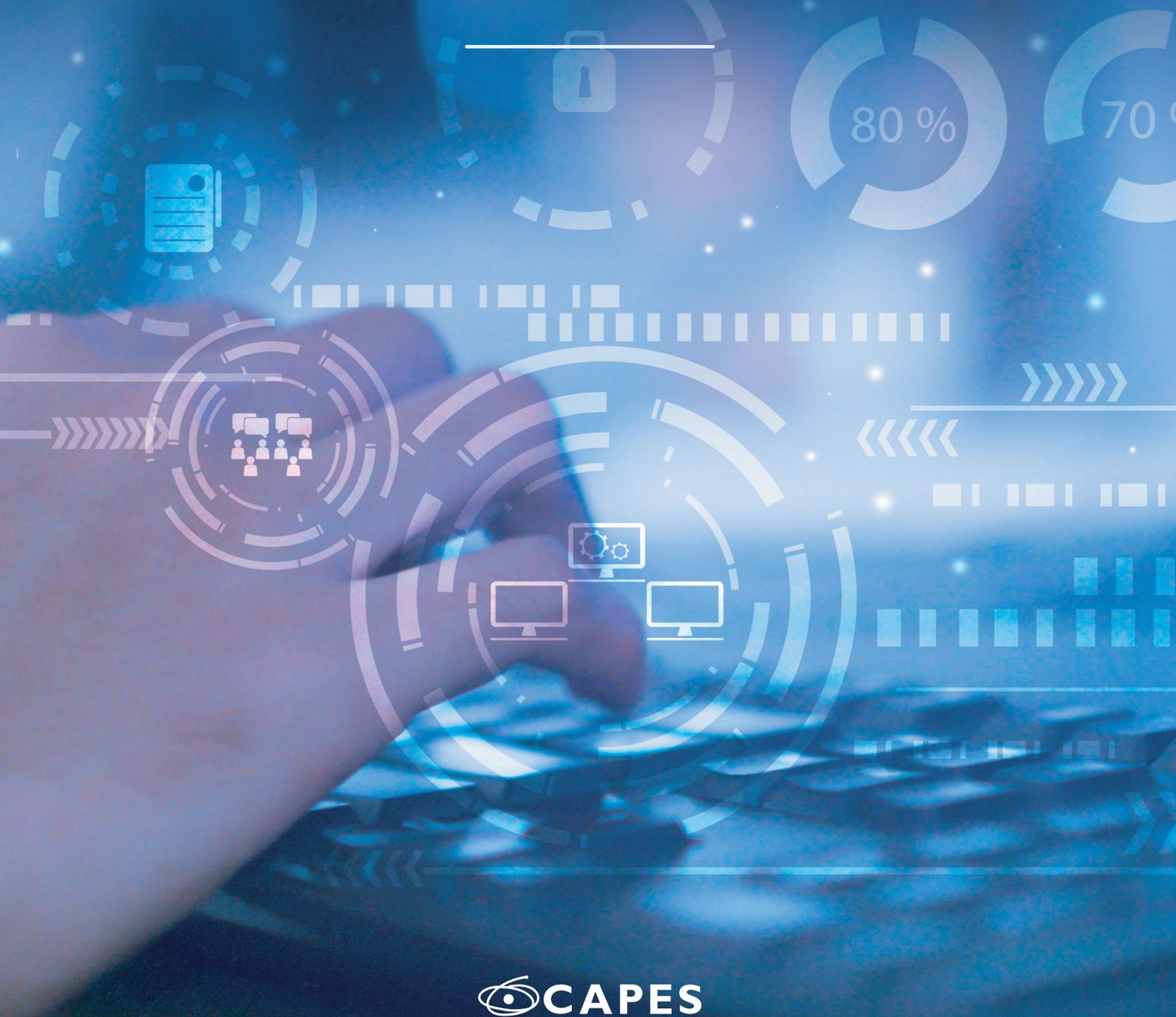


# ORIENTAÇÕES PARA ABERTURA DE CHAMADOS CATI SUSTENTAÇÃO DE SISTEMAS E ÁREA DE DADOS



# ORIENTAÇÕES PARA ABERTURA DE CHAMADOS CATI SUSTENTAÇÃO DE SISTEMAS E ÁREA DE DADOS

Orientações constantes neste passo a passo, se aplicam para demandas relativas à SUSTENTAÇÃO dos sistemas da CAPES e área de Dados (Dados, BI e Ciência de Dados).

**Obs 1:** Os chamados poderão ser abertos por meio do link: <https://cati.capes.gov.br> ou através do número 61-2022-6170.

