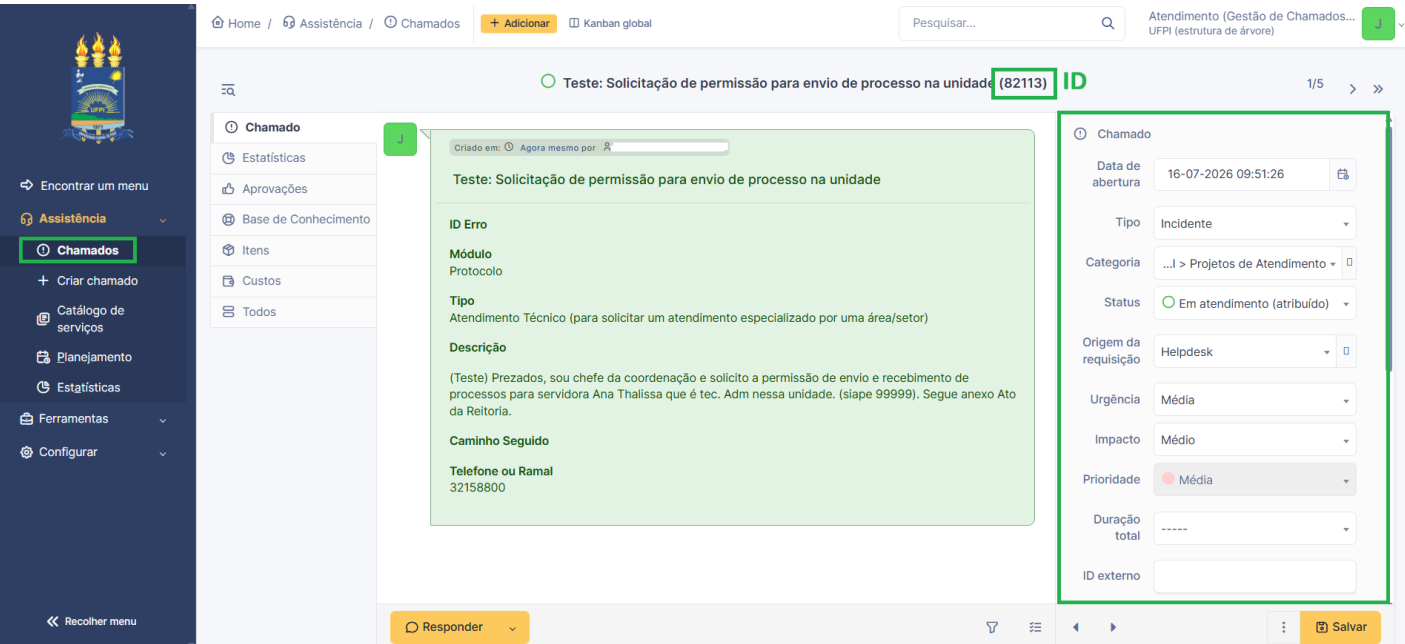


4. Atendendo Chamado

Vizualizando a tela de um chamado

No painel de chamados, ao clicar no título de um chamado, você será redirecionado para uma página semelhante a esta:



No painel do chamado, ao lado do título aparece o número do ID, que corresponde ao número do chamado no GLPI. À direita, encontra-se o painel de detalhamento do chamado. Destaco os seguintes itens:

Item	Descrição / Função
Data de abertura	Indica o momento em que o chamado foi criado.
Tipo	Classifica o chamado (ex.: Incidente, Requisição).
Categoria	Define a área ou projeto relacionado ao chamado (ex.: Projetos de Atendimento).
Status	Mostra a situação atual do chamado (ex.: Novo, Em atendimento, Resolvido).
Origem da requisição	Informa como o chamado foi aberto (ex.: Helpdesk, e-mail, portal).
Urgência	Representa a necessidade de solução rápida (ex.: Baixa, Média, Alta).

Item	Descrição / Função
Impacto	Indica o efeito que o problema causa na organização (ex.: Baixo, Médio, Alto).
Prioridade	Resultado da combinação entre urgência e impacto, definindo a ordem de atendimento.
Duração total	Tempo total gasto no atendimento do chamado.
ID externo	Usado para identificar chamados que foram originalmente abertos no Sistema SINAPSE.
Atores	Lista os envolvidos no chamado: requerente, observador e técnico atribuído.
Requerente	Pessoa que abriu o chamado. É quem solicita o atendimento ou reporta o problema.
Observador	Usuário que acompanha o chamado, mas não atua diretamente no atendimento. Recebe notificações e pode visualizar o andamento.
Técnico atribuído	Profissional responsável por executar o atendimento e resolver o chamado.
Itens	Relaciona equipamentos, softwares ou recursos vinculados ao chamado.
Níveis de serviços	Exibe os acordos de nível de serviço (SLA) aplicáveis ao chamado.
Objetos relacionados	Mostra vínculos com outros chamados ou objetos de assistência.
Salvar  Salvar	Grava as alterações feitas no chamado.

