

Acompanhamento de Chamados

Para acompanhar o andamento dos seus chamados, o usuário deve primeiramente efetuar login no sistema na url <https://glpi.ifpa.edu.br>



The image shows a login form for the Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Pará. The form is centered on a light blue background. It features the institution's logo, which consists of a 3x3 grid of squares with the top-left square being red and the others green. To the right of the logo, the text "INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA" is displayed in bold, with "Pará" underneath. Below the logo and text, the instruction "Faça login para sua conta" is shown. The form includes two input fields: "Usuário" with a placeholder "nome.sobrenome" and "Senha". A green "Entrar" button is positioned below the password field. At the bottom of the form, a copyright notice reads "GLPI Copyright (C) 2015-2023 Teclib' and contributors".

**INSTITUTO FEDERAL
DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA**
Pará

Faça login para sua conta

Usuário

nome.sobrenome

Senha

Entrar

GLPI Copyright (C) 2015-2023 Teclib' and contributors

Após efetuar login, a página "Home", abaixo, é apresentada ao usuário. Na coluna da esquerda é mostrado os status dos chamados e na coluna da direita o quantitativo de chamados de cada status. A seguir a descrição de cada status:

- **Novo:** chamado registrado sem atribuição de técnico.
- **Em atendimento (atribuído):** chamado atribuído ao técnico responsável.
- **Em atendimento (planejado):** chamado foi atribuído, porém será atendido conforme planejamento técnico.
- **Pendente:** status que sinaliza a dependência de terceiros.
- **Solucionado:** chamado solucionado, porém aguardando aprovação do usuário.
- **Fechado:** chamado solucionado e aprovado pelo usuário.

GLPI

[Home](#) [+ Criar um chamado](#) [Chamados](#)

Self-Service
...Bragança (estrutura de árvore) CD

[Home](#)

Chamados

+ Criar um chamado

Novo	0
Em atendimento (atribuído)	1
Em atendimento (planejado)	0
Pendente	0
Solucionado	0
Fechado	1
Excluído	0

Ao abrir um chamado, o status inicial é "Novo". Após a atribuição a um técnico ele mudará para "Em atendimento (atribuído)". Para acompanhar um chamado o usuário deve clicar no status desejado, no exemplo utilizamos o status "Em atendimento (atribuído)", e a página abaixo é mostrada ao usuário. Nesta página estarão todos os chamados do usuário com o status selecionado.

GLPI

[Home](#) [+ Criar um chamado](#) [Chamados](#)

Self-Service
...Bragança (estrutura de árvore) CD

[Home](#) / [Chamados](#) [+ Adicionar](#) [Pesquisar](#) [Listas](#)

Características - Status

é

Em atendimento (atribuído)

regra

regra global

(+) grupo

Pesquisar

☆

🔍

ID	TÍTULO	STATUS	ATRIBUÍDO - TÉCNICO	CATEGORIA	REQUERENTE - REQUERENTE	ÚLTIMA ATUALIZAÇÃO	DATA DE ABERTURA	TEMPO PARA SOLUÇÃO	SLAS - SLAS TEMPO PARA SOLUÇÃO	ATRIBUÍDO - GRUPO TÉCNICO
25 809	Teste	Em atendimento (atribuído)	Antonio Gala	Suporte > Redes	CIDADAO DTI	10-04-2024 14:00	10-04-2024 13:59			

