



## **Sistema de Gerenciamento de Chamados**

# Procedimento para abertura de chamado no Sistema de Gerenciamento de Chamados - GLPI

Este documento tem por finalidade auxiliar os usuários na abertura de chamado no Sistema de Gerenciamento de Chamados – GLPI.

**1º Passo:** Acesse o sistema através do site [www.webdesk.ufba.br](http://www.webdesk.ufba.br)



**Sistema de Gerenciamento de Chamados**

Utilize o seu usuário de acesso a rede UFBA para iniciar a sessão.

Usuário

Senha

Enviar

**2º Passo:** Efetue o seu login incluindo o seu usuário UFBA no campo **Usuário** e sua senha no campo **Senha**.



**Sistema de Gerenciamento de Chamados**

Utilize o seu usuário de acesso a rede UFBA para iniciar a sessão.

rosangela.lobo

.....

Enviar

Insira o seu usuário de acesso

Insira a sua senha de acesso

3º Passo: A tela a seguir será visualizada:

The screenshot shows the STI dashboard with a navigation bar containing 'Início', 'Cria um chamado', and 'Chamados'. The 'Chamados' section is active, displaying a table with the following data:

Chamados	Número
Novo	1
Processando (atribuído)	1
Processando (planejado)	0
Pendente	1
Solucionado	5
Fechado	4
Excluído	0

Below the table are buttons for 'Anotações públicas' and 'Feeds RSS públicos'. A red box highlights the 'Cria um chamado +' button and the table.

Nesta área serão exibidos todos os seus chamados.  
Clicando sobre o status, serão exibidos todos os chamados relacionados.

Nesta opção o usuário poderá registrar um novo chamado.

4º Passo: Criando chamados:

The screenshot shows the 'Cria um chamado' form with the following fields and options:

- Descreva o incidente ou a requisição**
- Tipo:** Incidente (dropdown)
- Categoria:** Padrão (dropdown)
- Me informe sobre as ações tomadas:** Acompanhar por e-mail (Sim dropdown), E-mail: rosangela.lobo@solutis.com.br
- Localização:** ----- (dropdown)
- Título:** (text input field)
- Formatos:** Rich text editor with icons for Bold, Italic, Underline, Text color, Background color, Bulleted list, Numbered list, Table, Link, Image, and Undo/Redo.
- Descrição:** Setor, Ramal, Melhor Horário para Atendimento, Descrição (text area)
- Upload:** Arraste e solte seu arquivo aqui, ou Escolher arquivos | Nenhum arquivo selecionado
- Enviar mensagem** (button)

**Tipo:** Campo de preenchimento obrigatório. Aqui deverá ser selecionado o tipo do chamado, se **Incidente** ou **Requisição**.

**Categoria:** Campo de preenchimento automático. Para qualquer tipo de Requisição ou Incidente, a categoria selecionada deverá ser sempre “Padrão”.

**Me informe sobre as ações tomadas:** A opção de acompanhamento do chamado por e-mail é opcional. O padrão é SIM, desta forma, você será notificado por e-mail sobre o status do seu chamado.

**Localização:** Campo de preenchimento obrigatório. Aqui deverá ser indicada a localização física da solicitação, ou seja, o local onde será feito o atendimento do seu chamado.

**Título:** Campo de preenchimento obrigatório. Aqui deverá ser preenchido um breve resumo do ocorrido. Ex.: Erro de login.

**Descrição:** Campo de preenchimento obrigatório. Para o correto atendimento do seu chamado, as informações solicitadas (*Setor, Ramal e Melhor Horário para Atendimento*) deverão ser preenchidas e, em seguida, descritas de forma detalhada para o atendimento.

**Ex:** Não estou conseguindo acessar minha conta de e-mail. Aparece a mensagem de senha inválida.

**Arraste e solte seu arquivo aqui, ou:** Esta opção deverá ser usada quando você desejar anexar um arquivo para complementar ou ilustrar o chamado. Ex.: Ofícios, imagens, vídeos, etc.

**Enviar Mensagem:** Clicando neste botão, seu chamado será salvo e registrado.

Finalizada a abertura, será enviada por e-mail uma mensagem de confirmação da abertura do chamado.

### 5º Passo: Visualizando os Chamados:

Após registro, o usuário poderá acompanhar o seu chamado.

Na tela inicial clique sobre a opção “**Chamado**” e em seguida será mostrada uma tela listando todos os chamados.

Se preferir exibir os chamados por status, clique sobre a opção mostrada na tela abaixo.

A imagem mostra a interface de usuário do sistema de chamados da STI UFBA. No topo, há o logotipo da STI e o nome da Superintendência de Tecnologia da Informação. O menu de navegação inclui 'Início', 'Cria um chamado' e 'Chamados', este último destacado com um retângulo vermelho. Abaixo do menu, há um botão 'Início'. O conteúdo principal da página é uma seção intitulada 'Cria um chamado +' que contém uma tabela com o seguinte conteúdo:

Chamados	Número
Novo	1
Processando (atribuído)	1
Processando (planejado)	0
Pendente	1
Solucionado	5
Fechado	4
Excluído	0

Abaixo da tabela, há dois botões: 'Anotações públicas' e 'Feeds RSS públicos'.

Home Assistência Chamados + Q

Técnico - N1

Características - Status é Processando (atribuído) Pesquisar

Exibir (número de itens) 15 Página atual em PDF paisagem De 1 para 1 de 1

Ações

ID	Título	Status	Tipo	Prioridade	Categoria	Requerente - Requerente	Data de abertura	Última atualização	Atribuído para - Técnico	Atribuído para - Grupo técnico	Origem da requisição	Tempo para solução	SLAs - SLAs Tempo para solução	Tempo para solução + Progresso
22	Solicitação de Mouse	Processando (atribuído)	Requisição	Média	HARDWARE > Mouse > Substituição		20-02-2018 14:01	20-02-2018 14:01			Helpdesk	21-02-2018 12:01	RDS-P2 - N2	21-02-2018 12:01 13%

Após clicar sobre o chamado desejado, será mostrada uma tela com o detalhamento do mesmo:

Lista... Chamado - Solicitação de Mouse 1/7

**Chamado**

Processando chamado 0

Estatísticas

Base de Conhecimento

Itens

Histórico

Clonar

Todos

**Chamado - ID 22**

**Data de abertura** 20-02-2018 14:01

**Por** Rosângela Lobo

**Última atualização** 20-02-2018 14:01 por Rosângela Lobo

**Tempo para aceitar**

**Tempo para solução** 21-02-2018 12:01 RDS-P2 - N2

**Tipo** Requisição

**Status** Processando (atribuído)

**Categoria \*** HARDWARE > Mouse > Substituição

**Origem da requisição** Helpdesk

**Tempo decorrido:** 0 dia(s), 0 hora(s), 7 minuto(s) e 53 segundo(s)

**Urgência** Média

**Aprovação** Não está sujeita a aprovação

**Impacto** Médio

**Localização \*** Camaçari

**Prioridade** Média

Ator	Requerente	Observador	Atribuído para

**Título \*** Solicitação de Mouse

**Descrição \*** Prezados, boa tarde!  
Solicito um novo Mouse, pois o que utilizo está inoperante.

**Chamados relacionados +**

**Arquivo (6 MB máx)**

Arraste e solte seu arquivo aqui, ou Escolher arquivos Nenhum arquivo selecionado

Salvar Colocar na lixeira

Finalizado o tratamento e o chamado sendo solucionado, será enviada por e-mail uma mensagem informando a solução.