

# Siscall

## Sistema de Chamados

Manual de Utilização do Usuário



## ÍNDICE

|                           |    |
|---------------------------|----|
| APRESENTAÇÃO.....         | 3  |
| ACESSAR O SISTEMA.....    | 4  |
| ENTRAR NO SISTEMA.....    | 5  |
| SOLICITAR CHAMADO.....    | 6  |
| PREENCHER CHAMADO.....    | 7  |
| ANEXAR FOTOS.....         | 9  |
| EXIBIR MEUS CHAMADOS..... | 11 |

## SISCALL - SISTEMA DE CHAMADOS

O Sistema SisCall foi implantado na Secretaria de Esporte e Lazer do Distrito Federal - SELDF com o objetivo de uniformizar os atendimentos relacionados aos chamados de suporte tecnológico, dar celeridade e interação com outras áreas do órgão.

O modelo foi introduzido a partir da necessidade de organizar e aperfeiçoar o atendimento aos colaboradores da SEL, registrando eletronicamente as demandas dos usuários.

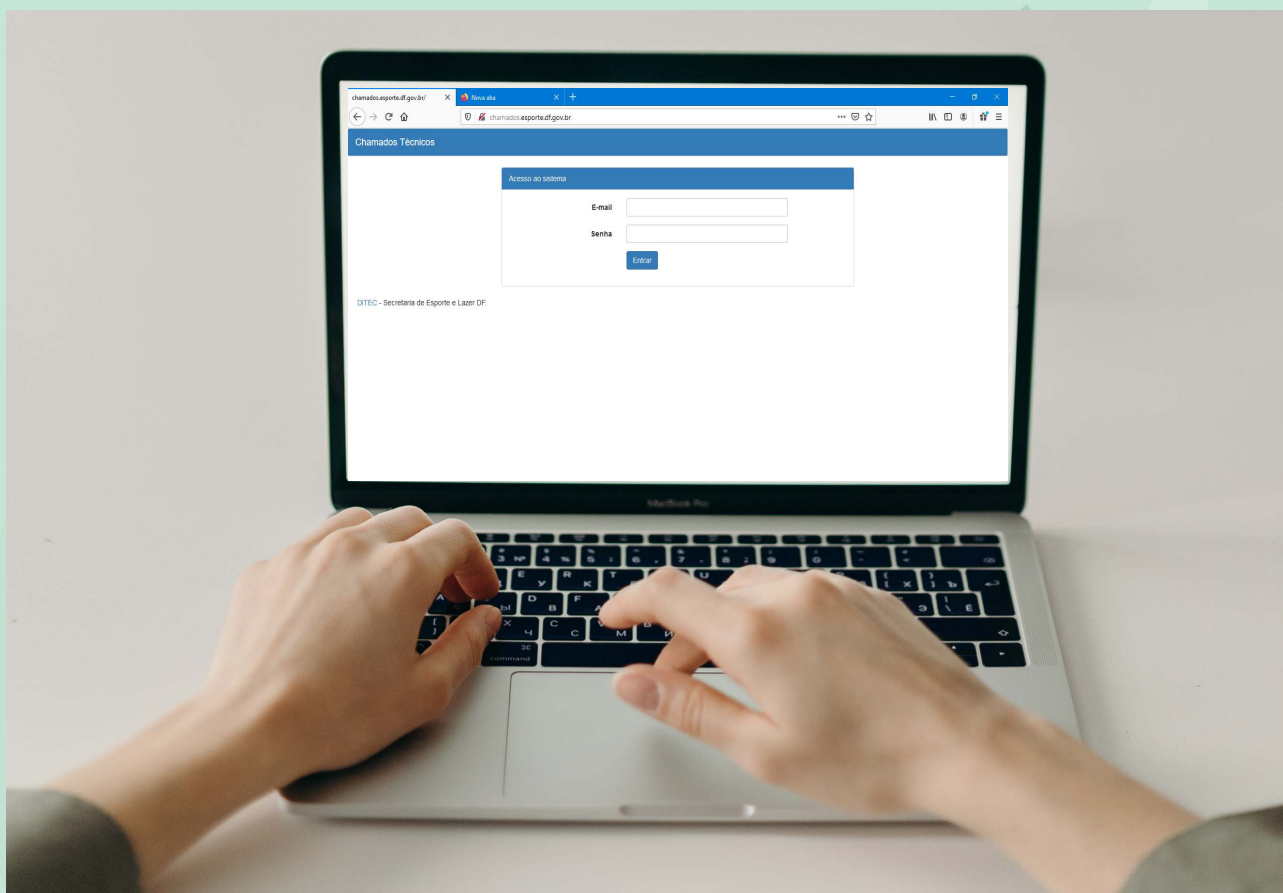
Nesse sentido, esta ferramenta apresenta uma série de vantagens, que aliada a tecnologia dará mais eficiência e simplicidade aos atendimentos, melhorando a gestão de processos de TI do órgão.

