



Ministério da Educação  
Fundação Universidade Federal do Amapá – UNIFAP  
Pró-Reitoria de Extensão e Ações Comunitárias – PROEAC

**MANUAL DE ACESSO À FERRAMENTA DE SOLICITAÇÕES PARA PROEAC  
SISTEMAS DE CHAMADOS SUPORTE NTI**



Ministério da Educação  
Fundação Universidade Federal do Amapá – UNIFAP  
Pró-Reitoria de Extensão e Ações Comunitárias – PROEAC

1. Acesso à ferramenta	<b>3</b>
2. Login na ferramenta de suporte	<b>3</b>
3. Criação da solicitação	<b>4</b>
4. Acompanhamento da solicitação	<b>6</b>
5. Adicionando novas informações ao chamado	<b>8</b>
6. Equipe de Elaboração	<b>9</b>

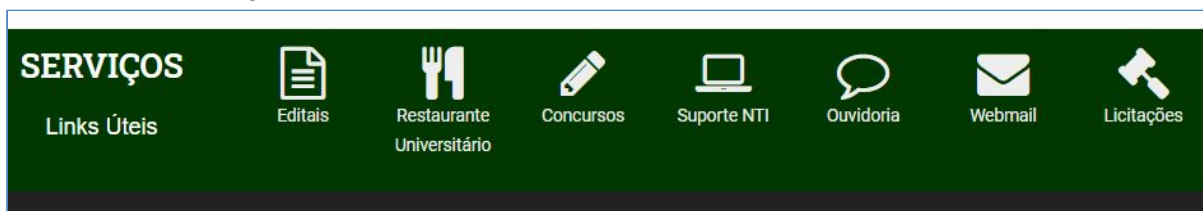


Ministério da Educação  
Fundação Universidade Federal do Amapá – UNIFAP  
Pró-Reitoria de Extensão e Ações Comunitárias – PROEAC

