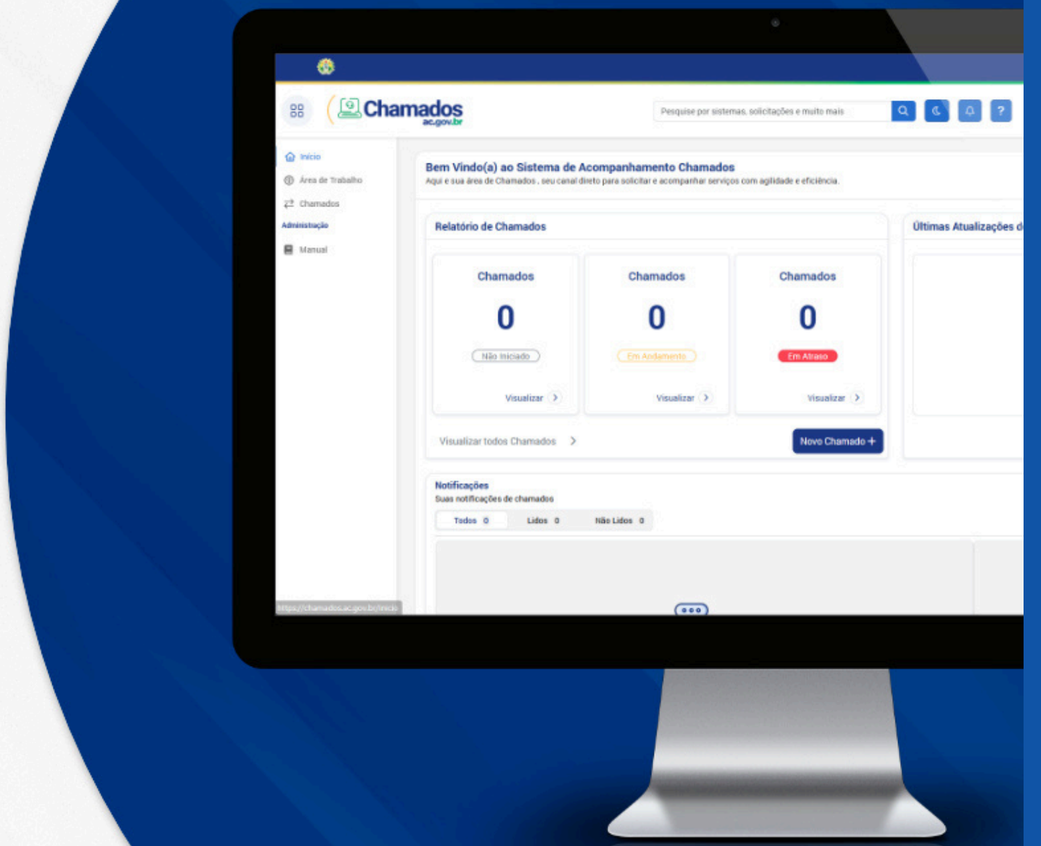
Manual Chamados ac.gov.br

Guia Prático

Passo a Passo para o Sistema de Chamados



SEAD
SECRETARIA DE ESTADO DE ADMINISTRAÇÃO

GOVERNO DO ACRE
Trabalho para cuidar das pessoas

- O que é o Sistema de Chamados?

O novo Sistema de Chamados foi desenvolvido para registrar, acompanhar e gerenciar solicitações internas de forma prática, organizada e otimizada.

Por meio da plataforma, usuários, gestores e administradores podem acompanhar demandas, encaminhar solicitações e monitorar atualizações em tempo real.

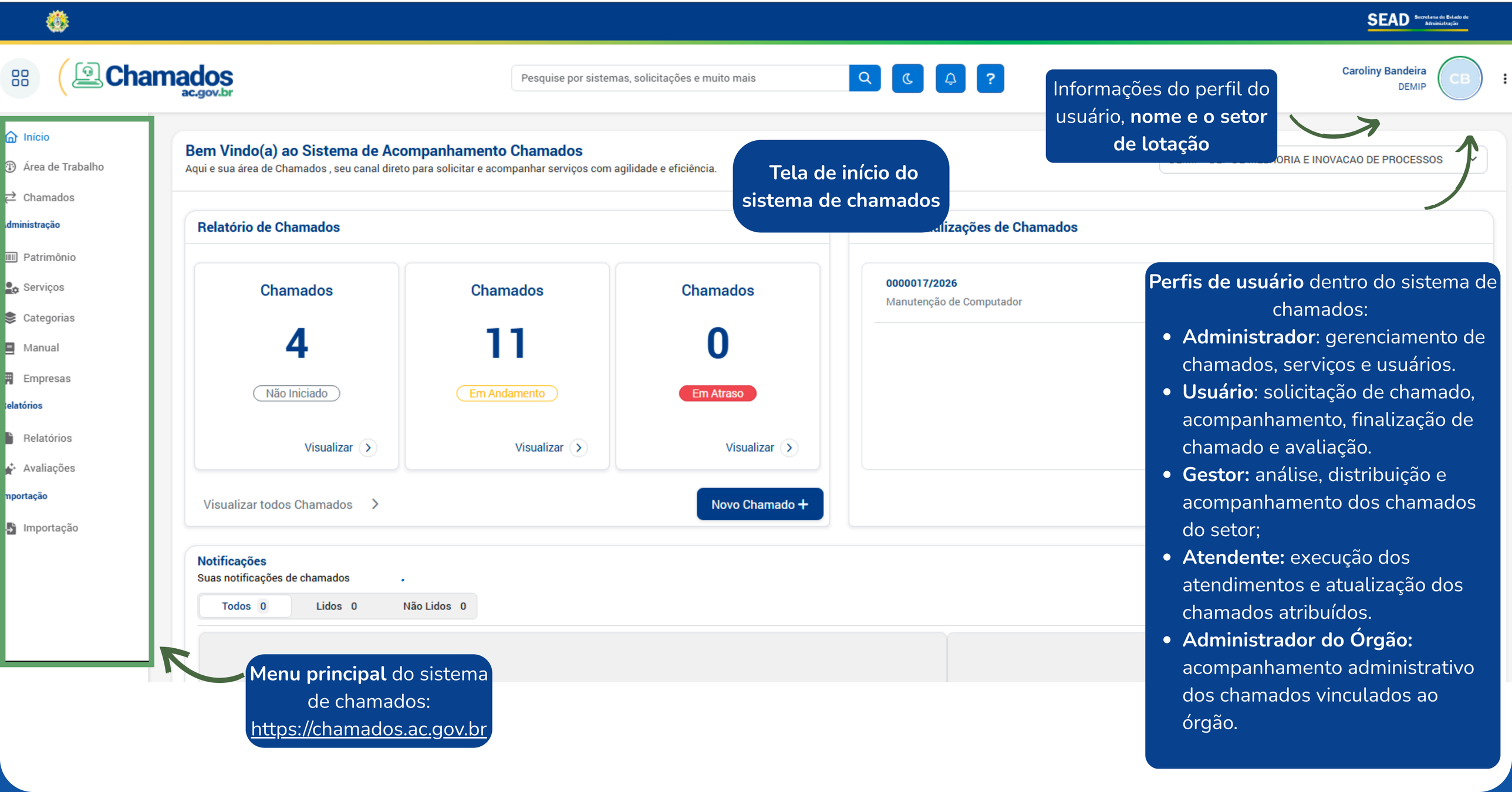
O sistema poderá ser acessado com suas credencias institucionais pelo seguinte endereço: **chamados.ac.gov.br**.

Fluxo Geral do Sistema de Chamados

O Sistema de Chamados foi desenvolvido para registrar, encaminhar e acompanhar solicitações internas entre órgãos e setores.

O fluxo básico de atendimento ocorre da seguinte forma:

Usuário abre um chamado → Sistema identifica a categoria e o serviço → Encaminhamento ao setor responsável → Gestor analisa a solicitação → Atendente realiza o atendimento → Chamado é concluído → Usuário acompanha o atendimento → Atendente solicita a finalização → Chamado é concluído


SEAD
Chamados
ac.gov.br
Pesquise por sistemas, solicitações e muito mais
Caroliny Bandeira
DEMIP
CB
Informações do perfil do usuário, **nome e o setor de lotação**
Início
Área de Trabalho
Chamados
Administração
Patrimônio
Serviços
Categorias
Manual
Empresas
Relatórios
Relatórios
Avaliações
Importação
Importação
Bem Vindo(a) ao Sistema de Acompanhamento Chamados
Aqui e sua área de Chamados , seu canal direto para solicitar e acompanhar serviços com agilidade e eficiência.
Tela de início do sistema de chamados
ORIA E INOVACAO DE PROCESSOS
Relatório de Chamados
Chamados
4
Não Iniciado
Visualizar
Chamados
11
Em Andamento
Visualizar
Chamados
0
Em Atraso
Visualizar
Visualizar todos Chamados
Novo Chamado +
0000017/2026
Manutenção de Computador
Notificações
Suas notificações de chamados
Todos 0
Lidos 0
Não Lidos 0
Menu principal do sistema de chamados: https://chamados.ac.gov.br
Perfis de usuário dentro do sistema de chamados:
- **Administrador**: gerenciamento de chamados, serviços e usuários.
- **Usuário**: solicitação de chamado, acompanhamento, finalização de chamado e avaliação.
- **Gestor:** análise, distribuição e acompanhamento dos chamados do setor;
- **Atendente:** execução dos atendimentos e atualização dos chamados atribuídos.
- **Administrador do Órgão:** acompanhamento administrativo dos chamados vinculados ao órgão.

Perfis de acesso no sistema

O sistema possui diferentes perfis de acesso, cada um com permissões e funcionalidades específicas.

Perfis disponíveis no sistema:

👤 **Usuário**: Abertura, acompanhamento, finalização e avaliação de chamados.

🎧 **Atendente**: execução dos atendimentos e atualização dos chamados atribuídos.

🛠️ **Gestor:** Acompanhamento e gerenciamento de demandas.

⚙️ **Administrador**: Gerenciamento de usuários, categorias, serviços e chamados.

🏛️ **Administrador do Órgão:** Acompanhamento administrativo dos chamados do órgão.

Para iniciarmos o Guia, vamos começar pelo perfil do Usuário, entendendo como realizar os chamados, como editar, afinal é o onde começa o fluxo do sistema.

Perfil Usuário

Nesta seção, serão apresentadas as funcionalidades disponíveis para o perfil de Usuário dentro do Sistema de Chamados.

O Usuário é responsável pelo registro e acompanhamento de solicitações, podendo consultar o andamento dos chamados e interagir com o atendimento durante o ciclo da demanda.

Funcionalidades principais

- Registrar novos chamados;
- Consultar chamados abertos;
- Acompanhar o andamento das solicitações;
- Editar chamados quando permitido;
- Cancelar chamados quando necessário;
- Anexar documentos e informações complementares;
- Aprovar a finalização do chamado;
- Avaliar o atendimento realizado.

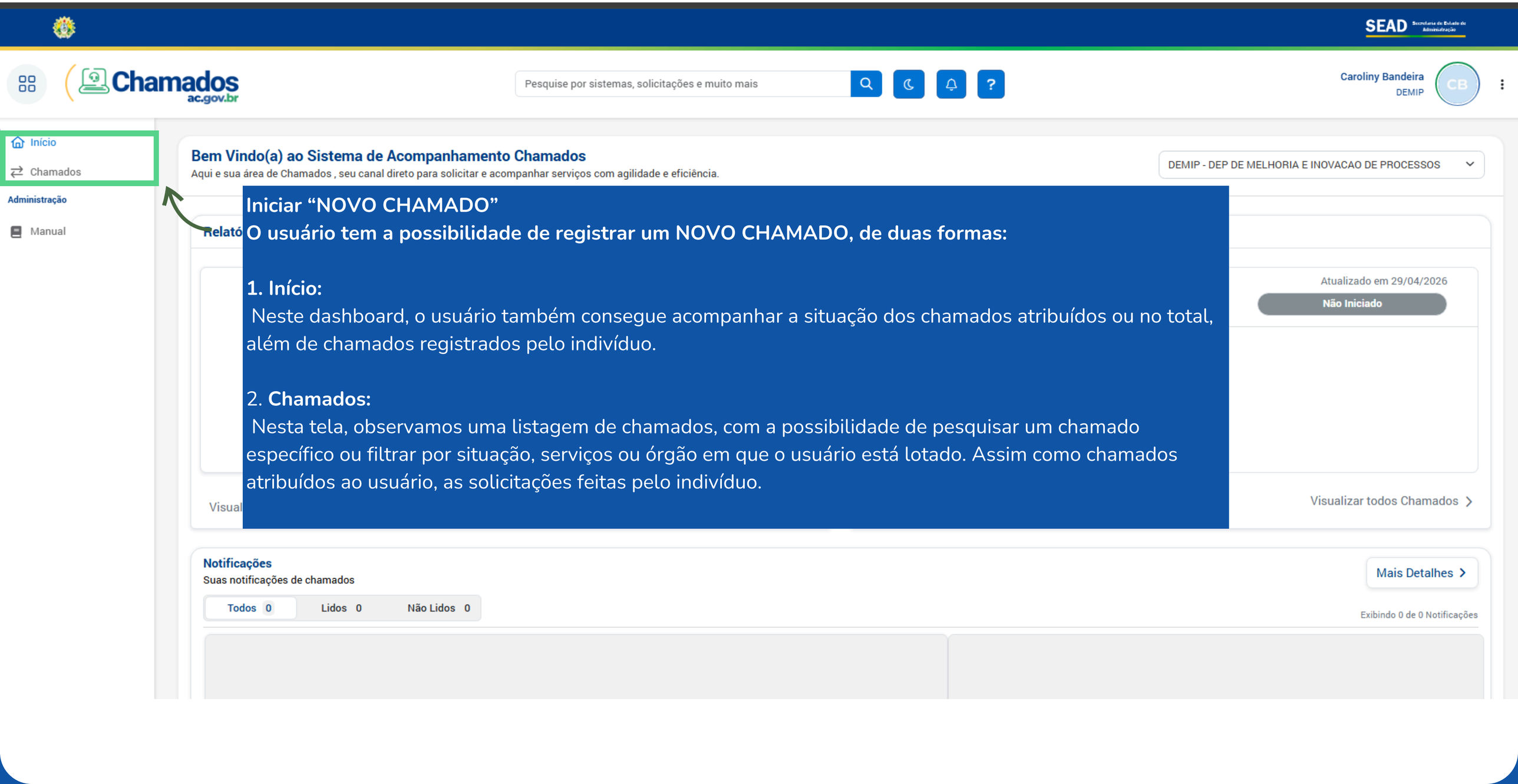


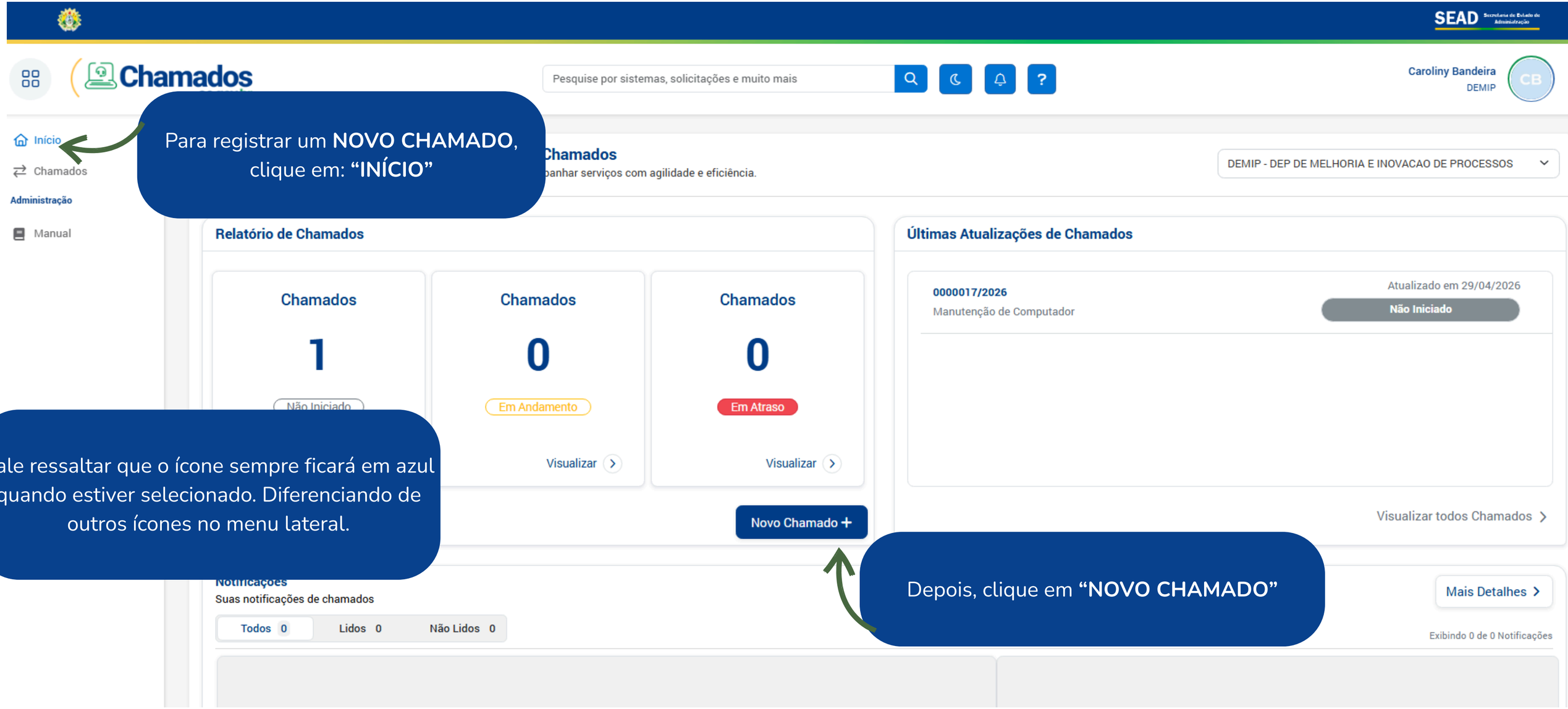
Vamos iniciar registrando um novo chamado.

