

# Como abrir um chamado

- [Acessando o Sistema de Chamados \(GLPI\).](#)
- [Tela Inicial de Abertura do Chamado.](#)
- [Formulário para Abertura do Chamado.](#)
- [Status do chamado.](#)
- [Acessando um Chamado Aberto.](#)
- [Acompanhando um Chamado Aberto – Parte 1.](#)
- [Acompanhando um Chamado Aberto – Parte 2.](#)

## Acessando o Sistema de Chamados (GLPI)

O acesso ao Sistema de Chamado (GLPI) pode ser feito de qualquer computador/tablet/celular com acesso à internet.

- Acesse o sistema de chamados através endereço: <http://helpdesk.saude.se.gov.br>.
- Preencha os campos **usuário** e **senha** com suas credencias de rede.

### Exemplo:

- **Usuário:** csfarias
- **Senha:** senha de rede

**OBS:** O **usuário** e **senha** são os mesmos utilizados para acesso ao computador na rede.

1. Informe seu **usuário e senha**.  
Faça o login com seu **usuário de rede, o mesmo utilizado nos computadores**.



GLPI - Autenticação

https://helpdesk.saude.se.gov.br

**Glpi**

Favor entrar com o usuário de rede do computador do trabalho.  
ex: joao silva menezes  
jsmenezes

Usuário

Senha

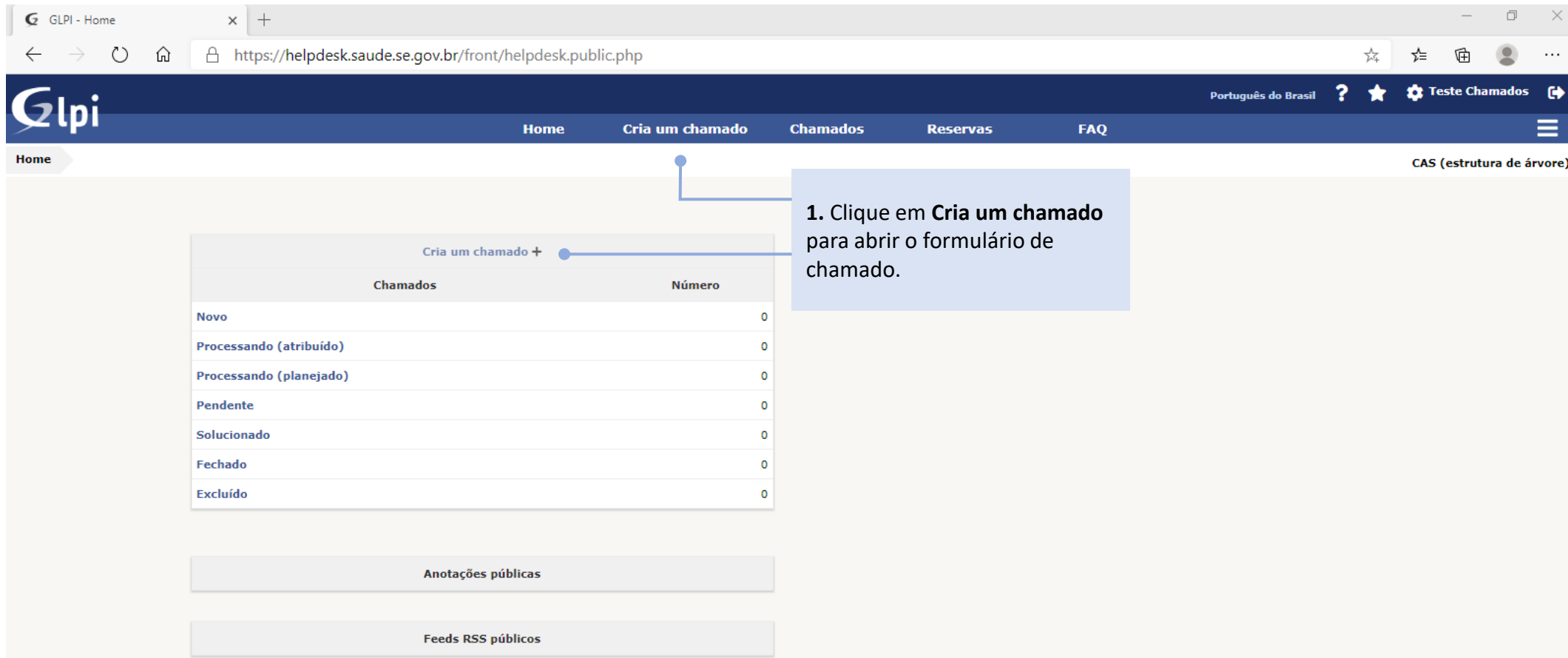
Lembrar me

Enviar

Figura 01: Tela inicial de login.