Este Manual de Treinamento foi desenvolvido para apresentar de forma objetiva o passo a passo da ferramenta, desde o primeiro acesso a finalização do chamado.

Faça bom uso!



## ACESSAR O SISTEMA

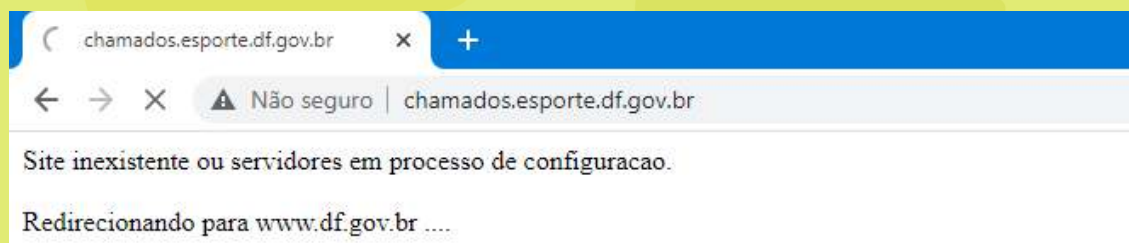


Para acessar o sistema siga os seguintes passos:

Em seu navegador, acesse o endereço: ***chamados.esporte.df.gov.br***



- Usar preferencialmente computadores da rede da Secretaria de Esporte;
- Se estiver utilizando o navegador Google Chrome e a página pedir para traduzir, clique em “Nunca traduzir este site”;
- No Google Chrome pode ocorrer de exibir a mensagem abaixo:



*Porque aparece essa mensagem?:*

- O computador não está na rede da SEL;
- O firewall do Windows está bloqueando o acesso;
- O Google Chrome está desatualizado;
- Os protocolos que acesso a redem identificaram alguma falha;
- Se houver problemas com a página ou no acesso, utilize o Mozilla Firefox.

## ENTRAR NO SISTEMA

Digite seu e-mail e senha.

Chamados Técnicos

Acesso ao sistema

E-mail

Senha

Entrar

DITEC - Secretaria de Esporte e Lazer DF

*Digite seu e-mail e senha*

## TELA INICIAL

A tela inicial exibe, o nome do usuário que está logado, o total de chamados e o botão de Novo Chamado.