Status do chamado

Os chamados no GLPI passam por diferentes status que indicam sua situação atual no fluxo de atendimento. Cada status representa uma etapa específica, desde o registro inicial até o encerramento definitivo.

A seguir, apresenta-se na planilha os tipos de status do chamado e suas respectivas descrições.

Status	Descrição
Novo	Chamado recém-registrado no sistema, aguardando análise, aprovação ou atribuição para início do atendimento.

Status	Descrição
Aprovação	Chamado aguardando a aprovação de um responsável antes que o atendimento possa ser iniciado ou tenha continuidade.
Em atendimento (Atribuído)	Chamado atribuído a um técnico ou equipe responsável, que está realizando ou iniciando o atendimento da solicitação.
Em atendimento (Planejado)	Chamado com atendimento programado para uma data ou horário específico, aguardando a execução conforme o planejamento definido.
Pendente	Atendimento temporariamente interrompido, aguardando informações, retorno do solicitante, ação de terceiros ou outra condição necessária para prosseguir.
Solucionado	Solicitação atendida e solução registrada pelo técnico. O chamado aguarda a validação do solicitante ou o encerramento definitivo pelo sistema ou pela equipe responsável.
Fechado	Chamado encerrado definitivamente após a confirmação da solução ou conclusão do processo. Não são permitidas novas alterações em seu conteúdo.

Atribuir chamado

Atribuir chamado é a ação utilizada para designar o técnico responsável pelo atendimento. Após a atribuição, o chamado passa a ter um responsável definido, que será encarregado de executar as atividades necessárias para sua resolução.

No campo "**Atores**" pode ser adicionado o "**Atribuído**". Para isso, digite o login igual ao do SIG ou parte do nome. Em seguida, arraste o mouse sobre o nome exibido: o sistema mostrará o login SIG da pessoa, permitindo identificar corretamente os usuários que possuem homônimos.

Atores 2

Requerente Mantenha este.