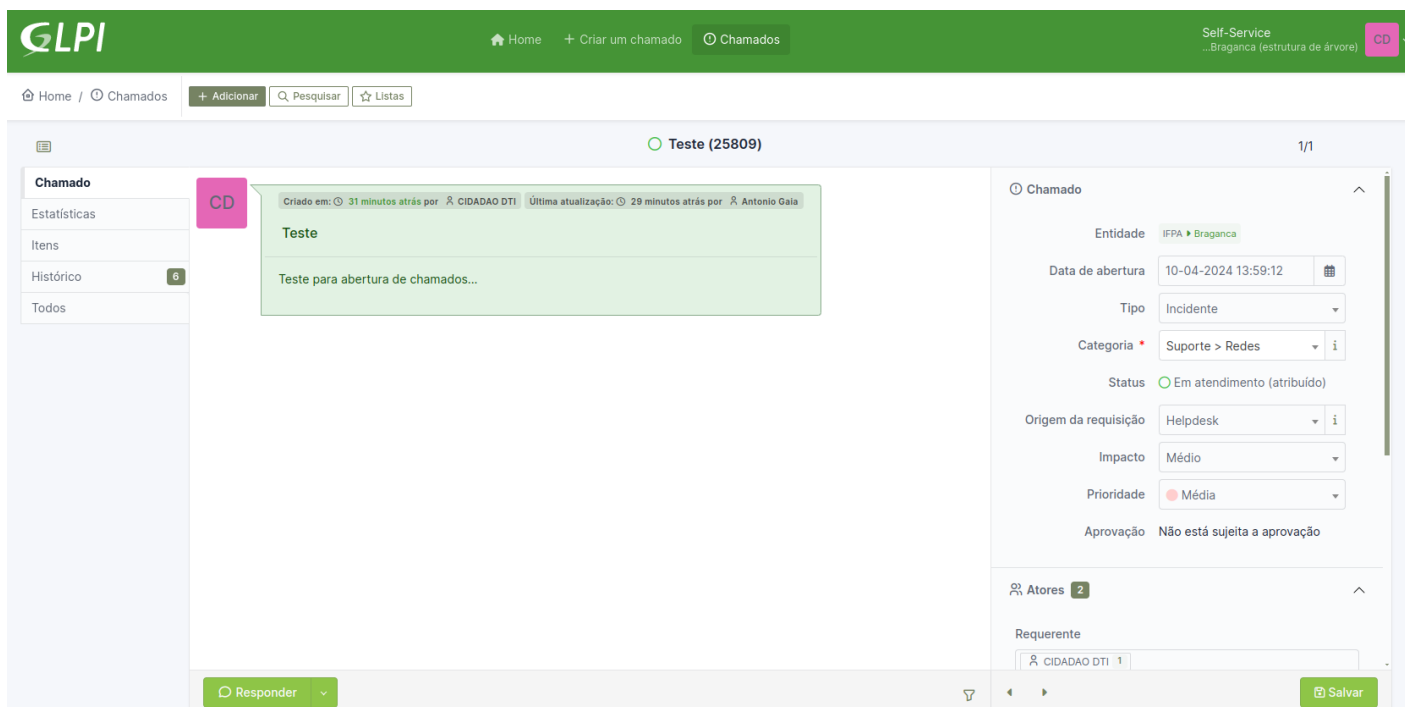
15

linhas / página

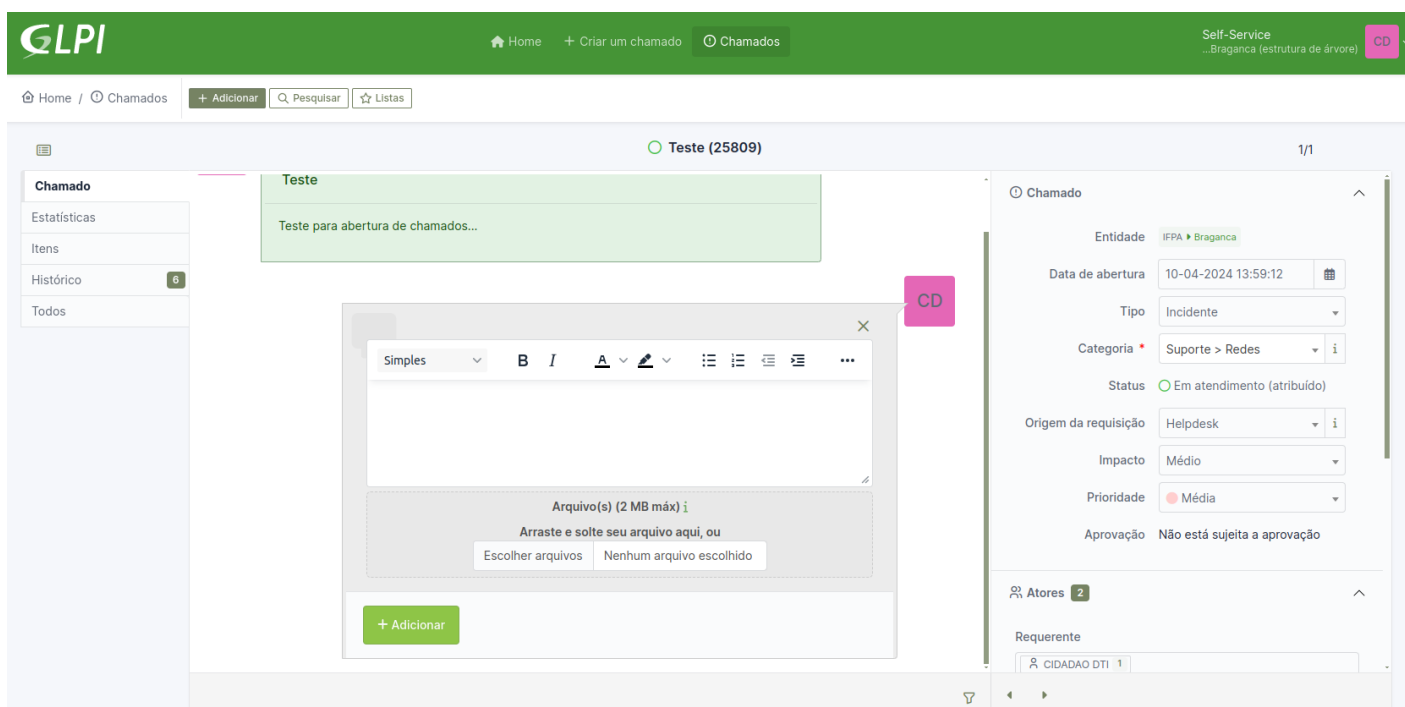
Exibindo 1 a 1 de 1 linhas

Também, é possível acompanhar algumas informações dos chamados abertos. Para informações mais detalhadas e enviar mensagem ou anexar um documento ao