



PASSO A PASSO PARA ABERTURA DE CHAMADOS NO GLPI



Passo 1:

Acessar o sistema de chamados do Selib/Laboratórios - UTFPR Campus Dois Vizinhos por meio do link <https://glpi-selib.dv.utfpr.edu.br/>. A seguinte tela será exibida:

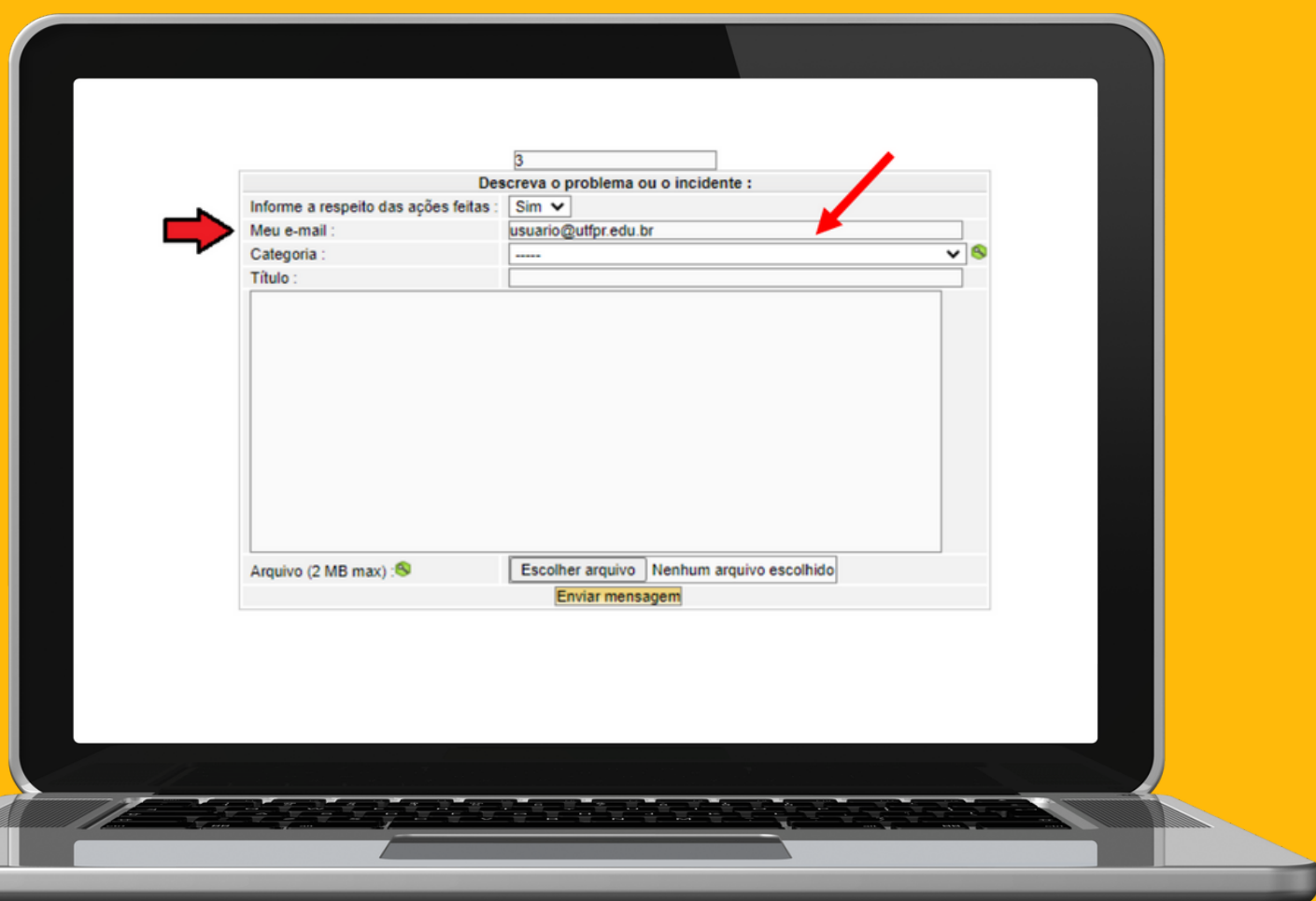


Deve-se, então, preencher o campo “usuário” com o seu **login institucional** (sem o @utfpr.edu.br) e o campo “senha” com a **senha utilizada para acessar o e-mail institucional**. Logo depois, clicar em “**Enviar**”.