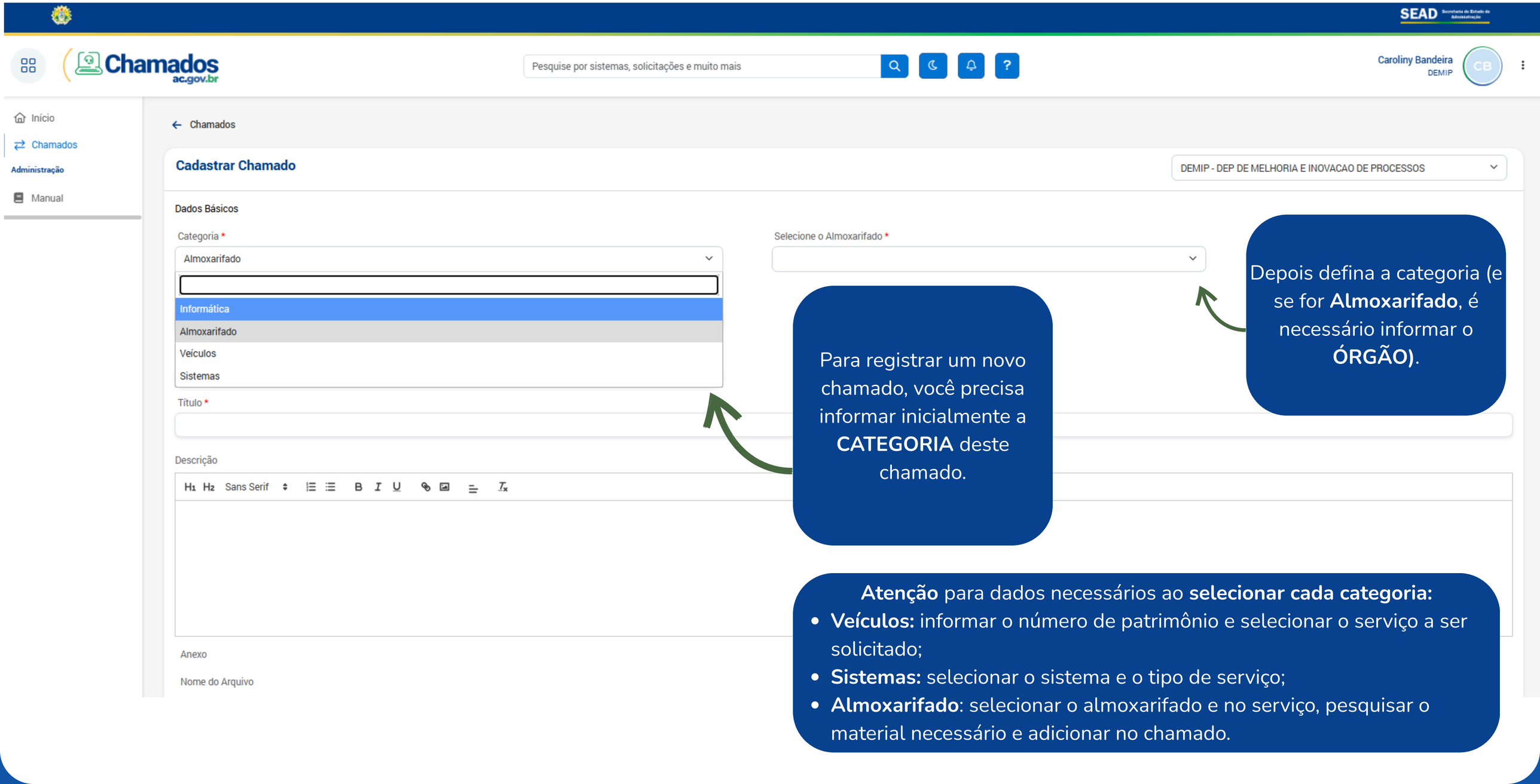
Aqui na tela da **área de trabalho**, podemos observar a situação dos chamados: pendentes, em execução, aguardando ou finalizados. Tela disponível para **todos os perfis**.

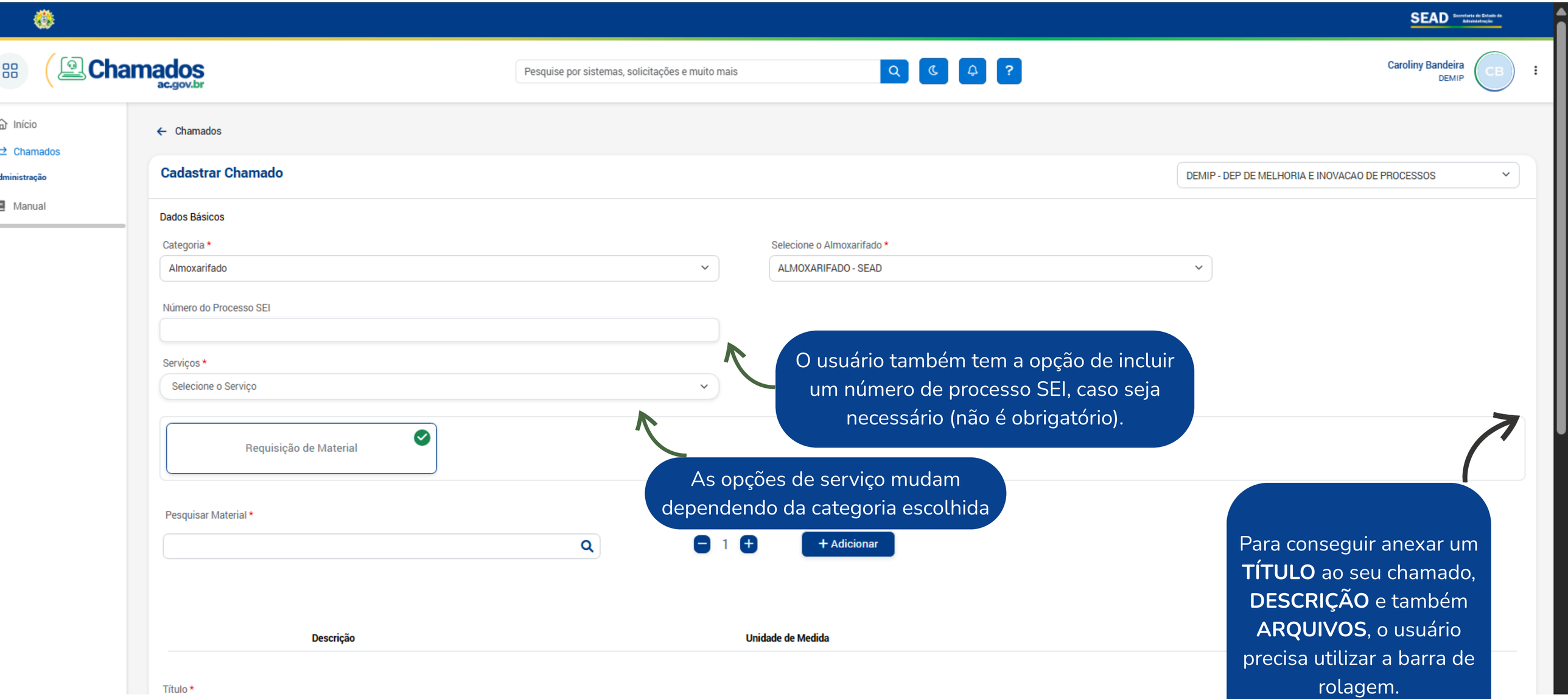
Um novo chamado pode ser solicitado tanto pelo ícone de "**CHAMADOS**" ou em "**INÍCIO**".

Na página seguinte, vamos visualizar como solicitar um chamado em "Início"

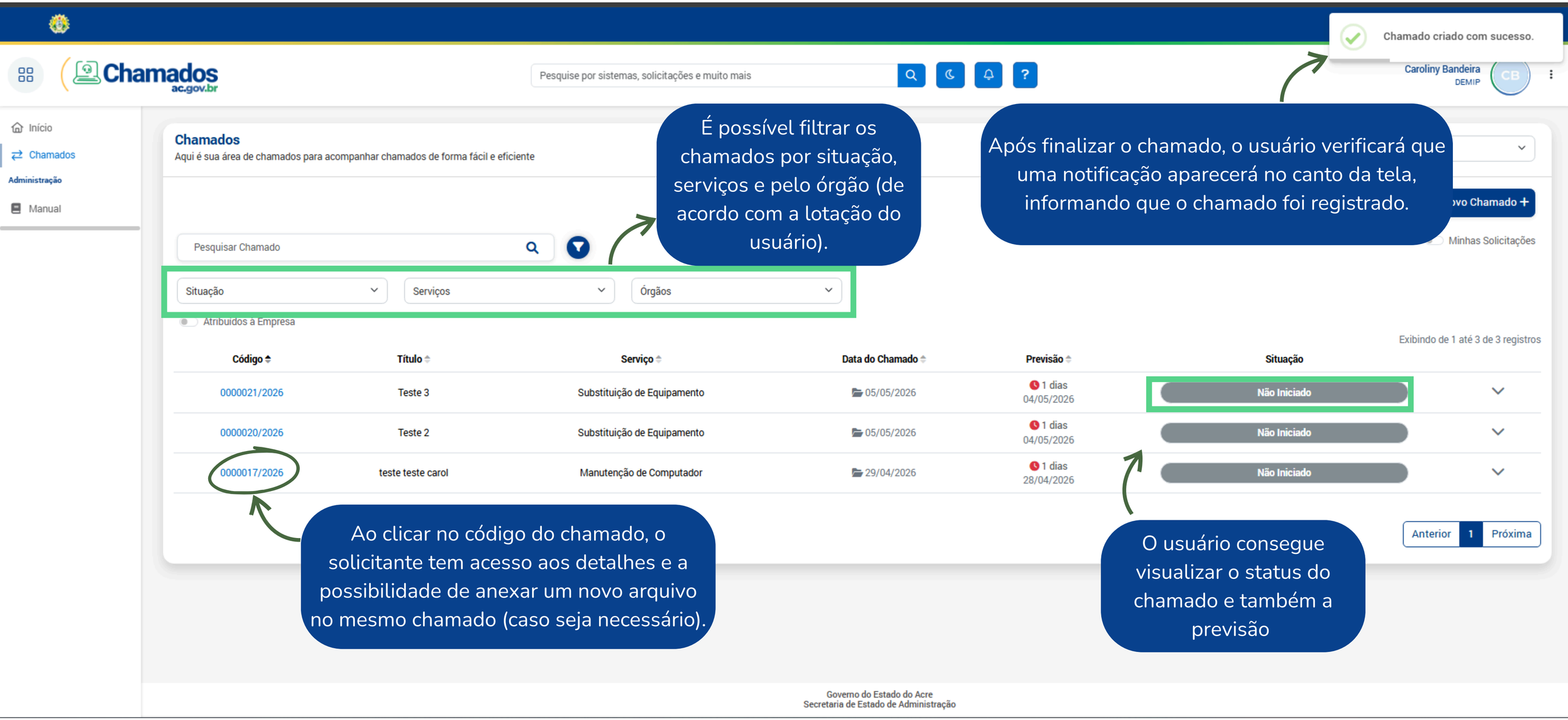

SEAD
Chamados
ac.gov.br
Pesquise por sistemas, solicitações e muito mais
Caroliny Bandeira
DEMIP
CB
Início
Chamados
Administração
Manual
Bem Vindo(a) ao Sistema de Acompanhamento Chamados
Aqui e sua área de Chamados , seu canal direto para solicitar e acompanhar serviços com agilidade e eficiência.
DEMIP - DEP DE MELHORIA E INOVACAO DE PROCESSOS
Iniciar “NOVO CHAMADO”
O usuário tem a possibilidade de registrar um NOVO CHAMADO, de duas formas:
1. Início:
Neste dashboard, o usuário também consegue acompanhar a situação dos chamados atribuídos ou no total, além de chamados registrados pelo indivíduo.
2. Chamados:
Nesta tela, observamos uma listagem de chamados, com a possibilidade de pesquisar um chamado específico ou filtrar por situação, serviços ou órgão em que o usuário está lotado. Assim como chamados atribuídos ao usuário, as solicitações feitas pelo indivíduo.
Atualizado em 29/04/2026
Não Iniciado
Visualizar todos Chamados
Notificações
Suas notificações de chamados
Mais Detalhes
Todos 0
Lidos 0
Não Lidos 0
Exibindo 0 de 0 Notificações

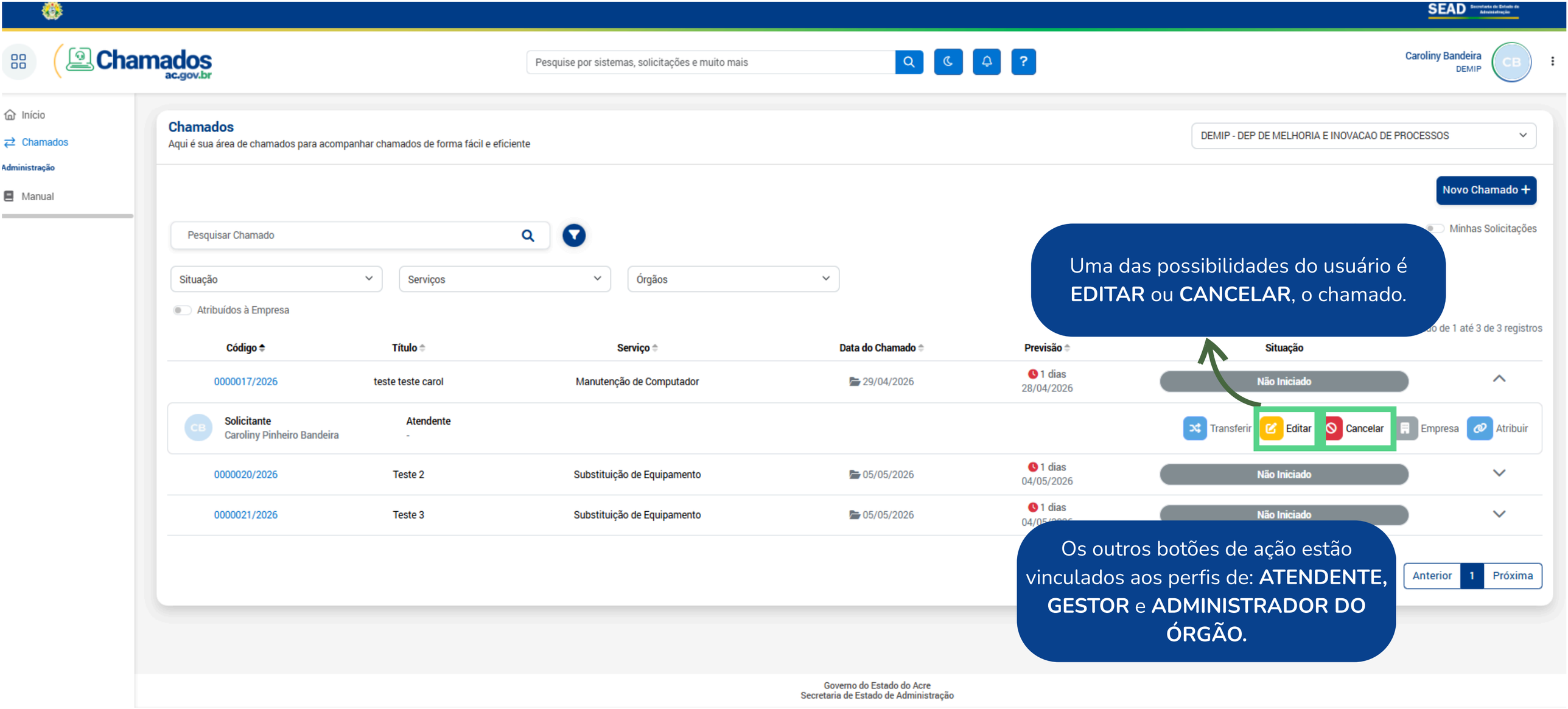

SEAD
Chamados
Pesquise por sistemas, solicitações e muito mais
Caroliny Bandeira
DEMIP
CB
Início
Chamados
Administração
Manual
Para registrar um NOVO CHAMADO, clique em: "INÍCIO"
Chamados
banhar serviços com agilidade e eficiência.
DEMIP - DEP DE MELHORIA E INOVACAO DE PROCESSOS
Relatório de Chamados
Chamados
1
Não Iniciado
Chamados
0
Em Andamento
Visualizar
Chamados
0
Em Atraso
Visualizar
Novo Chamado +
Últimas Atualizações de Chamados
0000017/2026
Manutenção de Computador
Atualizado em 29/04/2026
Não Iniciado
Visualizar todos Chamados
Vale ressaltar que o ícone sempre ficará em azul quando estiver selecionado. Diferenciando de outros ícones no menu lateral.
Depois, clique em "NOVO CHAMADO"
Notificações
Suas notificações de chamados
Todos 0
Lidos 0
Não Lidos 0
Mais Detalhes
Exibindo 0 de 0 Notificações


SEAD
Chamados
ac.gov.br
Pesquise por sistemas, solicitações e muito mais
Caroliny Bandeira
DEMIP
CB
Início
Chamados
Administração
Manual
Chamados
Cadastrar Chamado
DEMIP - DEP DE MELHORIA E INOVACAO DE PROCESSOS
Dados Básicos
Categoria *
Almoxarifado
Informática
Almoxarifado
Veículos
Sistemas
Selecione o Almoxarifado *
Título *
Descrição
H1 H2 Sans Serif
Anexo
Nome do Arquivo
Depois defina a categoria (e se for Almoxarifado, é necessário informar o ÓRGÃO).
Para registrar um novo chamado, você precisa informar inicialmente a CATEGORIA deste chamado.
Atenção para dados necessários ao selecionar cada categoria:
Veículos: informar o número de patrimônio e selecionar o serviço a ser solicitado;
Sistemas: selecionar o sistema e o tipo de serviço;
Almoxarifado: selecionar o almoxarifado e no serviço, pesquisar o material necessário e adicionar no chamado.


