

# Acompanhar chamados, adicionar informações e verificar solução

Tutorial para incluir acompanhamentos nos chamados abertos

## Situação do chamado

Após acessar o sistema de chamados, é possível verificar o **Status** dos seus chamados clicando em **Meus chamados**



The screenshot shows the GLPI interface. On the left, a dark blue sidebar contains the GLPI logo and a menu with 'Serviços' and 'Meus chamados' (highlighted with an orange circle). The main area has a breadcrumb trail 'Home / Meus chamados' and a 'Listas' button. Below is a table of tickets with columns 'NOME', 'ID', and 'STATUS'. The 'STATUS' column is highlighted with an orange box, showing green dots and the word 'Novo' for all three tickets.

| NOME                     | ID    | STATUS |
|--------------------------|-------|--------|
| Suporte Interno Reitoria | t_214 | ● Novo |
| Manutenção               | t_205 | ● Novo |
| Suap                     | t_204 | ● Novo |

Para consultar algum chamado clique no Nome daquele que deseja consultar.

## Acompanhamento do chamado

Existem algumas informações que ajudarão no acompanhamento dos seus chamados:

The screenshot shows a web interface for managing tickets. On the left is a sidebar with a 'Chamado' (Ticket) section containing links for 'Estatísticas', 'Itens', 'Histórico' (highlighted with '16'), and 'Todos'. The main area displays a ticket card for 'Acadêmico' (Academic) with a green header. The card includes a 'Dados do formulário' (Form data) section with the following details:

- Solicitação de abertura de chamado** (Request for opening a ticket)
- 1) Título: Problemas de acesso e-mail de aluno
- 2) Descrição: O aluno XX342342 está com problemas de acesso ao seu e-mail institucional. Solicitamos a correção. Atenciosamente,
- 3) E-mail do observador:
- 4) Inclua um arquivo se necessário: Nenhum documento anexado

Below the form data is a message from the requester: 'Bom dia Sr. [redacted]. Para prosseguirmos com a solução de sua demanda é necessário informar o nome, o e-mail do aluno. Atenciosamente [redacted] GLPI'. On the right, a 'Dados da solicitação' (Request data) section shows:

- Tipo: Requisição
- Categoria: ...ail Institucional > E-mail Aluno
- Status: **Em atendimento (atribuído)** (highlighted with a red box and the annotation 'Esse é o status do seu chamado')
- Origem da requisição: Formulário
- Reitoria: [dropdown]

At the bottom right, the 'Atores' (Actors) section lists:

- Requerente: [redacted]
- Observador: [redacted]
- Atribuído: [redacted] (highlighted with a red box and the annotation 'Aqui fica o nome do técnico ou da equipe responsável pelo seu atendimento')

Annotations in yellow boxes provide additional context:

- 'Caso o técnico tenha alguma dúvida ou orientação, ela aparecerá aqui' points to the 'Histórico' link in the sidebar.
- 'Aqui ficam os dados da sua solicitação' points to the 'Dados da solicitação' section.

Você poderá verificar os dados informados na abertura do chamado, bem como se existe alguma solicitação ou orientação do técnico que está fazendo seu atendimento logo abaixo.

Em Status, é possível verificar a situação atual do seu chamado:

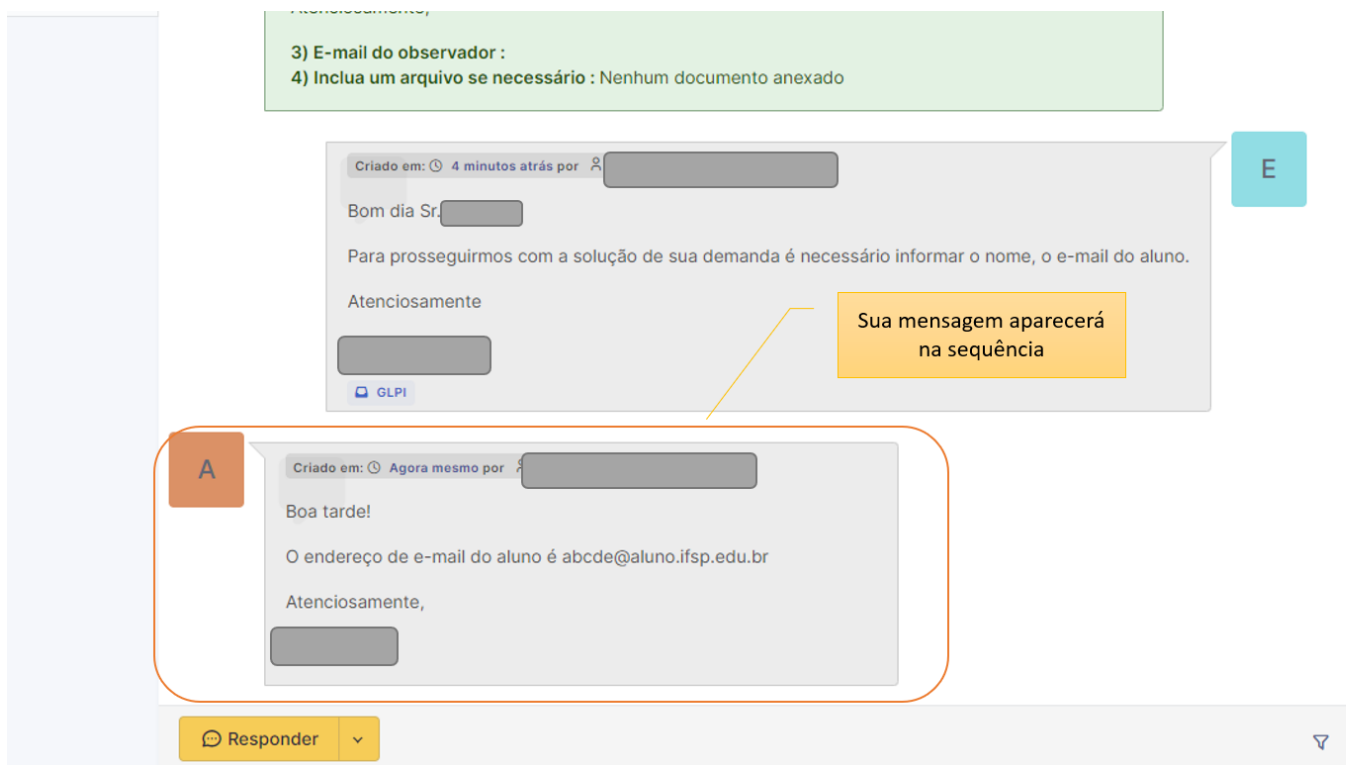
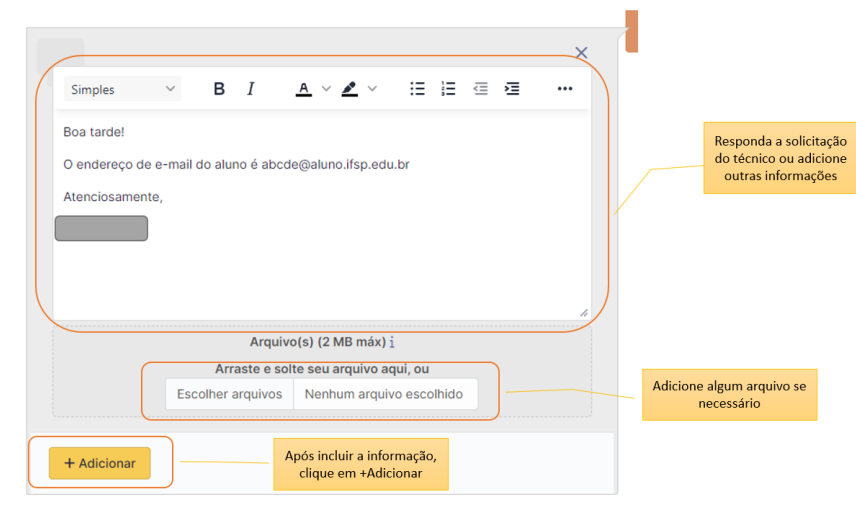
- **Novo** - o chamado foi aberto mas ainda não foi atribuído para atendimento;
- **Em atendimento (atribuído)** - o chamado está sendo atendido pela equipe;
- **Em atendimento (planejado)** - o técnico entrará em contato para verificar o melhor momento para o atendimento;
- **Pendente** - a equipe de suporte está aguardando uma resposta do solicitante (verifique se o técnico enviou alguma mensagem no chamado);
- **Solucionado** - o chamado já foi solucionado, mas poderá ser reaberto;
- **Fechado** - após alguns dias, os chamados solucionados são fechados automaticamente. Nesse caso é necessário fazer uma nova solicitação.

No canto inferior direito é possível verificar qual técnico ou equipe está fazendo o atendimento do seu chamado

## Respondendo e complementando um chamado

Caso precise responder um pedido do técnico ou dar informações adicionais, clique no botão **Responder** na parte de baixo da tela, digite sua solicitação e clique em **+Adicionar**. Você também conseguirá adicionar algum arquivo solicitado.

A close-up of the 'Responder' button, which is yellow with a speech bubble icon and a dropdown arrow.



## Verificar solução de um chamado

Após seu pedido ser solucionado, a informação irá aparecer logo abaixo do texto do chamado e de outras informações que tiverem sido adicionadas.

Se a solução não for satisfatória, é possível recusá-la informando o motivo no campo de comentário e clicando em **Recusar**.

Caso não efetue nenhuma ação, o chamado mudará para "Fechado" após alguns dias, e será necessário abrir uma nova solicitação.

**A**

**Aprovação da solução**

Comentários ?

Simplex **B** *I* A

Arquivo(s) (2 MB máx)

Arraste e solte seu arquivo aqui, ou

[Escolher arquivos](#) Nenhum arquivo escolhido

✕ Recusar ✓ Aprovar

**E**

Criado em: 7 minutos atrás por [nome]

Boa tarde [nome]

O problema de acesso do aluno foi solucionado.

Atenciosamente

[assinatura]

**Data de abertura** 06-04-2023 08:25:15

**Data da solução** 06-04-2023 09:58:59

**Tipo** Requisição

**Categoria** E-mail Institucional > E-mail Aluno

**Status** ☒ Solucionado

**Origem da requisição** Formulário

**Localização** Reitoria

**Atores 2**

**Requerente** [nome]

**Observador** [nome]

**Atribuído** [nome]

**Itens 1**

[Chamado relacionado](#)

Sua solução aparecerá logo abaixo do texto do seu chamado, e de mensagens posteriores (se existirem)

Você pode aprovar ou recusar a solução. Caso recuse, será necessário preencher o campo de comentários com o motivo

Aqui é possível verificar a data da solução, bem como confirmar o Status de "Solucionado"

Palavras-chave: GLPI sistema de chamados reitoria suporte informação técnico acompanhamento resposta solução

Revision #12

Created 6 June 2022 18:50:56 by ANDRE LUIS VIEIRA

Updated 20 April 2023 15:42:16 by ANDRE LUIS VIEIRA