

chamados.ufpr.br

MANUAL DO USUÁRIO PADRÃO



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ

Reitor

Prof. Dr. Ricardo Marcelo Fonseca

Vice-Reitora

Prof^a. Dr^a. Graciela Inês Bolzón de Muniz

Pró-Reitor de Administração

Prof. Dr. Marco Antonio Ribas Cavalieri

Diretor da Agência de Tecnologia da Informação e Comunicação

Felipe Sanches Bueno

Autora

Maria Rosane Chernij

2023

Sumário

Parte I – Acesso a CHAMADOS UFPR	4
Login.....	4
Parte II – Abertura de um Chamado	5
Parte III – Acompanhando um Chamado.....	9
Tela Meus Chamados.....	9
Parte IV – Respondendo um Chamado.....	12
Parte V – Avaliando um Chamado	13
Parte VI – Reabrindo um Chamado	14
Parte VII – Cancelando um Chamado	15

Parte I – Acesso a CHAMADOS UFPR

Login

→ Abra seu navegador de internet (Chrome, Firefox, Edge ou outro).

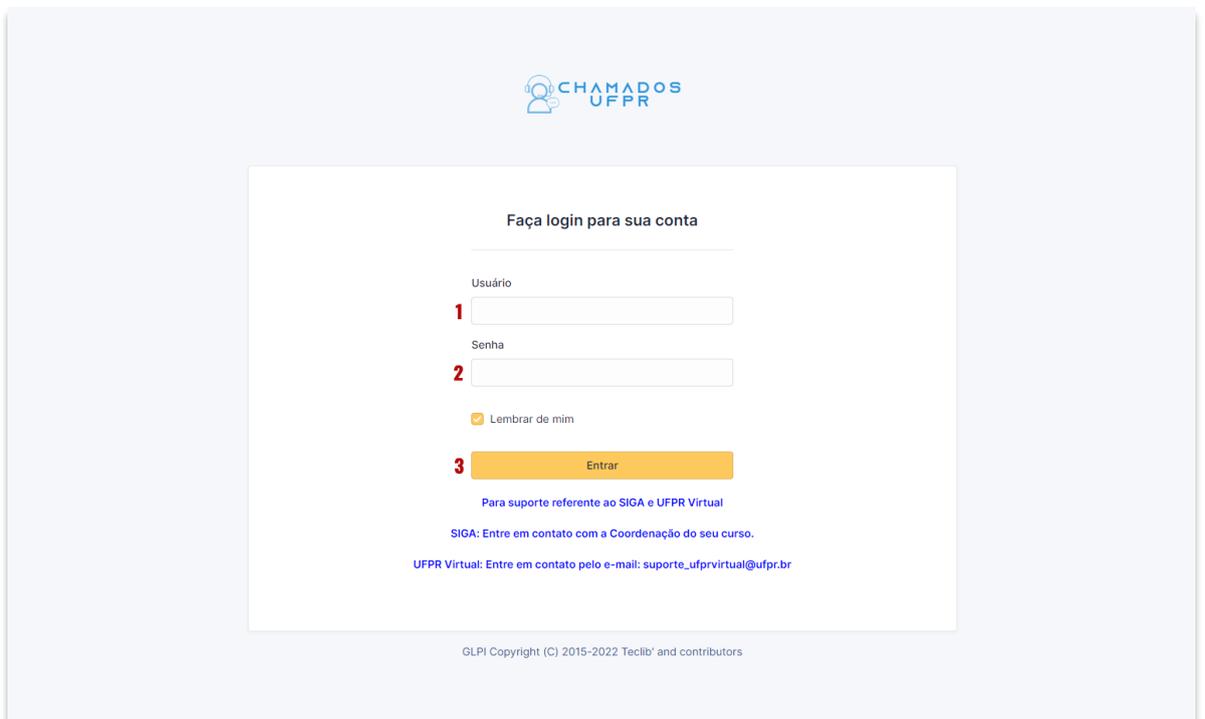
Acesse o sistema Chamados UFPR no endereço chamados.ufpr.br

Atenção:

No SIGA ou SISPRO, ao clicar em **Chamados GLPI**, você será redirecionado(a) para a tela de login do CHAMADOS UFPR

Na Tela de Login:

- 1** – Digite seu nome de **usuário** da Intranet UFPR
- 2** – Digite sua **senha** da Intranet UFPR
- 3** – Clique no botão **ENTRAR**





Faça login para sua conta

Usuário

1

Senha

2

Lembrar de mim

3

Para suporte referente ao SIGA e UFPR Virtual

SIGA: Entre em contato com a Coordenação do seu curso.

