Como abrir um chamado para o suporte da Prefeitura?

OBJETIVO

Aqui vamos orientar o usuário a fazer uma abertura de chamado para o suporte, redes, telefonia e sistemas.

Informações importantes

Para efetuar uma abertura com êxito é necessário enviar um e-mail para o informatica@sorocaba.sp.gov.br e inserir suas informações corretamente **(importante que seja enviado o e-mail por uma conta de final @sorocaba.sp.gov.br, caso contrário solicitante não receberá a resposta no e-mail com o ticket de chamado para acompanhar o atendimento).** Para a instalação de programas e equipamentos identificar no chamado o modelo dos equipamentos e nome/versão dos programas solicitados. Aqui iremos mostrar as informações necessárias e dar exemplo de um e-mail escrito corretamente.

Informações do usuário:

- Número do Patrimônio;
- Nome da Unidade e Setor em que está;
- Nome do Responsável pelo Setor;
- Telefone para Contato;
- Breve descrição do problema identificado.

Exemplo de um e-mail para abertura de chamado

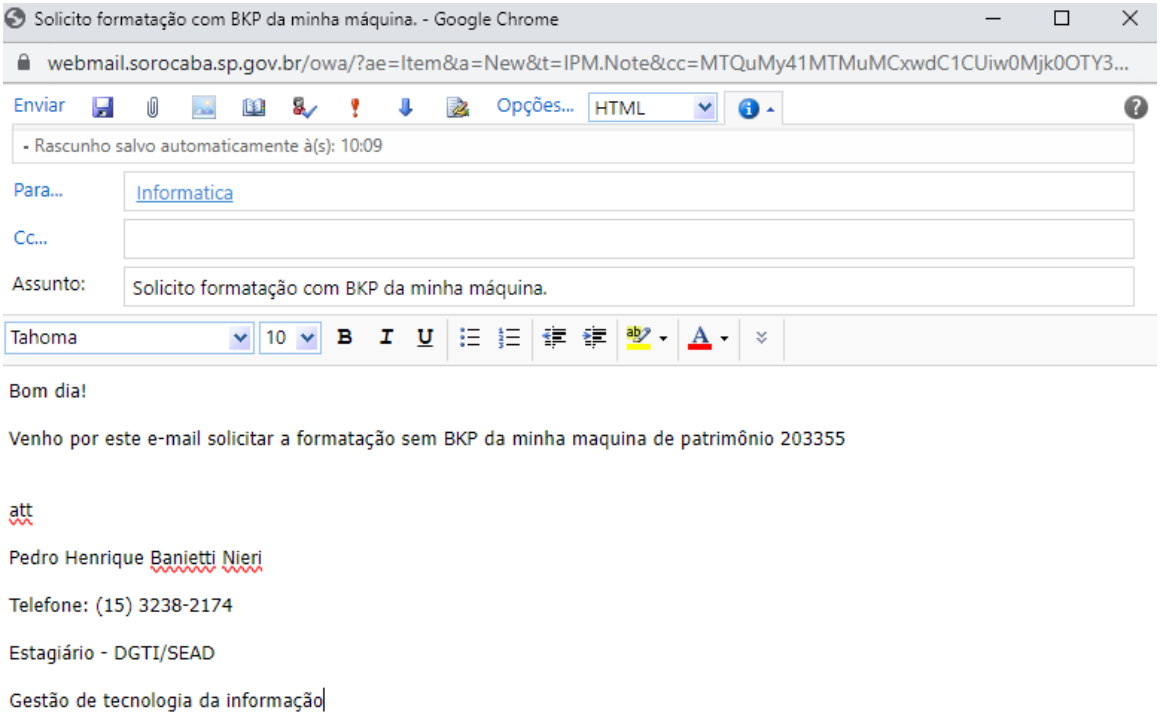


Imagem 1: e-mail exemplo

OBSERVAÇÕES

Após o envio do e-mail o usuário receberá uma resposta automática informando o numero do Ticket do chamado criado, tenha sempre esse número em mãos para quando forem retornarem para dar seguimento ao pedido o seu chamado ser localizado de maneira rápida e fácil.

Revision #5
Created 3 March 2023 12:00:13 by Pedro Henrique Banietti Nieri
Updated 1 June 2026 18:33:57 by Italo Aquiles Leme da Silva