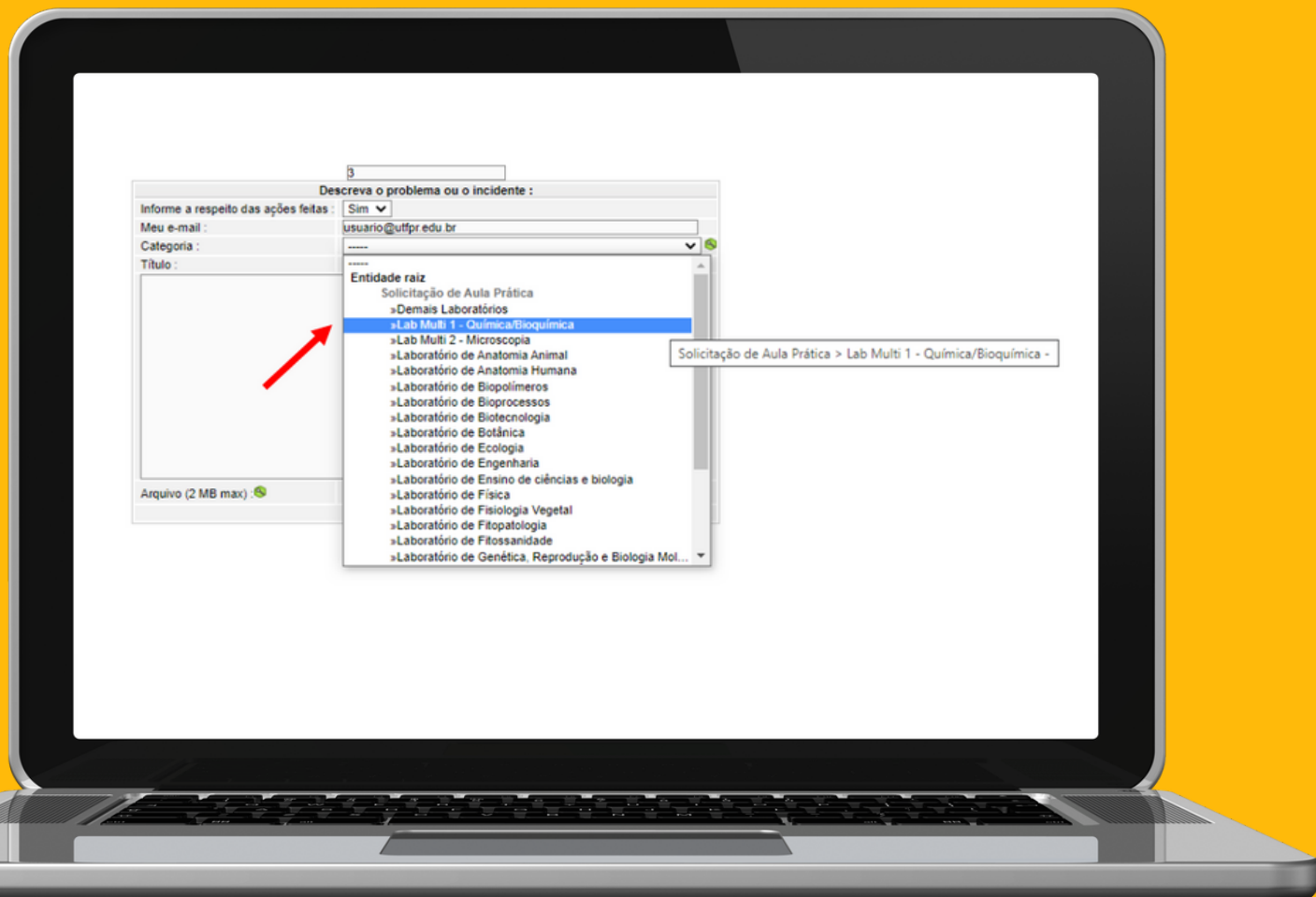
Passo 2:

Após clicar em “Enviar”, será exibida a tela para abertura do chamado. Primeiramente, deve-se **conferir** se o **endereço de e-mail** apresentado em “Meu e-mail” **está correto**, pois é para esse e-mail que serão enviadas as notificações de todas as atualizações relacionadas ao chamado que será aberto. Caso o e-mail esteja incorreto, é possível fazer a sua alteração no espaço ao lado do campo “Meu e-mail”.

