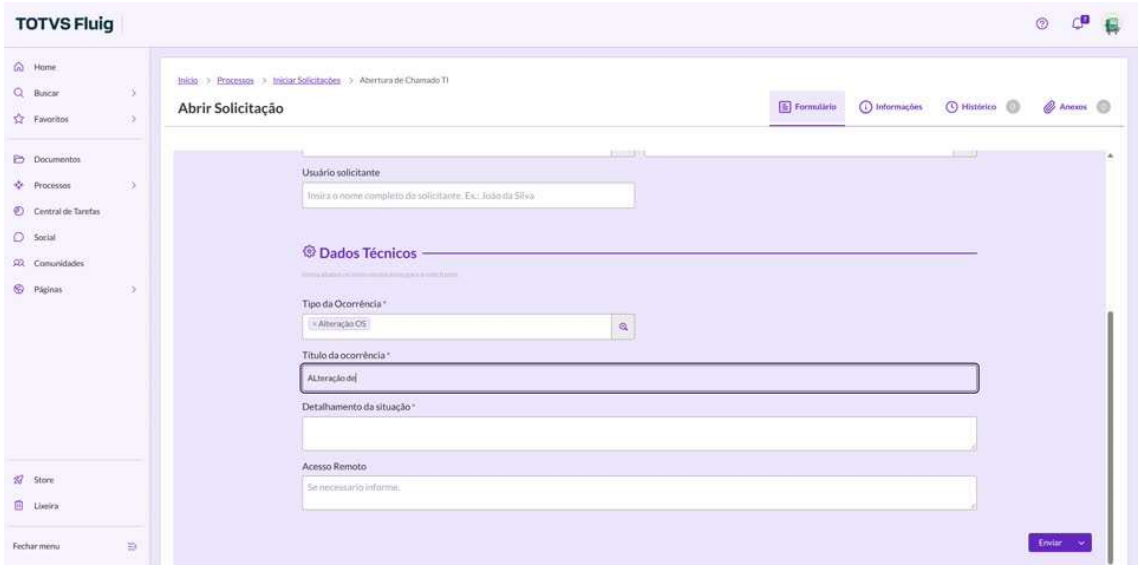
Como abrir um chamado de TI no Fluig

Informações corretas = atendimento mais rápido

1. Identifique corretamente sua unidade e departamento.

2. Descreva o problema com clareza.

3. Confira e envie a solicitação.



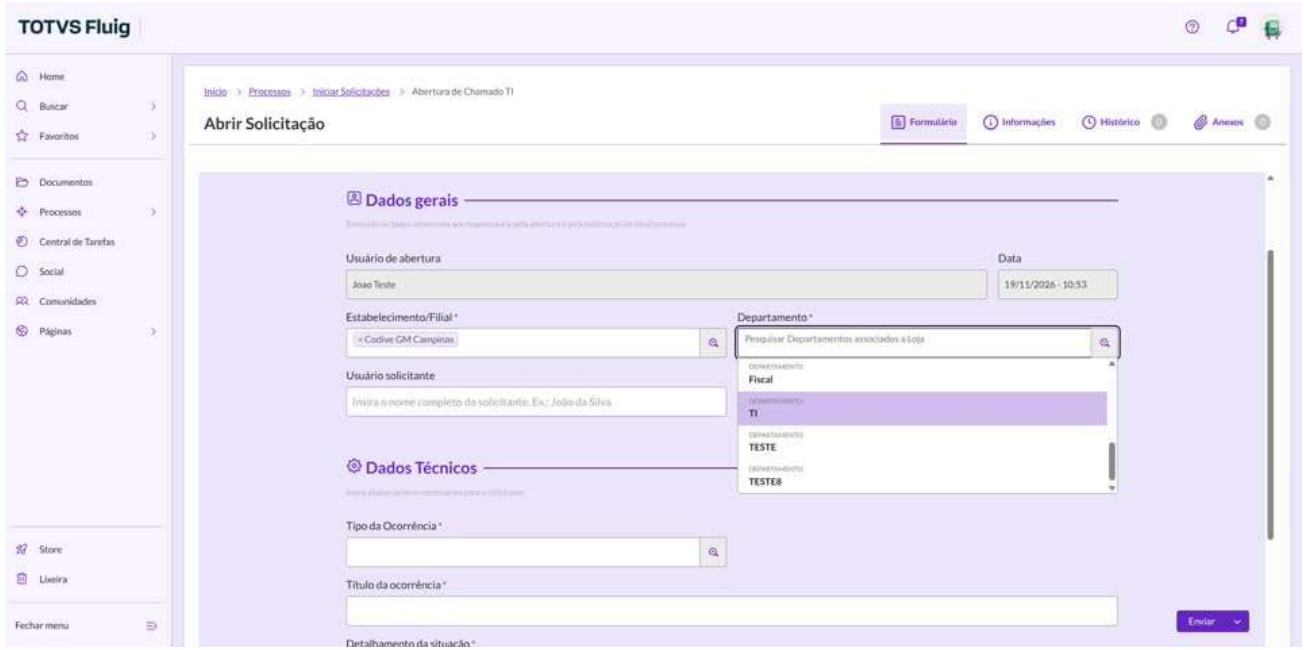
1 | Dados Gerais: identifique corretamente

Essas informações direcionam o atendimento à equipe certa.

