

Tutorial:

# RT – Sistema de acompanhamento de tickets

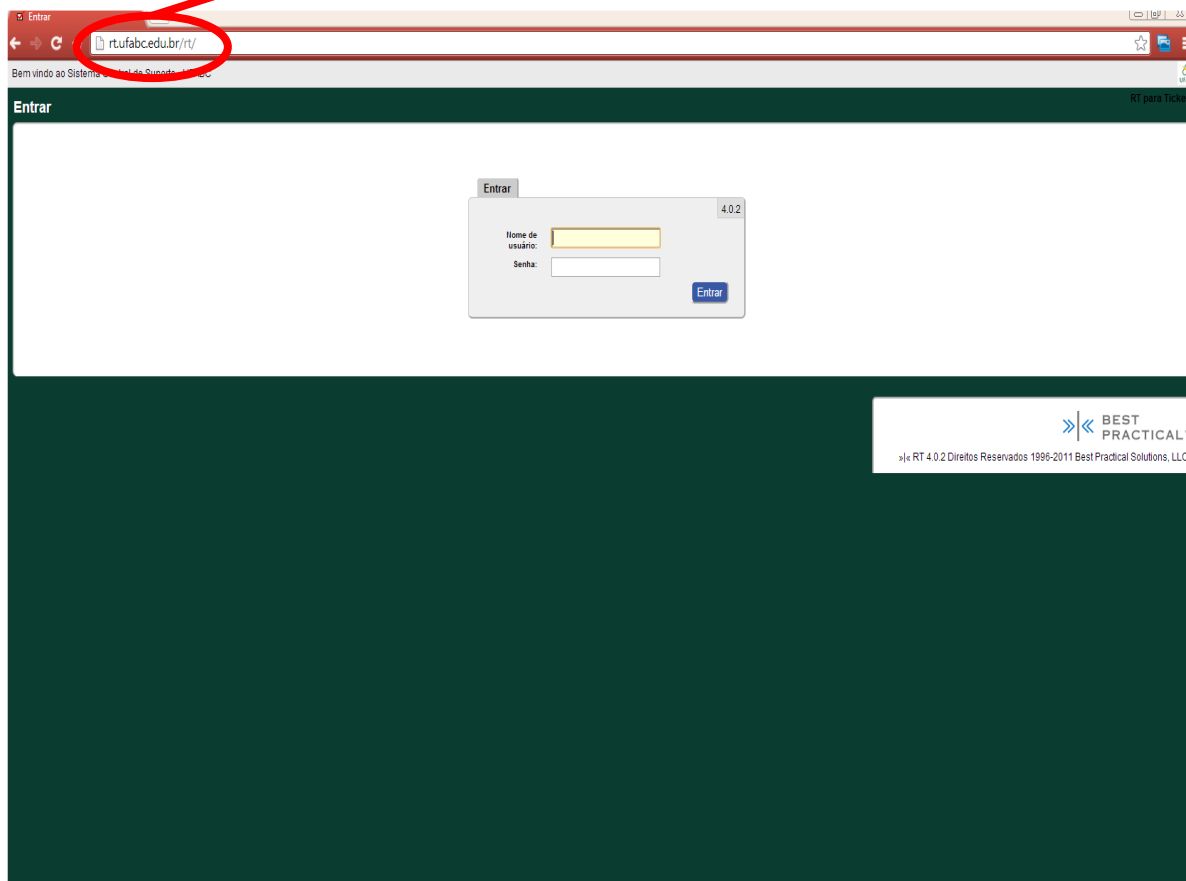


Universidade Federal do ABC



Universidade Federal do ABC

rt.ufabc.edu.br



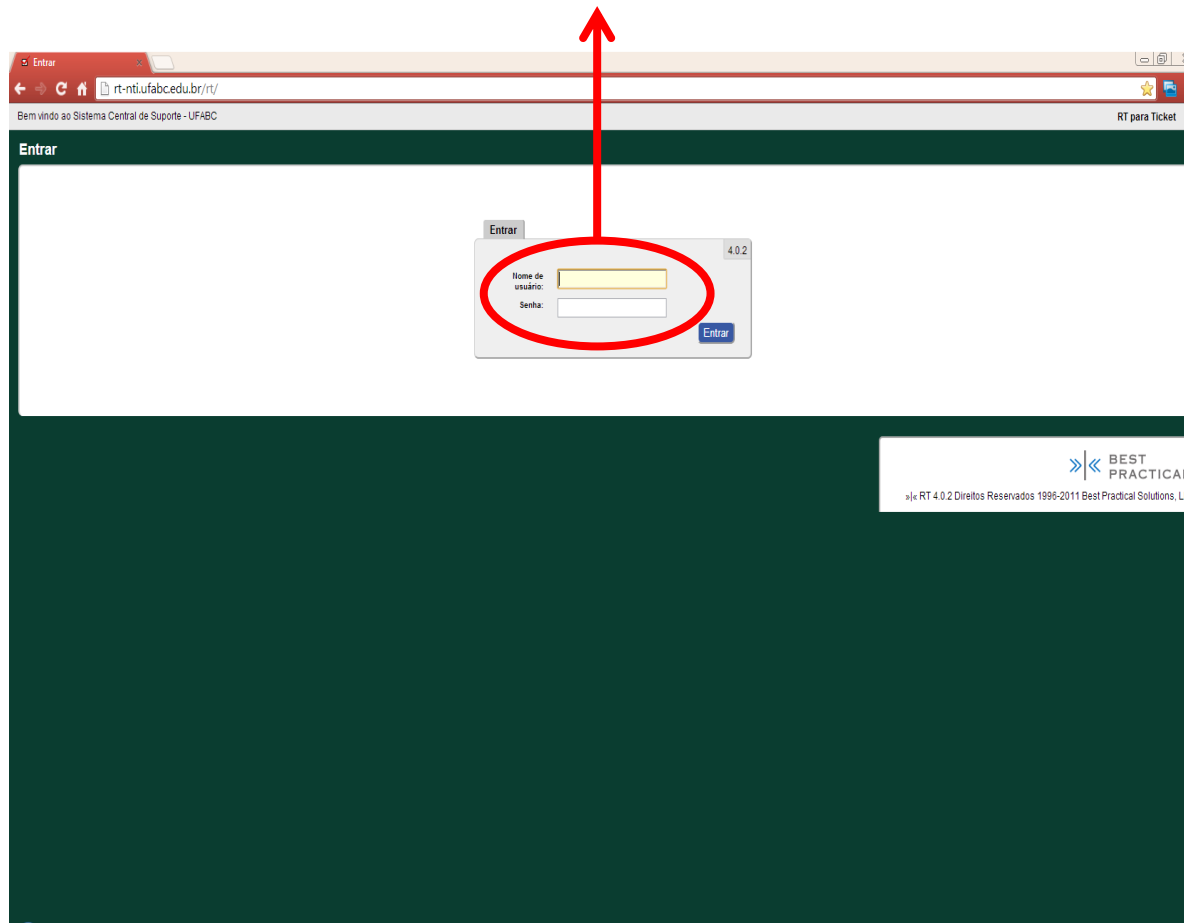
Para acessar o sistema de acompanhamento de Chamados/Tickets. Digite no navegador de sua preferência (Chrome, Firefox, Internet Explorer, dentre outros),

<http://rt.ufabc.edu.br>

Nome de usuário:

Senha:

**Entrar**



Nesta etapa você precisa acessar o sistema, utilizando seu login institucional e sua senha.

Seu login é o mesmo de seu e-mail institucional, **SEM** a necessidade de colocar @ufabc.edu.br)

Clique em: **Entrar**

Caso sua senha esteja errada tente Recuperar sua senha utilizando nosso **Tutorial: Recuperar Senha - Login**

Tickets ▾ Entrou como ▾ RT para Ticket

### Tickets abertos

[Ir para Tickete...](#)

^ Meu(s) primeiro(s) tickete(s) aberto

#	Assunto	Estado	Requisitantes	Proprietário
8591	Manutenção em Áreas Administrativas / Salas de Professores	novos		

BEST PRACTICAL™  
» RT 4.0.2 Direitos Reservados 1996-2011 BestPractical Solutions, LLC.

Por padrão a tela inicial é apresentada desta maneira, com os Chamados/Tickets que estão Abertos.