chamado, o usuário deve clicar no título do chamado desejado.

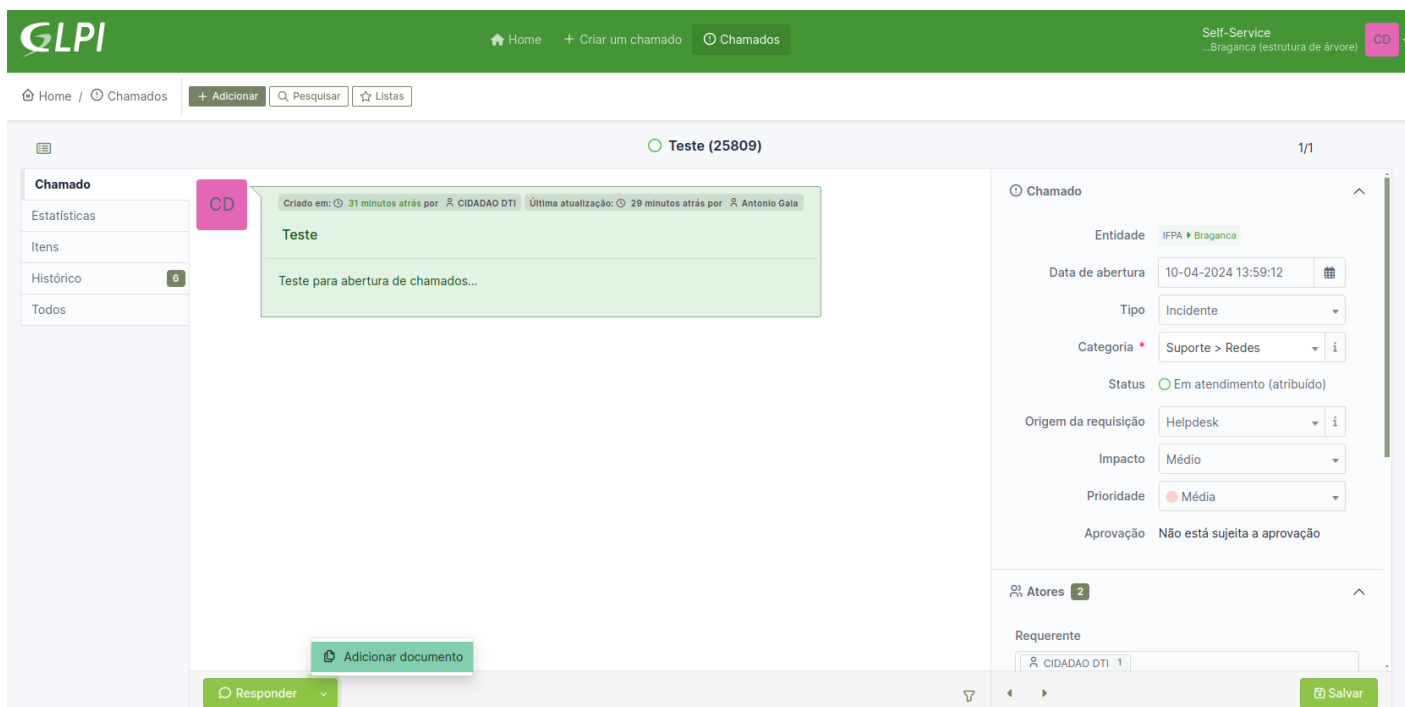
Na página seguinte, para enviar uma resposta ao chamado, o usuário deve primeiro clicar no botão "Responder" e no campo específico digitar sua mensagem anexando ou não um arquivo.