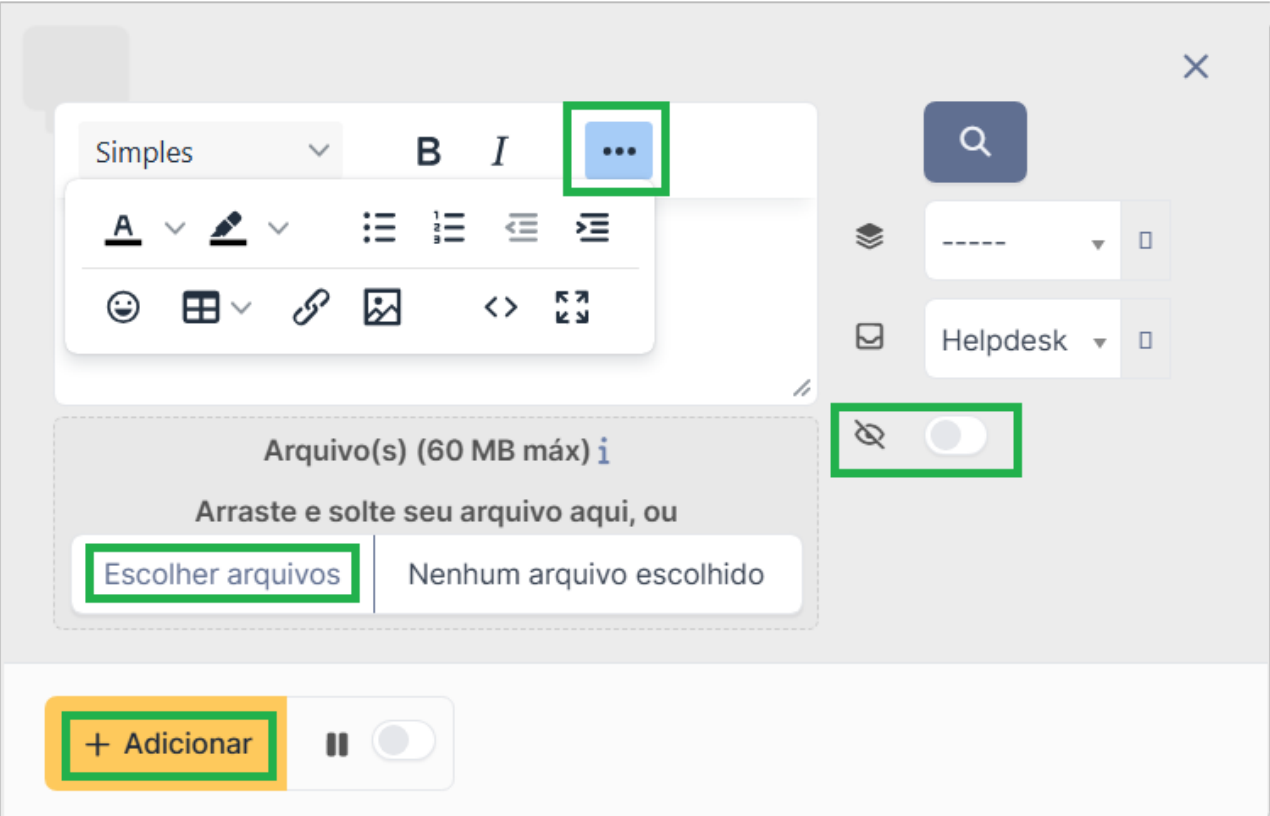
Observador

Atribuído Mantenha este.

[ITIL] Projetos de Atendimento Adicione o técnico.

Responder o chamado

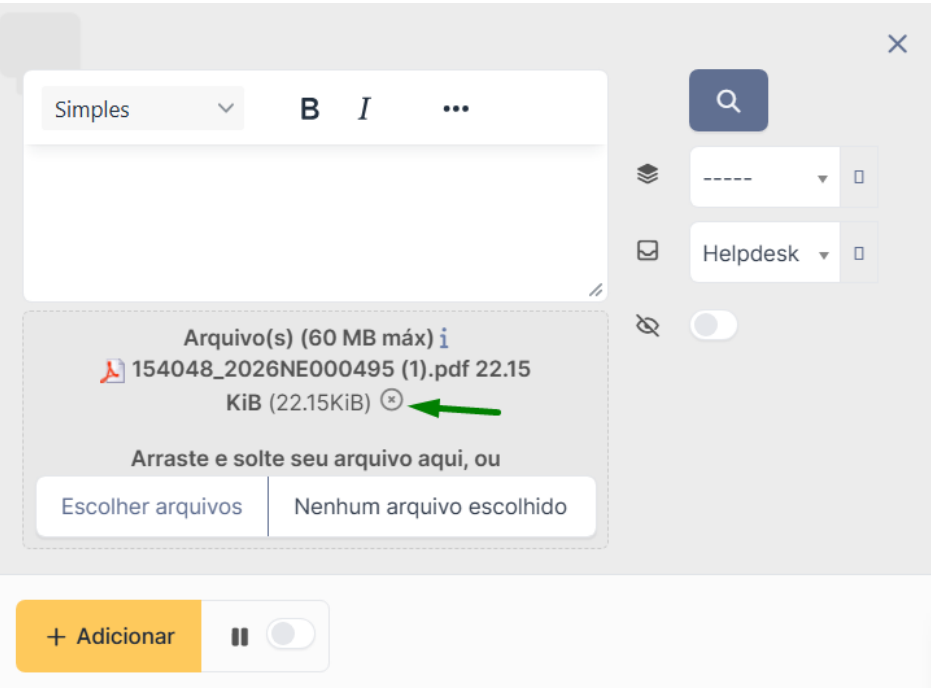
Para responder ao chamado, clique no botão Responder . Em seguida, será exibida uma caixa de texto semelhante a esta:



A tela de resposta do chamado no GLPI apresenta os seguintes elementos, cada um com sua função específica:

Elemento	Descrição / Função
Caixa de texto	Espaço para digitar a resposta ao chamado. Pode ser usada em modo simples ou com formatação (negrito, itálico etc.).
Opções de formatação	Permitem ajustar o estilo do texto (ex.: negrito, itálico, opções adicionais no menu "...").
Anexar arquivos	Campo para adicionar documentos ou imagens ao chamado. Aceita até 60 MB. É possível arrastar e soltar ou clicar em "Escolher arquivos".
Visibilidade (ícone de olho)	Define se a resposta será visível para o requerente ou apenas para a equipe técnica . Se es
Dropdown "Helpdesk"	Indica o contexto ou área de atendimento em que a resposta será registrada.
Botão "+ Adicionar" (amarelo)	Confirma e envia a resposta digitada, anexando arquivos se houver.
Ícone de pausa	Permite suspender ou interromper a ação antes de enviar.

É possível excluir o arquivo antes de clicar em "+Adicionar", utilizando o ícone 'X' ao lado do nome do arquivo, conforme ilustrado na imagem a seguir.