## 8591 Manutenção em Áreas Administrativas / Salas de Professores

Tickets Entrou como RT para Ticket

Tiquetes abertos Ir para Tiquete...

Meu(s) primeiro(s) tiquete(s) aberto

#	Estado	Requisitionantes	Proprietário
8591 Manutenção em Áreas Administrativas / Salas de Professores	novo		

BEST PRACTICAL  
© RT 4.0.2 Direitos Reservados 1996-2011 BestPractical Solutions, LLC.

Para acompanhar um Chamado/Ticket que pode ter sido aberto por você ou que tenha sido incluído como parte interessada, basta **CLICAR** nele.

Usaremos como exemplo este em destaque.

The screenshot shows a web interface for ticket management. At the top, there's a navigation bar with 'Tiquetes' and 'Entrou como'. The main header displays '#8591: Manutenção em Áreas Administrativas / Salas de Professores'. Below this, there are three main sections highlighted with red boxes and numbered 1, 2, and 3.

**1. Sumário:** A box containing ticket metadata: Identificador: 8591, Estado: novo, Prioridade: 0/.

**2. Dados:** A box containing a timeline of events: Criado: Qua Out 30 11:42:48 2013, Iniciado: Não definido, Último Contato: Não definido, Vencimento: Não definido, Fechado: Não definido, Atualizado: Qua Out 30 11:42:48 2013 por Daniele Santos de Souza.

**3. Histórico:** A large box containing a detailed history of the ticket, including the requester's information (name, email, address) and the request details (category, title, location, etc.).

At the bottom right, there is a logo for 'BEST PRACTICAL' and a copyright notice: '© RT 4.0.2 Direitos Reservados 1996-2011 Best Practical Solutions, LLC.'.

Nesta tela são apresentados os detalhes do seu Chamado/Ticket:

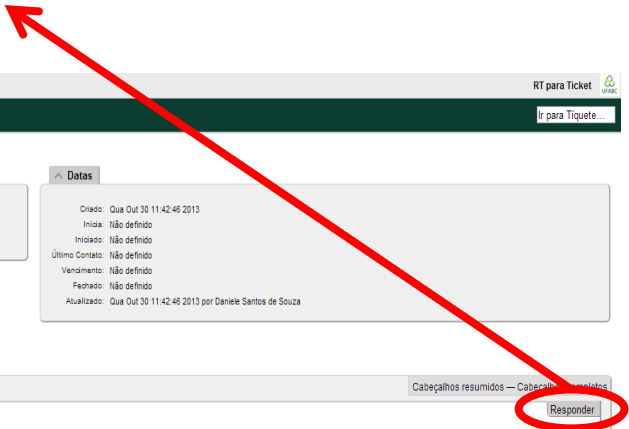
**(1) Sumário:** Onde consta o Número de Registro, o Estado que se encontra e a Prioridade.

**(2) Data:** Quando ele foi Criado, quando foi Iniciado, Último Contato, Vencimento, Fechado e Atualizado.

**(3) Histórico:** A descrição do que foi solicitado, e os comentários realizados.

**OBS: Tudo que for comentado sobre o chamado será enviada uma cópia para seu e-mail institucional.**

Responder



Tickets - Entrou como [usuário] - RT para Ticket

#8591: Manutenção em Áreas Administrativas / Salas de Professores

**Sumário**

Identificador: 8591  
Estado: novo  
Prioridade: 0/

**Datas**

Criado: Qua Out 30 11:42:46 2013  
Iniciado: Não definido  
Iniciado: Não definido  
Último Contato: Não definido  
Vencimento: Não definido  
Fechado: Não definido  
Atualizado: Qua Out 30 11:42:46 2013 por Daniele Santos de Souza

**Historico**

Qua Out 30 11:42:46 2013 Daniele Santos de Souza - Tiquete criado  
Assunto: Manutenção em Áreas Administrativas / Salas de Professores

Informações do Solicitante

- Solicitante: xxxxxxxxxxxxxxx
- Email: xxxxxx.xxxxx@ufabc.edu.br
- Sala: xxxxx
- Andar: xxxxx
- Unidade: xxxxx
- Ramal: xxxxx

Solicitação

- Categoria: Equipamentos
- Título: Manutenção em Áreas Administrativas / Salas de Professores
- Unidade: Bloco A
- Tipo de local: docente1
- Nome: xxxxx
- Local: xxxxx
- Ramal/Telefone de contato: xxxxx
- Equipamento / Patrimônio: xxxxx
- Breve descrição do problema: xxxxx

Responder

Baixar (sem título)  
text/html 728b

BEST PRACTICAL  
© RT 4.0.2 Direitos Reservados 1996-2011 Best Practical Solutions, LLC.

