

AMBIENTE DO USUÁRIO

Abertura de chamados pela WEB

1. A abertura de chamados será feito por meio do endereço:

<http://cati.capes.gov.br>

2. O **LOGIN** é o mesmo utilizado no acesso a rede CAPES



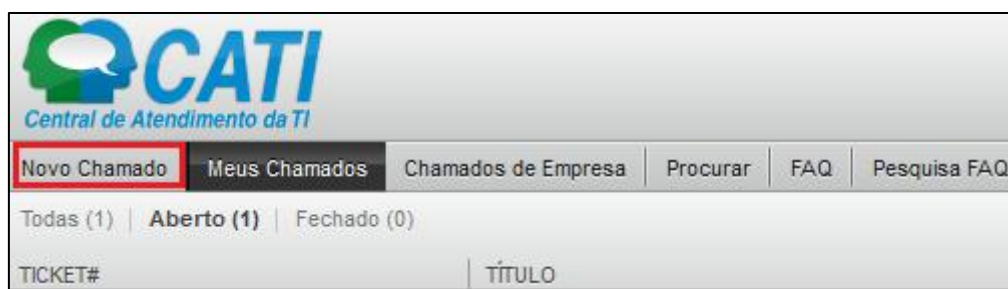
The image shows a web browser window displaying the CATI login page. The header features the CATI logo and the text "Central de Atendimento da TI". Below the header, the word "Login" is centered. There are two input fields: the first contains the username "fernandoa" and the second contains a masked password "*****". To the right of the password field is a button labeled "Iniciar".

=



The image shows a Windows XP login dialog box titled "Logon no Windows". It features the Windows XP logo and the text "Microsoft Windows xp Professional". Below the logo, it says "Copyright © 1985-2001 Microsoft Corporation" and "Microsoft". The dialog has several fields: "Nome de usuário:" with the value "fernandoa", "Senha:" with a masked password "*****", and "Fazer logon em:" with a dropdown menu showing "FC". There is a checkbox for "Fazer logon usando uma conexão dial-up" which is unchecked. At the bottom left, there is a language indicator "PT". At the bottom right, there are buttons for "OK", "Cancelar", "Desligar...", and "Opções <<".

3. Para abrir um chamado clique em **NOVO CHAMADO**



The image shows the main menu of the CATI system. The header features the CATI logo and the text "Central de Atendimento da TI". Below the header, there are several menu items: "Novo Chamado", "Meus Chamados", "Chamados de Empresa", "Procurar", "FAQ", and "Pesquisa FAQ". The "Novo Chamado" item is highlighted with a red border. Below the menu items, there is a status bar showing "Todas (1) | Aberto (1) | Fechado (0)". At the bottom, there is a table header with columns "TICKET#" and "TÍTULO".

6. Clique no chamado para acompanhar o andamento da sua solicitação

Problemas no acesso à página do Banco do Brasil 2012121110000077

Fernando Almeida – Problemas no acesso à página do Banco do Brasil

De: Fernando Almeida
Para: Fila de Entrada
Assunto: Problemas no acesso à página do Banco do Brasil

nº do chamado

Não estou conseguindo acessar a página do **Banco do Brasil**.

Quando tento fazer o acesso é gerada a seguinte mensagem

Problemas na instalação do Módulo de Segurança

Não foi possível instalar o Módulo de Segurança.

Acesse a [página de diagnóstico](#) para tentar corrigir o problema.

Por favor, se o problema persistir, acionar o suporte técnico através do telefone 0800-7290200.

Aguardo uma solução

CATI - Central de Atendimento da TI -- CATI

De: CATI - Central de Atendimento da TI
Para: Fernando Almeida
Assunto: - CATI

Prezado(a) usuário(a),

Seu chamado foi registrado e encontra-se na fila para atendimento.
O situação atual de seu chamado é: **Novo**.
Você será notificado a cada nova atualização da situação do seu chamado.

Att.,

CATI - Central de Atendimento da TI
Diretoria de Tecnologia da Informação

[Responder](#)

Chamado aberto pelo USUÁRIO

Email enviado pela CATI com informações adicionais sobre o seu chamado. Qualquer movimentação será informada pela DTI.

NOVO: Chamado foi registrado e está aguardando atendimento
ABERTO: Foi designado um Analista para atendimento da demanda
FECHADO COM SUCESSO: Chamado foi atendido e usuário está satisfeito.

Caso queira complementar o chamado, clique em RESPONDER e adicione novas informações. Assim, você NAO PRECISA gerar um NOVO chamado.

7. Será enviado para seu EMAIL uma NOTIFICAÇÃO sobre a abertura do seu chamado.

De: CATI - Central de Atendimento da TI <otrs@capes.gov.br >
Para: Fernando Chagas Almeida
Cc:
Assunto: [Ticket#2012121110000077] - CATI

Prezado(a) usuário(a),

Seu chamado foi registrado e encontra-se na fila para atendimento.
O situação atual de seu chamado é: **Novo**.
Você será notificado a cada nova atualização da situação do seu chamado.

Att.,

CATI - Central de Atendimento da TI
Diretoria de Tecnologia da Informação