

## Núcleo de Engenharia Civil

### ABERTURA DE CHAMADOS:

Os chamados voltados para a área de construção civil (edificações e refrigeração) deverão ser abertos, provisoriamente, através do email:

[manutencaogeral.uast@ufrpe.br](mailto:manutencaogeral.uast@ufrpe.br)

Nele deverá ser informado o local e o tipo da ocorrência (bloco, sala, setor), o número de patrimônio do equipamento (quando for o caso) e o número para contato do solicitante.

# Núcleo de Engenharia Civil

## EXEMPLO DE CHAMADO:

^ Histórico

Show all quoted text — Show full headers

# Qua Maio 03 12:00:03 2017 **coordenacao.pgpv@ufrpe.br - Tiquete criado** Responder Comentário Reencaminhar

**Assunto:** Manutenção Ar condicionado  
**Date:** Wed, 3 May 2017 11:55:44 -0300 (BRT)  
**Para:** manutencaogeral.uast@ufrpe.br  
**From:** coordenacao.pgpv@ufrpe.br

Prezados, Bom dia.

Favor realizar manutenção preventiva do ar condicionado do laboratório 3 tombamento 069770 na casa 2 - Núcleo de Pós-Graduação em Produção Vegetal – UAST/UFRPE

Nome da sala

Número de patrimônio

Bloco / Setor

Atenciosamente,

Assistente em Administração  
Núcleo de Pós-Graduação em Produção Vegetal – UAST/UFRPE  
Fone: (87) 3929-3205

Telefone para contato

Baixar (sem título) / com cabeçalhos text/plain 372b

## Núcleo de Engenharia Civil

### EXEMPLO DE CHAMADO:

Após o recebimento do chamado, o mesmo passará por uma triagem, onde será designado qual servidor será responsável pelo acompanhamento do caso.

#	Seg Ago 07 08:38:43 2017	diretor.adm.uast - Estado alterado de 'novo' para 'aberto'	
#	Seg Ago 07 08:38:43 2017	diretor.adm.uast - Fila alterado de UAST/Geral-Triagem para UAST/Manutenção-Refrigeração	
#	Seg Ago 07 08:38:49 2017	diretor.adm.uast - Dado a filipe.leandro@ufrpe.br	
#	Seg Ago 07 08:38:49 2017	The RT System itself - E-mail de saída registrado	Apresentar
#	Seg Ago 07 08:38:49 2017	diretor.adm.uast - a custom field Serra Talhada adicionado	
#	Seg Ago 07 08:50:15 2017	FILIFE LEANDRO DE FREITAS - Correspondência adicionada	Responder Comentário Reencaminhar

# Núcleo de Engenharia Civil

## EXEMPLO DE CHAMADO:

Ao receber o chamado, será realizada a programação do serviço, juntamente com a equipe de manutenção. Após a realização do serviço, o chamado passará de aberto para resolvido e será enviado um email confirmando o encerramento do chamado.

The screenshot shows an email interface with the following content:

- Header: Sex Maio 05 10:44:59 2017 diretor.adm.uast - Correspondência adicionada. Buttons: Responder, Comentário, Reencaminhar.
- Body: Manutenção preventiva realizada no dia 03/05/2017. Button: Baixar (sem título) / com cabeçalhos text/html 377b.
- Text: **IMPORTANTE: NÃO É NECESSÁRIO RESPONDER ESSA MENSAGEM.** (circled in red with a blue arrow pointing to the right).
- Text: Atenciosamente, Filipe Leandro de Freitas, Técnico em Refrigeração.
- Footer: Seg Ago 07 08:50:15 2017 The RT System itself - E-mail de saída registrado. Button: Apresentar.
- Footer: Seg Ago 07 08:50:15 2017 FILIPE LEANDRO DE FREITAS - Estado alterado de 'aberto' para 'resolvido'.
- Footer: Seg Ago 07 08:50:15 2017 The RT System itself - E-mail de saída registrado. Button: Apresentar.

Se o chamado foi resolvido, favor não responder o email, pois acarretará em nova abertura do chamado.