



#### TUTORIAL DE CRIAÇÃO E ACOMPANHAMENTO DE CHAMADOS/REQUERIMENTOS ONLINE - GLPI

Caro Acadêmico, visando padronizar todas as solicitações acadêmicas, elaboramos este manual de utilização da Ferramenta de **Chamados Suporte NTI**, uma vez que, futuramente, todos os atendimentos de demandas geradas para esta Coordenação serão atendidas exclusivamente por esse canal.

### 1. Acesso à ferramenta

Para solicitações de demandas para esta Coordenação, o discente deve baixar o formulário de requerimento disponível na aba "Requerimentos" do endereço <u>https://www2.unifap.br/biologia/</u> e acessar o sistema de chamados da UNIFAP no seguinte endereço <u>https://suportenti.unifap.br/</u>.

O sistema de chamados também pode ser acessado pelo portal da UNIFAP <u>http://www.unifap.br/</u> no icone "**Suporte NTI**", conforme imagem abaixo.



## 2. Login na ferramenta de suporte

Após digitar o endereço ou clicar no link, será encaminhado para a seguinte tela abaixo. Informe seu usuário e senha utilizados no SIGAA.



# 3. Criação da solicitação

Após confirmado usuário e senha, será apresentada a tela abaixo. Caso esta tela não apareça logo após o login clique na opção do Menu "**Criar um chamado**"

$\leftrightarrow$ $\rightarrow$ C $($ $\Rightarrow$ suportent	i.unifap.br/front/tracking.injector.php	Q 🕁 🎰 Anônima
Fini		? 🛨 🍄 NOME DO USUÁRIO
∠ (p)	Home Cria um chamado Chamados Reservas FAQ	
ome 🖌		Usuáno UNIFAP
	Este chamado me diz respeito Sim 🔹 Verifique suas informações pessoais	
	NOME DO USUÁRID         v         Nome         NOME DO USUÁRIO         Telefone         DC NINNA-INNA           Kompaniar por email         Sim         v         Telefore 2         DD VININA-INNAN         Celular         DC NINNA-INNAN           E-mail:         Localização          Editor         Editor	
	Descreva o incidente ou a requisição	
	Tipe Requisição v CategoriaFectoria de Extensão e Ações Comunitárias v 0	
	loui (Ac.: Para standinarho maic égil, martenha cauc dodre catactraic atualizador, informando sou ranal, collar e lecalização. Acompanie o endemento do seu chemado ne opción "Processendo chemado".	
	Arquivo (30C MB máx) () Calular Localtação ( Bleco/Sator /Sala )	
	Arraste e solite seu arquiro aquir, ou Escolhe: arquiro Nenhum arqu selecionado	
	Envier monsegen	

Em "Tipo" informe "Requisição"







Em "Categoria" para a solicitações destinadas à Coordenação de Ciências Biológicas deverá ser selecionado a opção "CCCBL - Coord. Ciências Biológicas/Licenciatura".

Esta etapa é de fundamental importância pois, caso o acadêmico não especifique a Coordenação como destinatária do chamado, a demanda não estará disponível em nosso banco de dados.



Preencha o campo "Título" com a referida solicitação, de forma clara e sucinta.

Título*	Informe o título.
- Study 251-0	

No campo "Descrição" relate sua solicitação de forma clara e detalhada.



Informe seu número de contato no campo "Celular" para que eventualmente a equipe possa entrar em contato.



Anexe os documentos necessários para sua solicitação na opção "Escolher arquivo", também é possível arrastar o arquivo digital para esta área de escolha do arquivo.

	Arraste e so	lte seu arquivo aqui, ou		
	Escolher arquivo	Nenhum arquivo selecionado		
 Arquivo : <nome do<="" th=""><th>arquivo&gt; 90.35 KB TAG</th><th>5 : #dcb29b02-f37490bd-5e82097</th><th>002c5d4.49005627# 🛪</th><th>)</th></nome>	arquivo> 90.35 KB TAG	5 : #dcb29b02-f37490bd-5e82097	002c5d4.49005627# 🛪	)

Utilize a opção "Escolher arquivo" ou arrastar o arquivo quantas vezes forem necessárias. Conforme os itens são incluídos será exibida uma lista dos arquivos anexados. Os itens que desejar descartar podem ser removidos clicando no X ao lado do nome do arquivo.

Arquivo : <nome do arquivo> 90.35 KB TAG : #dcb29b02-f37490bd-5e82097002c5d4.49005627# 🕷

Após finalizar a inclusão dos arquivos clicar no botão "Enviar mensagem"

Enviar mensagem





Será apresentado uma tela com as informações cadastradas confirmando o cadastro executado na seguinte tela.