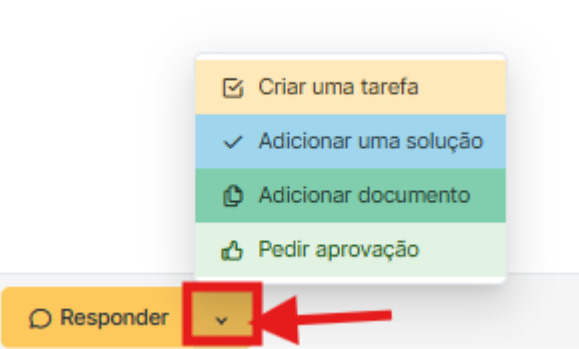


Após o preenchimento do campo de texto e a anexação dos arquivos necessários, deve-se clicar no botão **+ Adicionar** que representa o **envio da resposta**.

Para fechar a caixa de texto sem enviar, clique no ícone **X** localizado no canto superior direito.

Funcionalidades Avançadas do menu Responder

Ao lado do botão "Responder" ao clicar na seta abre-se as possibilidades para:



Opção	Descrição
Criar uma tarefa	Permite registrar uma atividade vinculada ao chamado em atendimento, geralmente destinada a um técnico ou equipe, para execução de uma ação específica.

Opção	Descrição
Adicionar uma solução	Usado quando o problema foi resolvido; registra a solução aplicada, que será validada pelo requisitante antes do fechamento definitivo. Neste caso o chamado fica como "Resolvido", mas se caso o solicitante não concorde com a solução, o chamado é reaberto para análise. Enquanto o chamado estiver aguardando validação pelo requerente, o técnico <u>não</u> poderá adicionar uma nova caixa de diálogo, mas poderá editar essa caixa, caso precise de ajuste ou complemento.
Adicionar documento	Possibilita anexar arquivos relacionados ao chamado, como relatórios, prints de tela ou instruções, enriquecendo o histórico e facilitando a análise. Uma vez o arquivo enviado não será possível alterá-lo ou removê-lo.
Pedir aprovação	Aciona um fluxo de validação, solicitando que um responsável aprove determinada ação ou solução antes da continuidade ou encerramento do chamado.

Visibilidade da resposta do chamado

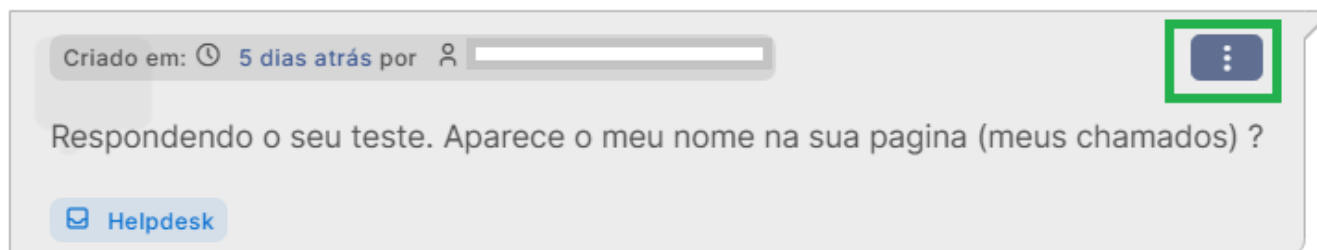
Se o marcador de Privado estiver selecionado (🔒 ) , o comentário ficará **invisível para o requisitante**, sendo visível apenas para a equipe técnica. A borda da caixa de texto aparece como uma linha pontilhada.

Se o marcador de Privado permanecer desmarcado (🔒 ) , o comentário ficará **visível** para todos os envolvidos no chamado. E a borda da caixa de texto fica com linha contínua.



Editar resposta do chamado

Caso seja necessário ajustar ou complementar uma resposta já enviada, clique nos três pontos localizados à direita do balão da mensagem que deseja alterar. Em seguida, selecione a opção "**Editar**", conforme ilustrado na figura abaixo:



Conforme ilustrado, em todas as formas de resposta há a opção "**Editar**". Quando o comentário está em um balão invisível, além da edição, é possível realizar a exclusão definitiva do conteúdo.

O campo de **texto** será novamente reaberto para edição. E ao finalizar clique em "**Salvar**"  **Salvar** .

Atenção! Uma vez anexado, o arquivo **não pode ser removido ou alterado**. Portanto, certifique-se da escolha antes de confirmar o envio.

Caso seja realmente necessária a exclusão do item por se tratar de dado sensível, deverá ser aberto um novo chamado em: Catálogo de Serviços → Serviços de TIC (STI) → Sistemas Informatizados → Outros Sistemas, solicitando a remoção do item vinculado ao chamado em questão.

Revisão #17

Criado 2026-07-16 12:55:56 UTC por Joara

Atualizado: 2026-07-24 19:33:22 UTC por Joara