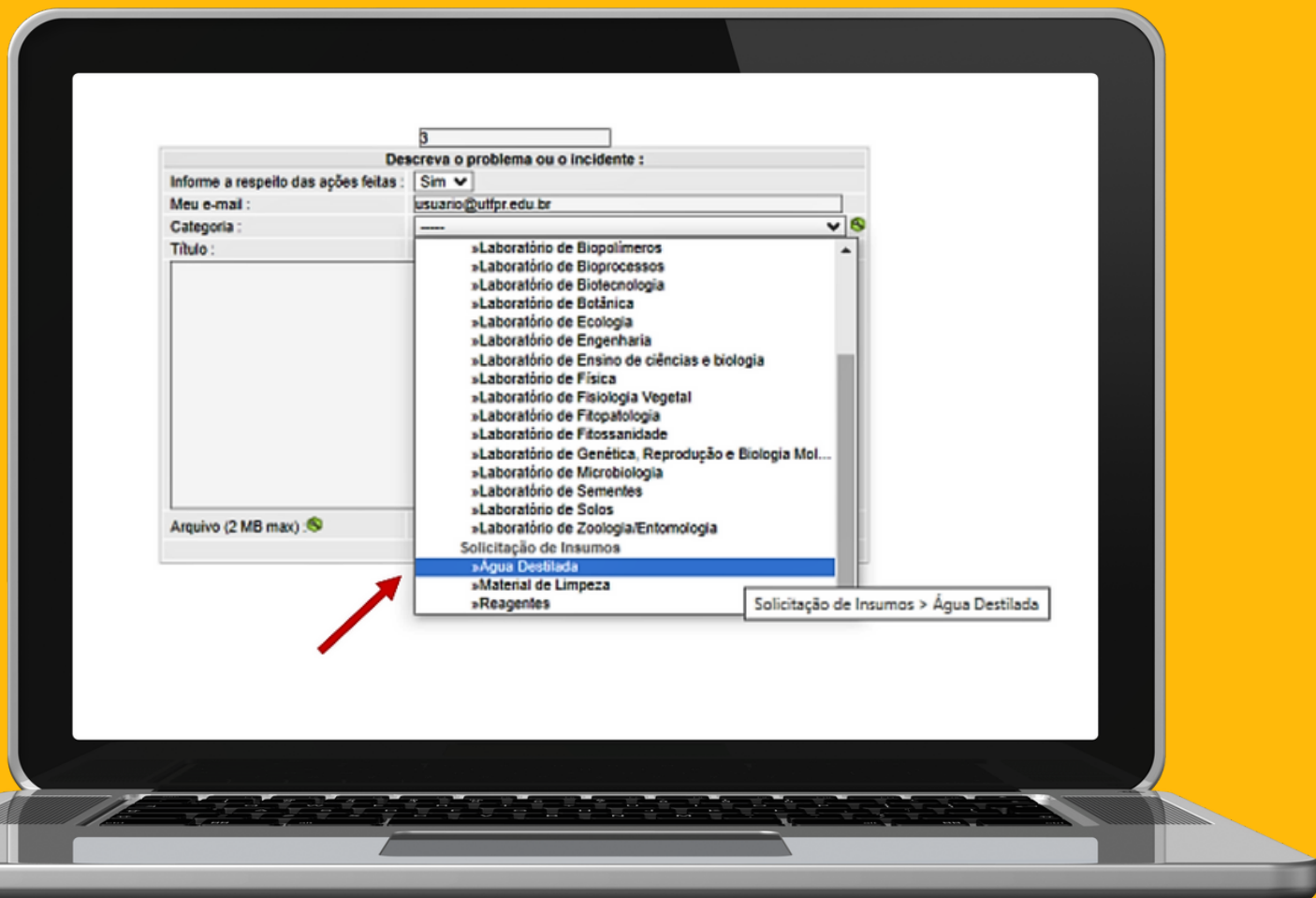


Passo 3:

Clicar sobre a seta localizada no campo **“Categoria”**. Um menu de opções será exibido. Caso se deseje solicitar uma **aula prática**, deve-se selecionar em qual **laboratório a aula será ministrada**.

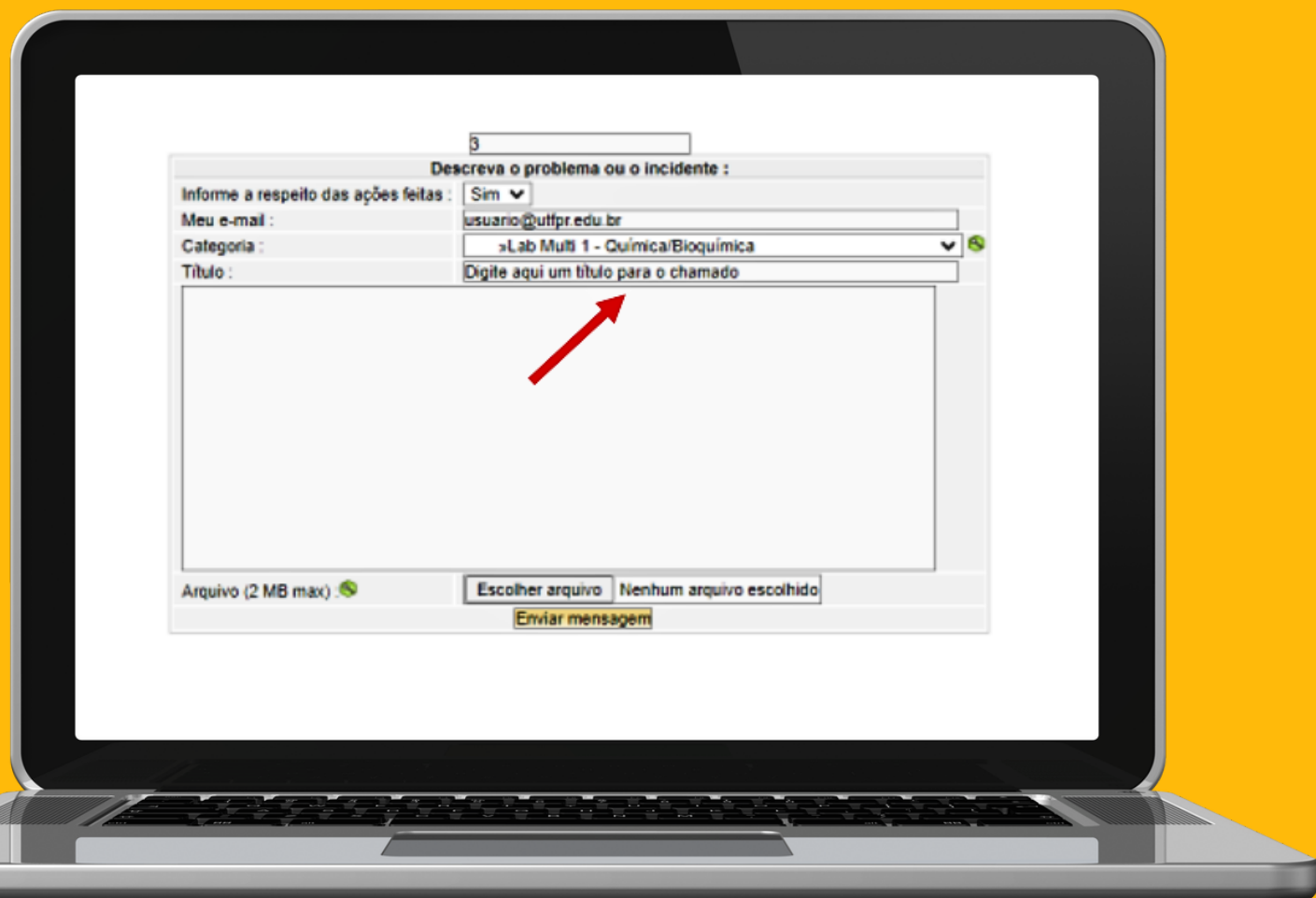


Mas caso seja necessário solicitar algum **insumo** (e.g. água destilada, material de limpeza, reagentes), deve-se selecionar o **tipo de insumo** desejado dentre as opções disponíveis.