# Tela Inicial de Abertura do Chamado

Após efetuar o login, será exibido uma página como a imagem abaixo:



The screenshot shows the GLPI Home page. The browser address bar displays <https://helpdesk.saude.se.gov.br/front/helpdesk.public.php>. The page header includes the GLPI logo, the language 'Português do Brasil', and a 'Teste Chamados' button. The main navigation menu contains 'Home', 'Cria um chamado', 'Chamados', 'Reservas', and 'FAQ'. A secondary navigation bar shows 'Home' and 'CAS (estrutura de árvore)'. The main content area features a 'Cria um chamado +' button, a table of call statuses, and two public feeds.

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

1. Clique em **Cria um chamado** para abrir o formulário de chamado.

Figura 02: Abertura do chamado.

# Formulário para Abertura do Chamado

Após efetuar o login, será exibido uma página como a imagem abaixo:

**[1]Tipo:** Informe o tipo do chamado:

- **Incidente:** É qualquer acontecimento que não faça parte do comportamento padrão e que cause, ou possa causar uma interrupção/redução da qualidade de um serviço por problemas de infraestrutura, hardware, software ou outros sistemas disponibilizados pelo NTI.

**Exemplos:**

- O computador não liga.
- Impressora não funciona.
- Sistema não funciona.
- Não consegue acessar os arquivos de rede.

- **Requisição:** É qualquer solicitação de serviço, contato, pedido de informação ou dúvida para acessar um serviço de TI.

**Exemplos:**

- Criação de contas de acesso.
- Redefinição de senha.
- Adicionar um ponto de rede.
- Troca de computador.

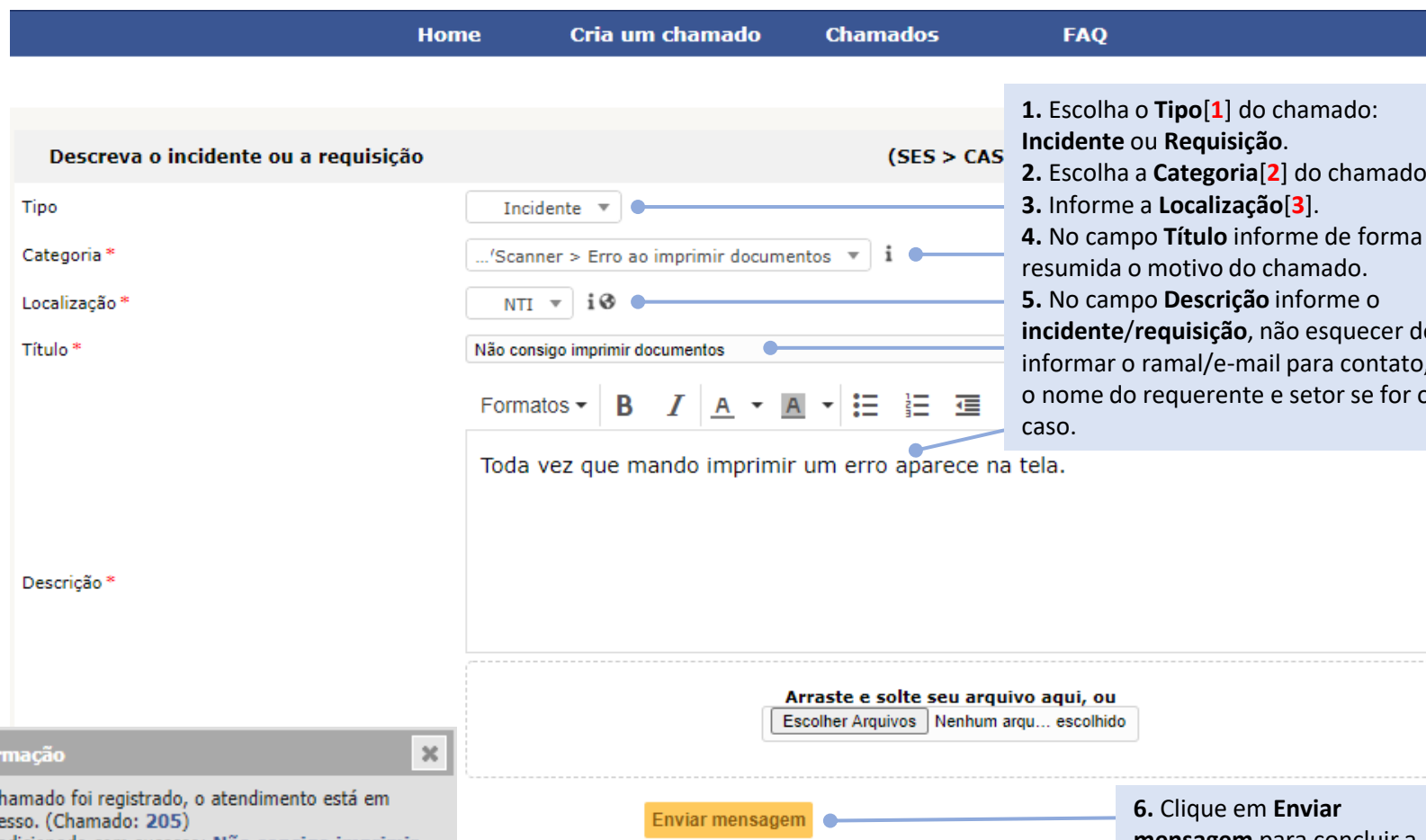
**[2]Categoria:** Local onde estão todos os serviços prestados pelo NTI.