Home

Nova aba

chamados.esporte.df.gov.br/home

SisCall - Sistema de Chamados

Miguel de Sousa

Meus Chamados

Novo Chamado

TOTAL DE CHAMADOS

2

Aguardando

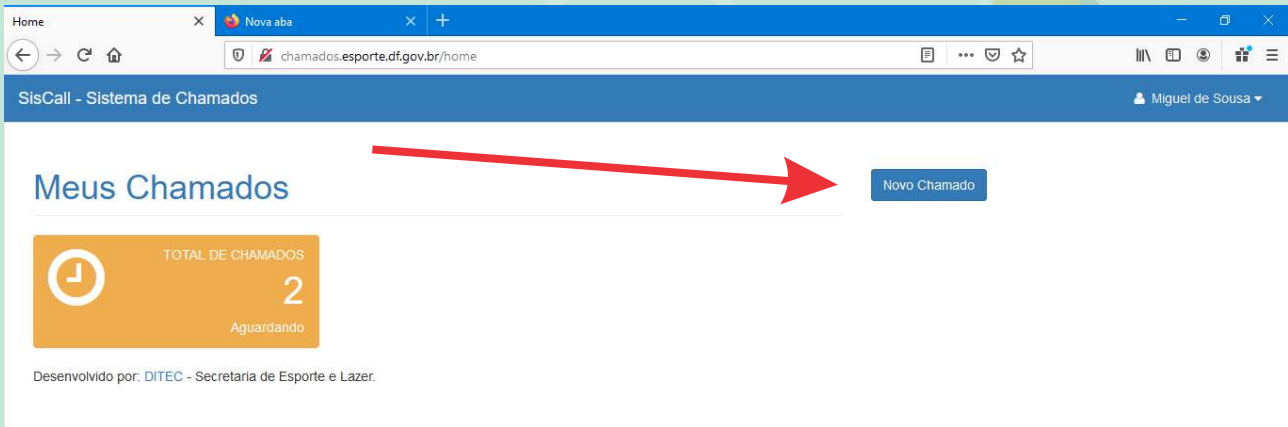
Desenvolvido por: DITEC - Secretaria de Esporte e Lazer



- O e-mail e senha do usuário deve ser cadastrado pelo Administrador do Sistema, caso não tenha acesso solicite através do e-mail: [suporte@esporte.df.gov.br](mailto:suporte@esporte.df.gov.br)
- O **TOTAL DE CHAMADOS** está somando TODAS as solicitações que estão aguardando atendimento, inclusive de outros usuários.