SEAD
Chamados
ac.gov.br
Pesquise por sistemas, solicitações e muito mais
Caroliny Bandeira
DEMIP
CB
Início
Chamados
dministração
Manual
Chamados
Cadastrar Chamado
DEMIP - DEP DE MELHORIA E INOVACAO DE PROCESSOS
Dados Básicos
Categoria *
Almoxarifado
Selecione o Almoxarifado *
ALMOXARIFADO - SEAD
Número do Processo SEI
Serviços *
Selecione o Serviço
Requisição de Material
Pesquisar Material *
1
+ Adicionar
Descrição
Unidade de Medida
Título *
O usuário também tem a opção de incluir um número de processo SEI, caso seja necessário (não é obrigatório).
As opções de serviço mudam dependendo da categoria escolhida
Para conseguir anexar um **TÍTULO** ao seu chamado, **DESCRIÇÃO** e também **ARQUIVOS**, o usuário precisa utilizar a barra de rolagem.


SEAD
Chamados
ac.gov.br
Pesquise por sistemas, solicitações e muito mais
Caroliny Bandeira
DEMIP
CB
Início
Chamados
Administração
Manual
Título *
Teste
Descrição
Sans Serif
Teste teste teste teste
Teste teste teste
Teste teste teste teste
Na área de texto, o usuário pode explicar e descrever o motivo de estar sendo feito o chamado.
Anexo
Nome do Arquivo
Digite o nome do arquivo
Escolher arquivo
Nenhum arquivo escolhido
TESTE
teste 1
Teste 2
Para que o usuário consiga anexar imagens ou documentos de texto, é necessário que SELECIONE os arquivos salvos em sua máquina e clique no ícone circulado de +, para que seja acrescentado no chamado.
TESTE
teste 1
Teste 2
Ao finalizar, para registrar o chamado, é necessário clicar no botão de SALVAR.
VOLTAR
SALVAR


Chamados ac.gov.br
Pesquise por sistemas, solicitações e muito mais
Chamado criado com sucesso.
Caroliny Bandeira
DEMIP
Início
Chamados
Administração
Manual
Chamados
Aqui é sua área de chamados para acompanhar chamados de forma fácil e eficiente
Pesquisar Chamado
Situação
Serviços
Órgãos
Atribuídos à Empresa
Minhas Solicitações
Exibindo de 1 até 3 de 3 registros
Código
Título
Serviço
Data do Chamado
Previsão
Situação
0000021/2026 Teste 3 Substituição de Equipamento 05/05/2026 1 dias 04/05/2026 Não Iniciado
0000020/2026 Teste 2 Substituição de Equipamento 05/05/2026 1 dias 04/05/2026 Não Iniciado
0000017/2026 teste teste carol Manutenção de Computador 29/04/2026 1 dias 28/04/2026 Não Iniciado
Anterior 1 Próxima
É possível filtrar os chamados por situação, serviços e pelo órgão (de acordo com a lotação do usuário).
Após finalizar o chamado, o usuário verificará que uma notificação aparecerá no canto da tela, informando que o chamado foi registrado.
Ao clicar no código do chamado, o solicitante tem acesso aos detalhes e a possibilidade de anexar um novo arquivo no mesmo chamado (caso seja necessário).
O usuário consegue visualizar o status do chamado e também a previsão
Governo do Estado do Acre
Secretaria de Estado de Administração


SEAD
Chamados
ac.gov.br
Pesquise por sistemas, solicitações e muito mais
Caroliny Bandeira
DEMIP
CB
Início
Chamados
Administração
Manual
Chamados
Aqui é sua área de chamados para acompanhar chamados de forma fácil e eficiente
DEMIP - DEP DE MELHORIA E INOVACAO DE PROCESSOS
Novo Chamado +
Pesquisar Chamado
Minhas Solicitações
Situação
Serviços
Órgãos
Atribuídos à Empresa
Código
Título
Serviço
Data do Chamado
Previsão
Situação
0000017/2026
teste teste carol
Manutenção de Computador
29/04/2026
1 dias
28/04/2026
Não Iniciado
Solicitante
Caroliny Pinheiro Bandeira
Atendente
-
Transferir
Editar
Cancelar
Empresa
Atribuir
0000020/2026
Teste 2
Substituição de Equipamento
05/05/2026
1 dias
04/05/2026
Não Iniciado
0000021/2026
Teste 3
Substituição de Equipamento
05/05/2026
1 dias
Não Iniciado
Anterior
1
Próxima
Uma das possibilidades do usuário é EDITAR ou CANCELAR, o chamado.
Os outros botões de ação estão vinculados aos perfis de: ATENDENTE, GESTOR e ADMINISTRADOR DO ÓRGÃO.
Governo do Estado do Acre
Secretaria de Estado de Administração

Perfil Atendente

O Atendente é responsável pela execução dos chamados atribuídos pelo Gestor, realizando o atendimento das solicitações e registrando as atualizações necessárias até a conclusão da demanda.

Funcionalidades principais

- Visualização dos chamados atribuídos;
- Execução dos atendimentos;
- Registro de observações e atualizações;
- Acompanhamento do andamento das solicitações;
- Conclusão dos chamados.

O Atendente poderá entrar em contato com o Usuário até mesmo através de videochamadas, direto dentro do chamado. Não precisará instalar nada, tudo pelo navegador. É útil para entender melhor a solicitação, tirar dúvidas ou compartilhar a tela (seja enquanto utiliza o computador ou pelo celular).

Na primeira vez, o navegador vai pedir a permissão para usar a **câmera** e o **microfone** - basta clicar em **PERMITIR**.

SEAD Secretaria de Estado de Administração

Chamados ac.gov.br

FLAUBERTH JUNIOR
DIRMOD

- Início
- Área de Trabalho
- Chamados

Administração

- Patrimônio
- Serviços
- Categorias
- Manual
- Empresas

Relatórios

- Relatórios
- Avaliações

Importação

- Importação

Origem
Sistemas

Solicitante
GUILHERME SANTOS DE AZEVEDO

Atendente
FLAUBERTH BRITO BASTOS JUNIOR

Valor do Serviço
Digite O Valor — Editar

Arquivos Anexados (0)
Nenhum arquivo anexado ao chamado

Patrimônio
Digite O Patrimônio — Buscar

Descrição

Por aqui, o atendente inicia a videochamada. O botão só aparece quando o chamado já tem um **ATENDENTE ATRIBUÍDO**. Se já houver uma chamada acontecendo, ele muda para: “**ENTRAR NA CHAMADA**”.

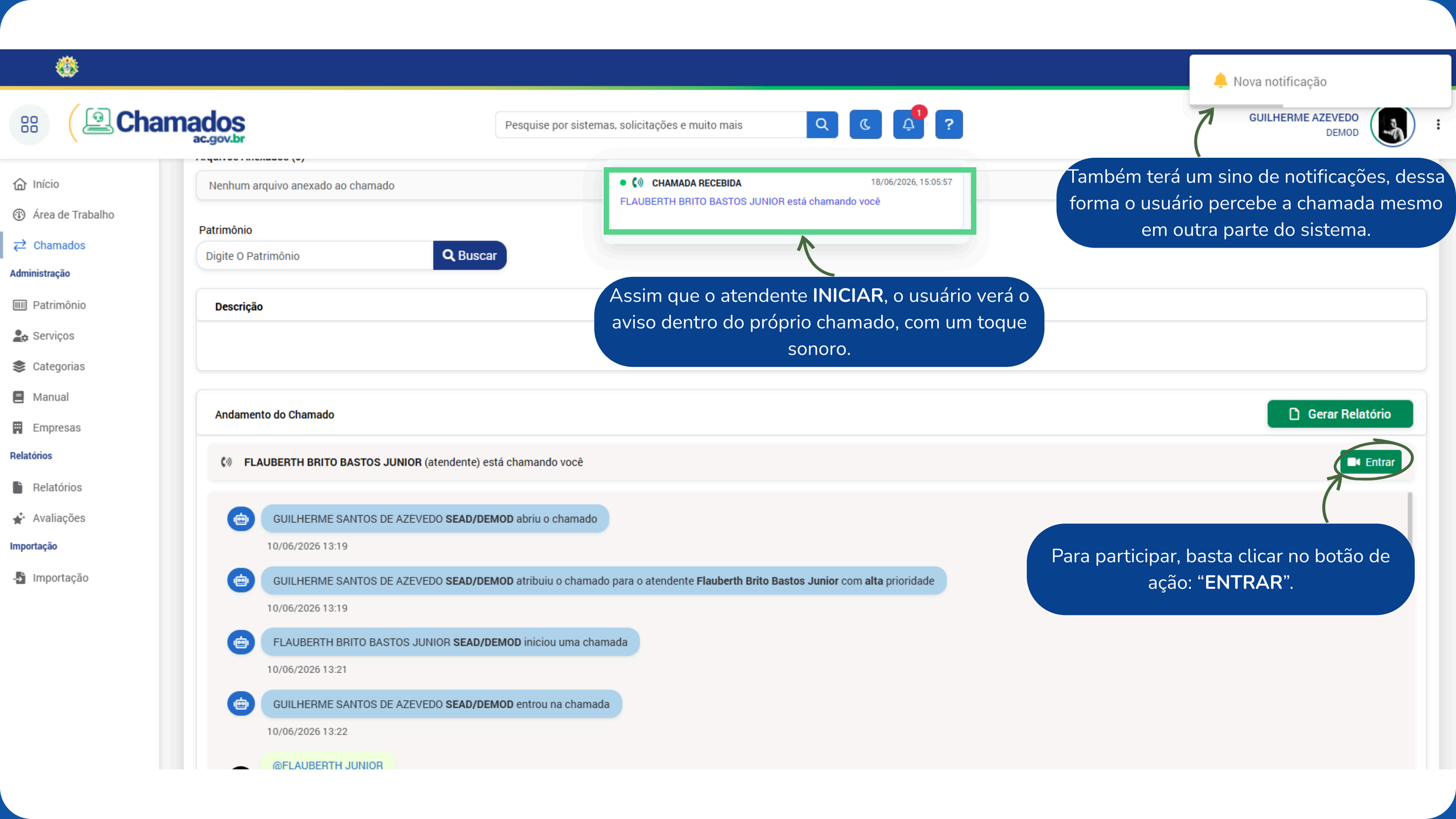
Andamento do Chamado

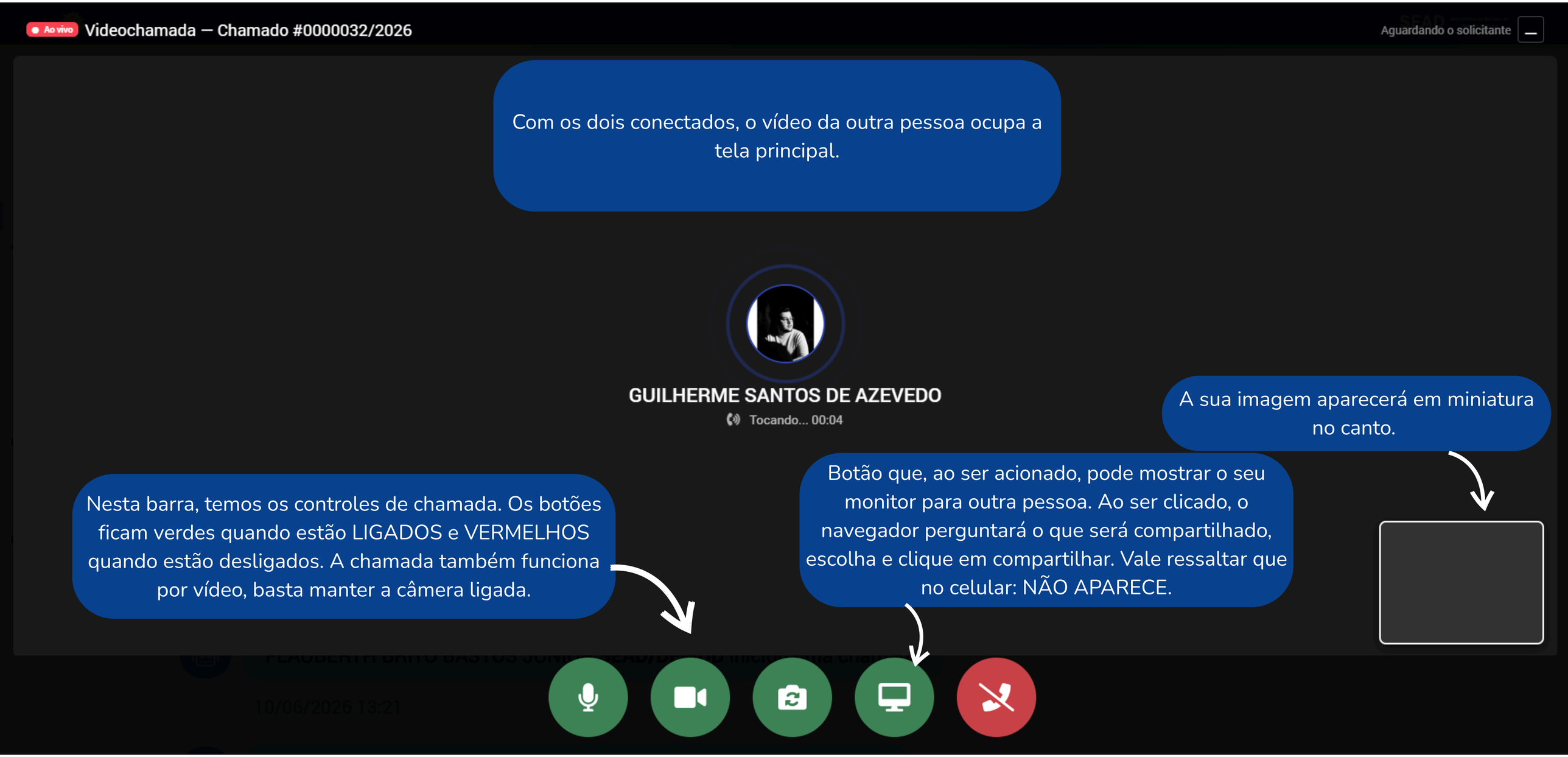
Iniciar chamada | Gerar Relatório

GUILHERME SANTOS DE AZEVEDO **SEAD/DIRMOD** abriu o chamado
10/06/2026 13:19

GUILHERME SANTOS DE AZEVEDO **SEAD/DIRMOD** atribuiu o chamado para o atendente **Flauberth Brito Bastos Junior** com **alta** prioridade
10/06/2026 13:19

FLAUBERTH BRITO BASTOS JUNIOR **SEAD/DIRMOD** iniciou uma chamada


Nova notificação
Chamados
ac.gov.br
Pesquise por sistemas, solicitações e muito mais
GUILHERME AZEVEDO
DEMOD
Também terá um sino de notificações, dessa forma o usuário percebe a chamada mesmo em outra parte do sistema.
Início
Área de Trabalho
Chamados
Administração
Patrimônio
Serviços
Categorias
Manual
Empresas
Relatórios
Relatórios
Avaliações
Importação
Importação
Nenhum arquivo anexado ao chamado
CHAMADA RECEBIDA
18/06/2026, 15:05:57
FLAUBERTH BRITO BASTOS JUNIOR está chamando você
Patrimônio
Digite O Patrimônio
Buscar
Assim que o atendente INICIAR, o usuário verá o aviso dentro do próprio chamado, com um toque sonoro.
Descrição
Andamento do Chamado
Gerar Relatório
FLAUBERTH BRITO BASTOS JUNIOR (atendente) está chamando você
Entrar
GUILHERME SANTOS DE AZEVEDO SEAD/DEMOD abriu o chamado
10/06/2026 13:19
GUILHERME SANTOS DE AZEVEDO SEAD/DEMOD atribuiu o chamado para o atendente Flauberth Brito Bastos Junior com alta prioridade
10/06/2026 13:19
FLAUBERTH BRITO BASTOS JUNIOR SEAD/DEMOD iniciou uma chamada
10/06/2026 13:21
GUILHERME SANTOS DE AZEVEDO SEAD/DEMOD entrou na chamada
10/06/2026 13:22
@FLAUBERTH JUNIOR
Para participar, basta clicar no botão de ação: “ENTRAR”.