UFPR Virtual: Entre em contato pelo e-mail: suporte_ufrvirtual@ufpr.br

GLPI Copyright (C) 2015-2022 Teclib' and contributors

Parte II – Abertura de um Chamado

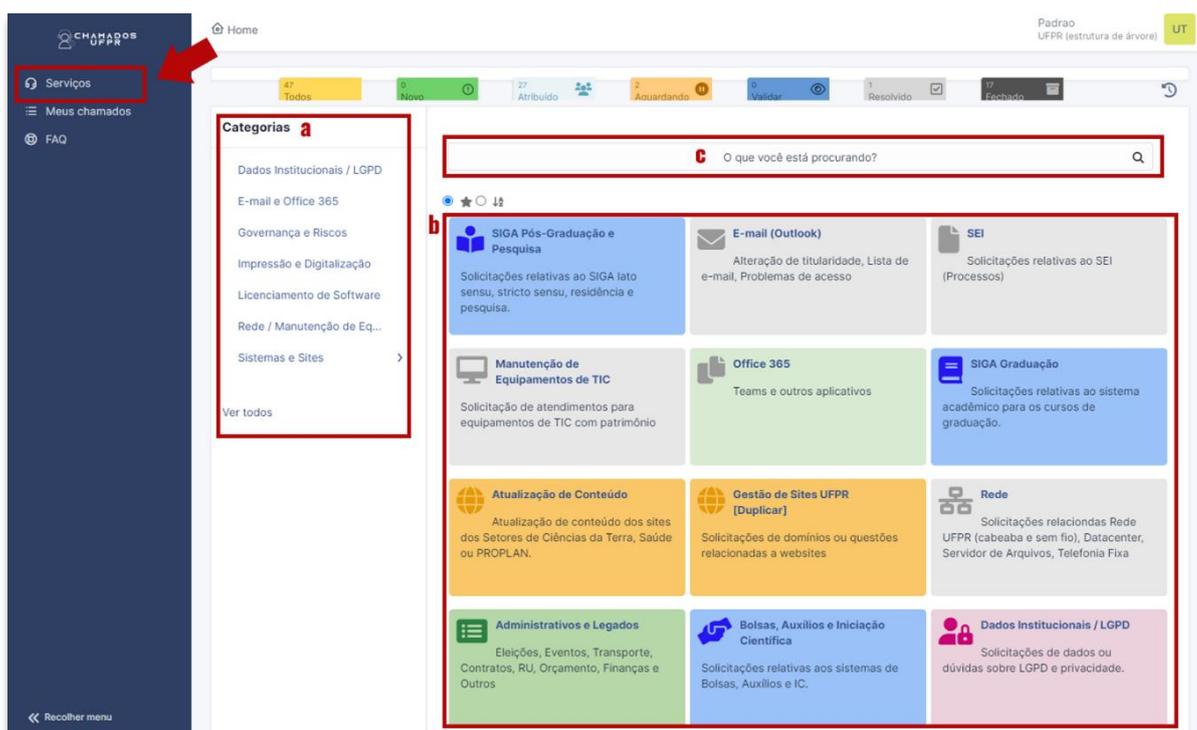
Na **Tela Inicial**, que também pode ser acessada clicando-se em **Serviços** no menu da lateral esquerda da tela, você deverá escolher o formulário que corresponde ao serviço para o qual abrirá o chamado.

→ Para encontrar o serviço desejado você poderá:

- a) Selecionar uma **categoria** que mostrará os formulários disponíveis;
- b) Selecionar um **formulário**;
- c) Digitar o nome do serviço na **barra de pesquisa**.

Atenção:

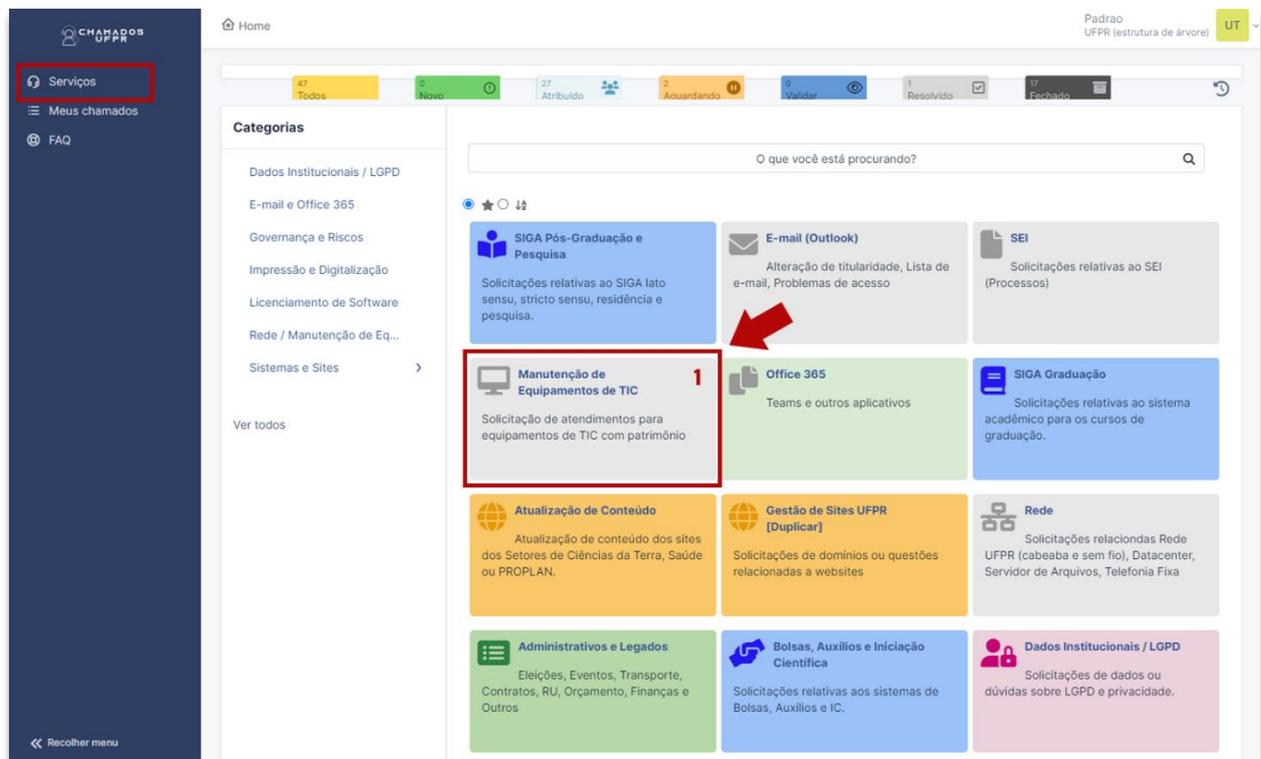
Os formulários disponíveis podem variar de acordo com o perfil do usuário.



