



**PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE FARROUPILHA
SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO E GOVERNO
SETOR DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**

SOLICITAÇÕES DE CHAMADOS TÉCNICOS AO SETOR DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Revisão 1.2



Acesse a versão online

Índice

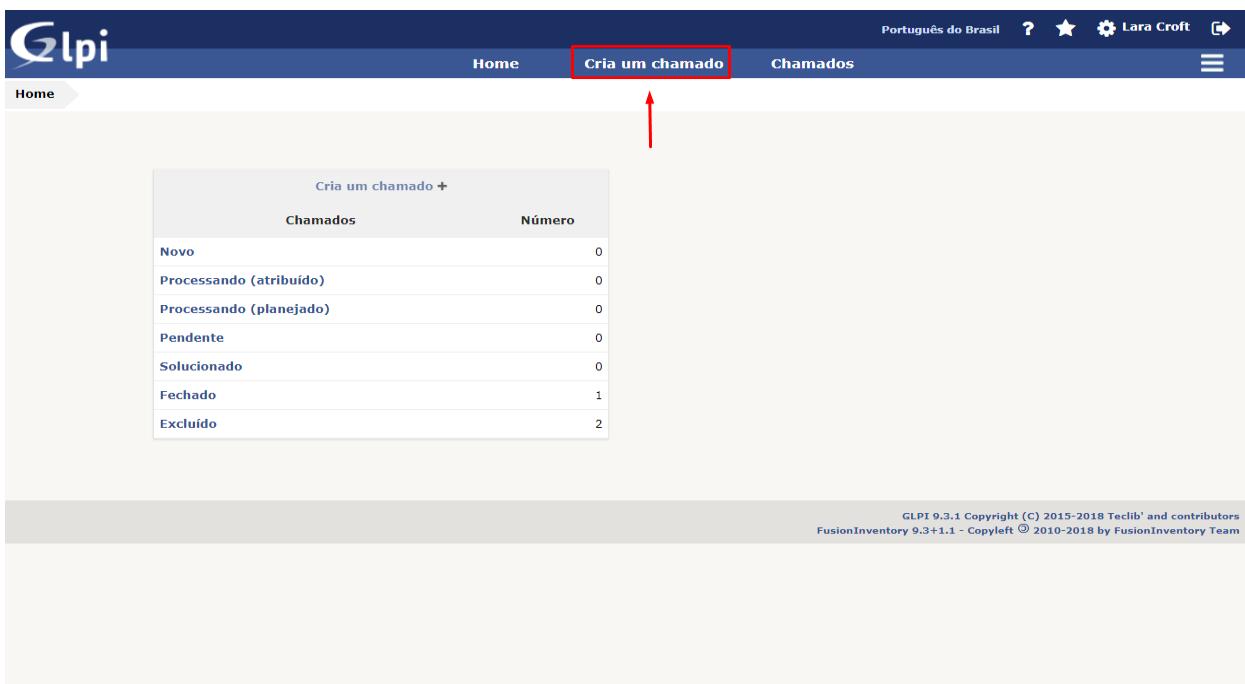
1 - Abertura de Chamados	1
2 - Acompanhamento dos Chamados	4

1 - Abertura de Chamados

1º Passo: Em um navegador web (Google Chrome, Mozilla Firefox), acessar o sistema através do endereço <http://chamados.farroupilha.rs.gov.br> e realizar login com os mesmos dados utilizados para acessar seu computador (login e senha de rede);



2º Passo: Ao acessar o sistema você estará na tela principal que contém informações sobre todos os chamados e também a opção de criar um novo, indicado pela seta na figura a seguir.



3º Passo:

- Ao clicar na opção para criar um chamado, inicialmente você deverá definir qual será a **"Categoria do Chamado"**: Hardware (Equipamentos / Dispositivos) - representa um problema de equipamento. (Exemplo: computador não liga, teclado não funciona). Software (Sistemas / Aplicativos) - representa um chamado relacionado a software(Exemplo: Instalar software, Problema com login, Certificado Digital etc).
- Após, caso já não esteja preenchido, você deverá preencher com seu email no campo **"Me informe sobre as ações tomadas"**.
- Se for a primeira vez que você está abrindo um chamado, será necessário preencher a localização no campo **"Localização"**. Se você já abriu algum chamado ele preencherá com sua localização automaticamente após confirmar a abertura do chamado.
- Em seguida você deverá preencher os campos **"Título"** e **"Descrição"**, contendo informações completas dos problemas enfrentados para melhor entendimento do problema enfrentado. Também é possível anexar arquivos (prints) para melhor descrever o problema. Segue imagem abaixo demonstrando os campos.

