



UFBA Universidade Federal da Bahia
STI Superintendência de Tecnologia da Informação

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



Sistema de Gerenciamento de Chamados

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

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 e senha de acesso à rede UFBA para iniciar a sessão.

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 'Criar 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 'Criar um chamado' form with the following fields and options:

- Tipo:** Incidente (dropdown)
- Categoria*:** Padrão (dropdown)
- Me informe sobre as ações tomadas:** Acompanhar por e-mail (Sim dropdown), E-mail: [input field]
- Localização*:** [dropdown]
- Título*:** [input field]
- Formatos:** B, I, A (color), A (background color), bulleted list, numbered list, table, link, image, code, refresh
- 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 Solicitação ou Incidente, a categoria será sempre “Padrão”.

Me informe sobre as ações tomadas: A opção de acompanhamento do chamado por e-mail pode ser opcional. O Padrão é SIM para que você seja notificado por e-mail o status da sua solicitação.

Localização: Campo de preenchimento obrigatório, Aqui deverá ser indicado a localização física da solicitação.

Título: Campo de preenchimento obrigatório. Aqui deverá ser preenchido uma pequena introdução do ocorrido. Ex.: Erro de login.

Descrição: Campo de preenchimento obrigatório. Para o correto atendimento da sua solicitação, as informações solicitadas (*Setor, Ramal e Melhor Horário para Atendimento*) deverão ser preenchidas e em seguida, descreva de forma detalhada e clara as informações relevantes 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 se pretende enviar um arquivo para complementar o chamado. Ex.: Documentos, imagens, vídeos, etc.

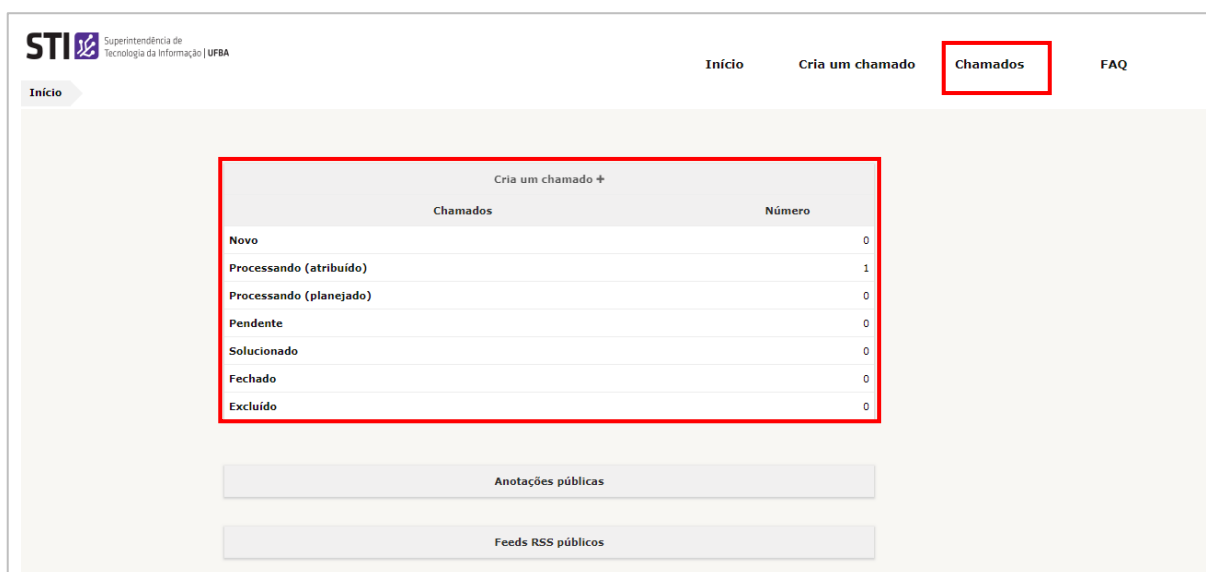
Enviar Mensagem: Clicando neste botão, seu chamado será realizado.

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



The screenshot shows the STI (Superintendência de Tecnologia da Informação) interface. The top navigation bar includes 'Início', 'Cria um chamado', 'Chamados' (highlighted with a red box), and 'FAQ'. Below the navigation bar, there is a section titled 'Cria um chamado +' containing a table of call statuses. The table has two columns: 'Chamados' and 'Número'. The rows are: 'Novo' (0), 'Processando (atribuído)' (1), 'Processando (planejado)' (0), 'Pendente' (0), 'Solucionado' (0), 'Fechado' (0), and 'Excluído' (0). Below the table, there are two buttons: 'Anotações públicas' and 'Feeds RSS públicos'.

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

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 chamado:

Chamado
Processando chamado 0

Chamado - ID 208

Data de abertura: 19-03-2018 10:47
Última atualização: 19-03-2018 10:48 por Rosangela Lobo
Por: Rosangela Lobo
Tempo para solução: 21-03-2018 14:47 RDS-P3 - N2 i
Categoria: HARDWARE > Desktop > Configuração
Origem da requisição: Helpdesk
Aprovação: Não está sujeita a aprovação
Localização: Barra

Ator

Requerente	Observador	Atribuído para
Rosangela Lobo i		N1_SERVICEDESK - i

Título: Teste

Descrição:
 Setor: X
 Ramal: X
 Melhor Horário para Atendimento:
 Descrição:

Chamados relacionados

Arquivo (6 MB máx) i
 Arraste e solte seu arquivo aqui, ou Escolher arquivos Nenhum arquivo selecionado

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