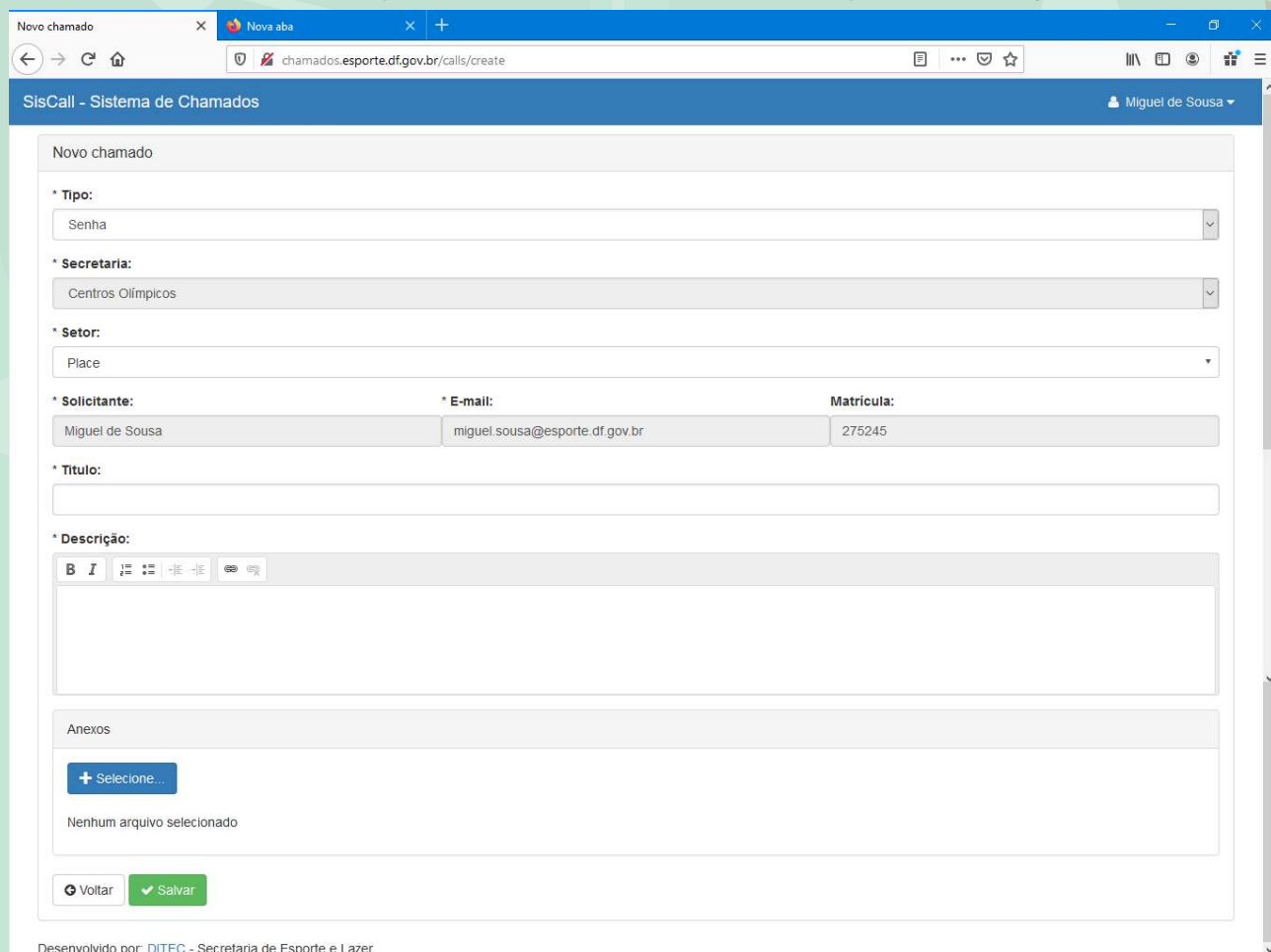
## SOLICITAR CHAMADO

Clique em Novo Chamado



The screenshot shows the home page of the SisCall system. The browser address bar displays 'chamados.esporte.df.gov.br/home'. The page title is 'SisCall - Sistema de Chamados'. The user's name 'Miguel de Sousa' is visible in the top right corner. The main heading is 'Meus Chamados'. A red arrow points to the 'Novo Chamado' button. Below the heading, there is a summary card for 'TOTAL DE CHAMADOS' with a value of '2' and the status 'Aguardando'. At the bottom, it says 'Desenvolvido por: DITEC - Secretaria de Esporte e Lazer.'

Abrirá o formulário abaixo, preencha conforme a solicitação que você deseja.



The screenshot shows the 'Novo chamado' form. The browser address bar displays 'chamados.esporte.df.gov.br/calls/create'. The page title is 'SisCall - Sistema de Chamados'. The user's name 'Miguel de Sousa' is visible in the top right corner. The form fields are as follows:

- \* Tipo:** Dropdown menu with 'Senha' selected.
- \* Secretaria:** Dropdown menu with 'Centros Olímpicos' selected.
- \* Setor:** Dropdown menu with 'Place' selected.
- \* Solicitante:** Text field with 'Miguel de Sousa'.
- \* E-mail:** Text field with 'miguel.sousa@esporte.df.gov.br'.
- \* Matrícula:** Text field with '275245'.
- \* Título:** Empty text field.
- \* Descrição:** Rich text editor with a toolbar and a large empty text area.
- Anexos:** Section with a '+ Selecione...' button and the text 'Nenhum arquivo selecionado'.

At the bottom of the form, there are two buttons: 'Voltar' and 'Salvar'.

Desenvolvido por: DITEC - Secretaria de Esporte e Lazer.