Confira os campos de identificação:

- Unidade solicitante
- Departamento
- Usuário solicitante

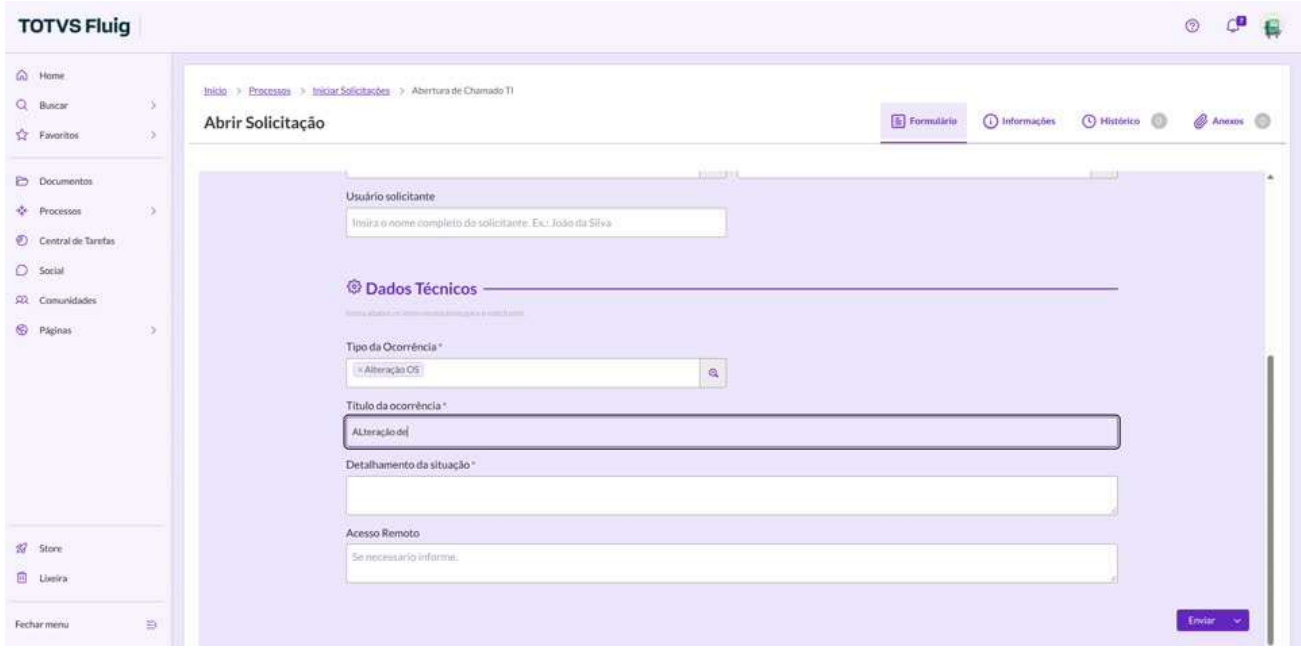
Selecione a unidade e o departamento reais do problema. Evite abrir em nome de outra área sem necessidade.



2 | Dados Técnicos: explique o problema

O vídeo mostra Tipo da Ocorrência, Título, Detalhamento e Acesso Remoto.

- Tipo da ocorrência: escolha a categoria adequada.
- Título: resuma o problema em poucas palavras.
- Detalhamento: informe o que acontece, desde quando e qual mensagem aparece.
- Acesso remoto: preencha se necessário.



3 | Como escrever um bom chamado

Evite descrições genéricas que dificultam o diagnóstico.

EVITE

“Computador não funciona.”

“Sistema com problema.”

PREFIRA

“Ao abrir o Apollo, aparece a mensagem de erro X desde as 9h. Já reiniciei o computador e o problema continua.”

Inclua o impacto, as tentativas já realizadas e, quando possível, anexe uma imagem do erro.

4 | Revise e envie o chamado

Após o envio, o Fluig apresenta a confirmação de abertura da solicitação.

Antes de clicar em Enviar:

✓ Unidade e departamento corretos?
✓ Categoria e título adequados?
✓ Descrição suficiente para a TI entender?
✓ Evidências e informações de acesso, quando necessárias?

Guarde o número da solicitação para acompanhar o atendimento.