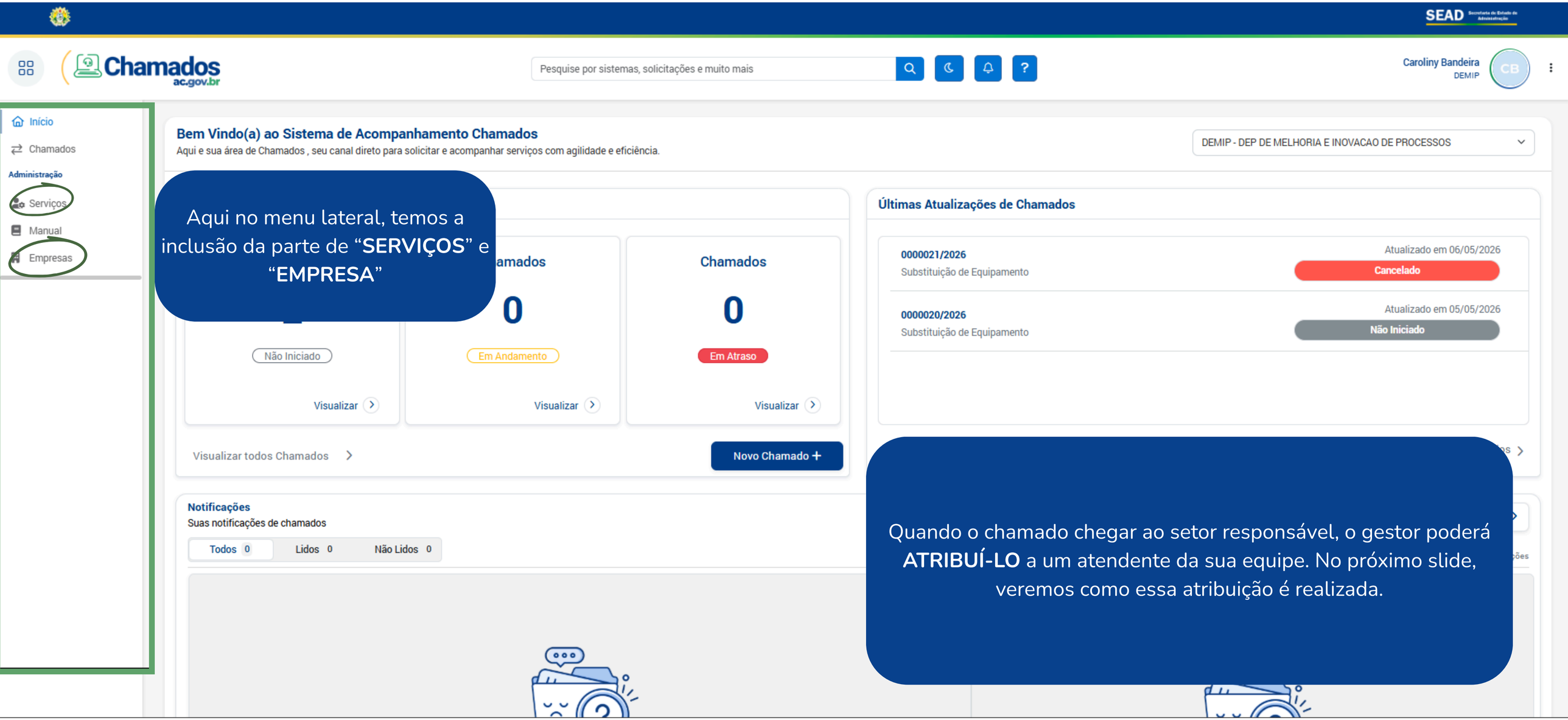

Ao vivo
Videochamada — Chamado #0000032/2026
Aguardando o solicitante
Com os dois conectados, o vídeo da outra pessoa ocupa a tela principal.
GUILHERME SANTOS DE AZEVEDO
Tocando... 00:04
A sua imagem aparecerá em miniatura no canto.
Nesta barra, temos os controles de chamada. Os botões ficam verdes quando estão LIGADOS e VERMELHOS quando estão desligados. A chamada também funciona por vídeo, basta manter a câmera ligada.
Botão que, ao ser acionado, pode mostrar o seu monitor para outra pessoa. Ao ser clicado, o navegador perguntará o que será compartilhado, escolha e clique em compartilhar. Vale ressaltar que no celular: NÃO APARECE.

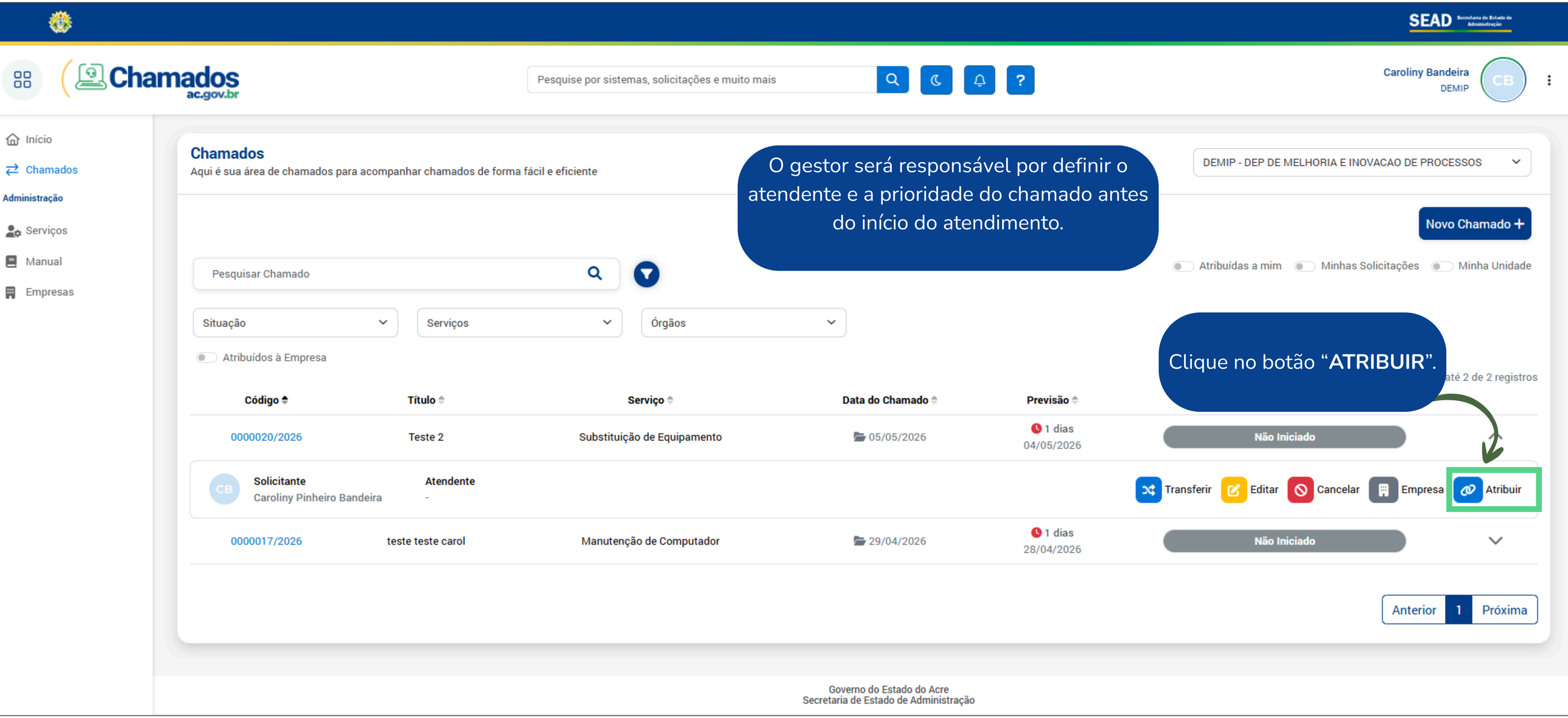
Perfil Gestor

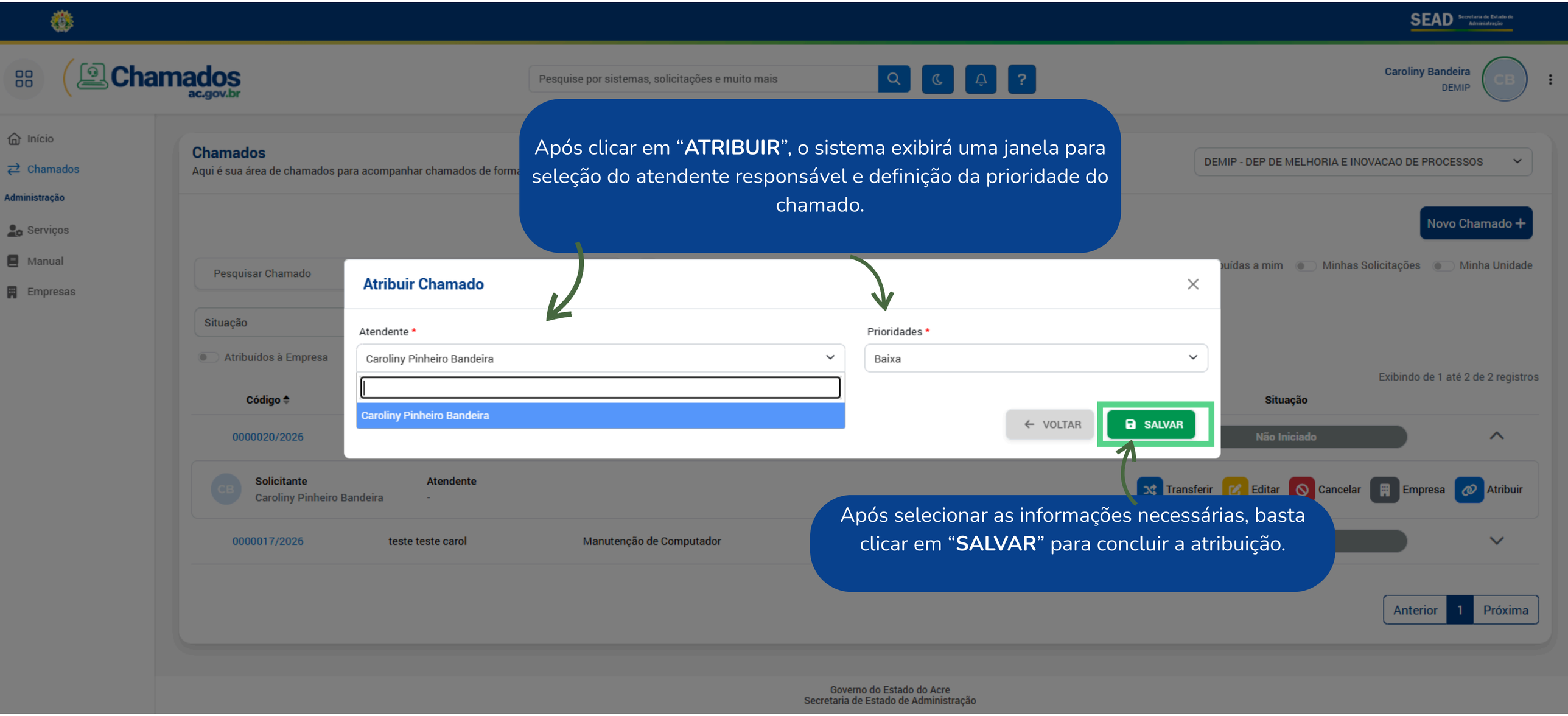
Nesta seção, serão apresentadas as funcionalidades disponíveis para o perfil de Atendente dentro do Sistema de Chamados.

Funcionalidades principais:

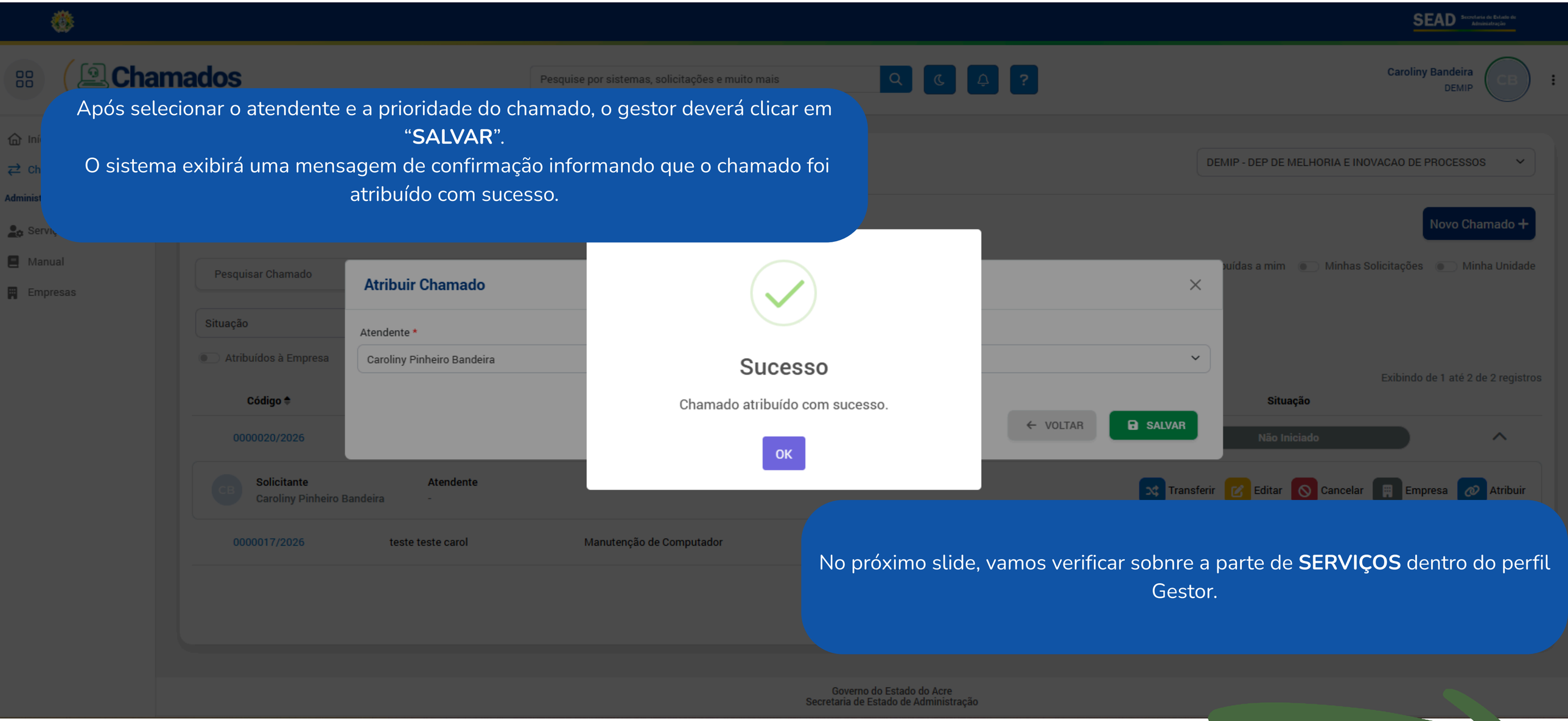
- Acompanhamento de chamados
- Atribuição de atendentes
- Gerenciamento de demandas do setor


SEAD
Chamados
ac.gov.br
Pesquise por sistemas, solicitações e muito mais
Caroliny Bandeira
DEMIP
CB
Início
Chamados
Administração
Serviços
Manual
Empresas
Bem Vindo(a) ao Sistema de Acompanhamento Chamados
Aqui e sua área de Chamados , seu canal direto para solicitar e acompanhar serviços com agilidade e eficiência.
DEMIP - DEP DE MELHORIA E INOVACAO DE PROCESSOS
Aqui no menu lateral, temos a inclusão da parte de "SERVIÇOS" e "EMPRESA"
amados
0
Não Iniciado
Visualizar
0
Em Andamento
Visualizar
Chamados
0
Em Atraso
Visualizar
Visualizar todos Chamados
Novo Chamado +
Últimas Atualizações de Chamados
0000021/2026
Substituição de Equipamento
Atualizado em 06/05/2026
Cancelado
0000020/2026
Substituição de Equipamento
Atualizado em 05/05/2026
Não Iniciado
Notificações
Suas notificações de chamados
Todos 0
Lidos 0
Não Lidos 0
Quando o chamado chegar ao setor responsável, o gestor poderá ATRIBUÍ-LO a um atendente da sua equipe. No próximo slide, veremos como essa atribuição é realizada.