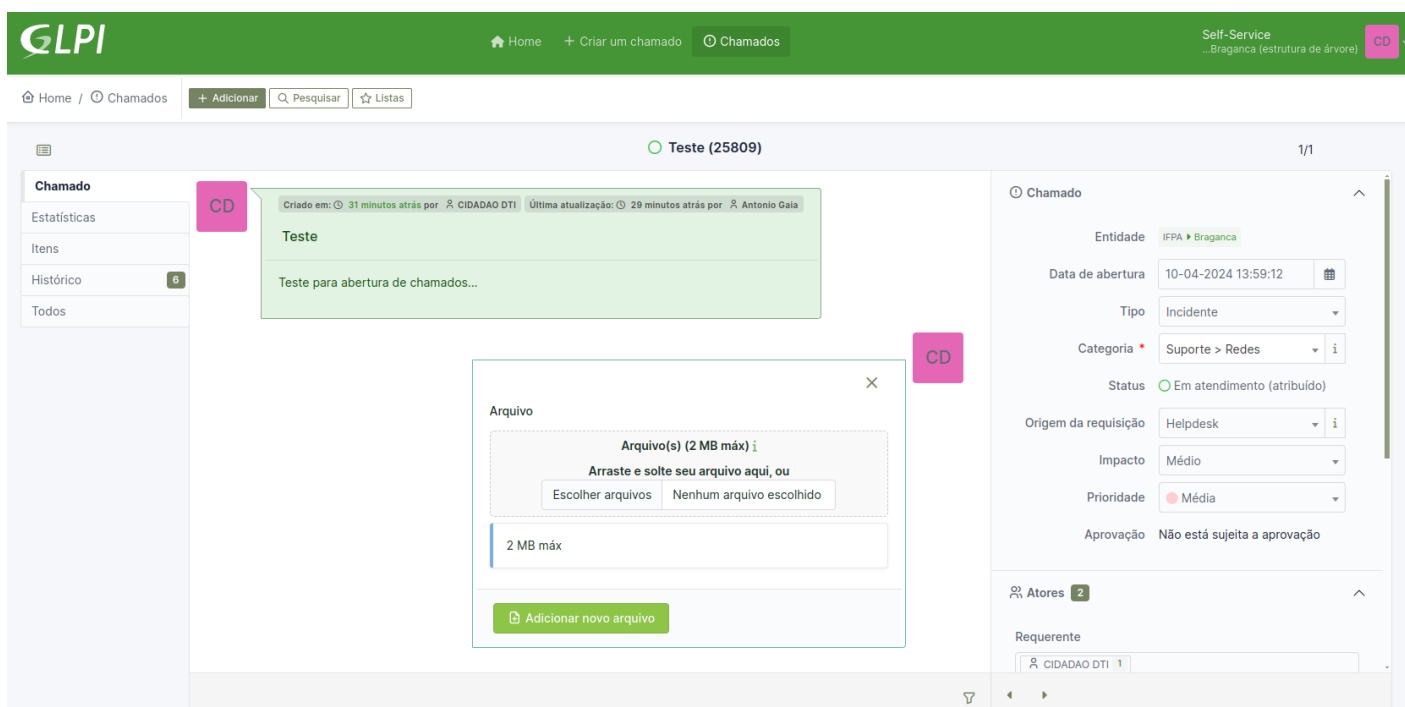
Para finalizar e enviar a mensagem o usuário deve clicar no botão "+ Adicionar", como mostrado na figura abaixo.



Caso o usuário pretenda apenas anexar um documento ao chamado, ele deve clicar na seta ao lado do botão "Responder", depois clicar em "Adicionar documento" e, por fim, selecionar o documento desejado.



Para finalizar, o usuário deve clicar no botão "Adicionar novo arquivo". A imagem abaixo demonstra esta operação.



Para cancelar a operação, o usuário deve clicar no "x" da página.

Revision #13

Created 8 March 2024 21:47:32 by Antonio Sergio Cruz Gaia

Updated 2 May 2024 22:02:32 by Andrei Wilson de Sousa Almeida