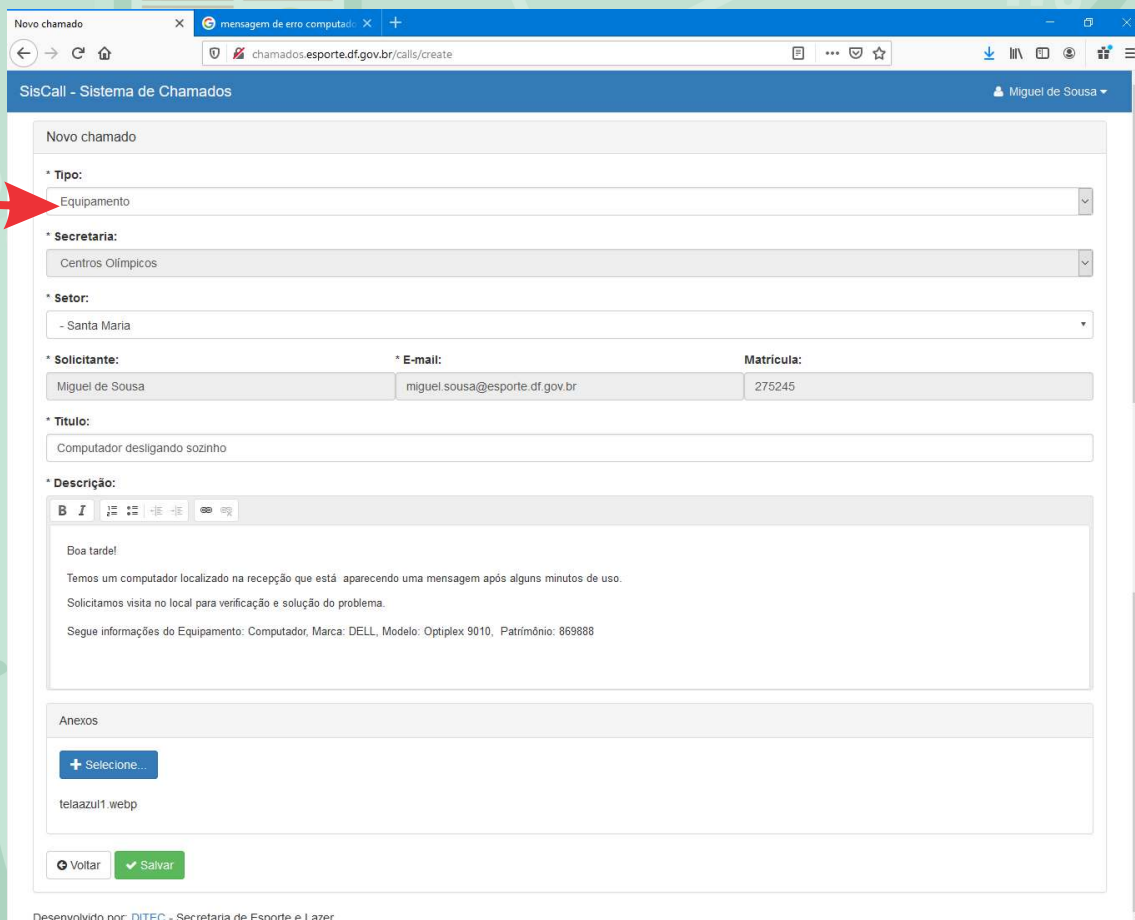


- Os campos com \*(asterisco) são de preenchimento obrigatório;
- Os campos Solicitante, E-mail e Matrícula são preenchidos automaticamente pelo sistema;

## PREENCHER SOLICITAÇÃO

Escolha o tipo que mais se encaixa ao seu problema:

| Tipo                        | Descrição  |
|-----------------------------|--|
| Senha                       | Esqueceu a senha do usuário e fazer nova senha.  |
| E-mail                      | Criar novo email   |
| Rede / Internet             | Problemas de acesso a locais na rede ou acesso a páginas de internet.  |
| Equipamento                 | Problemas com hardware. Ex: Instalação /troca de Equipamentos; Computador não liga; Monitor não acende; Teclado quebrou uma tecla; Mouse dá duplo clique; Notebook queimou a fonte; etc. |
| Impressora                  | Impressora não puxa o papel; Não liga; Acabou o Tonner; Acabou o kit de imagem; etc.   |
| Reunião / Video Conferência | Utilizar Datashow para apresentar reunião ou utilizar equipamento de Video conferência (live)  |
| Programa / Sistema          | Problemas com softwares. Ex: programa não abre; Instalação de um software que não tem no computador; Configuração; etc.  |
| SEI (protocolo)             | Problemas relacionados ao SEI (serão encaminhados ao setor de protocolo)   |
| Outros                      | Problemas diversos.  |



Novo chamado

\* Tipo: Equipamento

\* Secretaria: Centros Olímpicos

\* Setor: - Santa Maria

\* Solicitante: Miguel de Sousa      \* E-mail: miguel.sousa@esporte.df.gov.br      \* Matrícula: 275245

\* Título: Computador desligando sozinho

\* Descrição:

Boa tarde!

Temos um computador localizado na recepção que está aparecendo uma mensagem após alguns minutos de uso.

Solicitamos visita no local para verificação e solução do problema.

Segue informações do Equipamento: Computador, Marca: DELL, Modelo: Optiplex 9010, Patrimônio: 869888

Anexos

+ Selecionar...

telaaazu1.webp

Voltar Salvar

Desenvolvido por: DITEC - Secretaria de Esporte e Lazer.