**OBS:** Caso sua solicitação não esteja da lista, escolha a categoria **OUTROS**.

**[3]Localização:** É o local onde requerente fica lotado.

**OBS:** Caso seu local não esteja na lista, escolha a opção **OUTROS** ou informe no campo **Descrição**.

7. Chamado aberto com sucesso! Esta tela contém as informações do registro do chamado.



Home Cria um chamado Chamados FAQ

Descreva o incidente ou a requisição (SES > CAS)

Tipo Incidente

Categoria \* .../Scanner > Erro ao imprimir documentos

Localização \* NTI

Título \* Não consigo imprimir documentos

Formatos B I A A

Descrição \* Toda vez que mando imprimir um erro aparece na tela.

Arraste e solte seu arquivo aqui, ou Escolher Arquivos Nenhum arqu... escolhido

Enviar mensagem

1. Escolha o **Tipo**[1] do chamado: **Incidente** ou **Requisição**.

2. Escolha a **Categoria**[2] do chamado.

3. Informe a **Localização**[3].

4. No campo **Título** informe de forma resumida o motivo do chamado.

5. No campo **Descrição** informe o **incidente/requisição**, não esquecer de informar o ramal/e-mail para contato, o nome do requerente e setor se for o caso.

6. Clique em **Enviar mensagem** para concluir a abertura do chamado.

**Informação**

Seu chamado foi registrado, o atendimento está em progresso. (Chamado: 205)  
Item adicionado com sucesso: **Não consigo imprimir documentos**  
Obrigado por utilizar o nosso sistema automático de helpdesk.

Figura 04: Confirmação do chamado aberto.

Figura 03: Formulário de abertura do chamado.

# Status do Chamado

Tela inicial do painel de status dos chamados:

- **Novo:** Todo chamado registrado que ainda não foi atribuído a um técnico.
- **Processando (atribuído):** Chamado atribuído ao técnico responsável.
- **Processando (planejado):** O chamado foi atribuído a um técnico, porém será atendido conforme o planejamento técnico devido as restrições do chamado.
- **Pendente:** Status que sinaliza a dependência de terceiros, equipamentos, ferramentas específicas ou de material para conclusão.
- **Solucionado:** O chamado foi solucionado e requer uma aprovação do requerente para encerrar o chamado.
- **Fechado:** Chamado solucionado e finalizado.
- **Excluído:** Chamado(s) excluído(s).