The screenshot displays the CHAMADOS UFPR web interface. On the left, a dark blue sidebar contains a menu with 'Serviços' highlighted by a red box and a red arrow pointing to it. Below the menu are 'Meus chamados' and 'FAQ'. The main content area features a search bar at the top with the placeholder text 'O que você está procurando?'. Below the search bar is a grid of service categories and forms. A red box labeled 'a' highlights the 'Categorias' list on the left, which includes items like 'Dados Institucionais / LGPD', 'E-mail e Office 365', 'Governança e Riscos', 'Impressão e Digitalização', 'Licenciamento de Software', 'Rede / Manutenção de Eq...', 'Sistemas e Sites', and 'Ver todos'. A red box labeled 'b' highlights the grid of service forms, which includes 'SIGA Pós-Graduação e Pesquisa', 'E-mail (Outlook)', 'SEI', 'Manutenção de Equipamentos de TIC', 'Office 365', 'SIGA Graduação', 'Atualização de Conteúdo', 'Gestão de Sites UFPR [Duplicar]', 'Rede', 'Administrativos e Legados', 'Bolsas, Auxílios e Iniciação Científica', and 'Dados Institucionais / LGPD'. A red box labeled 'c' highlights the search bar at the top of the main content area.

→ Para abrir o chamado:

1 – Clique no formulário que corresponde ao serviço para o qual abrirá o chamado.



→ **Preencha as questões do formulário**, as quais podem variar de acordo com as opções disponíveis no formulário.

Exemplo: Formulário Manutenção de Equipamentos de TIC:

1 – Escolha a Unidade Atendimento



The screenshot shows the 'Manutenção de Equipamentos de TIC' form. The 'Dados da Solicitação' section contains the 'Unidade de Atendimento' field with three radio button options: 'TIC do Setor de Ciências da Terra', 'TIC do Setor de Ciências da Saúde', and 'AGTIC'. The 'AGTIC' option is selected. Below this is the 'Anexos' section, which includes an 'Anexos (Opcional)' area with a file upload interface showing 'Arquivo(s) (50 MB máx)' and buttons for 'Escolher arquivos' and 'Nenhum arquivo escolhido'.

2 – Continue preenchendo as questões, as quais podem variar de acordo com as opções disponíveis no formulário.

3 – Anexe um ou mais arquivos, caso verifique ser necessário para melhor compreensão de sua solicitação.

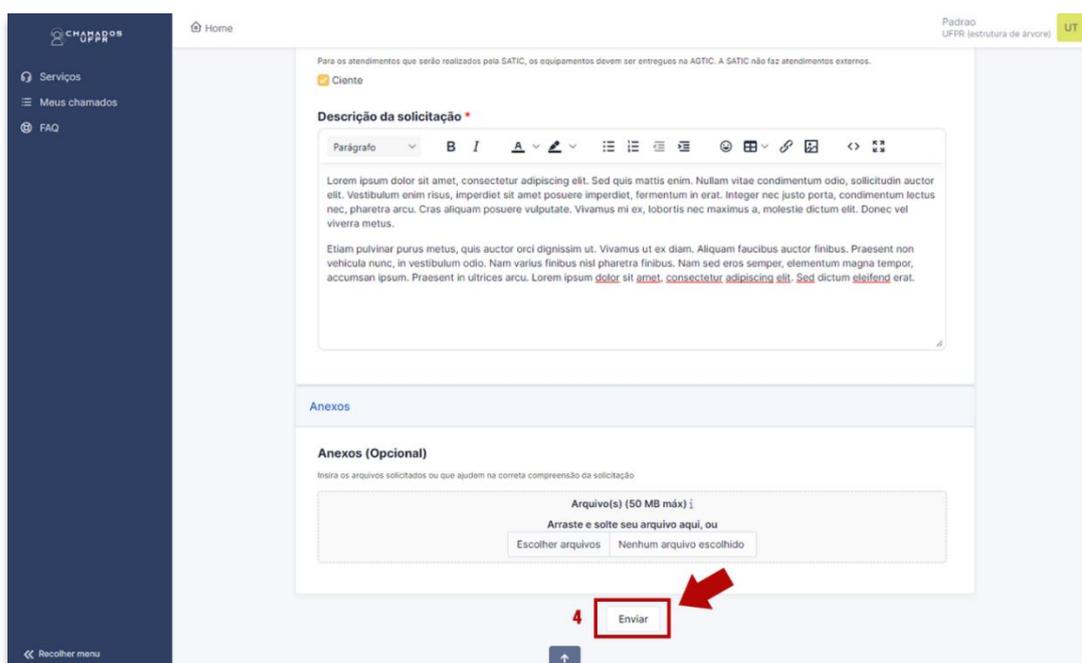


The screenshot shows the 'Manutenção de Equipamentos de TIC' form with step 2. The 'Unidade de Atendimento' field now has 'AGTIC' selected. Below it, there are two checkboxes: 'Deverá ser aberto um chamado por equipamento / patrimônio' and 'O servidor é responsável pela entrega e retirada do equipamento na AGTIC', both with 'Cliente' as an option. The 'Assunto da solicitação' field has two radio button options: 'Instalação e configuração de equipamentos' and 'Manutenção de equipamentos'. The 'Anexos' section is visible at the bottom, with a red '3' indicating the next step.