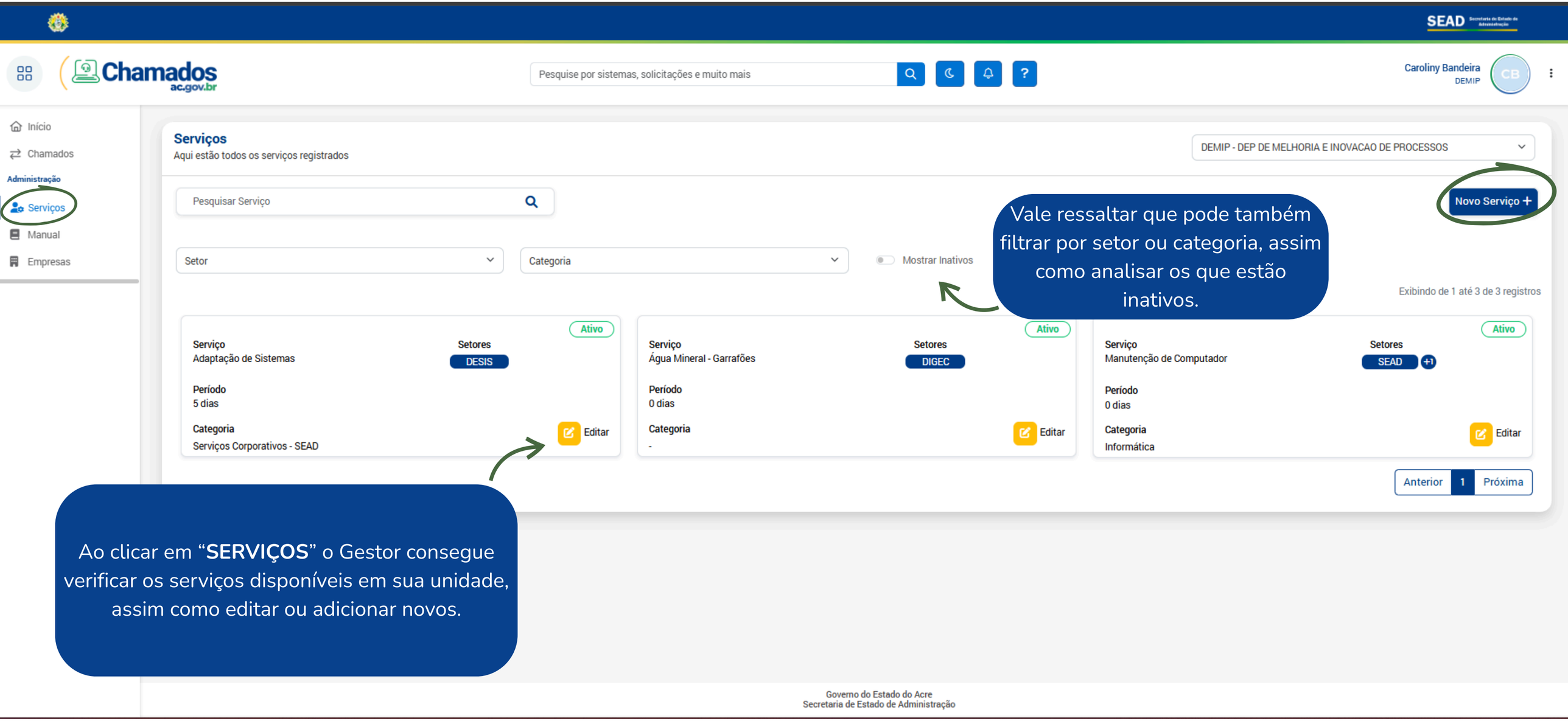

SEAD
Chamados
ac.gov.br
Pesquise por sistemas, solicitações e muito mais
Caroliny Bandeira
DEMIP
CB
Início
Chamados
Administração
Serviços
Manual
Empresas
Chamados
Aqui é sua área de chamados para acompanhar chamados de forma fácil e eficiente
O gestor será responsável por definir o atendente e a prioridade do chamado antes do início do atendimento.
DEMIP - DEP DE MELHORIA E INOVACAO DE PROCESSOS
Novo Chamado +
Pesquisar Chamado
Atribuídas a mim
Minhas Solicitações
Minha Unidade
Situação
Serviços
Órgãos
Atribuídos à Empresa
Clique no botão "ATRIBUIR".
até 2 de 2 registros
Código
Título
Serviço
Data do Chamado
Previsão
0000020/2026
Teste 2
Substituição de Equipamento
05/05/2026
1 dias
04/05/2026
Não Iniciado
Solicitante
Caroliny Pinheiro Bandeira
Atendente
-
Transferir
Editar
Cancelar
Empresa
Atribuir
0000017/2026
teste teste carol
Manutenção de Computador
29/04/2026
1 dias
28/04/2026
Não Iniciado
Anterior
1
Próxima
Governo do Estado do Acre
Secretaria de Estado de Administração

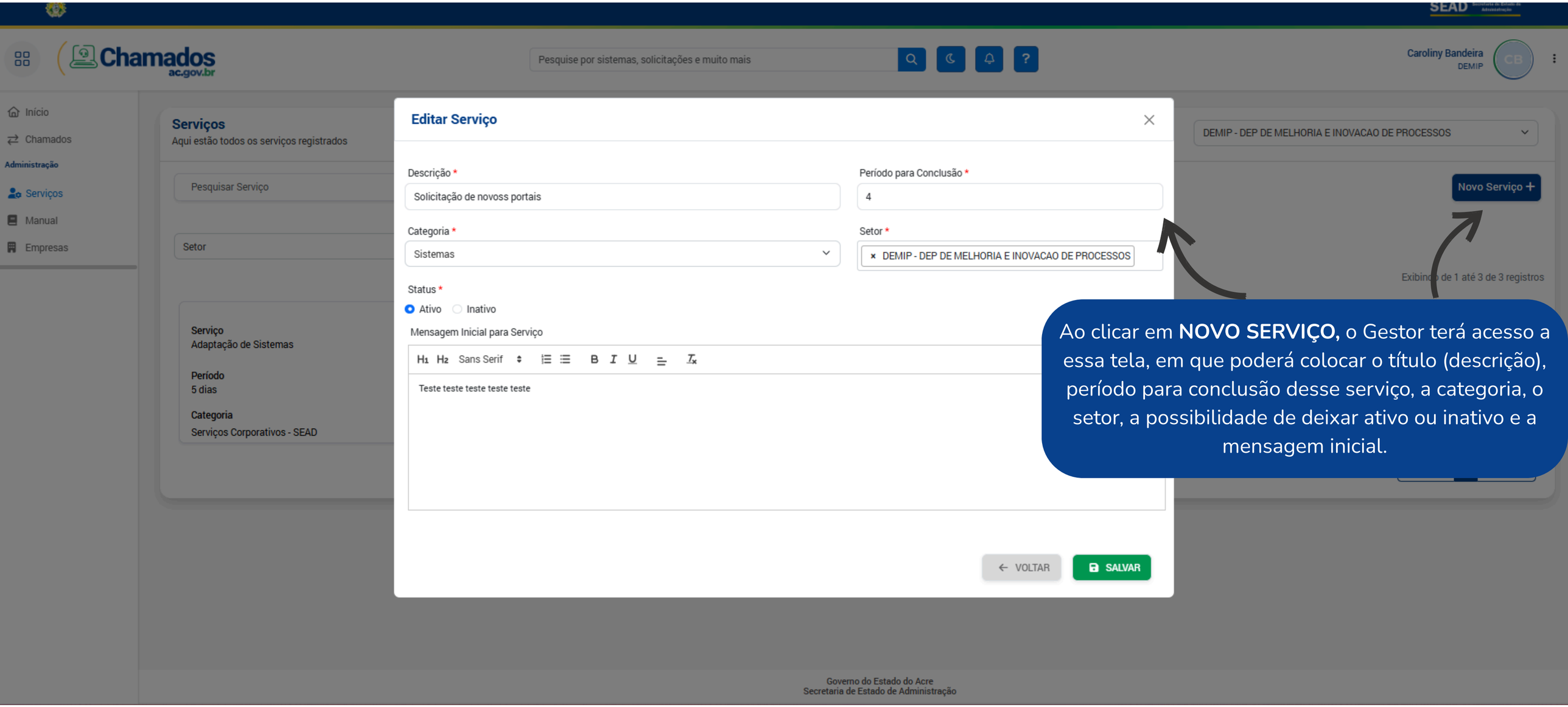

Chamados
ac.gov.br
Pesquise por sistemas, solicitações e muito mais
Caroliny Bandeira
DEMIP
Início
Chamados
Administração
Serviços
Manual
Empresas
Chamados
Aqui é sua área de chamados para acompanhar chamados de forma
DEMIP - DEP DE MELHORIA E INOVACAO DE PROCESSOS
Novo Chamado +
Pesquisar Chamado
Situação
Atribuídos à Empresa
Minhas Solicitações
Minha Unidade
Exibindo de 1 até 2 de 2 registros
Código
Situação
0000020/2026
Não Iniciado
Solicitante
Caroliny Pinheiro Bandeira
Atendente
-
Transferir
Editar
Cancelar
Empresa
Atribuir
0000017/2026
teste teste carol
Manutenção de Computador
Anterior
1
Próxima
Atribuir Chamado
Atendente *
Caroliny Pinheiro Bandeira
Caroliny Pinheiro Bandeira
Prioridades *
Baixa
VOLTAR
SALVAR
Após clicar em “ATRIBUIR”, o sistema exibirá uma janela para seleção do atendente responsável e definição da prioridade do chamado.
Após selecionar as informações necessárias, basta clicar em “SALVAR” para concluir a atribuição.
Governo do Estado do Acre
Secretaria de Estado de Administração

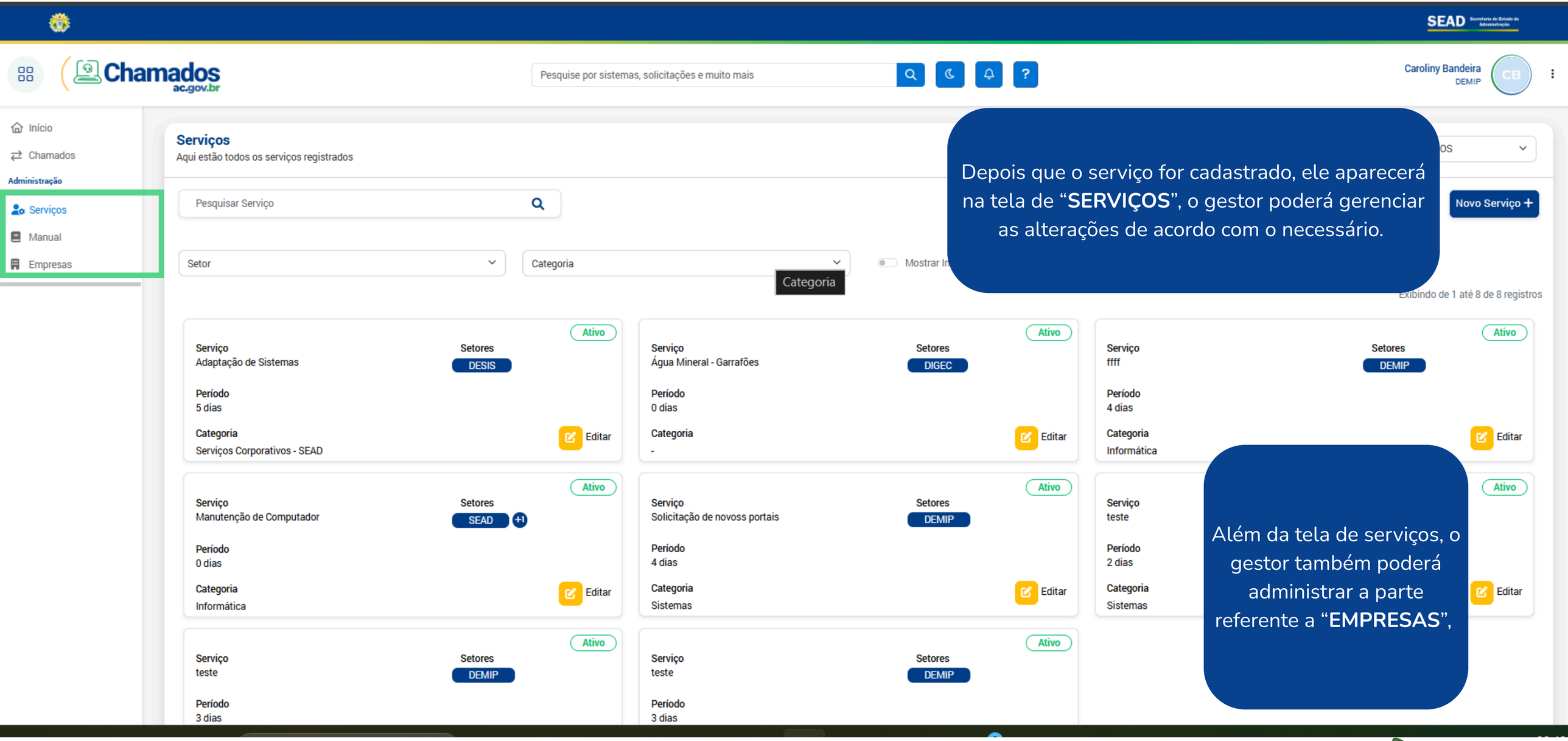
Após selecionar o atendente e a prioridade do chamado, o gestor deverá clicar em “**SALVAR**”.
O sistema exibirá uma mensagem de confirmação informando que o chamado foi atribuído com sucesso.

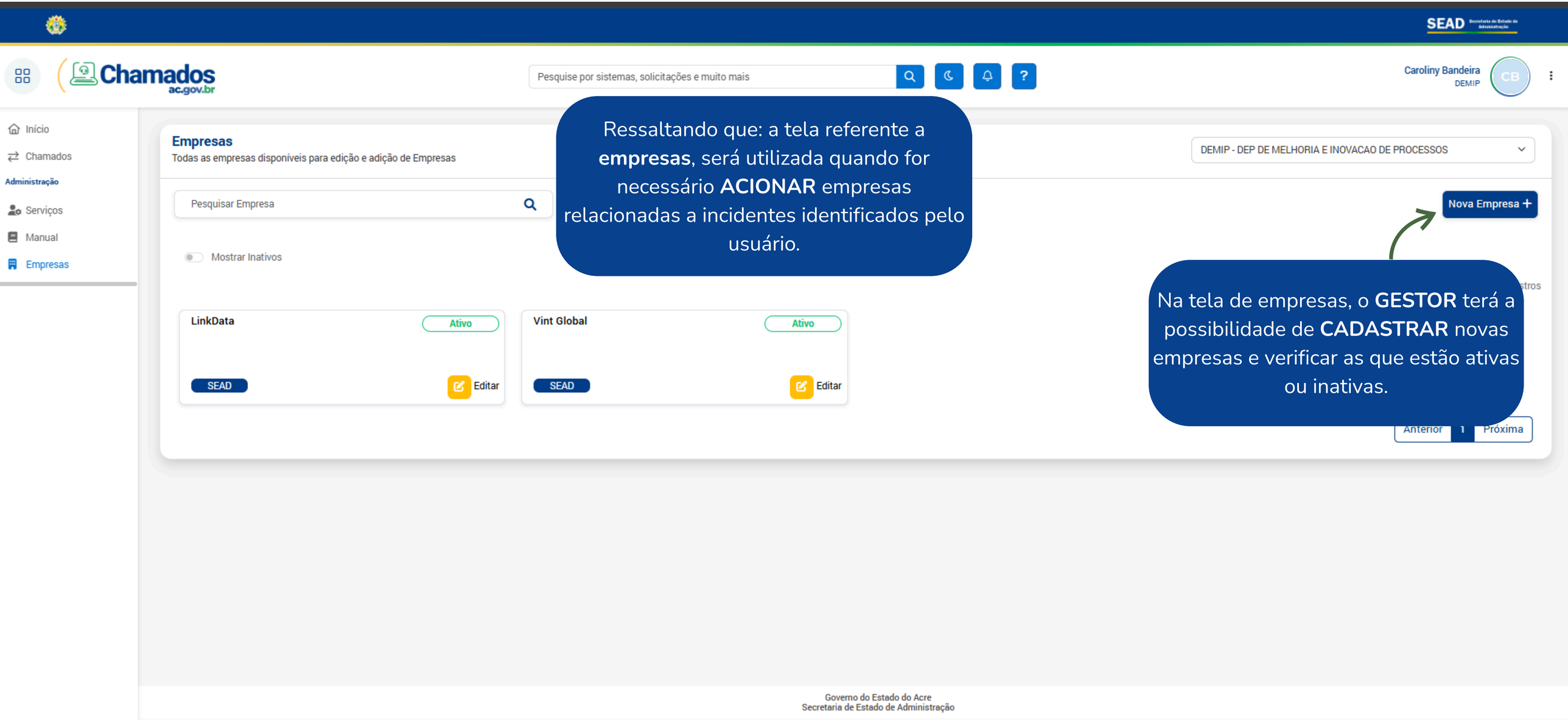


No próximo slide, vamos verificar sobnre a parte de **SERVIÇOS** dentro do perfil Gestor.