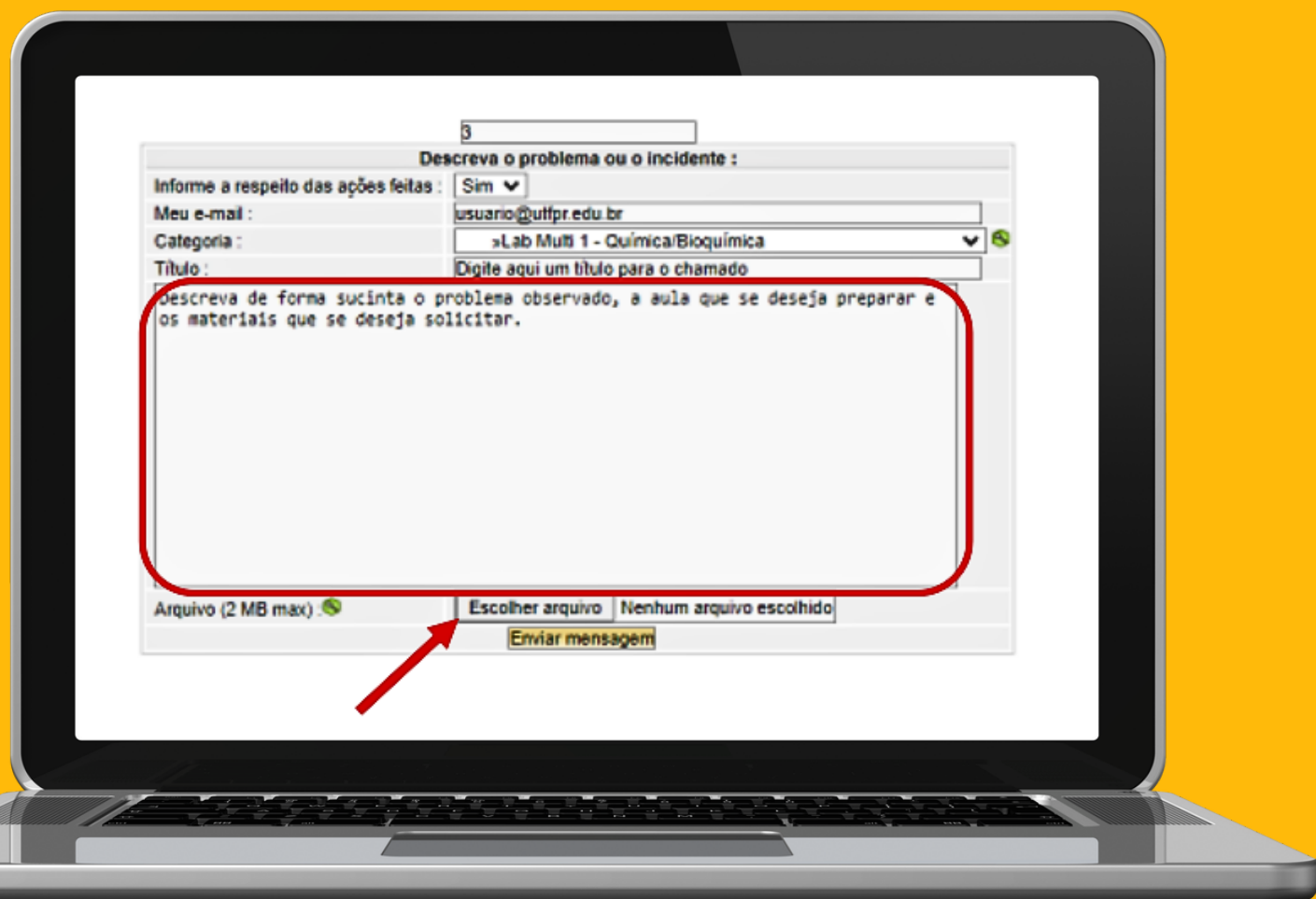
Passo 4:

No campo **“Título”**, deve-se digitar um título por meio do qual seja possível **identificar** do que se trata o chamado que está sendo aberto.



Passo 5:

Na **caixa de texto** localizada **abaixo do título**, deve-se **descrever de forma sucinta o problema observado**, a aula que se deseja preparar e/ou os materiais que se deseja solicitar. Logo depois, clicar em **“Escolher arquivo”** e anexar ao chamado o **formulário padrão** para solicitação de aulas práticas.



Clicar, então, em **“Enviar mensagem”**. A seguinte mensagem será exibida na tela, **confirmando a abertura do chamado**:

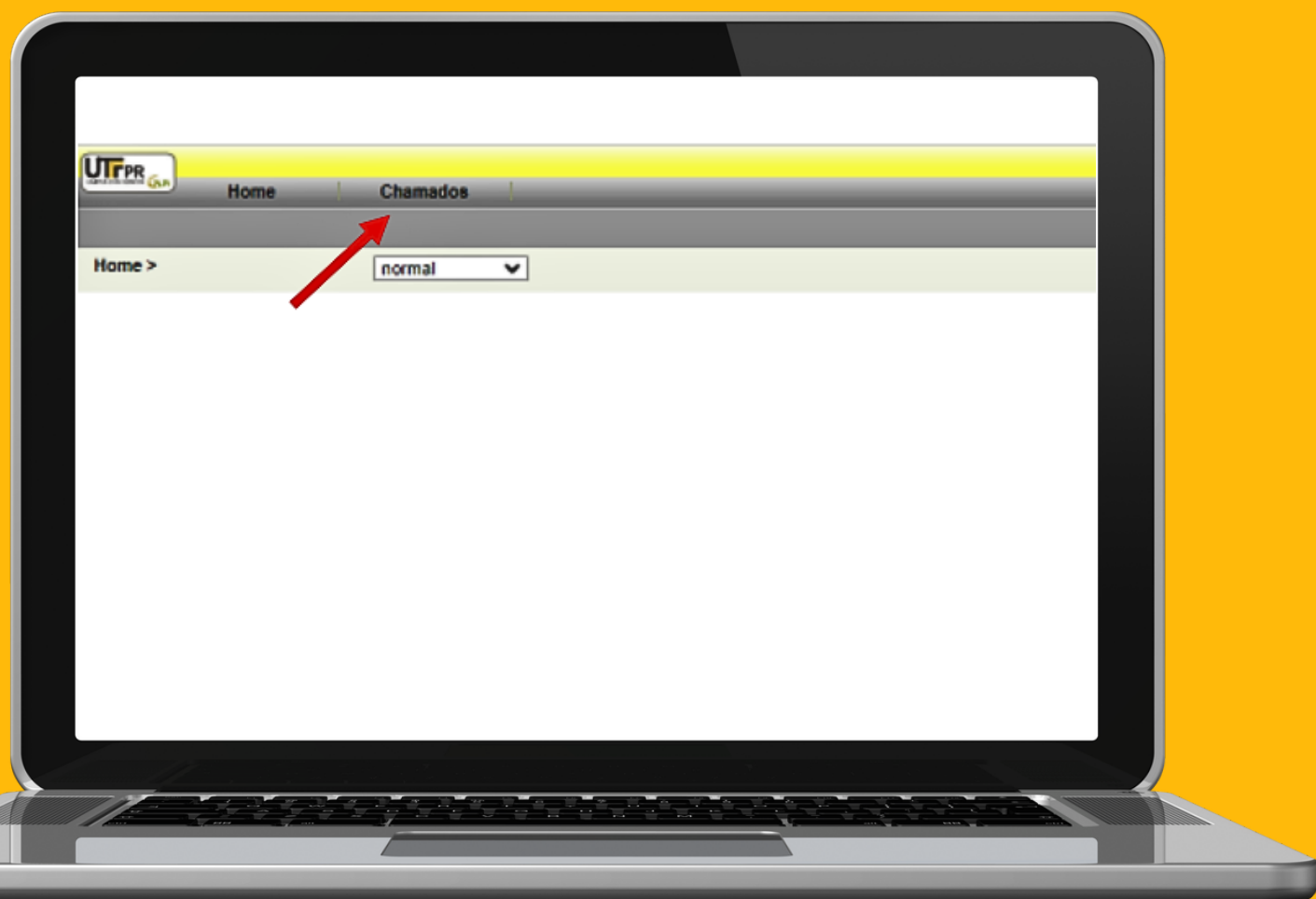


Sua mensagem foi enviada com sucesso, sua requisição esta em processo. (Chamado 3101)
Obrigado por utilizar o nosso sistema de helpdesk.

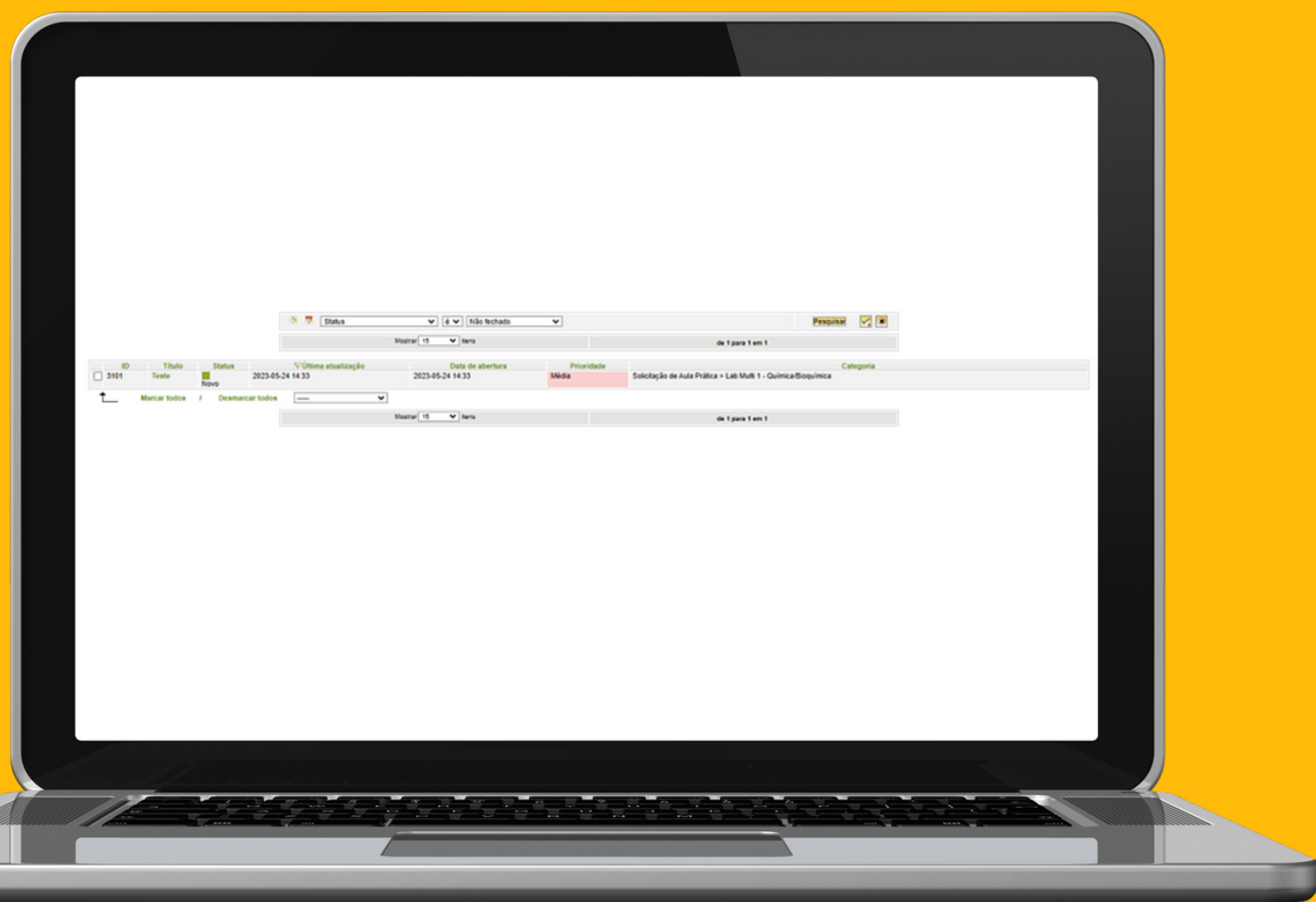


Passo 6:

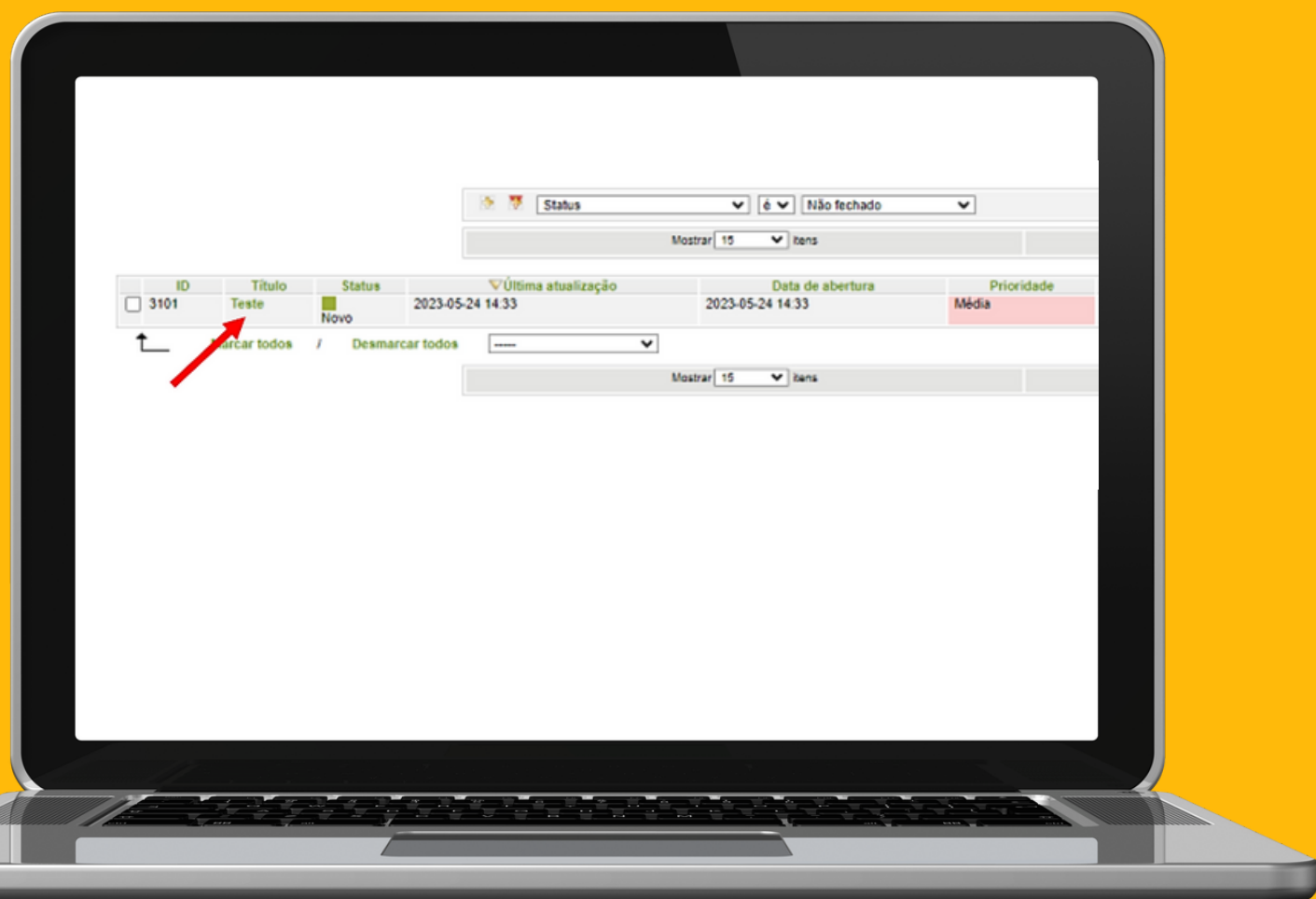
Para verificar o **status do seu chamado**, clicar em **“Chamados”**, na parte superior esquerda da tela.