4 – Clique no botão ENVIAR.

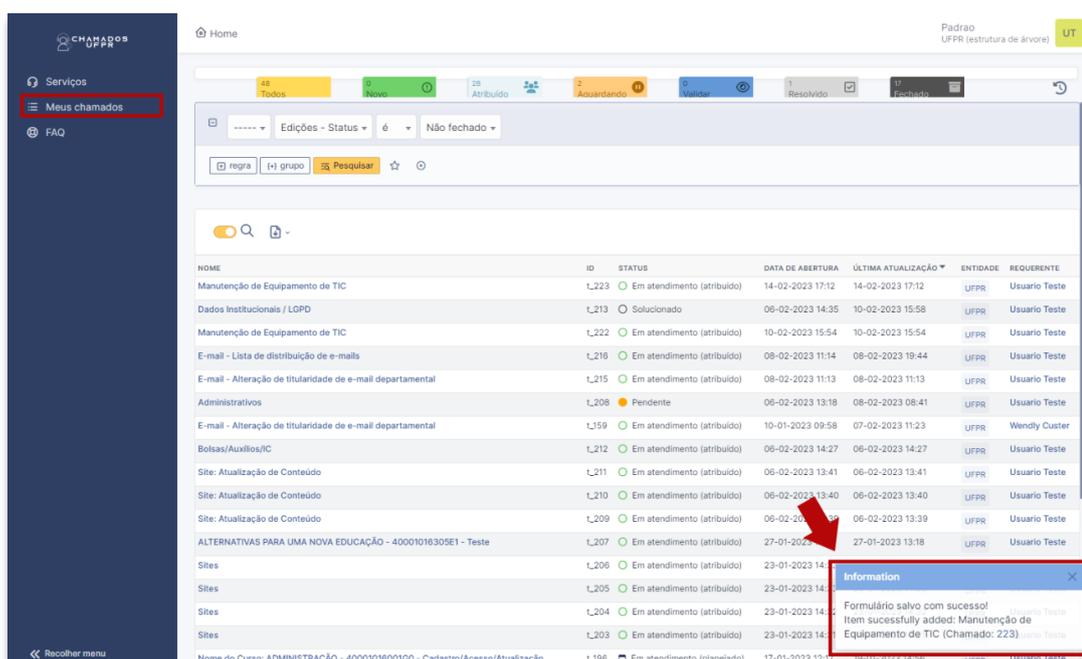
Atenção:

Caso o **botão Enviar** não apareça ou não esteja habilitado, revise suas respostas pois alguma questão obrigatória não foi respondida.



The screenshot shows the 'Enviar' button highlighted with a red box and a red arrow. The number '4' is placed next to the button. The form contains a rich text editor with placeholder text, an 'Anexos' section with a file upload area, and a 'Recolher menu' button at the bottom left.

Será então exibida, na tela **Meus Chamados**, uma **mensagem** confirmando que o chamado foi aberto.