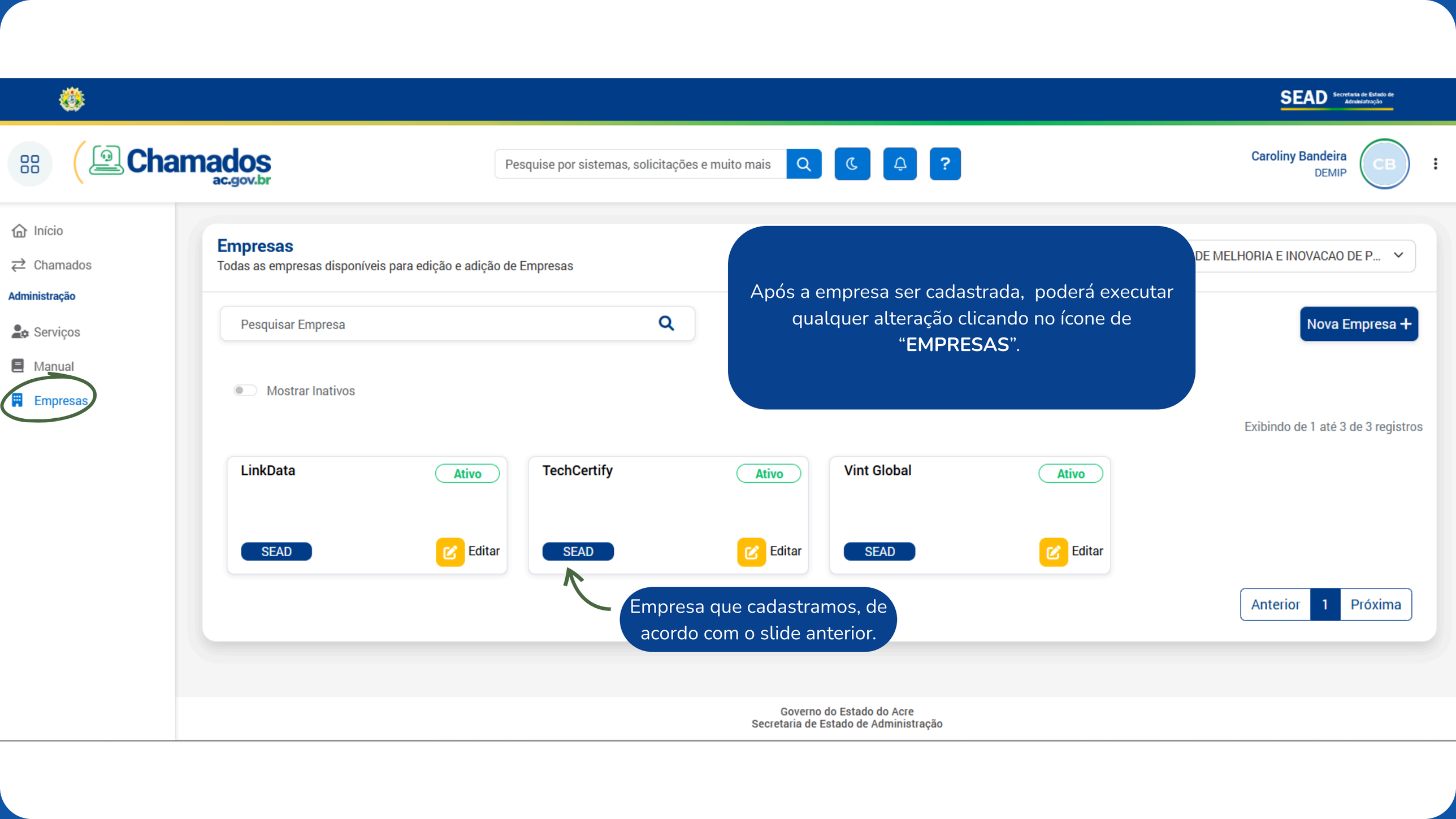

SEAD
Chamados
ac.gov.br
Pesquise por sistemas, solicitações e muito mais
Caroliny Bandeira
DEMIP
CB
Início
Chamados
Administração
Serviços
Manual
Empresas
Serviços
Aqui estão todos os serviços registrados
DEMIP - DEP DE MELHORIA E INOVACAO DE PROCESSOS
Pesquisar Serviço
Novo Serviço +
Setor
Categoria
Mostrar Inativos
Vale ressaltar que pode também filtrar por setor ou categoria, assim como analisar os que estão inativos.
Exibindo de 1 até 3 de 3 registros
Ativo
Serviço
Adaptação de Sistemas
Setores
DESIS
Período
5 dias
Categoria
Serviços Corporativos - SEAD
Editar
Ativo
Serviço
Água Mineral - Garrafões
Setores
DIGEC
Período
0 dias
Categoria
-
Editar
Ativo
Serviço
Manutenção de Computador
Setores
SEAD
+1
Período
0 dias
Categoria
Informática
Editar
Anterior
1
Próxima
Ao clicar em “SERVIÇOS” o Gestor consegue verificar os serviços disponíveis em sua unidade, assim como editar ou adicionar novos.
Governo do Estado do Acre
Secretaria de Estado de Administração


Chamados
ac.gov.br
Pesquise por sistemas, solicitações e muito mais
Caroliny Bandeira
DEMIP
Início
Chamados
Administração
Serviços
Manual
Empresas
Serviços
Aqui estão todos os serviços registrados
Pesquisar Serviço
Setor
Serviço
Adaptação de Sistemas
Período
5 dias
Categoria
Serviços Corporativos - SEAD
DEMIP - DEP DE MELHORIA E INOVACAO DE PROCESSOS
Novo Serviço +
Exibindo de 1 até 3 de 3 registros
Editar Serviço
Descrição *
Solicitação de novoss portais
Período para Conclusão *
4
Categoria *
Sistemas
Setor *
DEMIP - DEP DE MELHORIA E INOVACAO DE PROCESSOS
Status *
Ativo
Inativo
Mensagem Inicial para Serviço
Sans Serif
Teste teste teste teste teste
VOLTAR
SALVAR
Ao clicar em NOVO SERVIÇO, o Gestor terá acesso a essa tela, em que poderá colocar o título (descrição), período para conclusão desse serviço, a categoria, o setor, a possibilidade de deixar ativo ou inativo e a mensagem inicial.
Governo do Estado do Acre
Secretaria de Estado de Administração


SEAD
Chamados
ac.gov.br
Pesquise por sistemas, solicitações e muito mais
Caroliny Bandeira
DEMIP
CB
Início
Chamados
Administração
Serviços
Manual
Empresas
Serviços
Aqui estão todos os serviços registrados
Pesquisar Serviço
Novo Serviço +
Setor
Categoria
Categoria
Mostrar In
Exibindo de 1 até 8 de 8 registros
Ativo
Serviço
Adaptação de Sistemas
Setores
DESIS
Período
5 dias
Categoria
Serviços Corporativos - SEAD
Editar
Ativo
Serviço
Água Mineral - Garrafões
Setores
DIGEC
Período
0 dias
Categoria
-
Editar
Ativo
Serviço
ffff
Setores
DEMIP
Período
4 dias
Categoria
Informática
Editar
Ativo
Serviço
Manutenção de Computador
Setores
SEAD
+1
Período
0 dias
Categoria
Informática
Editar
Ativo
Serviço
Solicitação de novoss portais
Setores
DEMIP
Período
4 dias
Categoria
Sistemas
Editar
Ativo
Serviço
teste
Período
2 dias
Categoria
Sistemas
Editar
Ativo
Serviço
teste
Setores
DEMIP
Período
3 dias
Ativo
Serviço
teste
Setores
DEMIP
Período
3 dias
Depois que o serviço for cadastrado, ele aparecerá na tela de “SERVIÇOS”, o gestor poderá gerenciar as alterações de acordo com o necessário.
Além da tela de serviços, o gestor também poderá administrar a parte referente a “EMPRESAS”,


SEAD
Chamados
ac.gov.br
Pesquise por sistemas, solicitações e muito mais
Caroliny Bandeira
DEMIP
CB
Início
Chamados
Administração
Serviços
Manual
Empresas
Empresas
Todas as empresas disponíveis para edição e adição de Empresas
DEMIP - DEP DE MELHORIA E INOVACAO DE PROCESSOS
Pesquisar Empresa
Nova Empresa +
Mostrar Inativos
LinkData
Ativo
SEAD
Editar
Vint Global
Ativo
SEAD
Editar
Anterior
1
Próxima
Ressaltando que: a tela referente a empresas, será utilizada quando for necessário ACIONAR empresas relacionadas a incidentes identificados pelo usuário.
Na tela de empresas, o GESTOR terá a possibilidade de CADASTRAR novas empresas e verificar as que estão ativas ou inativas.
Governo do Estado do Acre
Secretaria de Estado de Administração


SEAD
Chamados
ac.gov.br
Caroliny Bandeira
DEMIP
Início
Chamados
Administração
Serviços
Manual
Empresas
Empresas
Todas as empresas disponíveis
DEMIP - DEP DE MELHORIA E INOVACAO DE P...
Pesquisar Empresa
Nova Empresa +
Mostrar Inativos
Exibindo de 1 até 2 de 2 registros
LinkData
SEAD
Próxima
Cadastrar Empresa
Descrição *
TechCertify
CNPJ *
10.183.140/0001-04
Órgão *
SEAD
Status *
Ativo
VOLTAR
SALVAR
O gestor poderá colocar o nome da empresa no campo: DESCRIÇÃO.
Lembre-se de colocar o CNPJ, o ÓRGÃO e o STATUS (ativo ou inativo, identificando se a Empresa está atuando ou não.)
Depois que tudo estiver correto, é só clicar no botão de SALVAR.
Governo do Estado do Acre
Secretaria de Estado de Administração


SEAD Secretaria de Estado de Administração
Chamados ac.gov.br
Pesquise por sistemas, solicitações e muito mais
Caroliny Bandeira
DEMIP
CB
Início
Chamados
Administração
Serviços
Manual
Empresas
Empresas
Todas as empresas disponíveis para edição e adição de Empresas
DE MELHORIA E INOVACAO DE P...
Pesquisar Empresa
Nova Empresa +
Mostrar Inativos
Após a empresa ser cadastrada, poderá executar qualquer alteração clicando no ícone de "EMPRESAS".
Exibindo de 1 até 3 de 3 registros
LinkData
Ativo
SEAD
Editar
TechCertify
Ativo
SEAD
Editar
Vint Global
Ativo
SEAD
Editar
Empresa que cadastramos, de acordo com o slide anterior.
Anterior
1
Próxima
Governo do Estado do Acre
Secretaria de Estado de Administração

SEAD Secretaria de Estado de Administração

Chamados ac.gov.br

Pesquise por sistemas, solicitações e muito mais

Caroliny Bandeira
DEMIP
CB

Início
Chamados
Administração
Serviços
Manual
Empresas

Para que o **GESTOR** consiga transferir os chamados e a **EMPRESA** possa verificar, será necessário clicar na opção de: "**CHAMADOS**".

mento Chamados
tar e acompanhar serviços com agilidade e

DEMIP - DEP DE MELHORIA E INOVACAO DE P...

Chamados	Chamados	Chamados
2	0	0
Não Iniciado	Em Andamento	Em Atraso
Visualizar	Visualizar	Visualizar

