

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 web interface. On the left, a dark blue sidebar contains the 'Meus chamados' menu item, which is highlighted with an orange circle. The main content area shows a breadcrumb trail 'Home / Meus chamados' and a 'Listas' button. Below this is a table of tickets. The table has three columns: 'NOME', 'ID', and 'STATUS'. The 'STATUS' column is highlighted with an orange box, showing three green dots and the word 'Novo' for each row.

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**
- 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: ...alil Institucional > E-mail Aluno', 'Status: Em atendimento (atribuído)', 'Origem da requisição: Formulário', and 'Reitoria'. Below this is an 'Atores' (Actors) section with fields for 'Requerente', 'Observador', and 'Atribuído', each with a user selection icon. Annotations in yellow boxes point to specific elements: 'Caso o técnico tenha alguma dúvida ou orientação, ela aparecerá aqui' points to the sidebar; 'Aqui ficam os dados da sua solicitação' points to the top right; 'Esse é o status do seu chamado' points to the status field; and 'Aqui fica o nome do técnico ou da equipe responsável pelo seu atendimento' points to the 'Atribuído' field.

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:

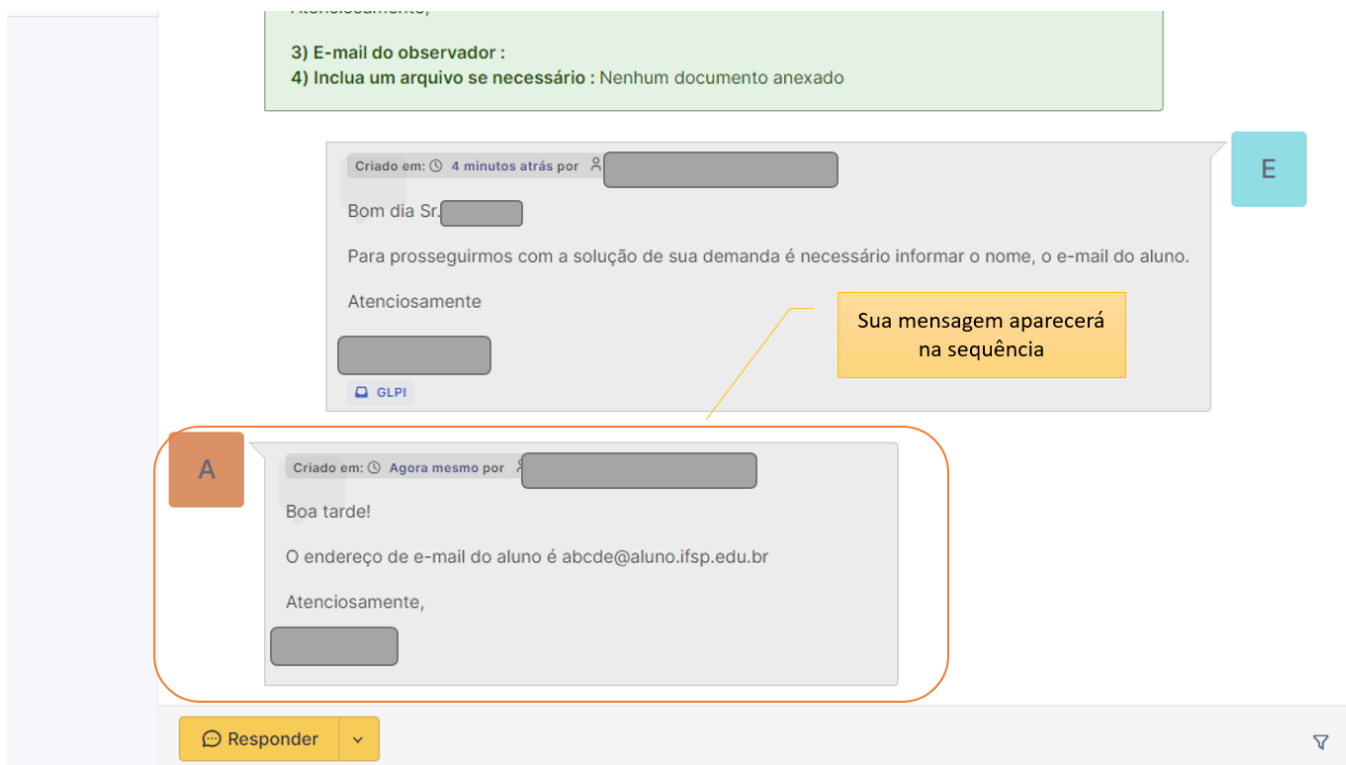
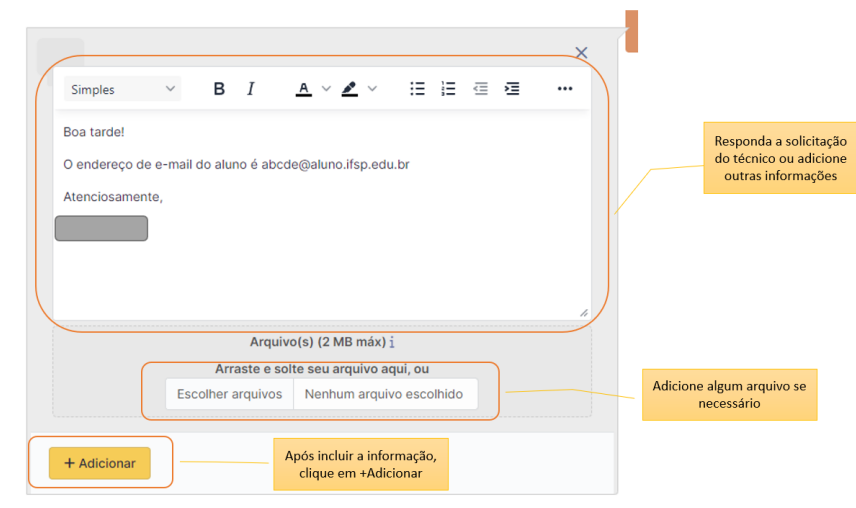
- **Novo** - o chamado foi aberto mas ainda não foi atribuído para atendimento;
- **Em atendimento (atribuído)** - o chamado está sendo atendido pela equipe;
- **Em atendimento (planejado)** - o técnico entrará em contato para verificar o melhor momento para o atendimento;
- **Pendente** - a equipe de 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

Arquivo(s) (2 MB máx)

Arraste e solte seu arquivo aqui, ou

Escolher arquivos Nenhum arquivo escolhido

E

Criado em: 7 minutos atrás por

Boa tarde

O problema de acesso do aluno foi solucionado.

Atenciosamente

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

Observador

Atribuído

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