Cria um chamado +	
Chamados	Número
Novo	1
Processando (atribuído)	0
Processando (planejado)	0
Pendente	0
Solucionado	0
Fechado	0
Excluído	0

1. Clique em **Home** para acessar o painel de status do(s) chamado(s).
2. Clique em **Chamados** para acompanhar seus chamados abertos.
3. Painel de status do(s) chamado(s):
  - **Novo.**
  - **Processando (atribuído).**
  - **Processando (planejado).**
  - **Pendente.**
  - **Solucionado.**
  - **Fechado.**
  - **Excluído.**

Figura 05: Tela inicial com os status do(s) chamado(s).

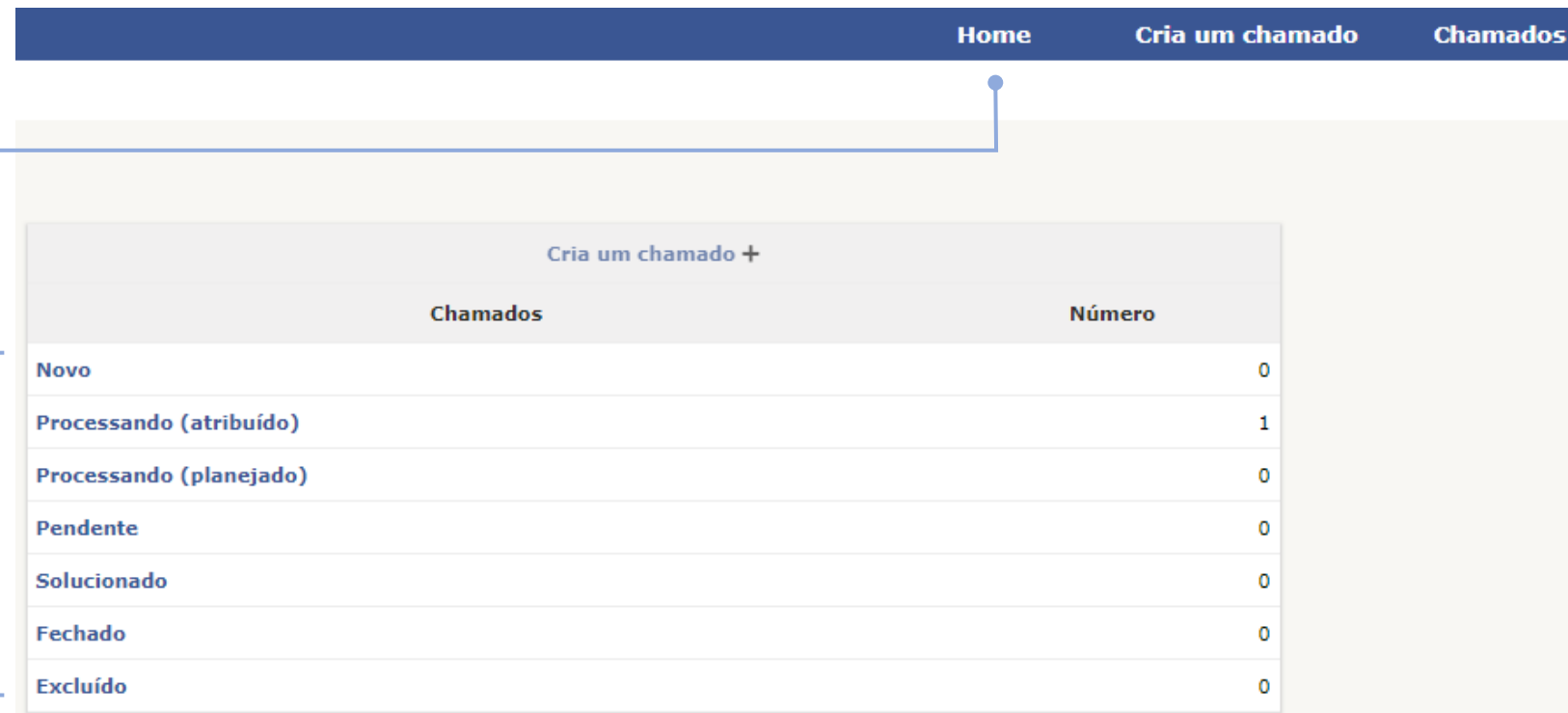
# Acessando um Chamado Aberto

1. Clique em **Home** para visualizar o painel de status inicial.

2. Para acessar um chamado clique em um dos status do painel da página principal como mostrado na imagem ao lado.

3. Na **Figura 07** é apresentado uma lista dos chamados que estão associados ao status escolhido no **Passo 1**. Note que o campo **Status** indica que seu chamado está em processo de atendimento e no campo **Atribuído para o Técnico** informa o nome do técnico que está sendo responsável pelo atendimento do chamado.