- É importante escolher o tipo certo da sua solicitação.

Preencha conforme o exemplo abaixo descrevendo um resumo do seu problema.

Caso queira, o usuário poderá enviar fotos e prints de tela que ajudem a descrever o problema.

Novo chamado

\* Tipo:  
Equipamento

\* Secretaria:  
Centros Olímpicos

\* Setor:  
- Santa Maria

\* Solicitante: Miguel de Sousa      \* E-mail: miguel.sousa@esporte.df.gov.br      Matrícula: 275245

\* Título:  
Computador desligando sozinho

\* Descrição:  
Boa tarde!  
Temos um computador localizado na recepção que está aparecendo uma mensagem após alguns minutos de uso.  
Solicitamos visita no local para verificação e solução do problema.  
Segue informações do Equipamento: Computador, Marca: DELL, Modelo: Optiplex 9010, Patrimônio: 869888

Anexos  
+ Selecionar...  
Nenhum arquivo selecionado

Voltar Salvar

Desenvolvido por: DITEC - Secretaria de Esporte e Lazer.

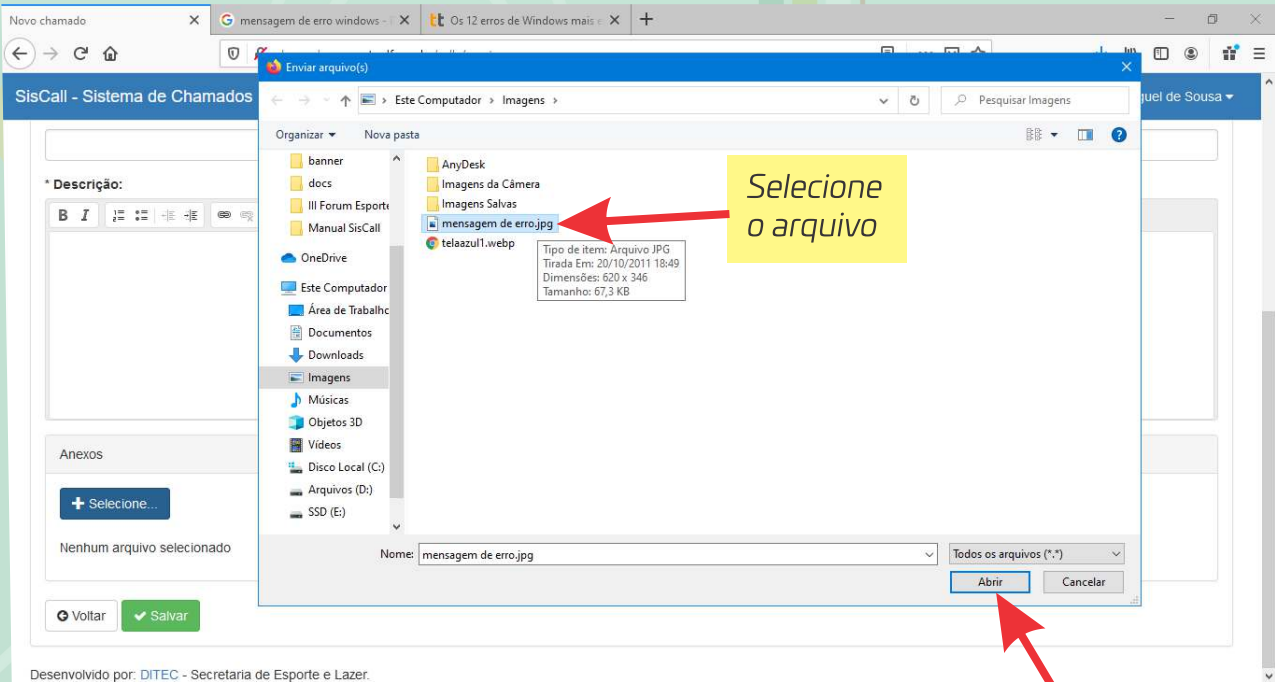


- Clique para anexar arquivos de fotos ao chamado.
- Arquivos em BMP, JPG ou PDF.



