

# Como abrir um Ticket

1. Acesse o site: <https://servicedesk.unifacisa.edu.br/Account/Login?ReturnUrl=%2f> ,
2. Faça login com sua matrícula e senha de aluno.

A login form with three input fields. The top field is labeled 'Usuário', the middle field is labeled 'Senha', and the bottom field is a dropdown menu currently showing 'cesed.local'. A red rectangular box highlights the 'Usuário' and 'Senha' fields.

3. Selecione a opção <cesed local> e clique em <Entrar>

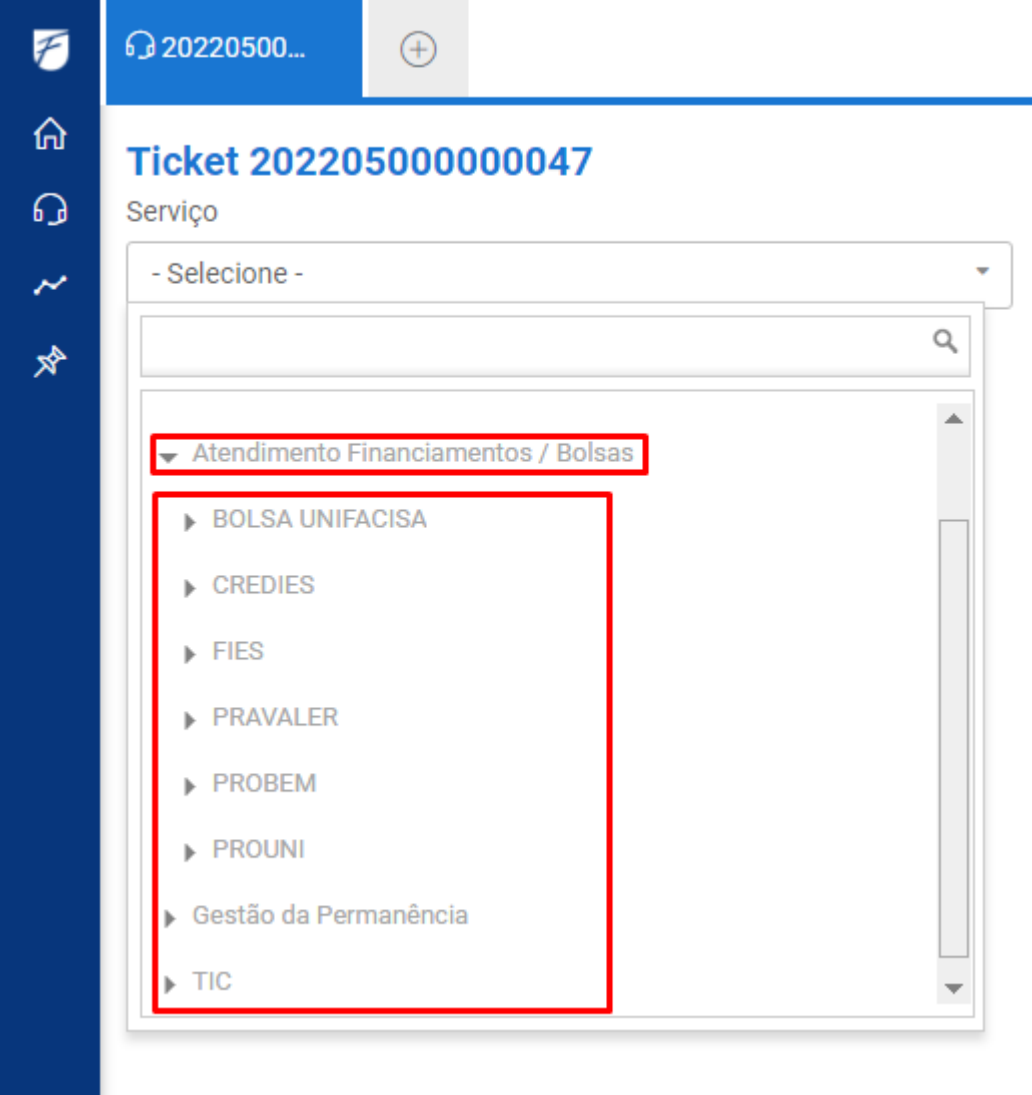
A login form similar to the previous one, but with a dropdown menu below the 'Senha' field. The dropdown menu is open, showing 'Movidesk' and 'cesed.local'. The 'cesed.local' option is highlighted with a red rectangular box. Below the dropdown is a blue button labeled 'Entrar'.