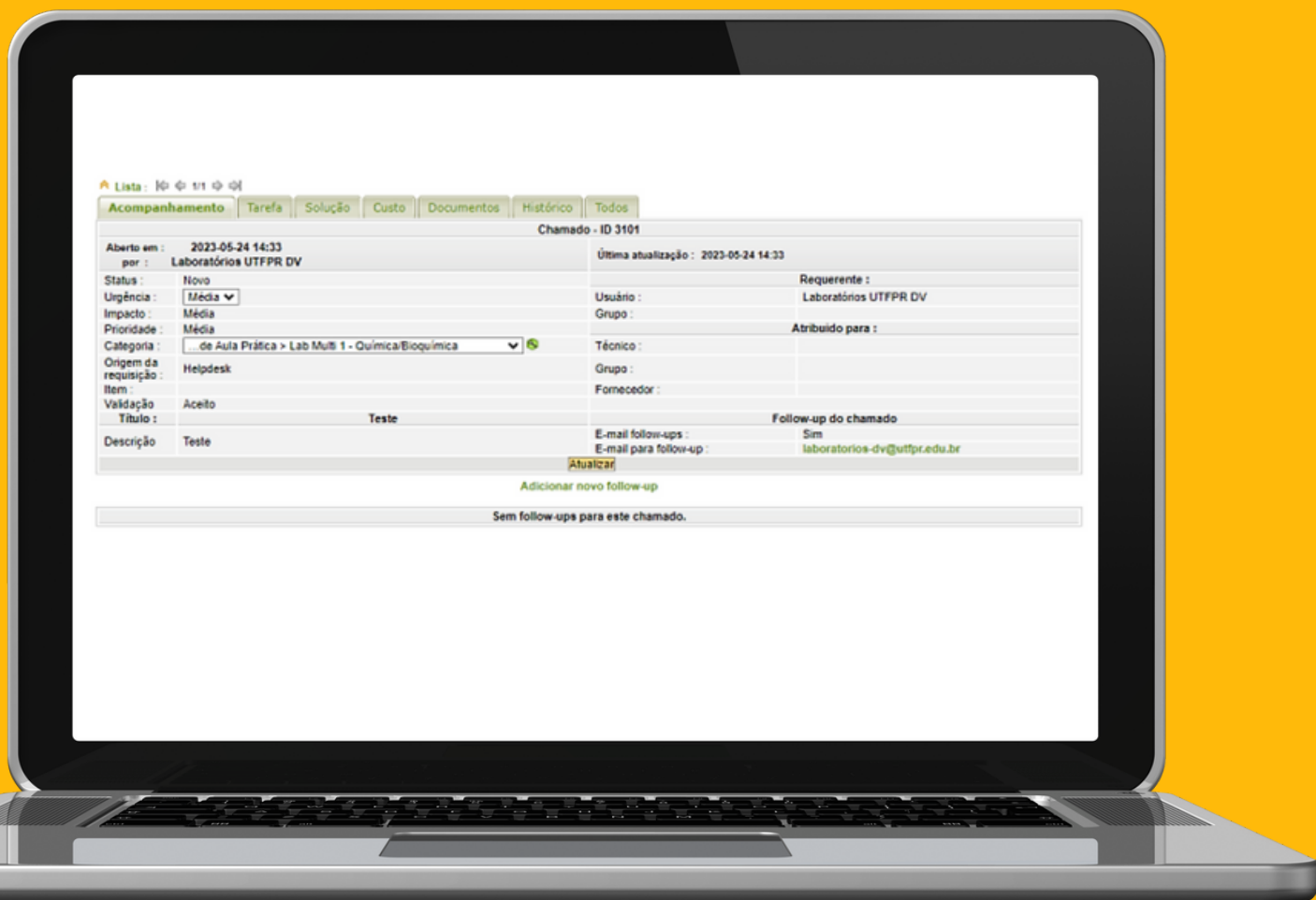
Será exibida a tela apresentada na figura a seguir.



Para **verificar o andamento** do chamado e as suas atualizações, clicar no **título correspondente**.



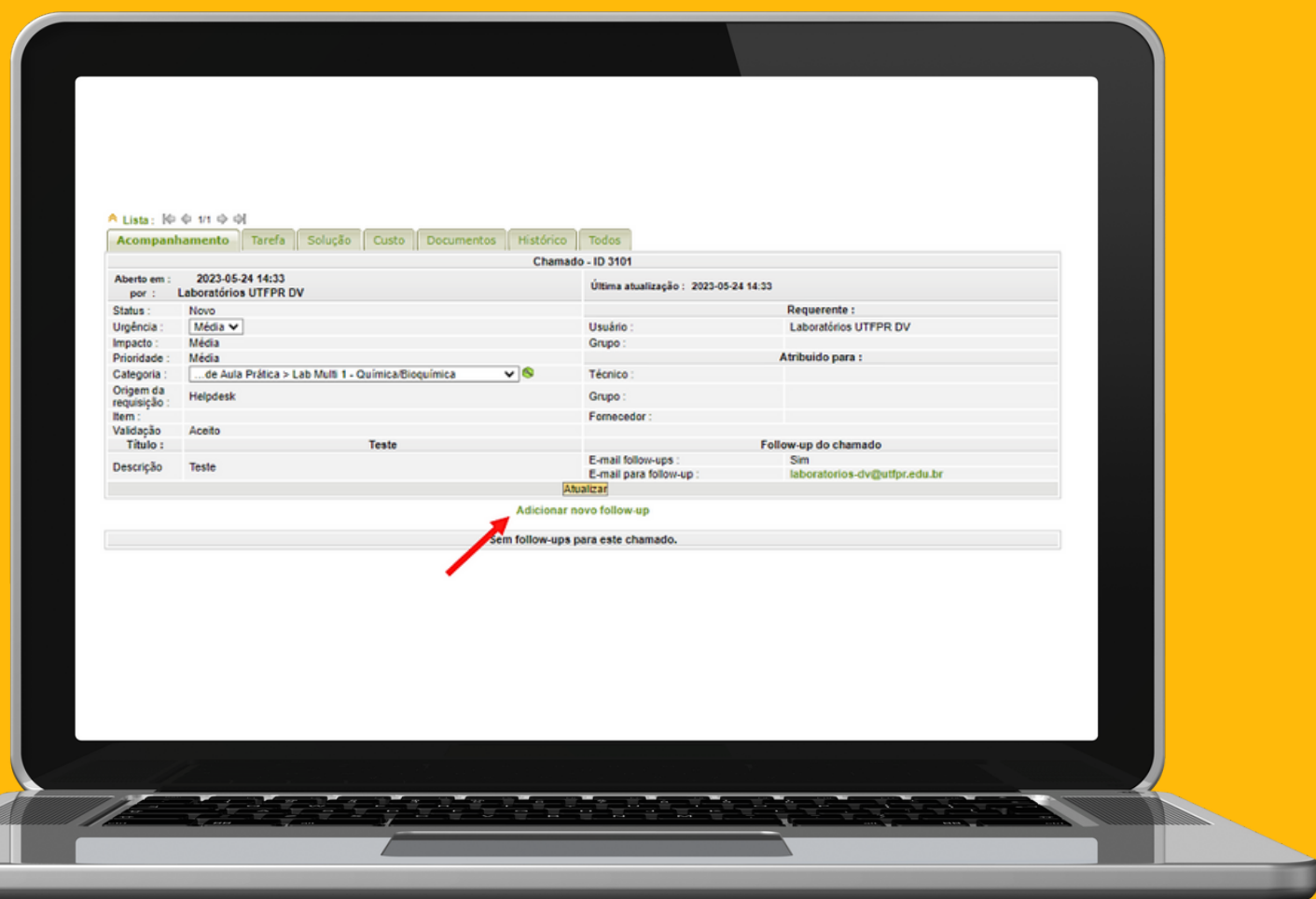
A tela a seguir será apresentada.