Visualizar todos Chamados

Novo Chamado +

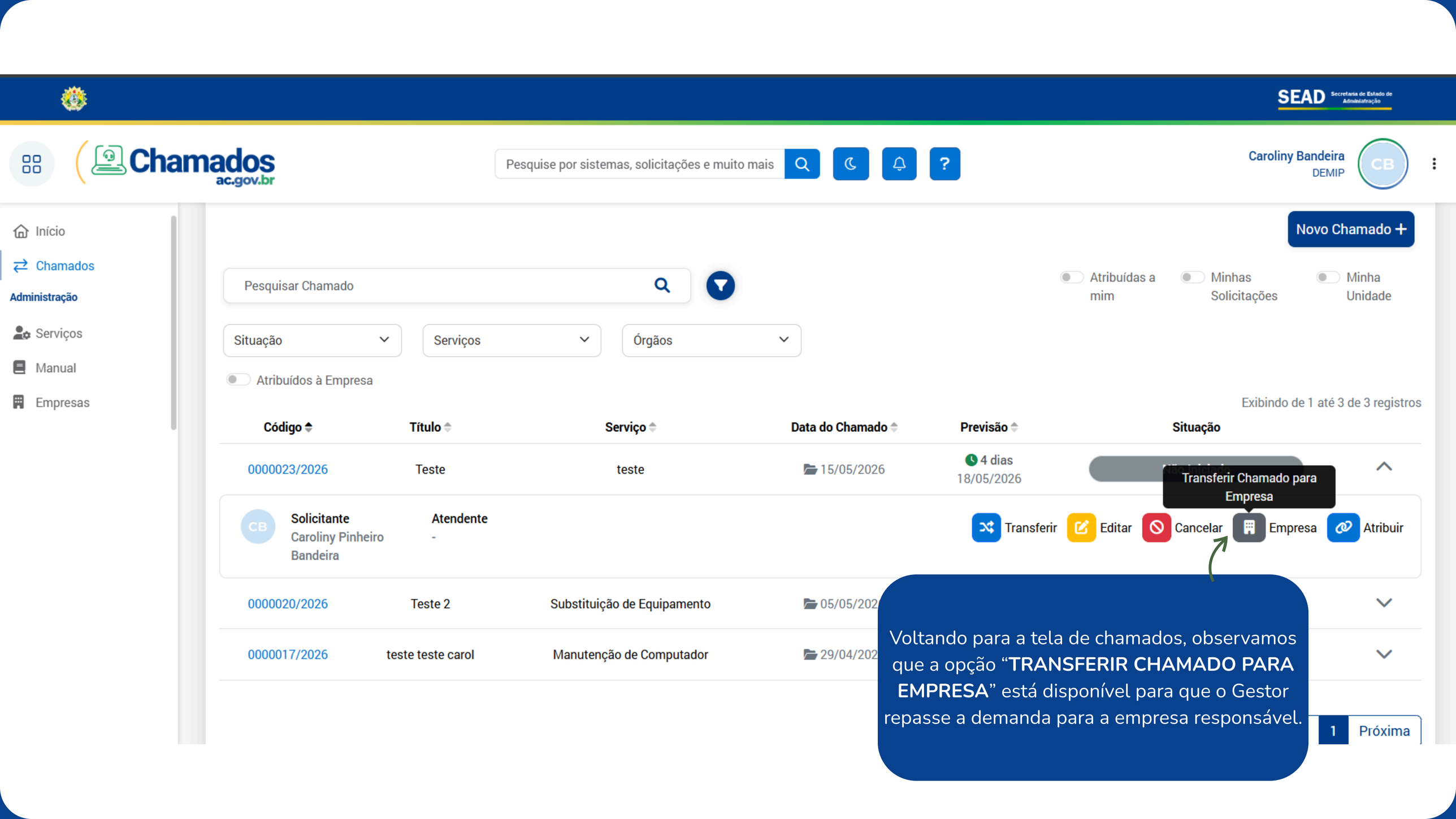
Últimas Atualizações de Chamados

Nenhuma atualização recente

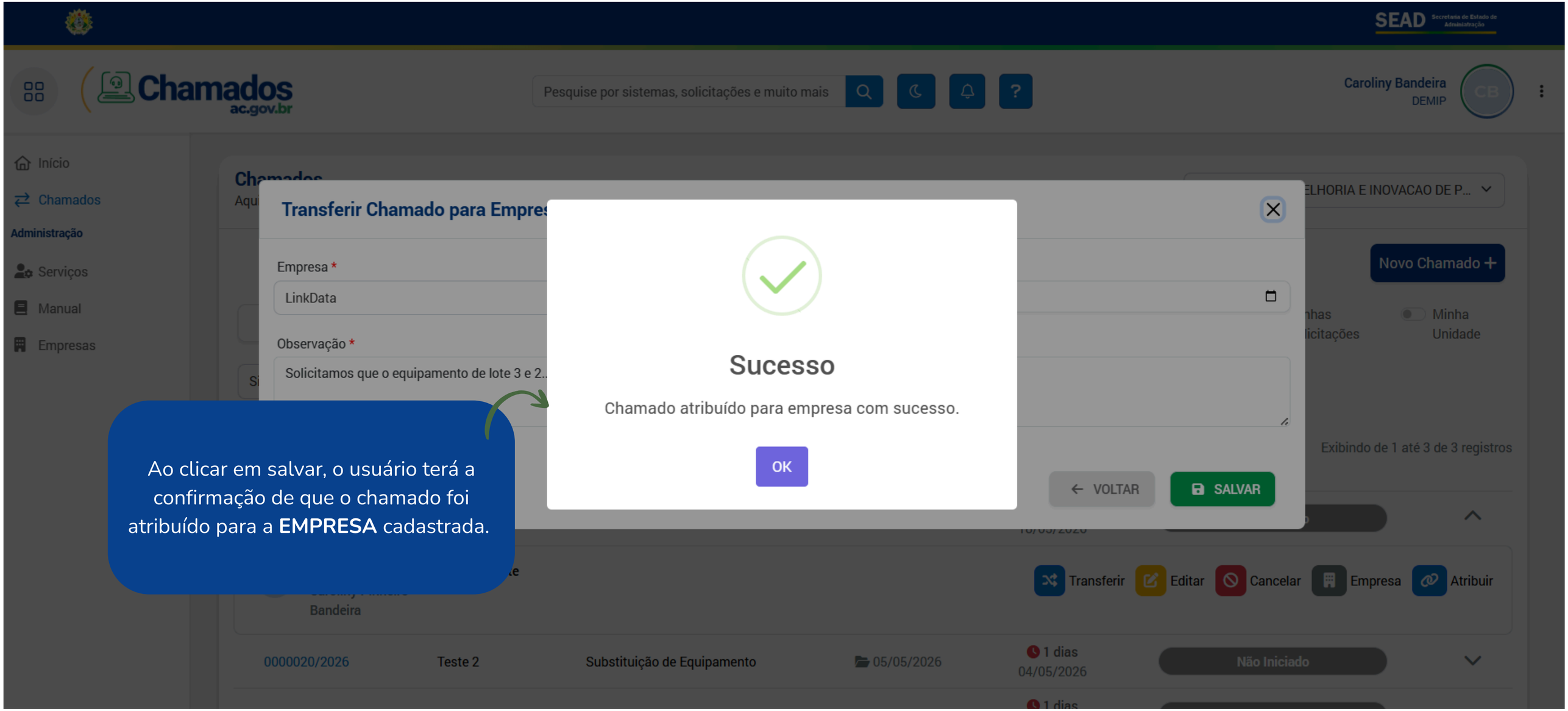
Visualizar todos Chamados

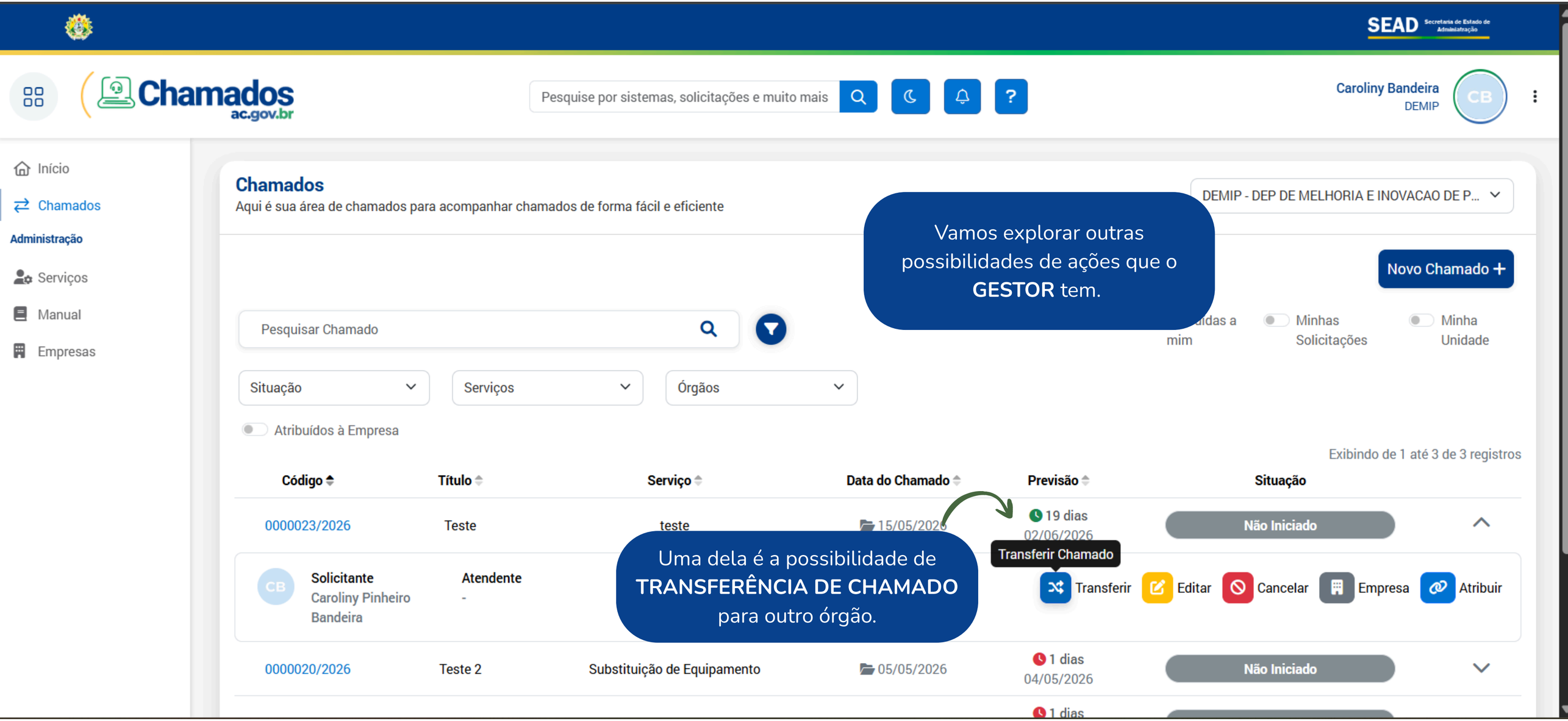
Notificações

Mais Detalhes


SEAD Secretaria de Estado de Administração
Chamados ac.gov.br
Pesquise por sistemas, solicitações e muito mais
Caroliny Bandeira
DEMIP
CB
Início
Chamados
Administração
Serviços
Manual
Empresas
Novo Chamado +
Pesquisar Chamado
Atribuídas a mim
Minhas Solicitações
Minha Unidade
Situação
Serviços
Órgãos
Atribuídos à Empresa
Exibindo de 1 até 3 de 3 registros
Código
Título
Serviço
Data do Chamado
Previsão
Situação
0000023/2026
Teste
teste
15/05/2026
4 dias
18/05/2026
Transferir Chamado para Empresa
Solicitante
Caroliny Pinheiro Bandeira
Atendente
-
Transferir
Editar
Cancelar
Empresa
Atribuir
0000020/2026
Teste 2
Substituição de Equipamento
05/05/202
0000017/2026
teste teste carol
Manutenção de Computador
29/04/202
1
Próxima
Voltando para a tela de chamados, observamos que a opção “TRANSFERIR CHAMADO PARA EMPRESA” está disponível para que o Gestor repasse a demanda para a empresa responsável.


Esta é a tela que o GESTOR observará quando for transferir o chamado para EMPRESA.
Transferir Chamado para Empresa
Empresa *
LinkData
Data para Conclusão *
03/06/2026
Observação *
Solicitamos que seja verificado os equipamentos de lote 3 e 4..
VOLTAR
SALVAR
Poderá selecionar a empresa cadastrada no sistema, adicionar a data para conclusão do chamado. Pode anexar, na parte da observação, informações para a empresa ter ciência do chamado ou algum tipo de dado/detalhe que o gestor julgar necessário.
Chamados
ac.gov.br
SEAD
Caroliny Bandeira
DEMIP
Início
Chamados
Administração
Serviços
Manual
Empresas
Novo Chamado +
Minha Unidade
Exibindo de 1 até 3 de 3 registros
Empresa
Atribuir
0000020/2026
1 dias
04/05/2026
Não Iniciado
0000017/2026
1 dias
28/04/2026
Não Iniciado
Anterior
1
Próxima


SEAD
Chamados
ac.gov.br
Pesquise por sistemas, solicitações e muito mais
Caroliny Bandeira
DEMIP
Início
Chamados
Administração
Serviços
Manual
Empresas
Transferir Chamado para Empres
Empresa *
LinkData
Observação *
Solicitamos que o equipamento de lote 3 e 2..
Sucesso
Chamado atribuído para empresa com sucesso.
OK
VOLTAR
SALVAR
Novo Chamado +
Minha Unidade
Exibindo de 1 até 3 de 3 registros
Transferir
Editar
Cancelar
Empresa
Atribuir
0000020/2026
Teste 2
Substituição de Equipamento
05/05/2026
1 dias
04/05/2026
Não Iniciado
Ao clicar em salvar, o usuário terá a confirmação de que o chamado foi atribuído para a EMPRESA cadastrada.


SEAD Secretaria de Estado de Administração
Chamados ac.gov.br
Pesquise por sistemas, solicitações e muito mais
Caroliny Bandeira
DEMIP
CB
Início
Chamados
Administração
Serviços
Manual
Empresas
Chamados
Aqui é sua área de chamados para acompanhar chamados de forma fácil e eficiente
DEMIP - DEP DE MELHORIA E INOVACAO DE P...
Vamos explorar outras possibilidades de ações que o GESTOR tem.
Novo Chamado +
Pesquisar Chamado
Minhas Solicitações
Minha Unidade
Situação
Serviços
Órgãos
Atribuídos à Empresa
Exibindo de 1 até 3 de 3 registros
Código
Título
Serviço
Data do Chamado
Previsão
Situação
0000023/2026
Teste
teste
15/05/2026
19 dias
02/06/2026
Não Iniciado
Uma dela é a possibilidade de TRANSFERÊNCIA DE CHAMADO para outro órgão.
Transferir Chamado
Solicitante
Caroliny Pinheiro Bandeira
Atendente
-
Transferir
Editar
Cancelar
Empresa
Atribuir
0000020/2026
Teste 2
Substituição de Equipamento
05/05/2026
1 dias
04/05/2026
Não Iniciado
1 dias

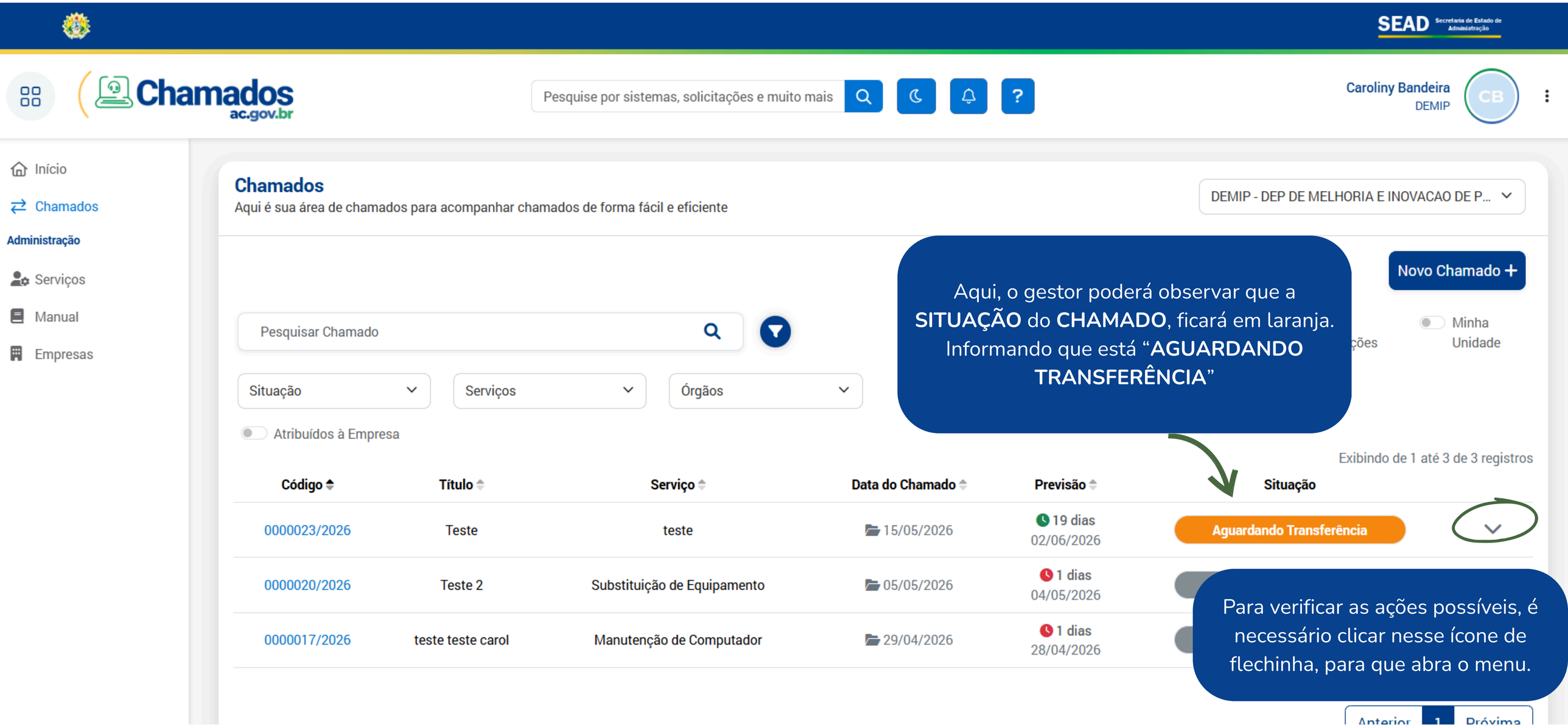
O serviço deverá ser filtrado conforme a categoria selecionada.
O **sistema deverá registrar**: usuário responsável pela transferência; data/hora;
dados anteriores e novos do chamado.

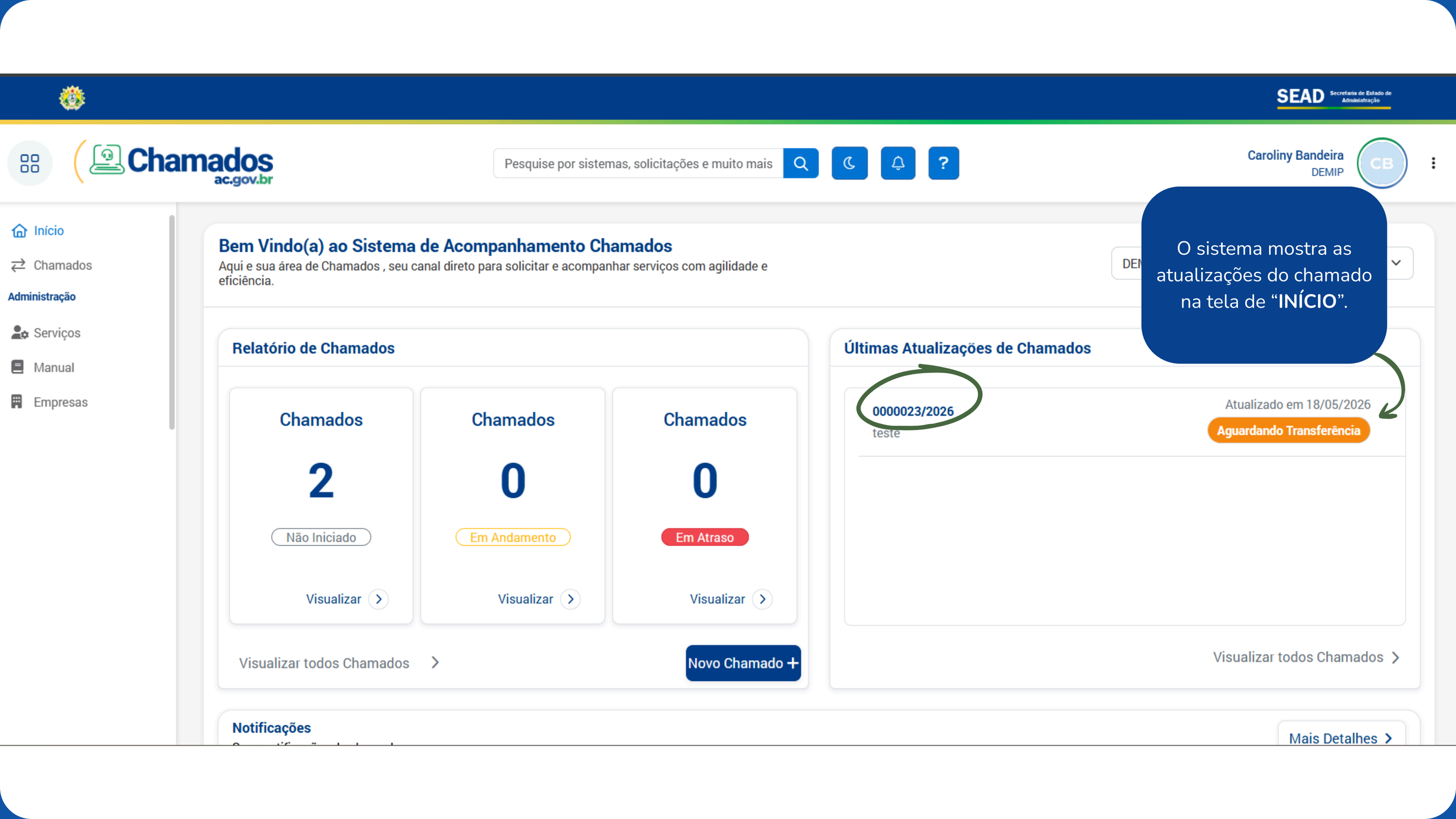
Aqui, o **GESTOR** redireciona o **FLUXO** do chamado.

