



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE FARROUPILHA  
SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO E DESENVOLVIMENTO HUMANO  
SETOR DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

# SOLICITAÇÕES DE CHAMADOS TÉCNICOS AO SETOR DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Versão 1.2



Acesse a versão online

# Índice

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

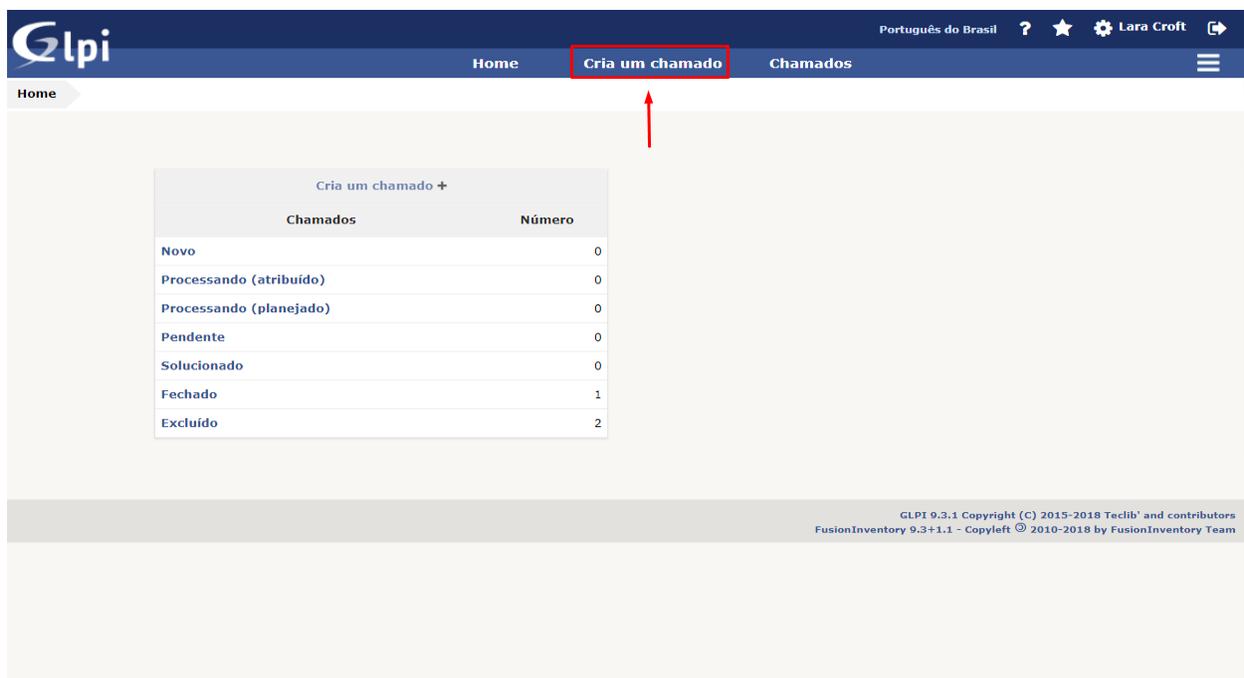
---

## 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 *Completar com seu e-mail caso não preencha automaticamente*  
E-mail: teste@farroupilha.rs.gov.br

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\*:  
Instalar o software AutoCad e atualizar Java  
Obs.: Ramal 131 *Preencher com a descrição do chamado*

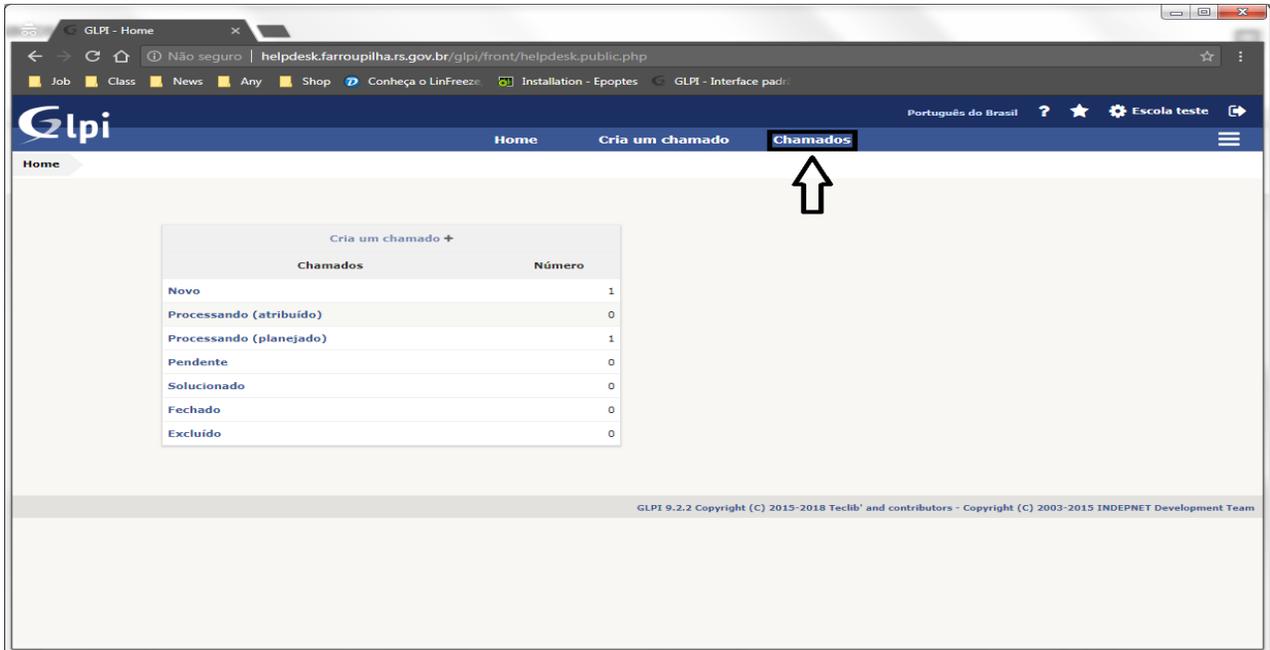
Arraste e solte seu arquivo aqui, ou  
Escolher arquivos Nenhum arquivo selecionado

Enviar mensagem *Após o preenchimento dos campos acima clicar em "Enviar mensagem" para confirmar a abertura do chamado;*

- 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.



## 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 the GLPI interface for a specific ticket. The left sidebar has a menu with 'Processando chamado' highlighted in yellow. The main content area shows the 'Histórico de ações' section. At the top, there are buttons for 'Adicionar : Acompanhamento' and 'Documento'. Below this, there is a 'Filtro de linha do tempo' section with icons for search, mail, edit, like, and check. The main content area displays a list of actions:

- Faltantes
- Edson
- Cleiton moterle
- Diogo soprana
- Gean
- Julio
- Vinicius
- Wagner \*\*

The actions are associated with the user profile of Diego Cansan, dated 19-08-2019 13:33. Below this, there is a green box with the text 'Instalar Nextcloud' and 'Instalar Nextcloud para todos usuários da Secretaria de Planejamento', dated 10-07-2019 13:03, associated with the user profile of Leonardo Manfredini.

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 **IMPRESINDÍVEL** 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.