4. Clique no + e selecione a opção Novo Ticket

A screenshot of a dashboard interface. On the left is a dark blue sidebar with a white plus sign icon at the top, which is highlighted with a red square and a red arrow. A dropdown menu is open from this icon, showing 'Novo Ticket' (highlighted with a red box), 'Fechar todas as guias', and 'Fechar todas, menos a atual'. The main content area shows a header with '0 novos', '0 em atendimento', and '0 parados' tickets. To the right, a white box displays '0 abertos hoje'. Below this, the text 'Vencimentos' is visible.

# Como Solicitar um serviço de Financiamentos

1. Para visualizar os serviços disponíveis que você pode solicitar, clique em <**Atendimento Financiamentos / Bolsas**> em seguida clique na setinha ao lado esquerdo e serão abertas as opções disponíveis.



The screenshot shows a web application interface. At the top, there is a blue header with a logo on the left, a search bar containing '20220500...', and a plus sign icon. Below the header, the main content area displays 'Ticket 202205000000047' and 'Serviço'. A dropdown menu is open, showing a list of services. The service 'Atendimento Financiamentos / Bolsas' is highlighted with a red box. Below it, a list of services is displayed, also highlighted with a red box:

- ▶ BOLSA UNIFACISA
- ▶ CREDIES
- ▶ FIES
- ▶ PRAVALER
- ▶ PROBEM
- ▶ PROUNI
- ▶ Gestão da Permanência
- ▶ TIC

2. Para cada opção de atendimento você terá as o que pode solicitar conforme descrito na matriz abaixo em **Tickets possíveis**:

<b>Automatização de títulos e TAGS</b>		
<b>Tipo de Financiamento / Bolsa</b>	<b>Tickets possíveis</b>	<b>Quando Solicitar</b>
<b>BOLSA UNIFACISA</b>	Solicitação de Bolsa UNIFACISA	É aluno e quer um desconto na mensalidade;
	Renovação de Bolsa UNIFACISA	É bolsista UNIFACISA e deseja a renovação para o semestre corrente.
<b>FIES</b>	Comprovante de aditamento FIES	Já realizou aditamento no Site e deseja enviar o comprovante para finalizar o processo de renovação semestral.
	Contratação FIES	É aluno ou está tentando ingressar na UNIFACISA e deseja o Financiamento do FIES.
	Dilatação do FIES	Deseja aumentar o prazo de utilização do financiamento por até 2 (dois) semestres consecutivos.
	Dúvidas FIES	Possui alguma dúvida quanto ao Financiamento do FIES
	Encerramento do FIES	É aluno FIES e deseja realizar o encerramento do financiamento
	Justificativa de baixo rendimento FIES	É aluno FIES e precisa justificar o rendimento acadêmico inferior a 75% de aprovação nas disciplinas do semestre anterior.
	Mudança de curso do FIES	É aluno FIES e deseja realizar transferência do financiamento do curso atual para outro curso na UNIFACISA
	Suspensão do FIES	É aluno FIES e deseja suspender o Financiamento para o semestre corrente
<b>CREDIES</b>	Contratação	É aluno, está matriculado na UNIFACISA e deseja o Financiamento do CREDIES.
	Dúvidas	Possui alguma dúvida quanto ao Financiamento do CREDIES
	Encerramento	É aluno CREDIES e deseja realizar o encerramento do financiamento
	Renovação	É aluno UNIFACISA e deseja a renovação para