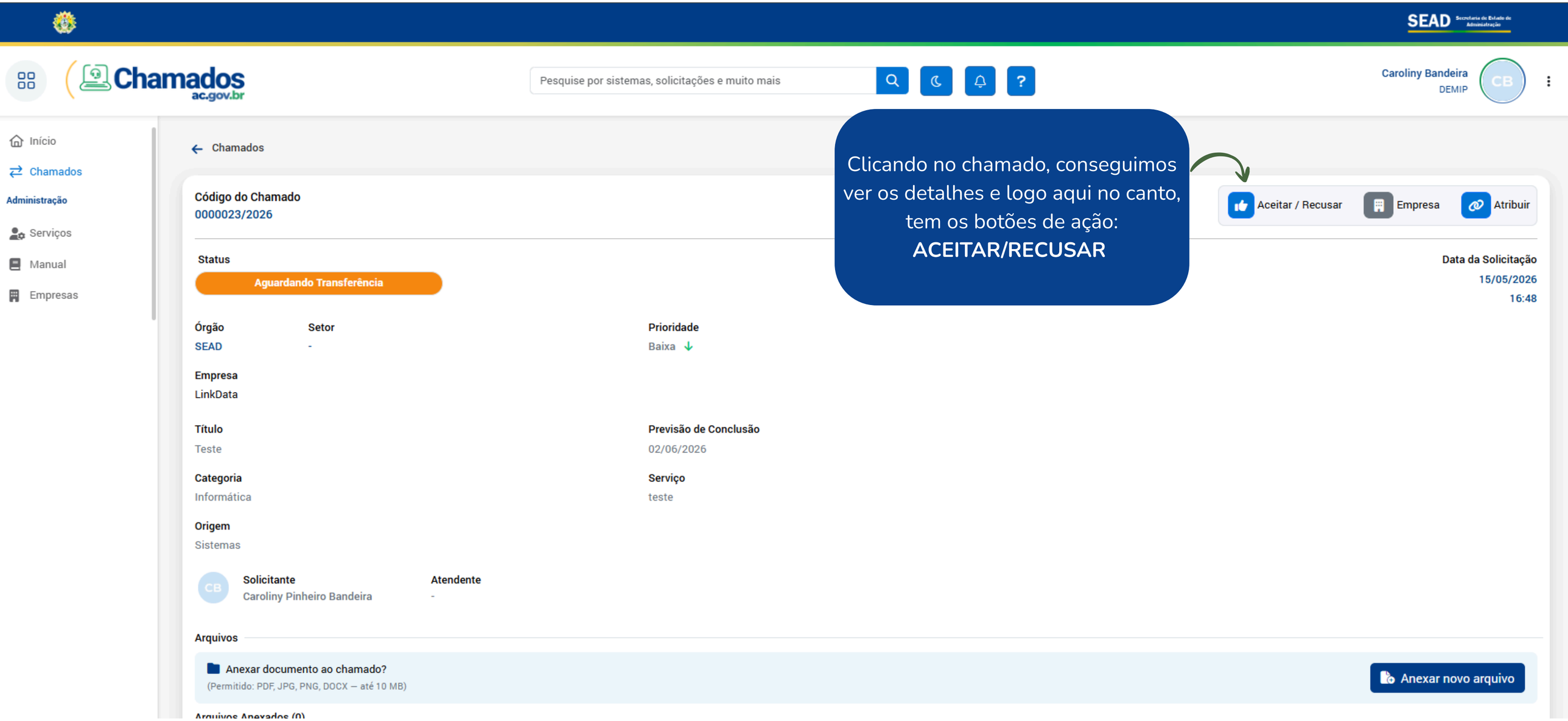


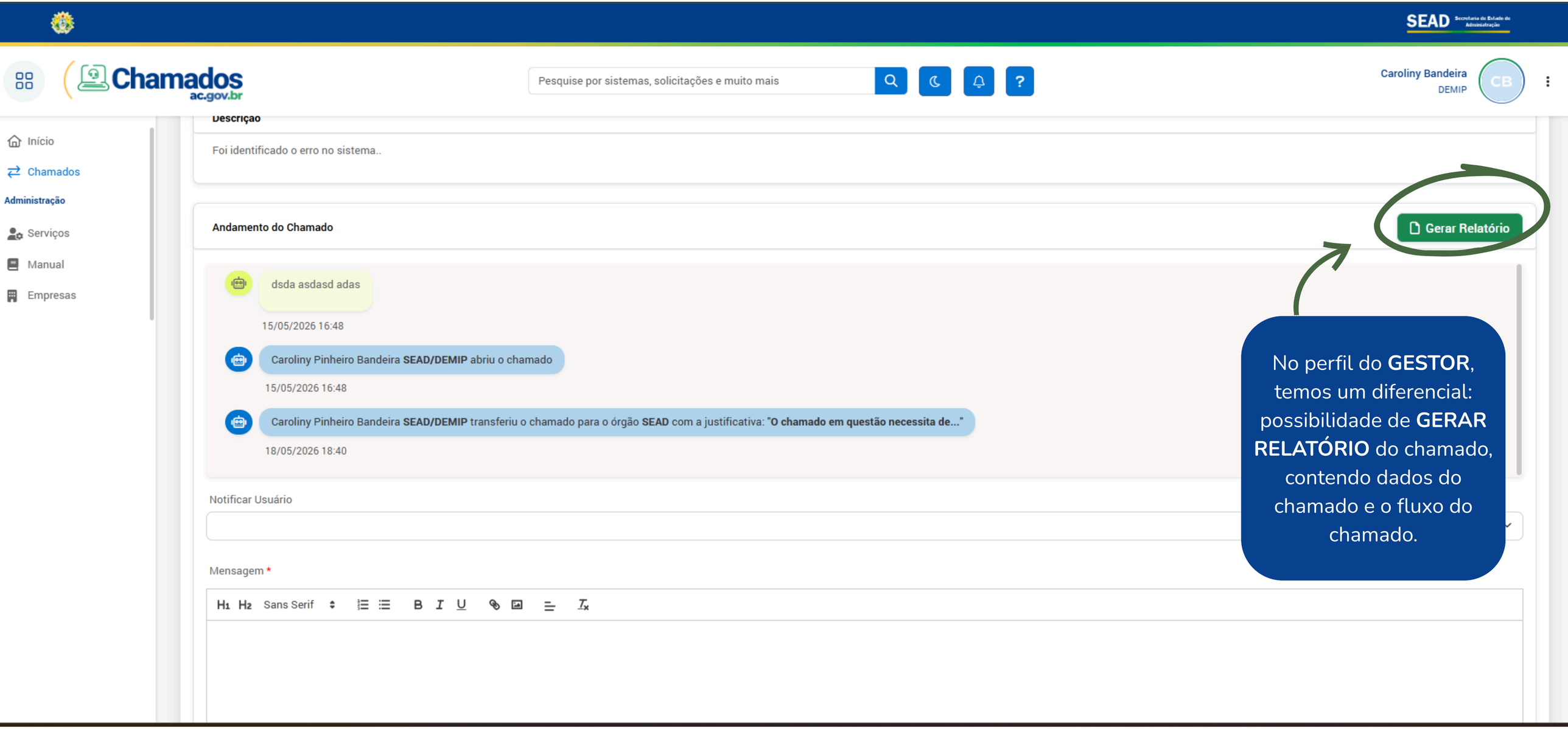
A função de **TRANSFERIR** pode ser utilizada quando o **GESTOR** observar que um chamado foi cadastrado com a categoria errada ou que precisa ser enviado para outro órgão.

Ao clicar no botão de salvar, o usuário terá em sua tela, a notificação de confirmação de transferência do chamado.


SEAD Secretaria de Estado de Administração
Chamados ac.gov.br
Pesquise por sistemas, solicitações e muito mais
Caroliny Bandeira
DEMIP
CB
Início
Chamados
Administração
Serviços
Manual
Empresas
Chamados
Aqui é sua área de chamados para acompanhar chamados de forma fácil e eficiente
DEMIP - DEP DE MELHORIA E INOVACAO DE P...
Novo Chamado +
Pesquisar Chamado
Minha Unidade
Situação
Serviços
Órgãos
Atribuídos à Empresa
Exibindo de 1 até 3 de 3 registros
Código
Título
Serviço
Data do Chamado
Previsão
Situação
0000023/2026 Teste teste 15/05/2026 19 dias 02/06/2026 Aguardando Transferência
0000020/2026 Teste 2 Substituição de Equipamento 05/05/2026 1 dias 04/05/2026
0000017/2026 teste teste carol Manutenção de Computador 29/04/2026 1 dias 28/04/2026
Anterior 1 Próxima
Aqui, o gestor poderá observar que a SITUAÇÃO do CHAMADO, ficará em laranja. Informando que está "AGUARDANDO TRANSFERÊNCIA"
Para verificar as ações possíveis, é necessário clicar nesse ícone de flechinha, para que abra o menu.


SEAD Secretaria de Estado de Administração
Chamados ac.gov.br
Pesquise por sistemas, solicitações e muito mais
Caroliny Bandeira
DEMIP
CB
Início
Chamados
Administração
Serviços
Manual
Empresas
Bem Vindo(a) ao Sistema de Acompanhamento Chamados
Aqui e sua área de Chamados , seu canal direto para solicitar e acompanhar serviços com agilidade e eficiência.
O sistema mostra as atualizações do chamado na tela de "INÍCIO".
Relatório de Chamados
Chamados
2
Não Iniciado
Visualizar
Chamados
0
Em Andamento
Visualizar
Chamados
0
Em Atraso
Visualizar
Visualizar todos Chamados
Novo Chamado +
Últimas Atualizações de Chamados
0000023/2026
teste
Atualizado em 18/05/2026
Aguardando Transferência
Visualizar todos Chamados
Notificações
Mais Detalhes


SEAD
Chamados
ac.gov.br
Pesquise por sistemas, solicitações e muito mais
Caroliny Bandeira
DEMIP
CB
Início
Chamados
Administração
Serviços
Manual
Empresas
Chamados
Clicando no chamado, conseguimos ver os detalhes e logo aqui no canto, tem os botões de ação:
ACEITAR/RECUSAR
Aceitar / Recusar
Empresa
Atribuir
Código do Chamado
0000023/2026
Status
Aguardando Transferência
Data da Solicitação
15/05/2026
16:48
Órgão
SEAD
Setor
-
Prioridade
Baixa
Empresa
LinkData
Título
Teste
Previsão de Conclusão
02/06/2026
Categoria
Informática
Serviço
teste
Origem
Sistemas
CB
Solicitante
Caroliny Pinheiro Bandeira
Atendente
-
Arquivos
Anexar documento ao chamado?
(Permitido: PDF, JPG, PNG, DOCX — até 10 MB)
Anexar novo arquivo
Arquivos Anexados (0)


SEAD
Chamados
ac.gov.br
Pesquise por sistemas, solicitações e muito mais
Caroliny Bandeira
DEMIP
CB
Início
Chamados
Administração
Serviços
Manual
Empresas
Descrição
Foi identificado o erro no sistema..
Andamento do Chamado
Gerar Relatório
dsda asdasd adas
15/05/2026 16:48
Caroliny Pinheiro Bandeira SEAD/DEMIP abriu o chamado
15/05/2026 16:48
Caroliny Pinheiro Bandeira SEAD/DEMIP transferiu o chamado para o órgão SEAD com a justificativa: "O chamado em questão necessita de..."
18/05/2026 18:40
Notificar Usuário
Mensagem *
H1 H2 Sans Serif
No perfil do GESTOR, temos um diferencial: possibilidade de GERAR RELATÓRIO do chamado, contendo dados do chamado e o fluxo do chamado.



Depois que o **GESTOR** clicar no botão de ação, em sua tela, terá a possibilidade de aceitar ou recusar o chamado, para que a transferência seja feita.

Caso o **GESTOR**, aceite a transferência, um pop-up confirmando a transferência, aparecerá na tela.



1

Chamados ac.gov.br

Secretaria de Estado de Administração
Relatório de Chamado

GOVERNO DO ACRE

Título
Teste

Código do Chamado
#0000023/2026

Dados Chamado		
Status do Chamado: Aguardando Transferência	**Data do Chamado:** 15/05/2026	**Horário:** 11:48
Prioridade: baixa	**Data de Previsão:** 02/06/2026	
Órgão: SEAD	**Lotação:** —	
Categoria: Informática	**Serviço:** teste	
Solicitante: Caroliny Pinheiro Bandeira	**Atendente:** —	

Andamento do Chamado

Data e Hora	Autor	Órgão	Mensagem \ Ação
15/05/2026, 11:48:45	Caroliny Pinheiro Bandeira	DEMIP - SEAD	Abriu o chamado
18/05/2026, 13:40:49	Caroliny Pinheiro Bandeira	DEMIP - SEAD	Transferiu o chamado para o órgão SEAD com a justificativa: "O chamado em questão necessita de..."

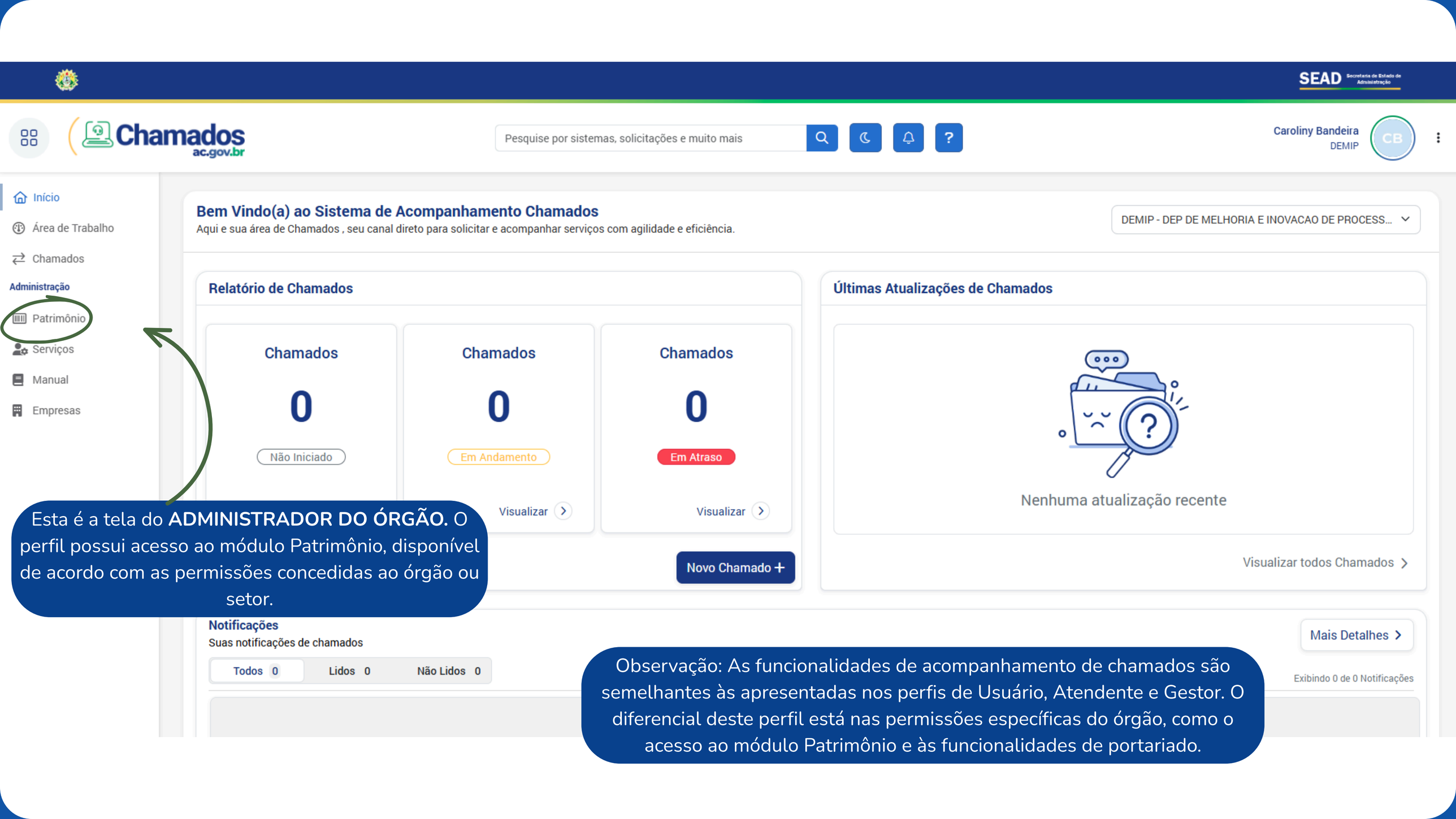
Ao clicar no botão de: **GERAR RELATÓRIO**, o sistema abrirá em outra guia, um documento contendo detalhes do chamado, o autor do chamado, observações de quem fez alguma alteração.

Perfil Administrador do Órgão

Nesta seção, serão apresentadas as funcionalidades disponíveis para o perfil de Administrador do Órgão dentro do Sistema de Chamados.

O Administrador do Órgão é responsável pelo acompanhamento institucional dos chamados vinculados ao órgão, permitindo monitorar demandas, acompanhar transferências e supervisionar o fluxo de atendimento.

- Acompanhamento geral de chamados
- Supervisão das demandas do órgão
- Monitoramento de transferências
- Visualização do fluxo de atendimento
- Acompanhamento de relatórios e atualizações


SEAD
Chamados
ac.gov.br
Pesquise por sistemas, solicitações e muito mais
Caroliny Bandeira
DEMIP
CB
Início
Área de Trabalho
Chamados
Administração
Patrimônio
Serviços
Manual
Empresas
Bem Vindo(a) ao Sistema de Acompanhamento Chamados
Aqui e sua área de Chamados , seu canal direto para solicitar e acompanhar serviços com agilidade e eficiência.
DEMIP - DEP DE MELHORIA E INOVACAO DE PROCESS...
Relatório de Chamados
Chamados
0
Não Iniciado
Chamados
0
Em Andamento
Visualizar
Chamados
0
Em Atraso
Visualizar
Novo Chamado +
Últimas Atualizações de Chamados
Nenhuma atualização recente
Visualizar todos Chamados
Notificações
Suas notificações de chamados
Mais Detalhes
Todos 0
Lidos 0
Não Lidos 0
Exibindo 0 de 0 Notificações
Esta é a tela do ADMINISTRADOR DO ÓRGÃO. O perfil possui acesso ao módulo Patrimônio, disponível de acordo com as permissões concedidas ao órgão ou setor.
Observação: As funcionalidades de acompanhamento de chamados são semelhantes às apresentadas nos perfis de Usuário, Atendente e Gestor. O diferencial deste perfil está nas permissões específicas do órgão, como o acesso ao módulo Patrimônio e às funcionalidades de portariado.

Ficamos à disposição para atender eventuais necessidades relacionadas ao conteúdo deste manual.

GOVERNO DO ACRE
Trabalho para cuidar das pessoas

SEAD | Secretaria de Estado de Administração