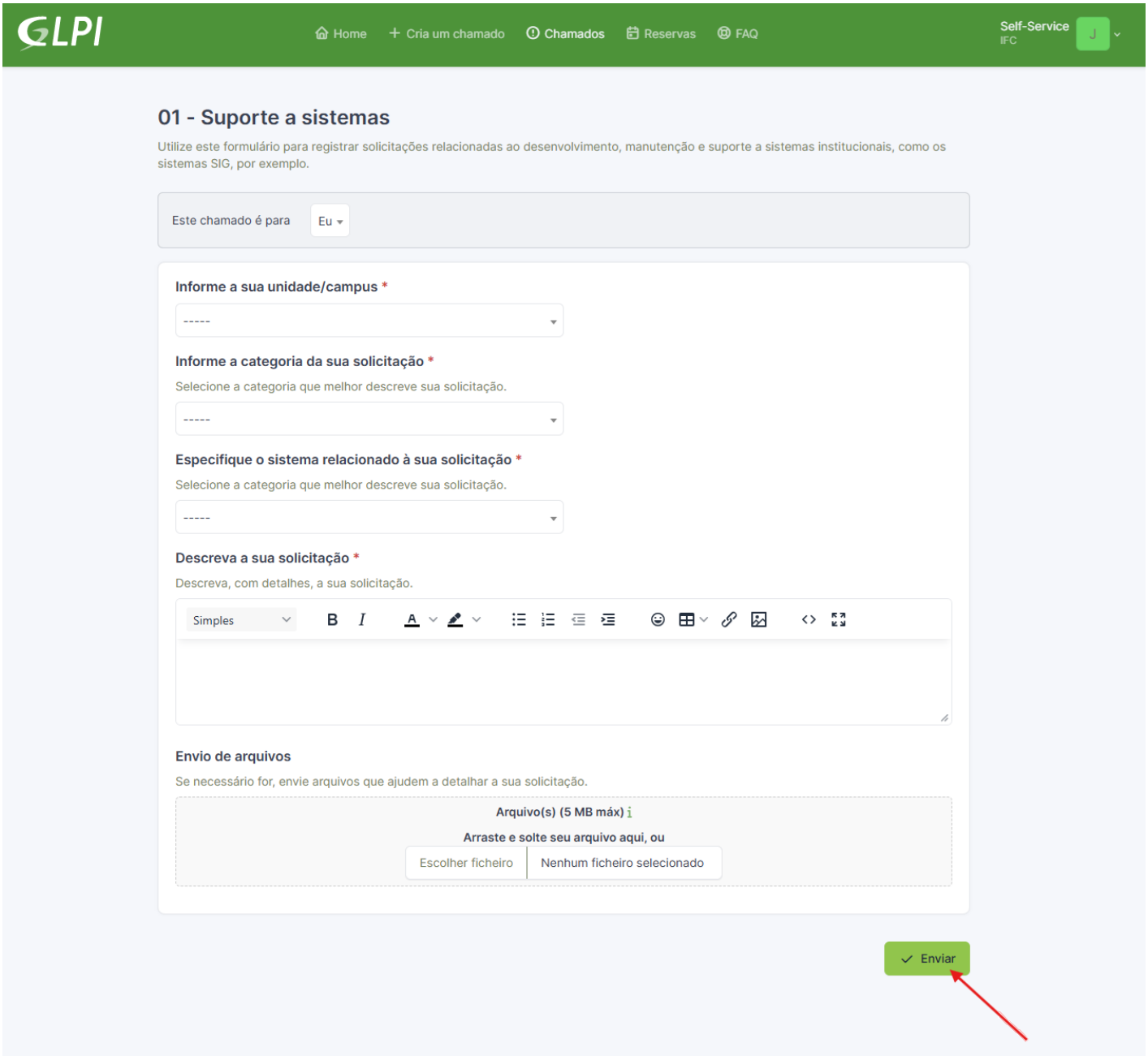
Para que a equipe técnica consiga identificar e resolver sua solicitação com maior rapidez, procure fornecer o máximo de informações possível. Sempre que o atendimento envolver um local físico, informe **o campus, bloco, sala, laboratório, setor ou qualquer outra referência que facilite a localização do problema**.