Se durante o andamento de seu Chamado/Ticket, você tenha alguma **Dúvida, Sugestão, Crítica ou Esclarecimento**, basta clicar em

**Responder**



Escolher arquivo

The screenshot shows a web interface for updating a ticket. At the top, there is a button labeled "Escolher arquivo" (Choose file). Below it, the form includes fields for "Estado" (Status) set to "novo (Sem atribuição)", "Assunto" (Subject) "Manutenção em Áreas Administrativas / Salas de Professores", and "Anexo" (Attachment) "Escolher arquivo (1) Nenhum arquivo selecionado". A red circle highlights the "Escolher arquivo" button in the attachment field, with a red arrow pointing to the "Escolher arquivo" button at the top of the page. Below the form is a large text area containing the number "1" in red. At the bottom right of the form, a "Submeter" button is circled in red, with a red arrow pointing to a larger "Submeter" button located at the bottom center of the page. The footer of the page includes the logo for "BEST PRACTICAL" and the text "© RT 4.0.2 Direitos Reservados 1996-2011 BestPractical Solutions, LLC."

Submeter

Digite no campo (1) tudo que deseja relatar, caso seja necessário enviar algum anexo basta clicar em

**Escolher Arquivo**

Para enviar clique em:

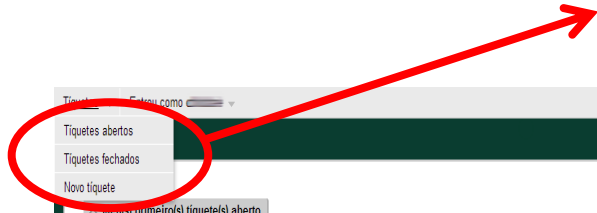
**Submeter**



Tíquetes abertos

Tíquetes fechados

Novo tíquete



The screenshot shows the RT interface with a table of tickets. The table has columns for '#', 'Assunto', 'Estado', 'Requisitantes', and 'Proprietário'. The first row is visible with the following data:

#	Assunto	Estado	Requisitantes	Proprietário
8591	Manutenção em Áreas Administrativas / Salas de Professores	novo	[Redacted]	Nobody
		aberto	[Redacted]	[Redacted]
		aberto	[Redacted]	[Redacted]
		aberto	[Redacted]	[Redacted]
		aberto	[Redacted]	[Redacted]
		pendente	[Redacted]	[Redacted]
		pendente	[Redacted]	[Redacted]
		pendente	[Redacted]	[Redacted]

Caso deseja ver algum Chamado/Ticket que já tenha sido **Fechado** clique no canto superior esquerdo.

OBS: Se o ticket foi fechado sem ter sido resolvido completamente, você deve abrir um **NOVO** Chamado/Ticket e informar o número deste que não foi resolvido corretamente.

Lembrando que o item **Novo Tíquete NÃO** esta em funcionamento então toda solicitação de suporte técnico deve ser feito pelo nosso portal: <http://nti.ufabc.edu.br>

Sair

The screenshot shows a web application interface for a ticketing system. At the top left, there is a navigation menu with 'Tiquetes' and 'Entrar' options. A 'Sair' button is highlighted with a red circle, and a red arrow points from it to a callout box containing the word 'Sair'. The main content area displays a table titled 'Meu(s) primeiro(s) tickete(s) aberto' with columns for '#', 'Assunto', 'Estado', 'Requisitantes', and 'Proprietário'. The first row shows a ticket with ID '8591' and subject 'Manutenção em Áreas Administrativas / Salas de Professores' in a 'NOVO' state. The footer contains the 'BEST PRACTICAL' logo and copyright information: '© RT 4.0.2 Direitos Reservados 1996-2011 BestPractical Solutions, LLC.'

Para sair do sistema  
basta clicar em:

**Sair**