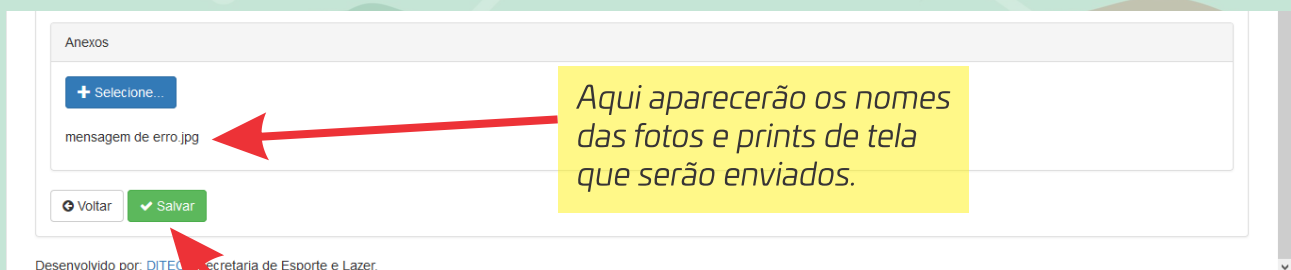
## ANEXAR FOTOS AOS CHAMADOS

...abrirá uma janela para buscar o arquivo



Selecione o arquivo que deseja anexar;  
Clique em abrir;

Clique em Abrir



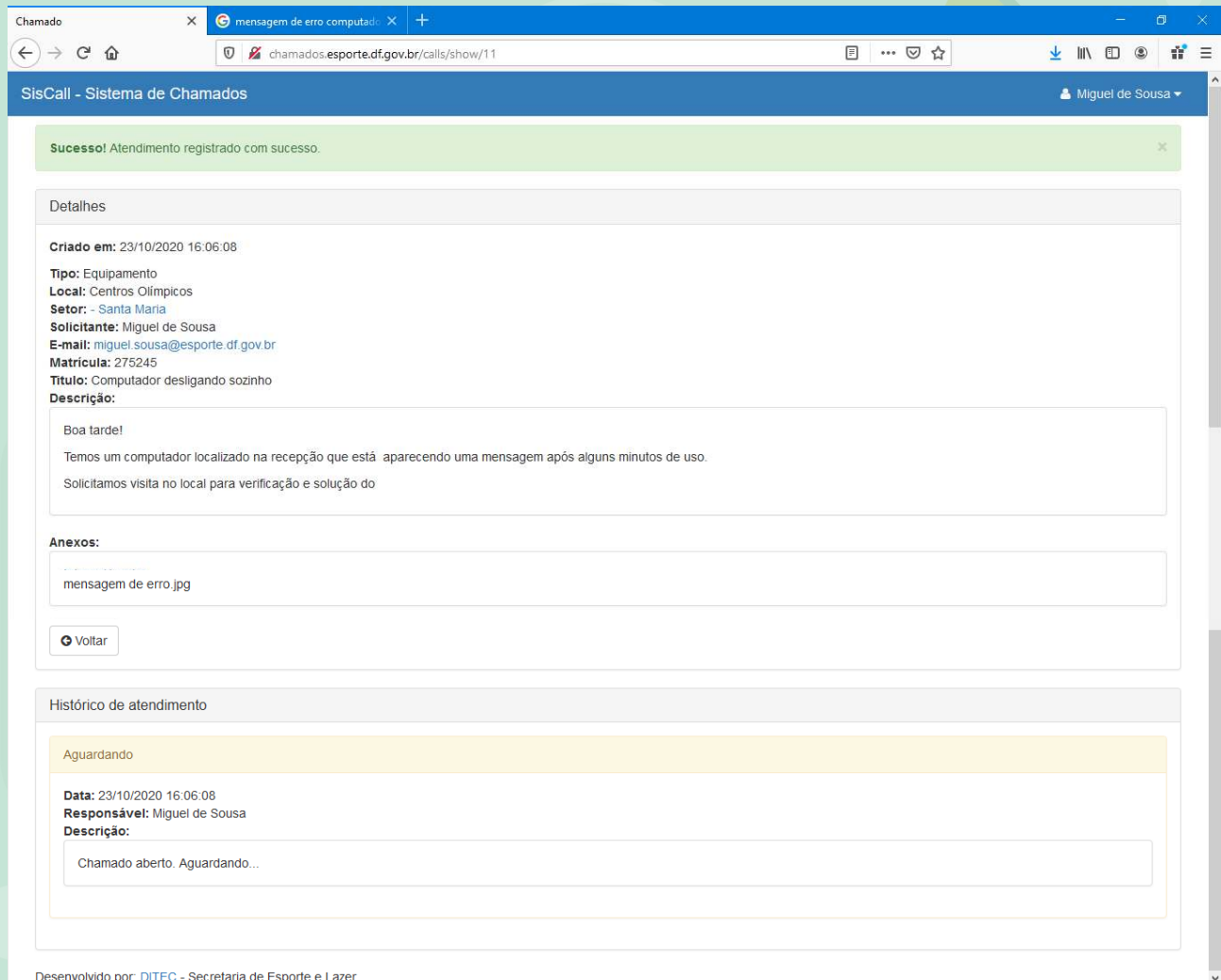
Clique em Salvar para enviar o chamado.