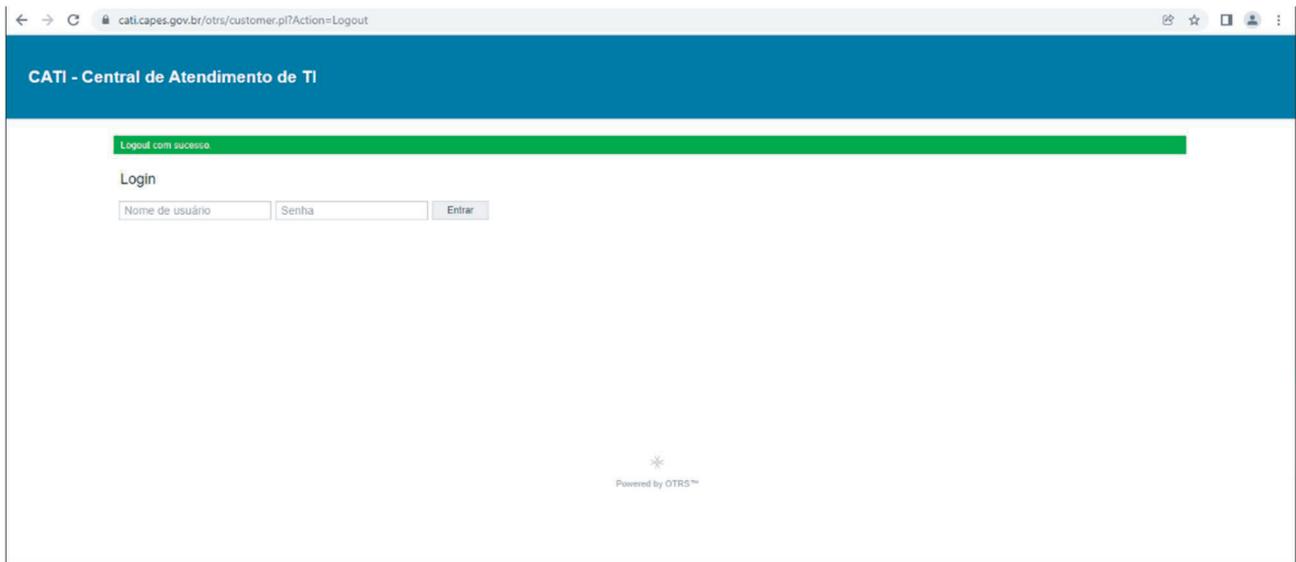
**Obs 2:** As demandas registradas, para sustentação de sistemas e área de dados fazem parte dos seguintes serviços:

- Alterar dados de pessoa física;
- Desenvolver demanda evolutiva pontual;
- Esclarecer dúvidas;
- Gerar relatório;
- Parametrizar sistemas;
- Realizar treinamento de sistemas;
- Resolver erro em sistema;
- Dados;
- BI;
- Ciência de Dados.

# ORIENTAÇÕES PARA ABERTURA DE CHAMADOS CATI SUSTENTAÇÃO DE SISTEMAS E ÁREA DE DADOS

## 1) Abertura do chamado:

a) Ao acessar o link: <https://cati.capes.gov.br>, será apresentada a seguinte tela para registro do chamado:



b) Na tela acima preencher os campos “Nome de Usuário” e “Senha” com seu *login* de rede e sua senha;

c) Após clicar em “Entrar”, na tela acima será apresentado o formato abaixo para criação de novo chamado;

d) Passo seguinte deverá ser, clicar em Chamado → Novo Chamado, conforme demonstração a seguir:



# ORIENTAÇÕES PARA ABERTURA DE CHAMADOS CATI SUSTENTAÇÃO DE SISTEMAS E ÁREA DE DADOS

e) Após, será exibida a tela abaixo, para preenchimento dos campos obrigatórios:

A imagem mostra a interface de usuário do sistema CATI - Central de Atendimento de TI. No topo, há uma barra azul com o título "CATI - Central de Atendimento de TI". Abaixo, há uma barra de navegação com "Chamados" e "FAQ" selecionados, e "Preferências" no canto superior direito. O formulário principal contém os seguintes campos e elementos:

- 1 - Campo "Assunto": Um campo de texto com o rótulo "\* Assunto:" e uma seta vermelha apontando para ele.
- 2 - Campo "Texto": Um editor de texto com o rótulo "\* Texto:" e uma seta vermelha apontando para ele. O editor possui uma barra de ferramentas com ícones para negrito, itálico, sublinhado, alinhamento, etc.
- 3 - Campo "Anexos": Um campo com o rótulo "\* Anexos:" e uma seta vermelha apontando para ele. Abaixo dele há um ícone de upload e o texto "Clique para selecionar os arquivos ou apenas arraste-os aqui".
- 4 - Campo "Sistema": Um campo de texto com o rótulo "\* Sistema:" e uma seta vermelha apontando para ele. O valor "Sem Sistema" está visível.
- 5 - Campo "Lotação": Um campo de texto com o rótulo "\* Lotação:" e uma seta vermelha apontando para ele.
- 6 - Botão "Enviar": Um botão com o rótulo "Enviar" e uma seta vermelha apontando para ele.

1- Campo “Assunto”: Preencher com o título da ocorrência, objeto do atendimento

2- Campo “Texto”: Descrever a demanda, fornecendo as informações detalhadas, que serão utilizadas pela equipe técnica, para análise e tratamento;

3- Campo “Anexos”: Inserir evidências, como por exemplo *prints* de telas, relacionadas ao erro ou problema a ser tratado pela equipe técnica;

4- Campo “Sistema”: Indicar o nome do sistema que está relacionado a demanda;

5- Campo “Lotação”: Preencher com sua unidade organizacional;

6- Ao final do preenchimento de todos os campos, clicar no botão “Enviar” e pronto, chamado registrado!

Após o registro do chamado o mesmo será analisado e tratado pela equipe técnica responsável.

O andamento do chamado poderá ser acompanhado através do menu **Chamados → Meus chamados**.