Preencha os seguintes campos:

- **Unidade/Campus**;
- **Categoria da solicitação**, conforme o serviço selecionado no **Catálogo de serviços**;
- **Subcategoria** (quando disponível). Em alguns serviços, será necessário informar um detalhamento adicional. No exemplo abaixo, é solicitado que seja informado o sistema relacionado à solicitação;
- **Descrição da solicitação**, informando claramente o problema, a necessidade ou a dúvida, incluindo mensagens de erro, comportamento observado e demais informações relevantes;
- **Arquivos anexos**, como capturas de tela, documentos, fotos ou outros arquivos que auxiliem na análise.

> **ATENÇÃO:**Quanto mais detalhada for a solicitação, mais rápido será o atendimento. **Sempre que possível, informe a localização exata (campus, bloco, sala, laboratório ou setor)**, descreva o problema de forma objetiva e anexe evidências, como capturas de tela ou fotografias. Essas informações reduzem a necessidade de contatos adicionais e agilizam a resolução do chamado.

Com tudo preenchido, clique em **Enviar**.



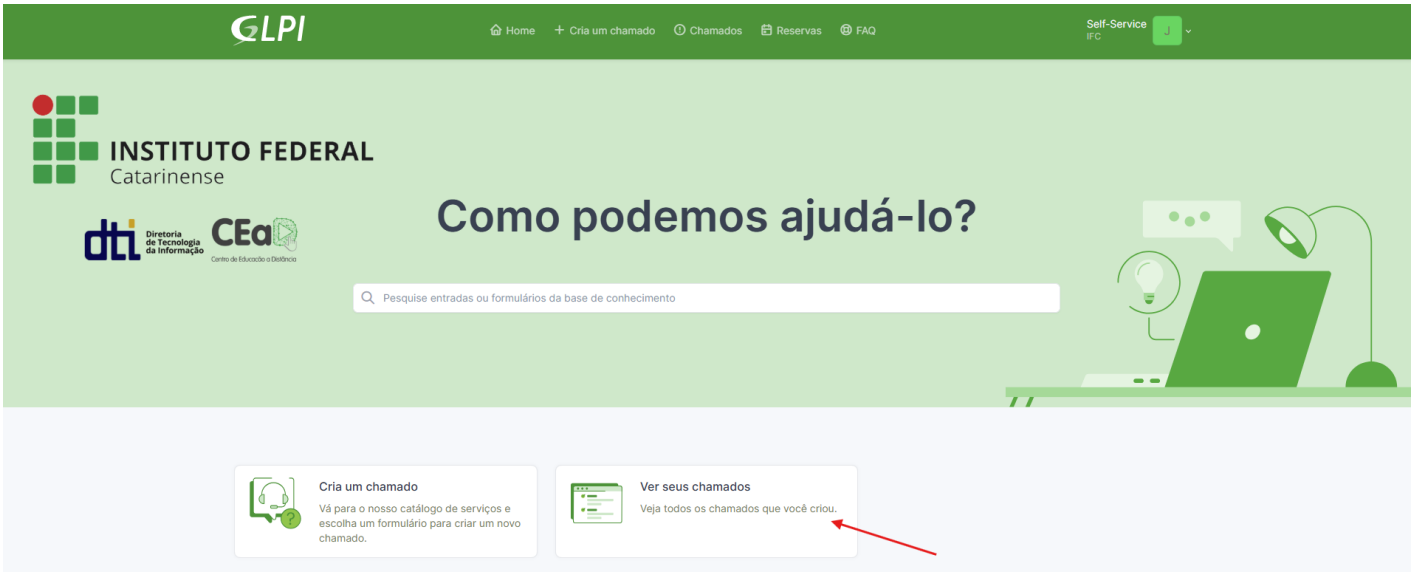
5. Acompanhe seus chamados

Após enviar sua solicitação, você poderá acompanhar todo o andamento do atendimento diretamente pelo Portal.

Na página inicial, clique em **Ver seus chamados** para consultar:

- solicitações abertas;
- andamento do atendimento;
- respostas da equipe técnica;
- necessidade de envio de informações adicionais;
- conclusão do chamado.

Sempre que houver uma atualização, ela ficará registrada no histórico do atendimento e também um e-mail de notificação será recebido.



Tudo pronto!

Agora você já sabe como:

- acessar o Portal de Suporte;
- abrir um novo chamado;
- preencher corretamente uma solicitação;
- acompanhar o andamento dos seus atendimentos.

Sempre que precisar de suporte, utilize o Portal em:

https://suporte.ifc.edu.br

Revision #3
Created 2026-11-03 05:04:14 UTC by André Zuconelli
Updated 2026-11-18 19:26:26 UTC by André Zuconelli