		o semestre corrente.
	Suspensão	É aluno CREDIES e deseja suspender o Financiamento para o semestre corrente
<b>PRAVALER</b>	Contratação	É aluno, está matriculado na UNIFACISA e deseja o Financiamento do PRAVALER.
	Dúvidas	Possui alguma dúvida quanto ao Financiamento do PRAVALER
	Encerramento	É aluno CREDIES e deseja realizar o encerramento do financiamento.
	Renovação	É aluno UNIFACISA e deseja a renovação para o semestre corrente.
	Suspensão	É aluno PRAVALER e deseja suspender o Financiamento para o semestre corrente
<b>PROBEM</b>	Adesão	Está tentando ingressar na UNIFACISA e deseja a bolsa PROBEM.
	Dúvidas	Possui alguma dúvida quanto a bolsa do PROBEM
	Encerramento	É aluno PROBEM e deseja realizar o encerramento da bolsa
	Justificativa de baixo rendimento	É aluno PROBEM e precisa justificar o rendimento acadêmico inferior a 75% de aprovação nas disciplinas do semestre anterior.
<b>PROUNI</b>	Adesão	É aluno ou está tentando ingressar na UNIFACISA e deseja a bolsa do PROUNI
	Dúvidas	Possui alguma dúvida quanto a bolsa do PROUNI
	Encerramento	É aluno PROUNI e deseja realizar o encerramento da bolsa.
	Justificativa de baixo rendimento	É aluno PROUNI e precisa justificar o rendimento acadêmico inferior a 75% de aprovação nas disciplinas do semestre anterior.
	Suspensão	É aluno PROUNI e deseja suspender o Financiamento para o semestre corrente

3. Ao selecionar a opção de **Financiamento / Bolsa** desejada, o sistema abrirá os campos para você inserir seu curso, dados pessoais e documentação obrigatória tanto sua quanto de seu grupo familiar.

3. Insira seu nome Completo

Nome Completo

4. Selecione o seu Curso:

Curso

- Selecione -
- Administração
- Arquitetura e urbanismo
- Ciências aeronáuticas
- Direito
- Educação física (bacharelado)**
- Enfermagem
- Engenharia civil

5. Preencha seu contato de telefone

Telefone para contato	Outro Telefone
(65) 15106-5103	(65) 1651-65165

**OBS: É importante informar telefones de contato válidos pois grande parte das comunicações podem ser realizadas por contato telefônico.**

6. Selecione seu grupo familiar

Grupo Familiar

- Selecione -
- Moro com cônjuge
- Moro com cônjuge e filhos
- Moro com mãe e pai
- Moro com mãe, pai e irmãos**
- Moro com meus filhos
- Moro com outro responsável
- Moro sozinho

**OBS: Grupo familiar são todos que moram com você ex: Pais, Filhos, Irmãos, cônjuge, responsável etc.**

## 7. Anexe a documentação:

Registro de nascimento do candidato  
ADICIONAR ANEXO

Registro de nascimento do pai  
ADICIONAR ANEXO

Registro de nascimento da mãe  
ADICIONAR ANEXO

Registro de nascimento do (os) irmão (os)  
ADICIONAR ANEXO


Certidão de casamento dos pais  
ADICIONAR ANEXO


**OBS:** Toda documentação deve ser digitalizada e enviada em PDF. Evite envio de fotos.

**OBS:** Sempre que a documentação a ser anexada for de irmãos e filhos ou Declaração de Imposto de Renda do grupo familiar você deve inserir todos os documentos em um campo único conforme exemplo abaixo:

RG e CPF do (os) irmão (os)


ADICIONAR ANEXO


[RG frente e verso - Irmão 01.png](#) (20.97 KB) 


[RG frente e verso - Irmão 02.jpg](#) (40.33 KB) 


Declaração de imposto de renda (de todos que declar...)


ADICIONAR ANEXO

[Declaração de IR - Pai.png](#) (36.09 KB) 

[Declaração de IR - Mãe.png](#) (38.10 KB) 

[Declaração de IR - Irmão 01.png](#) (20.97 KB) 




[Declaração de IR - Irmão 02.jpg](#) (40.33 KB) 

[Declaração de IR - Candidato.png](#) (40.21 KB) 

8. Para finalizar sua solicitação, descreva sua necessidade no campo de mensagem e pressione <Enviar Ticket>.

Mensagem

Segue documentação para contratação do financiamento

**ENVIAR TICKET**

Na sua tela aparecerá a confirmação da abertura do Ticket de atendimento conforme exemplo abaixo:

Seu ticket foi registrado com sucesso!