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

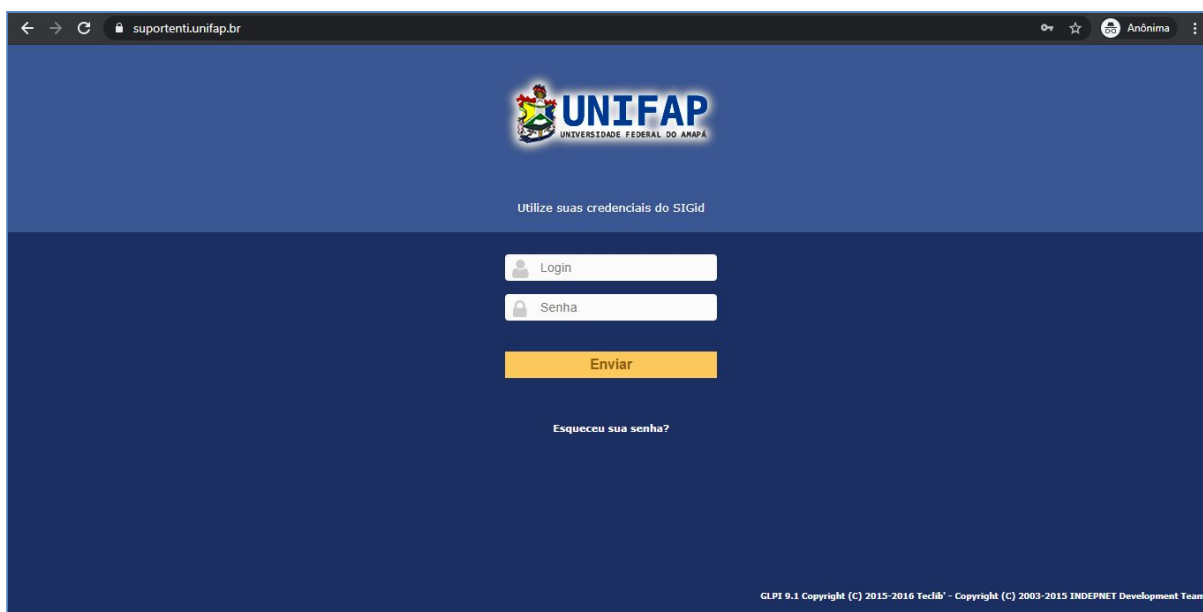
## 1. Acesso à ferramenta

Para solicitações de demandas a PROEAC o discente deve acessar o sistema de chamados da UNIFAP no seguinte endereço <https://suportenti.unifap.br/> Também pode ser acessado pelo portal da UNIFAP <http://www.unifap.br/> no ícone “Suporte NTI” conforme imagem abaixo.



## 2. Login na ferramenta de suporte

Após digitar o endereço ou clicar no link será encaminhado para 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**”

Em “Tipo” informe “Requisição”

Em “Categoria” para a solicitações destinadas a PROEAC deverá ser selecionado a opção “PROEAC - Pró-Reitoria de Extensão e Ações Comunitárias”

Preencha o campo “Título” com a referida solicitação.

No campo “Descrição” relate sua solicitação da forma clara e detalhada.



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

Celular

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

Arraste e solte seu arquivo aqui, ou  
Escolher arquivo Nenhum arquivo selecionado  
Arquivo : <nome do arquivo> 90.35 KB TAG : #dcb29b02-f37490bd-5e82097002c5d4.49005627# ✕

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.



## 4. Acompanhamento da solicitação

Sua solicitação poderá ser acompanhada através da opção “Home”



Ao clicar nesta opção será apresentado a seguinte tela:



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
<b>Novo</b>	1
<b>Processando (atribuído)</b>	0
<b>Processando (planejado)</b>	0
<b>Pendente</b>	0
<b>Solucionado</b>	0
<b>Fechado</b>	0
<b>Excluído</b>	0



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

ID	Título	Status	Data de abertura	Prioridade	Requerente - Requerente	Observador - Grupo observador	Atribuído para - Técnico	Atribuído para - Grupo técnico	Data da solução	Última atualização
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 de acompanhamento do chamado.

**Chamado - <Título Chamado>**

**Adicionar :**  
Acompanhamento | Documento

**Histórico de ações :**

AAAA-MM-DD HH:MM *Lembrete de chamado*

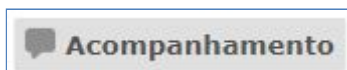
**Título**  
Descreva  
Obs.: Para atendimento mais ágil, mantenha seus dados cadastrais atualizados, informando seu ramal, celular e localização.  
Acompanhe o andamento do seu chamado na opção "Processando chamado".

GLPI 9.1 Copyright (C) 2015-2016 Teclib - Copyright (C) 2003-2015 INDEPNET Development Team



## 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 :**

**Acompanhamento** **Documento**

**Novo item - Acompanhamento**

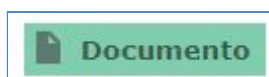
Descrição

Adicionar um documento

Arraste e solte seu arquivo aqui, ou  
Escolher arquivo Nenhum arquivo selecionado (300 MB máx)

Adicionar

Também é possível adicionar apenas documentos ao clicar em “Documento”



Será apresentada a seguinte tela

**Adicionar :**

**Acompanhamento** **Documento**

**Adicionar um documento**

Título

Arraste e solte seu arquivo aqui, ou  
Escolher arquivo Nenhum arquivo selecionado (300 MB máx)

Adicionar novo arquivo

Bom Trabalho!





Ministério da Educação  
Fundação Universidade Federal do Amapá – UNIFAP  
Pró-Reitoria de Extensão e Ações Comunitárias – PROEAC

## 6. Equipe de Elaboração

Atividade	Data	Nome	Função
Elaboração	30/03/2020	Robson Rodrigues Neves Aguiar	Analista de TI