Antes de enviar as fotos certifique que estejam nítidas e com boa visibilidade.

Pronto!

Será exibida a tela abaixo com o resumo da sua solicitação.



The screenshot displays a web browser window with the URL `chamados.esporte.df.gov.br/calls/show/11`. The page title is "SisCall - Sistema de Chamados" and the user is logged in as "Miguel de Sousa". A green success message at the top reads: "Sucesso! Atendimento registrado com sucesso." Below this is a "Detalhes" section containing the following information:

- Criado em:** 23/10/2020 16:06:08
- Tipo:** Equipamento
- Local:** Centros Olímpicos
- Setor:** - Santa Maria
- Solicitante:** Miguel de Sousa
- E-mail:** miguel.sousa@esporte.df.gov.br
- Matricula:** 275245
- Título:** Computador desligando sozinho
- Descrição:**

Boa tarde!  
Temos um computador localizado na recepção que está aparecendo uma mensagem após alguns minutos de uso.  
Solicitamos visita no local para verificação e solução do

Below the details is an "Anexos:" section with one attachment: "mensagem de erro.jpg". A "Voltar" button is located at the bottom of the details section. The "Histórico de atendimento" section shows a single record with the status "Aguardando":

- Data:** 23/10/2020 16:06:08
- Responsável:** Miguel de Sousa
- Descrição:**

Chamado aberto. Aguardando...

At the bottom of the page, it says "Desenvolvido por: DITEC - Secretaria de Esporte e Lazer."

Clicando em Voltar ou no nome Siscall retorna a tela inicial do sistema.



- *Não será possível editar o conteúdo de um chamado após o envio do mesmo.*

## EXIBIR MEUS CHAMADOS

Retornando a tela inicial, perceba que a quantidade de chamados aumentou, pois agora o seu chamado já está sendo somado aos demais.

Caso queira ver somente os seus chamados clique em *Meus Chamados*.

Exibe apenas os seus chamados

Meus Chamados

Novo Chamado

TOTAL DE CHAMADOS  
3  
Aguardando

Desenvolvido por: DITEC - Secretaria de Esporte e Lazer.

Será exibida tabela somente com os chamados do usuário logado. Nesta mesma janela, clicando em *Novo* o usuário poderá abrir outro chamado. Clicando em *Ver*, o usuário poderá visualizar os detalhes e o andamento.

Chamados

Voltar + Novo

Registros: 1

| Nº Chamado | Aberto em           | Tipo        | Setor         | Solicitante     | Título                        | Ver |
|------------|---------------------|-------------|---------------|-----------------|-------------------------------|-----|
| 11         | 23/10/2020 16:06:08 | Equipamento | - Santa Maria | Miguel de Sousa | Computador desligando sozinho | Ver |

Desenvolvido por: DITEC - Secretaria de Esporte e Lazer.

Abre um Novo Chamado

Exibe detalhes do chamado

Clicando em Voltar ou no nome SisCall retorna a tela inicial do sistema.

DIRETORIA  
DE TECNOLOGIA  
**DITEC**

SECRETARIA DE ESTADO  
DE ESPORTE E LAZER  
DO DISTRITO FEDERAL  
**SELDF**