Ticket: 202205000000077

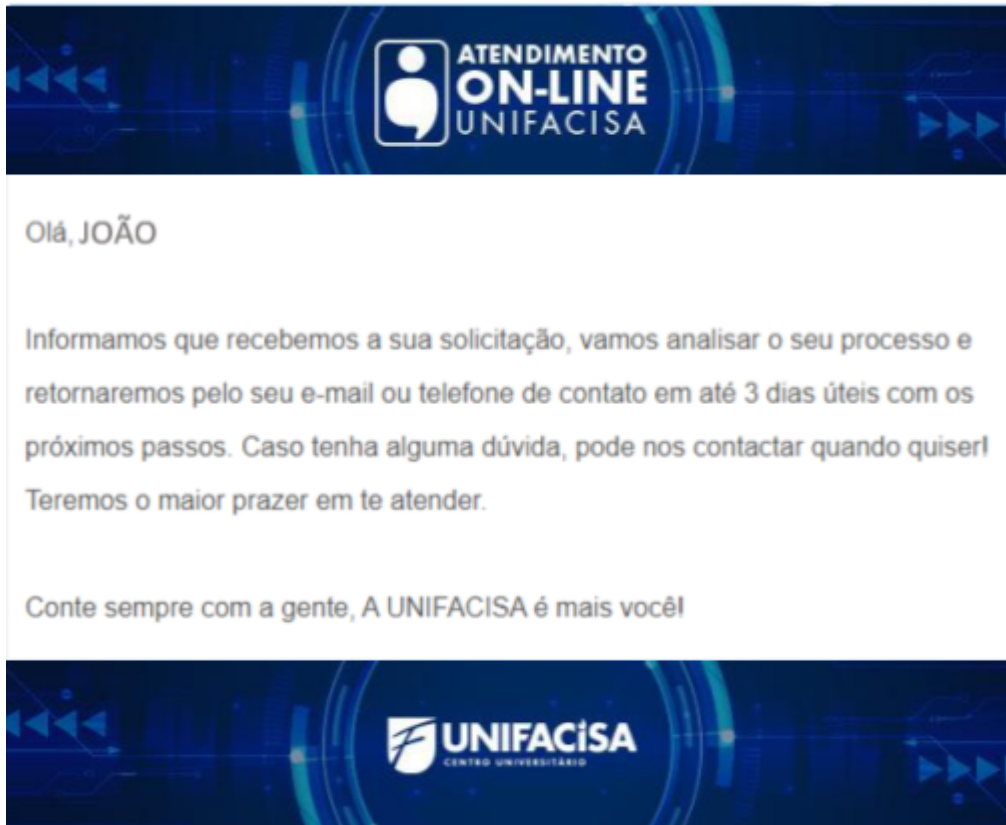
Assunto: Encerramento do CREDIES

Previsão de solução: -

NOVO TICKET CONTINUAR EDITANDO **OK**

# Notificação de abertura do Ticket de Atendimento

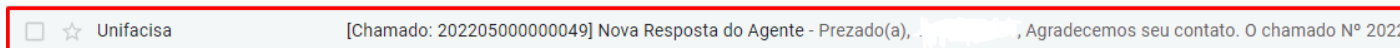
1. Em seu e-mail chegará uma notificação formal de abertura do Ticket com prazo estimado de retorno. conforme exemplo abaixo:





## Interação no Ticket

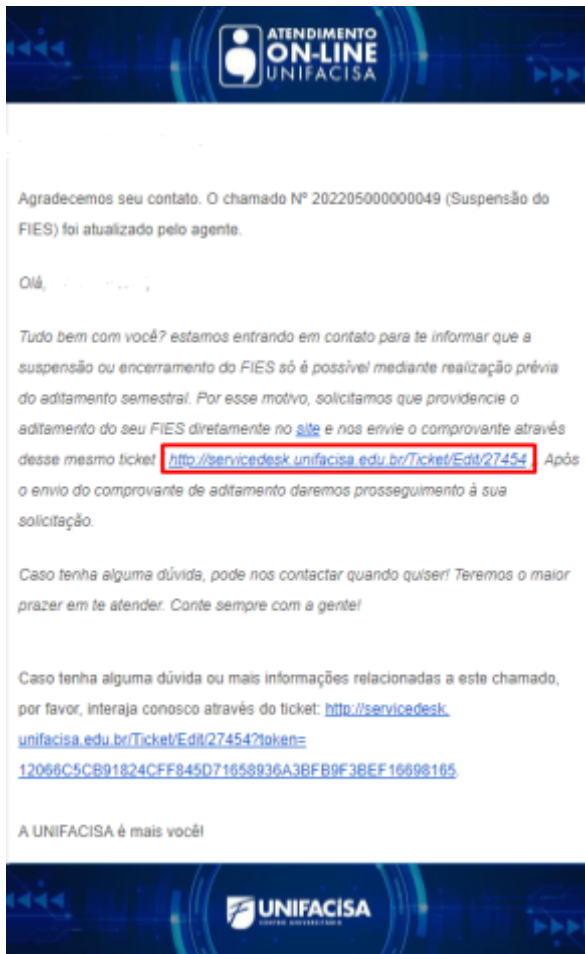
1. Após enviar sua solicitação fique atento ao seu e-mail pois toda a interação com você será feita por lá. Sempre que houver uma nova atualização em seu ticket de atendimento você receberá uma notificação no e-mail conforme exemplo abaixo:



2. Ao abrir o e-mail você pode visualizar a interação que o nosso atendente realizou com você conforme exemplo abaixo:



2. Caso você precise mandar alguma resposta ou documentação faltante mediante a notificação que você recebeu, você pode interagir no mesmo Ticket clicando no link de redirecionamento, conforme exemplo abaixo:



ATENDIMENTO  
ON-LINE  
UNIFACISA

Agradecemos seu contato. O chamado Nº 202205000000049 (Suspensão do FIES) foi atualizado pelo agente.

Olá,

Tudo bem com você? estamos entrando em contato para te informar que a suspensão ou encerramento do FIES só é possível mediante realização prévia do aditamento semestral. Por esse motivo, solicitamos que providencie o aditamento do seu FIES diretamente no [site](#) e nos envie o comprovante através desse mesmo ticket <http://servicedesk.unifacisa.edu.br/Ticket/Edit/27454>. Após o envio do comprovante de aditamento daremos prosseguimento à sua solicitação.

Caso tenha alguma dúvida, pode nos contactar quando quiser! Teremos o maior prazer em te atender. Conte sempre com a gente!

Caso tenha alguma dúvida ou mais informações relacionadas a este chamado, por favor, interaja conosco através do ticket: <http://servicedesk.unifacisa.edu.br/Ticket/Edit/27454?token=12066C5CB91824CFF845D71658936A3RFB9F3REF16698165>

A UNIFACISA é mais você!


UNIFACISA  
UNIVERSIDADE

3. Ao clicar no [link](#) ele irá reabrir o Ticket e você pode utilizar o campo de mensagem para enviar respostas em formato de texto e utilizar o ícone de anexo para incluir alguma documentação solicitada. Por fim clique em <Enviar Mensagem> para finalizar sua interação.

**OBS:** Todas as interações entre você e o nosso atendente ficarão registradas no histórico do Ticket.


Suspensão do FIES  
Ticket aberto via sistema pelo cliente

Mensagem

   ENVIAR MENSAGEM

---

Visualizar:  Ações públicas  Histórico de alterações 2

 **Isaac Souto** 02/05/2022 18:14

Olá, JOÃO

Tudo bem com você? estamos entrando em contato para te informar que a suspensão ou encerramento do FIES só é possível mediante realização prévia do aditamento semestral. Por esse motivo, solicitamos que providencie o aditamento do seu FIES diretamente no [site](#) e nos envie o comprovante através desse mesmo ticket ( <http://servicedesk.unifacisa.edu.br/Ticket/Edt/27454> ). Após o envio do comprovante de aditamento daremos prosseguimento à sua solicitação.

Caso tenha alguma dúvida, pode nos contactar quando quiser! Teremos o maior prazer em te atender. Conte sempre com a gente!

---

02/05/2022 15:08 1

segue solicitação de suspensão.

# Ticket especial: Dúvidas

1. Selecione a opção <Atendimento Financiamentos / Bolsas> selecione a opção de financiamentos que você tem dúvida.

Ex: <CREDIES> selecione a opção <Dúvidas CREDIES>.

**Ticket 20220400000332**

Serviço

- Selecione -

Atendimento Financeiro

**Atendimento Financiamentos / Bolsas**

**CREDIES**

Contratação do CREDIES

**Dúvidas CREDIES**

Encerramento do CREDIES

Renovação do CREDIES

3. Preencha seu contato de telefone

Telefone para contato	Outro Telefone
(65) 15106-5103	(65) 1651-65165

4. Selecione o seu Curso:

Curso

- Selecione -

Administração

Arquitetura e urbanismo

Ciências aeronáuticas

Direito

**Educação física (bacharelado)**

Enfermagem

Engenharia civil

5. Insira no **assunto** do Ticket a sua dúvida. Ao iniciar o preenchimento, o sistema irá sugerir possíveis respostas com base no nosso FAQ. Caso a sua dúvida seja alguma das sugestões, clique na opção que deseje.