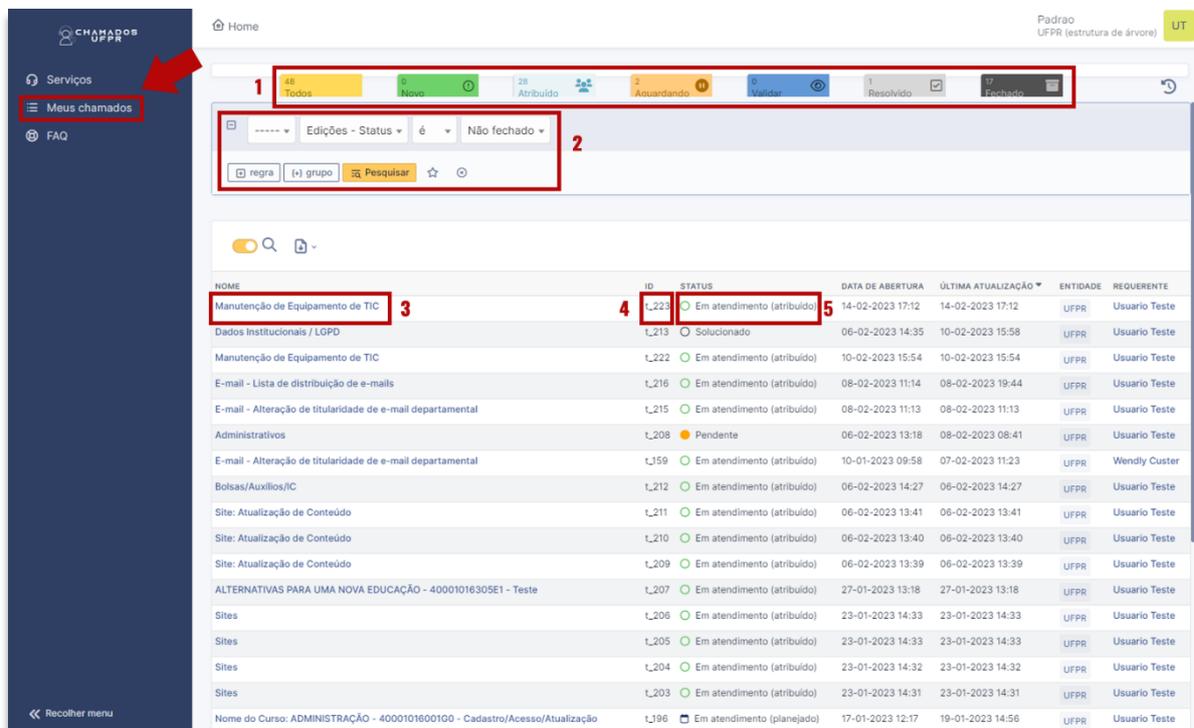


The screenshot shows the 'Meus Chamados' dashboard. The 'Meus chamados' menu item is highlighted with a red box. A confirmation message is displayed at the bottom right, also highlighted with a red box. The message reads: 'Formulário salvo com sucesso! Item successfully added: Manutenção de Equipamento de TIC (Chamado: 223)'. The dashboard table below shows a list of tickets with columns for Nome, ID, Status, Data de Abertura, Última Atualização, Entidade, and Requerente.

NOME	ID	STATUS	DATA DE ABERTURA	ÚLTIMA ATUALIZAÇÃO	ENTIDADE	REQUERENTE
Manutenção de Equipamento de TIC	L_223	Em atendimento (atribuído)	14-02-2023 17:12	14-02-2023 17:12	UFPR	Usuario Teste
Dados Institucionais / LOPD	L_213	Solucionado	06-02-2023 14:35	10-02-2023 15:58	UFPR	Usuario Teste
Manutenção de Equipamento de TIC	L_222	Em atendimento (atribuído)	10-02-2023 15:54	10-02-2023 15:54	UFPR	Usuario Teste
E-mail - Lista de distribuição de e-mails	L_216	Em atendimento (atribuído)	08-02-2023 11:14	08-02-2023 19:44	UFPR	Usuario Teste
E-mail - Alteração de titularidade de e-mail departamental	L_215	Em atendimento (atribuído)	08-02-2023 11:13	08-02-2023 11:13	UFPR	Usuario Teste
Administrativos	L_208	Pendente	06-02-2023 13:18	08-02-2023 08:41	UFPR	Usuario Teste
E-mail - Alteração de titularidade de e-mail departamental	L_159	Em atendimento (atribuído)	10-01-2023 09:58	07-02-2023 11:23	UFPR	Wendy Custer
Bolsas/Auxílios/IC	L_212	Em atendimento (atribuído)	06-02-2023 14:27	06-02-2023 14:27	UFPR	Usuario Teste
Site: Atualização de Conteúdo	L_211	Em atendimento (atribuído)	06-02-2023 13:41	06-02-2023 13:41	UFPR	Usuario Teste
Site: Atualização de Conteúdo	L_210	Em atendimento (atribuído)	06-02-2023 13:40	06-02-2023 13:40	UFPR	Usuario Teste
Site: Atualização de Conteúdo	L_209	Em atendimento (atribuído)	06-02-2023 13:39	06-02-2023 13:39	UFPR	Usuario Teste
ALTERNATIVAS PARA UMA NOVA EDUCAÇÃO - 40001016305E1 - Teste	L_207	Em atendimento (atribuído)	27-01-2023 14:12	27-01-2023 13:18	UFPR	Usuario Teste
Sites	L_206	Em atendimento (atribuído)	23-01-2023 14:12	23-01-2023 14:12	UFPR	Usuario Teste
Sites	L_205	Em atendimento (atribuído)	23-01-2023 14:12	23-01-2023 14:12	UFPR	Usuario Teste
Sites	L_204	Em atendimento (atribuído)	23-01-2023 14:12	23-01-2023 14:12	UFPR	Usuario Teste
Sites	L_203	Em atendimento (atribuído)	23-01-2023 14:12	23-01-2023 14:12	UFPR	Usuario Teste
Nome do Curso: ADMINISTRAÇÃO - 4000101600100 - Cadastro/Acesso/Atualização	L_196	Em atendimento (planejado)	17-01-2023 12:17	17-01-2023 14:56	UFPR	Usuario Teste

Parte III – Acompanhando um Chamado

→ Clique em **Meus Chamados**, no menu da lateral esquerda da tela:



The screenshot shows the 'Meus Chamados' interface. A red arrow points to the 'Meus chamados' menu item in the left sidebar. The main area features a top navigation bar with status filters (1), a search and filter panel (2), and a table of tickets. The table has columns for Nome, ID, Status, Data de Abertura, Última Atualização, Entidade, and Requerente. The first row is highlighted, with callouts 3, 4, and 5 pointing to the 'Nome', 'ID', and 'Status' fields respectively.