Home	<b>√</b> ⊙ +				Usuário UNIFAP	٣
			Lista	Chamado - <litulo chamado=""></litulo>		
	Chamado Processando ch	amado 👩	Adicionar :	Documento		
	Histórico	3	Histórico de ações	:	- / BOVO	
	todos		O AAAA MM DD HH:MM	Título         Lembrete de chamado           Descreva         Obis, Fora atordimento mais ágil, montenha sous dados cadastrais atualizados, informando seu remal, selulor e localização.           Acompante or andamento do seu chamado na opção "Processando chamado".		
				GLPI 9.1 Copyright (C) 2015 2016 Tedibi Copyright (	C) 2003 2015 INDEPNET Development	Team





### 4. Acompanhamento da solicitação

Sua solicitação poderá ser acompanhada através da opção "Home"

у- tpi	Home	Cria um chamado	Chamados	Reservas	FAQ	Ξ
Home 🖌						Usuário UNIFAP 👻

Ao clicar nesta opção será apresentado a seguinte tela:

llome 🖌				Usuário UNIFAP	v
	Cria um chamado +		Questões mais populares		
	Chamados	Número	Solicitar Requisição através do módulo SIPAC/INFRAESTRUTURA		
	Novo	1	GESTÃO DE E-MAIL INSTITUCIONAL PARA UNIDADES ADMINISTRATIVAS/ACADÊMICAS		
	Processando (atribuído)	o	ADICIONAR PERMISSÕES SIPAC		
	Processando (planejado)	0	ADIÇÃO DE DOCUMENTOS AOS PROCESSOS NO SIPAC		
	Pendente	0	ENVIO DE NOTIFICAÇÃO POR ENAIL NO SIG		
	Solucionado	0	GERENCIAMENTO DE LISTA DE DISTRIBUIÇÃO DE E MAIL		
	Fechado	0	CRIAÇÃO DE E-MAILS INSTITUCIONAIS PARA SERVIDORES		
	Excluído	0			
			Entradas Recentes		
			CRIAÇÃO DE E-MAILS INSTITUCIONAIS PARA SERVIDORES		
	Anotações públicas		GERENCIAMENTO DE LISTA DE DISTRIBUIÇÃO DE E-MAIL		
			ADICIONAR PERMISSÕES SIPAC		
	Feeds RSS públicos		ENVIO DE NOTIFICAÇÃO POR ENAIL NO SIG		
			ADIÇÃO DE DOCUMENTOS AOS PROCESSOS NO SIPAC		

No quadro de chamados será possível verificar os chamados que foram realizados e em qual status está no momento, basta clicar no status para que o sistema mostre os chamados realizados com aquele status.

Cria um chamado 🕇	
Chamados	Número
Novo	1
Processando (atribuído)	0
Processando (planejado)	0
Pendente	o
Solucionado	0
Fechado	0
Excluído	c





A qualquer momento você poderá adicionar informações ao seu chamado clicando sobre o item do chamado.

• •0	+								Usu	iário UNIFAP
		e Caract	erísticas - Sta	atus v		é v Novc v	Pesq	uisar ★ 🛞		
		Exibir	(número de ite	ins) <u>15 v</u>		1 () 1	De 1	2 7 em 7		
TD	Título	Status	Data de abertura	Prioridade	Requerente Requerente	Observador - Grupo observador	Atribuído para - Técnico	Atribuído para Grupo técnico	Data da solução	<ul> <li>Última atualizaçã</li> </ul>
17405 Título		Novo	AAAA-MM- DD HH:MM	Média	NOME DO USUÁRIO	PROEAC - Pró- Reitoria de Extensão e Ações Comunitárias > SECPROEAC > CENTRAL DE ATENDIMENTO - PROEAC				AAAA-MM- DD HH:MM

Ao clicar sobre o título do chamado será apresentada a tela tela de acompanhamento do chamado.

Home	<b>v</b> o +				Usuário UNIFAP
			Lista	Chamado - < litulo Chamado>	
	Chamado		Adicionar :		
	Processando cl	namado o	Acompanhamento	Documento	
	Estatísticas				22020
	Historico	З	Histórico de ações		
	lodos		O AAAA MM DD HH:MM	Título Descreva Obs.: Para atendimento mais ágil, mantenha seus dados cadastrais atualizados, informando seu ramal, celular e Incraitação. A monsador a antiamento do seu chamado na muño "Europesando chamado"	
					_
				GLPI 9.1 Copyright (C) 2015 2016 Teclib Copyright (	C) 2003 2015 INDEPNET Development





# 5. Adicionando novas informações ao chamado

Clicando sobre o ícone de acompanhamento é possível adicionar mais informações ao chamado trocando informações com o atendente.



#### Será apresentada as seguintes opções

Adicionar :	P)		
Acompanhamento	Documento		
Novo item - Acompani	hamento		
	Descrição		
		Arraste e solte seu arquivo aqui, ou	
Adicionar um documento		Escolher arquivo Nenhum arquivo selecionado	(300 MB máx)
		Adicionar 🔻	

Também é possível adicionar apenas documentos ao clicar em "Documento"



#### Será apresentada a seguinte tela

dicionar :			
Acompanhamento	umento		
	Adicionar um documento		
Título 🛛 🛶 🐨	Arraste e solte seu arquivo aqui, ou Escolher arquivo Nenhum arquivo selecionado	(300 MB máx)	Adicionar novo arquivo

Obs: Neste período de transição dos requerimentos tradicionais para os chamados via GLPI, qualquer dúvida pode ser sanada pelo técnico administrativo da Coordenação, através do WhatsApp (96) 98130-7428.