A **comunicação, esclarecimento de dúvidas** e a **troca de informações** entre os **técnicos** e os **professores** acontece, principalmente, via follow-up. Clicando na aba **“Acompanhamento”** é possível verificar todos os follow-ups que foram adicionados em um chamado. Uma mensagem também é enviada para o **e-mail informado** no passo 2, notificando o requisitante acerca do recebimento de follow-ups.

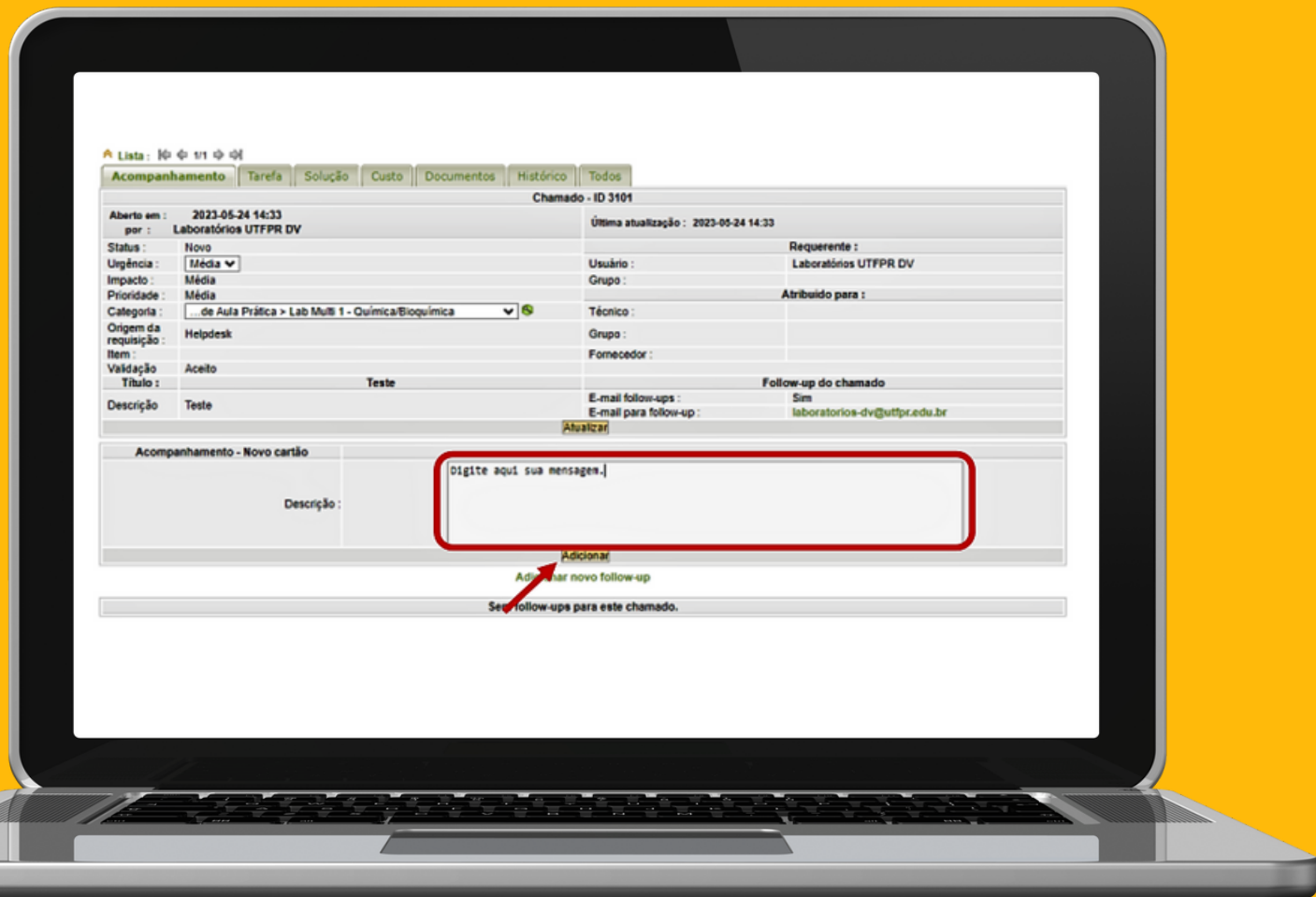
Passo 7:

Para se **adicionar um follow-up** a um chamado, deve-se selecionar a aba **"Acompanhamento"** e, então, clicar em **"Adicionar novo follow-up"**.



Passo 8:

Na **caixa de texto** ao lado do campo **“Descrição”**, deve-se digitar a mensagem e, em seguida, clicar no botão **“Adicionar”**, logo abaixo da caixa de texto.



Sua mensagem será, então, exibida na tela.