NOME	ID	STATUS	DATA DE ABERTURA	ÚLTIMA ATUALIZAÇÃO	ENTIDADE	REQUERENTE
Manutenção de Equipamento de TIC	t_223	Em atendimento (atribuído)	14-02-2023 17:12	14-02-2023 17:12	UFPR	Usuario Teste
Dados Institucionais / LGPD	t_213	Solucionado	06-02-2023 14:35	10-02-2023 15:58	UFPR	Usuario Teste
Manutenção de Equipamento de TIC	t_222	Em atendimento (atribuído)	10-02-2023 15:54	10-02-2023 15:54	UFPR	Usuario Teste
E-mail - Lista de distribuição de e-mails	t_216	Em atendimento (atribuído)	08-02-2023 11:14	08-02-2023 19:44	UFPR	Usuario Teste
E-mail - Alteração de titularidade de e-mail departamental	t_215	Em atendimento (atribuído)	08-02-2023 11:13	08-02-2023 11:13	UFPR	Usuario Teste
Administrativos	t_208	Pendente	06-02-2023 13:18	08-02-2023 08:41	UFPR	Usuario Teste
E-mail - Alteração de titularidade de e-mail departamental	t_159	Em atendimento (atribuído)	10-01-2023 09:58	07-02-2023 11:23	UFPR	Wendly Custer
Bolsas/Auxílios/IC	t_212	Em atendimento (atribuído)	06-02-2023 14:27	06-02-2023 14:27	UFPR	Usuario Teste
Site: Atualização de Conteúdo	t_211	Em atendimento (atribuído)	06-02-2023 13:41	06-02-2023 13:41	UFPR	Usuario Teste
Site: Atualização de Conteúdo	t_210	Em atendimento (atribuído)	06-02-2023 13:40	06-02-2023 13:40	UFPR	Usuario Teste
Site: Atualização de Conteúdo	t_209	Em atendimento (atribuído)	06-02-2023 13:39	06-02-2023 13:39	UFPR	Usuario Teste
ALTERNATIVAS PARA UMA NOVA EDUCAÇÃO - 40001016305E1 - Teste	t_207	Em atendimento (atribuído)	27-01-2023 13:18	27-01-2023 13:18	UFPR	Usuario Teste
Sites	t_206	Em atendimento (atribuído)	23-01-2023 14:33	23-01-2023 14:33	UFPR	Usuario Teste
Sites	t_205	Em atendimento (atribuído)	23-01-2023 14:33	23-01-2023 14:33	UFPR	Usuario Teste
Sites	t_204	Em atendimento (atribuído)	23-01-2023 14:32	23-01-2023 14:32	UFPR	Usuario Teste
Sites	t_203	Em atendimento (atribuído)	23-01-2023 14:31	23-01-2023 14:31	UFPR	Usuario Teste
Nome do Curso: ADMINISTRAÇÃO - 4000101600100 - Cadastro/Acesso/Atualização	t_198	Em atendimento (planejado)	17-01-2023 12:17	19-01-2023 14:56	UFPR	Usuario Teste

Tela Meus Chamados

→ **Por padrão**, são visualizados nessa tela todos os chamados com o status **Não fechado** havendo a possibilidade de outras pesquisas através do menu de atalhos (1) e painel de pesquisas (2).

1 – Menu com atalhos para pesquisas pelo status dos chamados. Ao se **clicar** em um retângulo serão visualizados os chamados referentes ao status escolhido.

Opções:

- 1. Todos:** Mostra o **todos os chamados, incluindo os fechados**;
- 2. Novo:** Sempre será zero e não mostrará chamados, pois de acordo com as regras os chamados, assim que abertos, são sempre atribuídos a uma equipe de atendimento.
- 3. Atribuído:** Mostra os chamados que foram entregues à equipe de atendimento, serão atribuídos a um técnico responsável e estão na fila de atendimento.
- 4. Aguardando:** Mostra os chamados **aguardando resposta do usuário**.
- 5. Validar:** Sempre será zero e não mostrará chamados, pois essa funcionalidade não será utilizada no momento.

6. **Resolvido:** Mostra os chamados que já foram resolvidos e estão aguardando a avaliação do usuário informando se a questão foi ou não resolvida adequadamente.
7. **Fechado:** Mostra os chamados que foram **encerrados após a avaliação positiva do usuário** quando questionado se a solicitação foi ou não resolvida adequadamente. Será também utilizado nos casos em que não houver avaliação por parte do usuário **após 2 dias da solução realizada pela equipe técnica** e nos casos em que, **após 14 dias, não houver resposta do usuário sobre questionamento feito pela equipe.**

2 – Painel de pesquisa que traz como **padrão** a pesquisa pelo status **Não fechado** sendo possível a alteração dos parâmetros e criação de pesquisas complexas.

Atenção:

a – Sempre que mudar qualquer parâmetro no painel de pesquisa, clique no botão **Pesquisar**, para que o processamento seja executado.

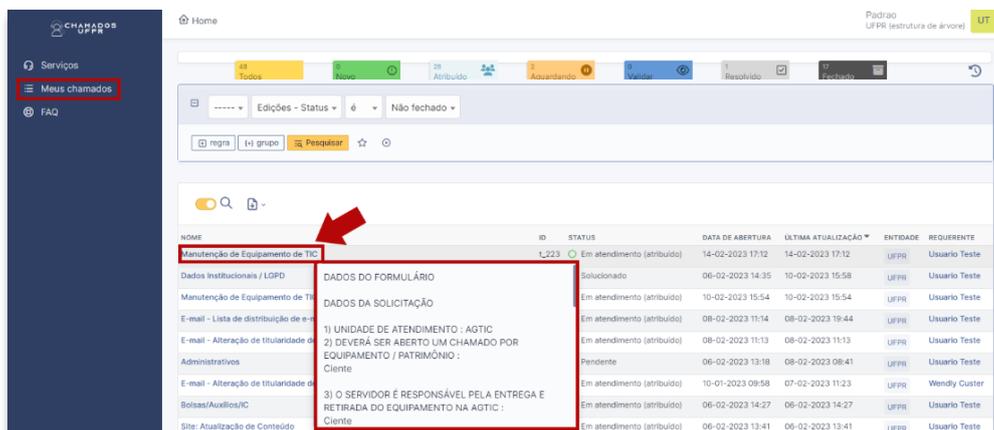
b – Caso deseje limpar os parâmetros de pesquisa e retornar para a pesquisa padrão (Chamados não Fechados), clique no **X (Limpar)**.



