

Guia da Central de Atendimento ao Aluno

01

A central de atendimento ao aluno é um sistema que estabelece uma rotina de atendimento automatizada e ajuda a melhorar o processo de relacionamento entre a DTED e o aluno dos cursos EAD. Esse sistema permite registrar e organizar os chamados, além de manter o histórico das interações entre a equipe e o discente.

Central de Atendimento

Seja bem-vindo(a) a central de atendimento do DTED. Escolha uma forma de abertura de chamado abaixo:

[Abrir um chamado com cadastro](#)

[Abrir um chamado sem cadastro](#)

02

Se você já é aluno dos cursos EAD executados pela DTED/UFMA, sugerimos que cadastre uma conta e acesse todos os seus chamados.

Para quem ainda não é aluno EAD DTED/UFMA e deseja obter somente alguma informação de caráter geral, o cadastro não é necessário.

Para realizar o cadastro, basta clicar no link: <http://www.atendimento.dted.ufma.br/view.php>

e depois clicar em “Cadastre-se”.

Verificar Status do Chamado

Por favor, forneça seu endereço de e-mail e o número do chamado. Um link de acesso será enviado ao seu e-mail.

Email:

Número do Chamado:

[Link de acesso do e-mail](#)

Ainda não tem cadastro ?

[Cadastre-se](#) para abrir uma conta e acessar todos os seus chamados.

03

Preencha as informações solicitadas, em seguida clique em “Cadastrar”. Você será redirecionado para a página de confirmação do registro de conta.

Registro de conta

Use os formulários abaixo para criar sua conta

Informações de Contato

Email * Nome Completo * Número Telefone CPF *

Ano de Ingresso no Curso

Senha de acesso

Crie uma senha:

Confirmar a Nova Senha:

[Cadastrar](#) [Cancelar](#)

Registro de conta de usuário

Obrigado por se registrar.

Acabamos de enviar um e-mail para o endereço digitado. Por favor, siga o link no e-mail para confirmar sua conta e obter acesso ao sistema de atendimento.

04

Para acessar a sua conta, basta clicar em “entrar” ou “abrir um chamado com cadastro”. Em seguida, informar seu e-mail e senha cadastrados previamente. Uma vez aberto o chamado, você receberá um e-mail com o número de identificação e confirmação que o chamado foi recebido pelo sistema.

Central de Atendimento

Seja bem-vindo(a) a central de atendimento do DTED. Escolha uma forma de abertura de chamado abaixo:

[Abrir um chamado com cadastro](#)

[Abrir um chamado sem cadastro](#)

05

Para consultar o chamado basta clicar em “Verificar Status do Chamado” ou acessar sua conta. Clicando no número do chamado você poderá ver o status do chamado.

Central de Atendimento

Seja bem-vindo(a) a central de atendimento do DTED. Escolha uma forma de abertura de chamado abaixo:

[Abrir um chamado com cadastro](#)

[Abrir um chamado sem cadastro](#)

Meus chamados

[Pesquisar](#)

[Atualizar](#)

[Aberto \(2\)](#) [Encerrado \(3\)](#)

Mostrando 1 - 2 de 2 Chamados Abertos

Número do chamado	Data de Criação	Status	Assunto	Departamento
821861	11/05/2021	Em progresso	Teste	Coordenação de Curso Administração Pública
104300	11/05/2021	Aberto	Teste 2	Secretaria de Curso Letras

Página: [1]

06

Para reabertura de um chamado basta clicar no link “Encerrado” e no número do chamado, postar a sua resposta e clicar em “Publicar Resposta”.

Postar uma resposta

Para ajudá-lo melhor, solicitamos que seja específico e detalhado

Arraste e solte os arquivos aqui ou selecione-os

Chamado vai ser reaberto ao enviar uma mensagem

[Publicar Resposta](#) [Recomeçar Formulário](#) [Cancelar](#)

Importante!

Após o chamado ser respondido, ele é fechado pelo atendente. O Chamado só deve ser reaberto caso a demanda não tenha sido solucionada. Se tiver dúvida a respeito de outro assunto, por favor, não reabra o chamado, crie um novo ticket criado um novo número de chamado.