Assunto

Contratação do CREDIES

Talvez algum destes artigos possa te ajudar:

- Qual o prazo de pagamento do boleto do Novo Fies na Caixa Econômica Federal?
- Posso solicitar Reembolso de Custeio de horas de voo do repasse FIES/FNDE?
- O que é o P-FIES?
- Como faço para me inscrever no Pravalor ou Credies?**

6. Ao clicar na opção o sistema irá te redirecionar para a resposta.

UNIFACISA CENTRO UNIVERSITÁRIO

Central de ajuda

Entrar

Busque por artigos ou dúvidas

Página inicial > Voltar para a pesquisa > Financiamentos > Pravalor e Credies

Financeiro ▾

Financiamentos ▾

### Como faço para me inscrever no Pravalor ou Credies?

30 seg

Criado por Henrique de Pontes Ribeiro em 03/06/2021 18:40




Todo estudante ingressante regularmente matriculado em qualquer curso de graduação da Unifacisa (exceto no curso de Medicina).

O estudante deverá solicitar seu financiamento tão logo conclua a matrícula no primeiro período de seu curso de escolha ou a renovação de sua matrícula no curso desejado (exceto para o curso de Medicina).

Se o FAQ não respondeu a sua dúvida, retorne ao ticket e utilize o campo de mensagem para descrever com mais detalhes a sua necessidade. Por fim clique em **<Enviar Ticket>**.

Mensagem

Como faço para contratar o CREDIES?

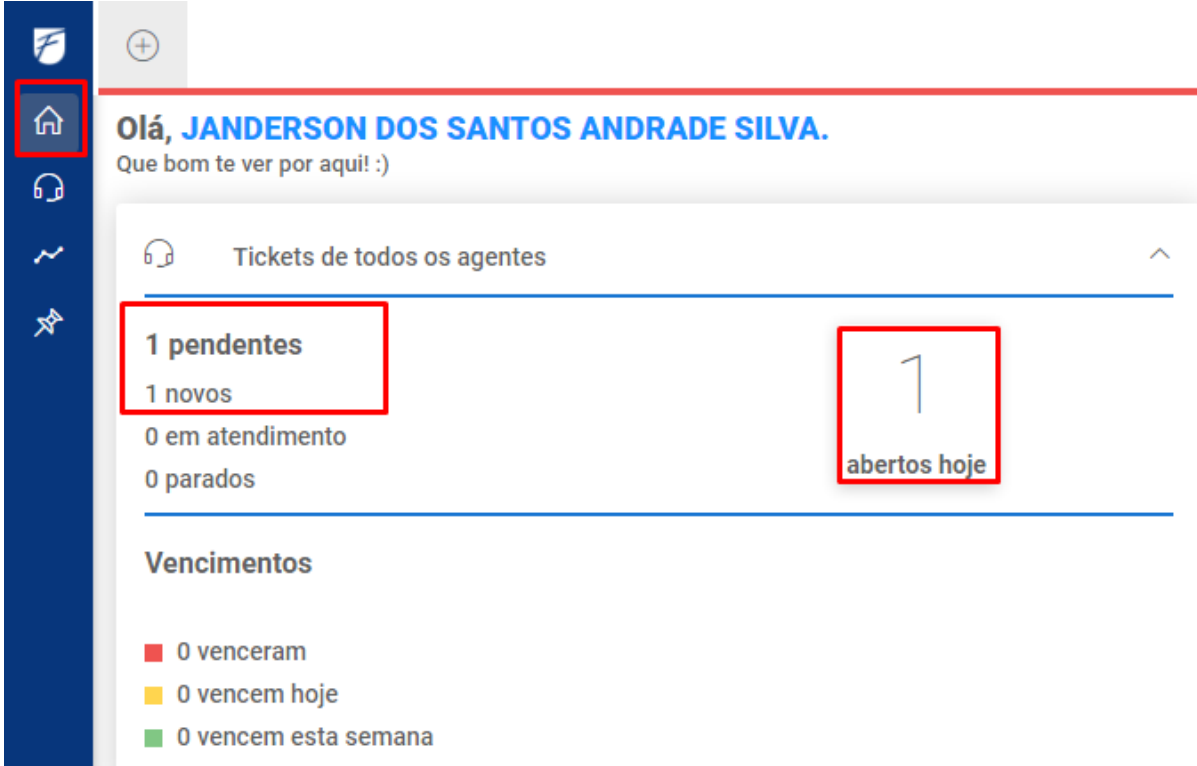
  

**ENVIAR TICKET**

Após o envio do ticket nosso time de atendimento entrará em contato em até um dia útil com a resposta para sua dúvida.