3 – Nome do chamado.

Dica:

A descrição do chamado é visualizada ao se colocar o cursor em cima do nome do chamado.



4 – Número do chamado.

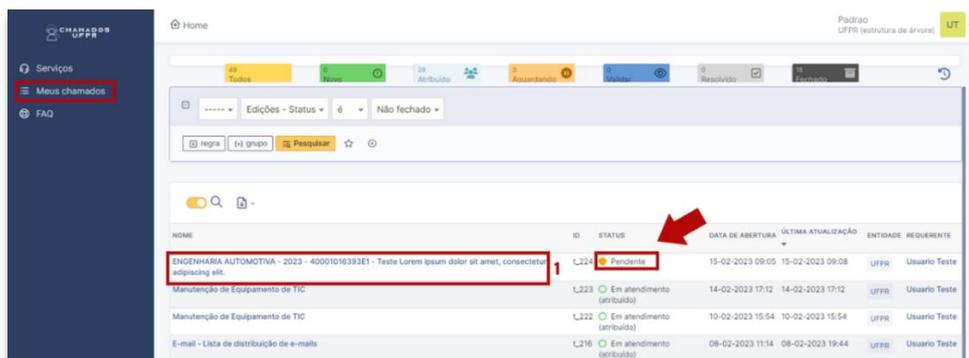
5 – Status do chamado:

- **Novo:** não haverá chamados com esse status pois a primeira atribuição será feita automaticamente pelo sistema direcionando o chamado para a equipe de atendimento a que se refere o chamado (por exemplo, SIGA Pós-Graduação: equipe CSGD-Beta; SIGA Graduação: equipe SCGD-Alpha, etc.).
- **Em atendimento (atribuído):** Significa que o chamado foi entregue à equipe de atendimento, será atribuído a um técnico responsável e está na fila de atendimento. Será o padrão atribuído aos chamados criados pois o sistema utilizará regras automáticas para atribuir o chamado à equipe responsável pelo atendimento.
- **Em atendimento (planejado):** Significa que o chamado já foi atribuído a um técnico e será atendido conforme o planejamento técnico.
- **Pendente:** Significa, no caso do SIGA, que está sendo aguardada a resposta do usuário sobre detalhes necessários para o andamento do trabalho e solução do problema.
- **Solucionado:** Significa que o chamado foi resolvido e está sendo aguardada a avaliação do usuário informando se a questão foi ou não resolvida adequadamente.
- **Fechado:** Mostra os chamados que foram **encerrados após a avaliação positiva do usuário** quando questionado se a solicitação foi ou não resolvida adequadamente. Será também utilizado nos casos em que não houver avaliação por parte do usuário **após 2 dias da solução pela equipe técnica** e nos casos em que, **após 14 dias, não houver resposta do usuário sobre questionamento feito pela equipe.**

Parte IV – Respondendo um Chamado

→ Quando o **status** de um chamado for **Pendente**, significa que a equipe técnica está aguardando uma resposta do usuário requerente.

1 – Clique no nome do chamado para abri-lo.



Na Tela do Chamado:

1 – Leia a mensagem enviada pela equipe técnica.

2 – Clique no botão **Responder**. Escreva a resposta, anexe um arquivo (caso necessário) e clique no botão **Adicionar**.

Dica:

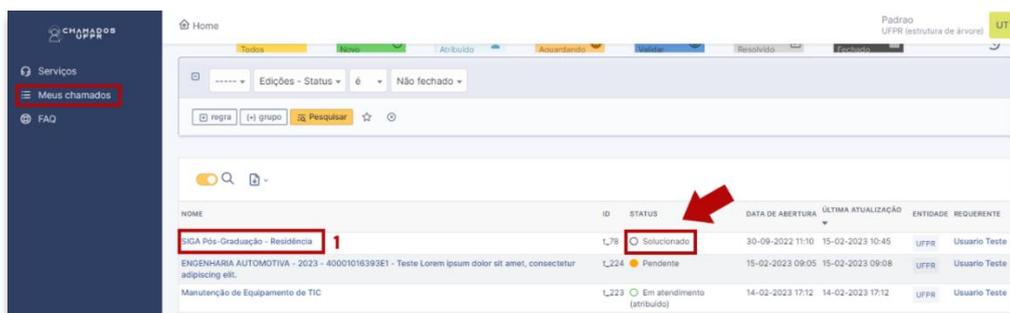
Caso não apareça o texto completo, clique nos ... (três pontinhos) para visualizá-lo.



Parte V – Avaliando um Chamado

→ Quando o **status** de um chamado for **Solucionado**, significa que o chamado foi resolvido e está sendo aguardada a avaliação do usuário informando se a questão foi ou não resolvida adequadamente.

1 – Clique no nome do chamado para abri-lo.