4. Clique no **Título** do chamado para mais informações sobre o chamado.



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

Figura 06: Painel inicial de status do chamado.



ID	Título	Entidade	Status	Data de abertura	Última atualização	Prioridade	Requerente - Requerente	Localização	Atribuído para Técnico
205	Não consigo imprimir documentos	SES > CAS	Processando (atribuído)	09-07-2020 09:28	09-07-2020 11:37	Média	Teste Chamados	NTI	Charles Santos Tavares

Figura 07: Chamados abertos.

# Acompanhando um Chamado Aberto – Parte 1

Visão geral do Histórico de ações do chamado aberto:

1. Clique em **Processando chamado** para visualizar o histórico de ações do chamado.

Chamado

Processando chamado 0

Estatísticas

Base de Conhecimento

Itens

Histórico 6

Todos

Figura 08: Menu do chamado


2. Visão geral do processo de atendimento do chamado (Histórico de ações).

## Histórico de ações :

Filtro de linha do tempo :      


10-07-2020 07:26



Teste Chamados 


Solução aprovada, a impressora voltou a funcionar.

Foi feito a reinstalação da impressora e testes de impressão.

Aceitou em 10-07-2020 07:26 por Teste Chamados 


10-07-2020 07:24



Charles Santos  
Tavares 

09-07-2020 09:28



Teste Chamados 

**Não consigo imprimir documentos**

Toda vez que mando imprimir um erro aparece na tela.

**Obs:** Este chamado foi aberto para fins de testes, favor não atender.

Ticket# 205 description

Figura 09: Tela inicial com os status do(s) chamado(s).



## Acompanhando um Chamado Aberto – Parte 2

Adicionando uma mensagem de acompanhamento ao chamado aberto: (Para chegar até esse Menu, inicie o processo [Através desse SLIDE](#))

1. Adicionar uma mensagem de acompanhamento do chamado aberto, clique em **Processando chamado**.

2. Clique no botão **Acompanhamento**.

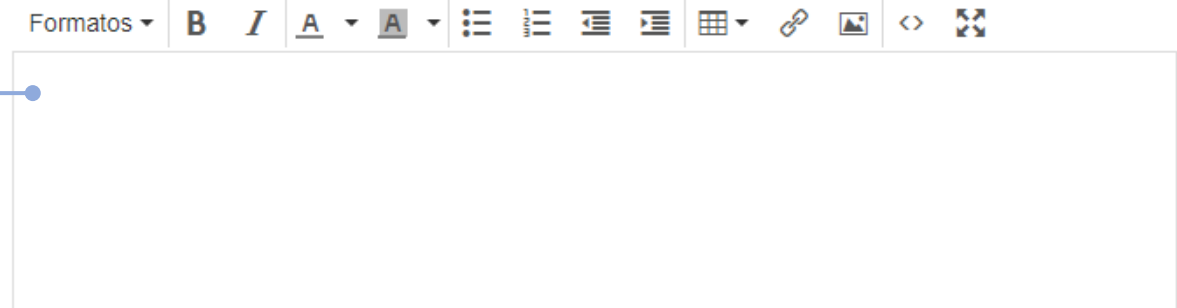



Adicionar :  Acompanhamento  Documento

Novo item - Acompanhamento

3. Preencha o campo **Descrição** do acompanhamento.

Descrição



Arquivo(s) (2 MB máx) 

Anexar arquivo por arrastar e soltar ou copiar e colar no editor **Selecionar**

Adicionar ▾

4. Caso precise anexar uma foto ou documento, clique no botão **Selecionar**.  
5. Para finalizar, clique no botão **Adicionar** para salvar o **Acompanhamento**.

Figura 10: Acompanhamento do chamado.