## Como acompanhar o Ticket

1. Para acompanhar o andamento do seu ticket, após logar no Service Desk será aberta a tela de acompanhamento de suas solicitações novas e pendentes.



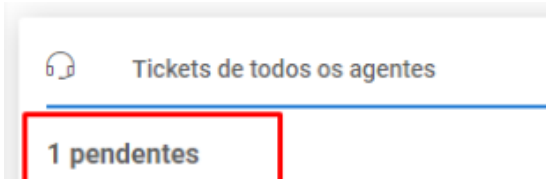
The screenshot shows a user interface for a Service Desk. At the top, there is a greeting: "Olá, JANDERSON DOS SANTOS ANDRADE SILVA. Que bom te ver por aqui! :)". Below this, there is a section titled "Tickets de todos os agentes". The statistics are as follows:

- 1 pendentes (highlighted with a red box)
- 1 novos
- 0 em atendimento
- 0 parados

On the right side, there is a box showing "1 abertos hoje" (highlighted with a red box). Below the statistics, there is a section titled "Vencimentos" with the following data:

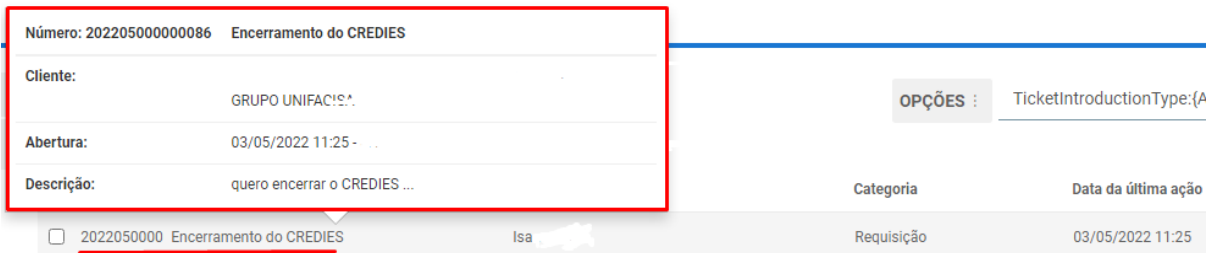
- 0 venceram
- 0 vencem hoje
- 0 vencem esta semana

2. Para visualizar o que está pendente, clique na opção <Pendentes>



This screenshot shows a close-up of the "Tickets de todos os agentes" section. The text "1 pendentes" is highlighted with a red box, indicating the user's selection.

3. Será aberta uma nova tela ao aproximar o mouse do ticket pendente, o sistema mostrará os dados referente a sua solicitação.



This screenshot shows the details of a ticket. The ticket information is as follows:

- Número: 20220500000086 Encerramento do CREDIES
- Cliente: GRUPO UNIFACISA
- Abertura: 03/05/2022 11:25 - ...
- Descrição: quero encerrar o CREDIES ...

On the right side, there is a button labeled "OPÇÕES" and a dropdown menu showing "TicketIntroductionType:{A". Below this, there is a table with the following columns: "Categoria" and "Data da última ação".

Categoria	Data da última ação
Requisição	03/05/2022 11:25

#### 4. Para visualizar o histórico do seu Ticket clique na opção conforme descrito abaixo:

Painel do cliente <

**Tickets pendentes**  
Exibindo de 1 até 1 de um total de 1 registro(s)

OPÇÕES : [TicketIntroductionType:(AllPending)]

<input type="checkbox"/>	Protocolo ↓ Assunto	Responsável	Categoria	Data da última ação	Status
<input type="checkbox"/>	2022050000 Encerramento do CREDIES	Isa	Requisição	03/05/2022 11:25	Novo