Descreva o incidente ou a requisição

Tipo	Requisição	
Categoria *	TI > Software (Sistemas / Aplicativos)	Escolher a categoria do chamado: Hardware ou Software
Me informe sobre as ações tomadas	Acompanhar por e-mail Sim E-mail: teste@farroupilha.rs.gov.br	Completar com seu e-mail caso não preencha automaticamente
Localização	Tecnologia da Informação	Escolher sua localização (Departamento) caso seja seu primeiro chamado ou tenha trocado de departamento. Se não será preenchido automaticamente após abertura do chamado.
Título *	Instalar Software	Preencher com o título do chamado.
Descrição *	<p>Instalar o software AutoCad e atualizar Java</p> <p>Obs.: Ramal 131</p> <p>Arraste e solte seu arquivo aqui, ou Escolher arquivos Nenhum arquivo selecionado</p> <p>Enviar mensagem</p> <p>Após o preenchimento dos campos acima clicar em "Enviar mensagem" para confirmar a abertura do chamado;</p>	

- Após preencher os campos solicitados e clicar em “Enviar mensagem” o chamado já estará na fila para ser processado pela equipe de TI.
 - O sistema enviará automaticamente um e-mail para o usuário nas seguintes situações:
 - Abertura de chamado
 - Atribuição de chamado
 - Encerramento de chamado
 - Para acompanhar os status do chamado pelo sistema você deve acessar a tela principal de chamados podendo ser acessado ao clicar no item indicado pela seta na imagem abaixo.
- O chamado pode estar em um dos seguintes estados:
- ✓ **Novo**: o chamado está registrado e aguardando para ser processado.
 - ✓ **Processando (atribuído)**: o chamado foi analisado e atribuído a um técnico.
 - ✓ **Processando (planejado)**: o chamado recebeu um agendamento para execução da tarefa.
 - ✓ **Pendente**: o chamado está pendente.
 - ✓ **Solucionado**: o chamado foi solucionado e está aguardando a aprovação do requerente.
 - ✓ **Fechado**: chamado concluído.
 - ✓ **Excluído**: o chamado foi excluído.

The screenshot shows the GLPI Helpdesk interface. At the top, there's a navigation bar with links like 'Home', 'Cria um chamado', 'Chamados' (which is highlighted in blue), and 'Documentos'. Below the navigation is a summary table titled 'Chamados' with columns 'Número' and 'Status'. The table shows the following counts:

Status	Número
Novo	1
Processando (atribuído)	0
Processando (planejado)	1
Pendente	0
Solucionado	0
Fechado	0
Excluido	0

At the bottom of the page, a copyright notice reads: 'GLPI 9.2.2 Copyright (C) 2015-2018 Teclib' and contributors - Copyright (C) 2003-2015 INDEPNET Development Team'.

2 - Acompanhamento dos Chamados

Após o chamado ser criado, é possível realizar o seu acompanhamento através de seu status e também das interações disponíveis no menu “Processando Chamado”, localizado na lateral esquerda ao acessarmos um chamado já aberto.

The screenshot shows a ticket detail page. On the left, a sidebar lists 'Chamado', 'Processando chamado 1' (highlighted in yellow), 'Estatísticas', 'Itens', 'Histórico' (with a count of 8), and 'Todos'. The main content area has a header with 'Adicionar :' followed by two buttons: 'Acompanhamento' (highlighted in yellow) and 'Documento'. Below this is a section titled 'Histórico de ações :' with a list of users who have interacted with the ticket: Faltantes, Edson, Cleiton moterle, Diogo soprana, Gean, Julio, Vinicius, and Wagner **. To the right of this list is a timestamp '19-08-2019 13:33' and a profile picture of 'Diego Cansan'. Below this is a note: 'Helpdesk Última edição em 28-08-2019 11:56 por Diego Cansan'. At the bottom left is another timestamp '10-07-2019 13:03' and a profile picture of 'Leonardo Manfredini'. To the right of this is a green box containing the text: 'Instalar Nextcloud' and 'Instalar Nextcloud para todos usuários da Secretaria de Planejamento'. Above the green box is the text 'Ticket# 197 description'.

Este local será o ponto principal de interação entre o solicitante e o atendente, pois seu formato permite que ambos mantenham um contato para tratar de detalhes ou

maiores informações relacionadas à solicitação. Para encaminhar uma mensagem relacionada ao chamado, adicione o item “Acompanhamento” (conforme indicação na imagem).

É também neste local que estará descrita a solução adotada na resolução do seu chamado assim que ele for finalizado.

A cada novo acompanhamento inserido pelo técnico ou pelo requerente ambos receberão e-mail contendo as informações da interação.

Por isso é **IMPRESCINDÍVEL** que deve ser realizado o preenchimento do e-mail na criação do chamado. Em alguns casos o e-mail virá preenchido, porém é de extrema importância conferir.