Visualizações pessoais

#### 5. Após clicar o seu histórico será exibido conforme exemplo abaixo:

**Suspensão do FIES**  
Ticket aberto via sistema pelo cliente

Mensagem

ENVIAR MENSAGEM

Visualizar [Atões públicas] [Histórico de alterações]

**Isaac Soelo** 02/05/2022 15:14 2

Olá, JOÃO

Tudo bem com você? estamos entrando em contato para te informar que a suspensão ou encerramento do FIES só é possível mediante realização prévia do aditamento semestral. Por esse motivo, solicitamos que providencie o aditamento do seu FIES diretamente no [sítio](http://servicedesk.unifacisa.edu.br/Ticket/Edt/27454) e nos envie o comprovante através desse mesmo ticket ( <http://servicedesk.unifacisa.edu.br/Ticket/Edt/27454> ). Após o envio do comprovante de aditamento daremos prosseguimento à sua solicitação.

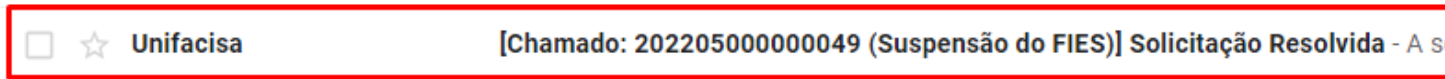
Caso tenha alguma dúvida, pode nos contactar quando quiser! Teremos o maior prazer em te atender. Conte sempre com a gente!

02/05/2022 15:05 1

segue solicitação de suspensão.

## Finalização do Ticket:

1. Você receberá uma notificação via e-mail com a finalização do seu ticket. Caso tenha sido resolvido clique em “**Sim**” para finalizar o atendimento, caso não tenha resolvido clique em “**Não**” que o sistema reabrirá seu ticket. Conforme fotos abaixo:



Se você não está de acordo com a solução clique em “**Não**”.



A solicitação N° 202205000000096 (Contratação do CREDIES) foi considerada como resolvida pelo agente.

Olá,

Temos uma excelente notícia para você: sua justificativa foi aceita pela nossa CPSA e informamos que a sua bolsa FIES com a Unifacisa está renovada, em caráter provisório, para o semestre corrente. Lembramos que para garantir a renovação definitiva da bolsa é necessário realizar o aditamento do FIES para o semestre corrente, dentro do prazo estabelecido.

Se ainda tiver alguma dúvida, entre em contato conosco, será um prazer te atender.

Você esta de acordo com a solução apresentada acima?.



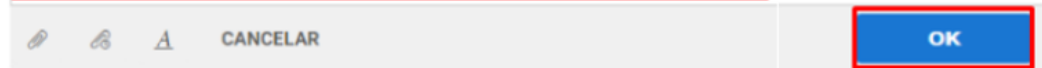
Para ver mais detalhes acesse:  
<http://servicedesk.unifacisa.edu.br/Ticket/Edit/27501?token=FBD220D-4948716B3C26CFD0623FEE258818E6A1716698165>

A UNIFACISA é mais você.

O sistema abrirá uma o ticket para que você informe no campo de mensagem o porquê a sua solicitação não foi resolvida. Por fim clique em “**OK**”.


**Contratação do CREDIES**  
Ticket aberto via sistema pelo cliente em 03/05/2022 14:08

Informe o motivo da discordância:





2. Se você está de acordo com a solução clique em “**Sim**”.



A solicitação Nº 202205000000049 (Suspensão do FIES) foi considerada como resolvida pelo agente.

Olá,

*Informamos que a suspensão do seu FIES foi realizada. Te esperamos no próximo semestre para dar continuidade aos seus estudos.*

*Caso tenha alguma dúvida, pode nos contactar quando quiser! Teremos o maior prazer em te atender.*


Você esta de acordo com a solução apresentada acima?

Sim

Não

Para ver mais detalhes acesse:  
<http://servicedesk.unifacisa.edu.br/Ticket/Edit/27454?token=12066C5CB91824CFF845D71658936A3BFB9F3BEF16698165>

A UNIFACISA é mais você.



Ao clicar em **SIM** você será direcionado para responder a pesquisa de satisfação, selecione a opção que mais atende a sua satisfação com nosso atendimento e deixe no campo de mensagem uma sugestão do que podemos melhorar na sua experiência. Por fim clique em **<Enviar>** para finalizar a pesquisa.

Qual sua avaliação para esse atendimento?

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

← 1/1 →

ENVIAR