Na Tela do Chamado:

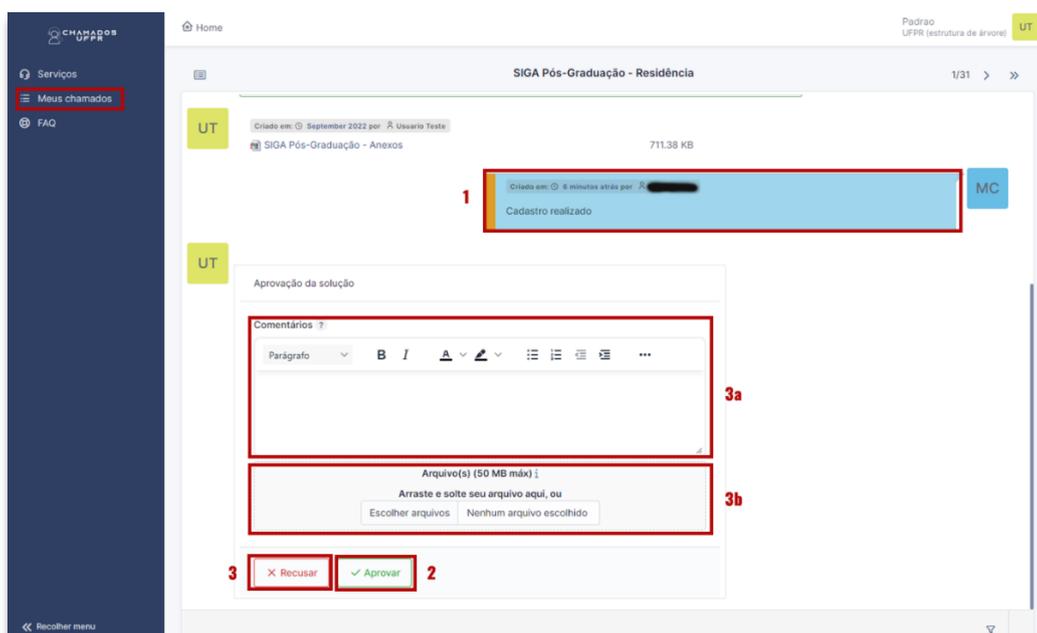
1 – Leia a mensagem enviada pela equipe técnica.

2 – Clique no botão **Aprovar** caso o problema tenha sido resolvido ou no caso de respostas sobre sugestões de melhorias.

3 – Clique no botão **Recusar** caso o problema não tenha sido resolvido.

ATENÇÃO: Nesse caso, é:

Obrigatório o preenchimento do campo **Comentários (3a)** e **Facultativo** o envio de anexos complementares **(3b)**.



Parte VI – Reabrindo um Chamado

Em **CHAMADOS UFPR**, um chamado é encerrado automaticamente pelo sistema e recebe o status de **Fechado** nas seguintes situações:

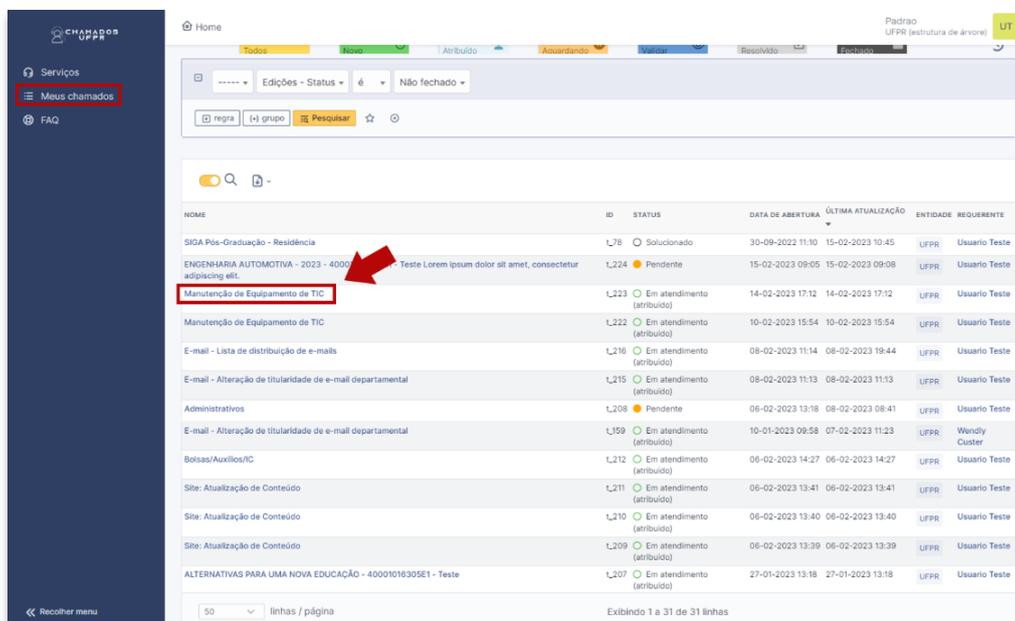
- **Imediatamente**, quando é realizada uma avaliação positiva pelo usuário;
- **Após 2 dias**, quando o chamado foi solucionado pela equipe técnica, porém o usuário não realiza a avaliação da solução do chamado;
- **Após 14 dias**, quando o usuário não responde a um questionamento complementar para a resolução do chamado.

ATENÇÃO:

Considerando que **não é possível a reabertura de chamados com o status Fechado**, caso queira referenciar uma situação anterior, **abra um chamado novo** informando seu problema e **indicando o número do chamado anterior** já fechado.

Parte VII – Cancelando um Chamado

→ Na tela **Meus Chamados**, clique no chamado que deseja cancelar.



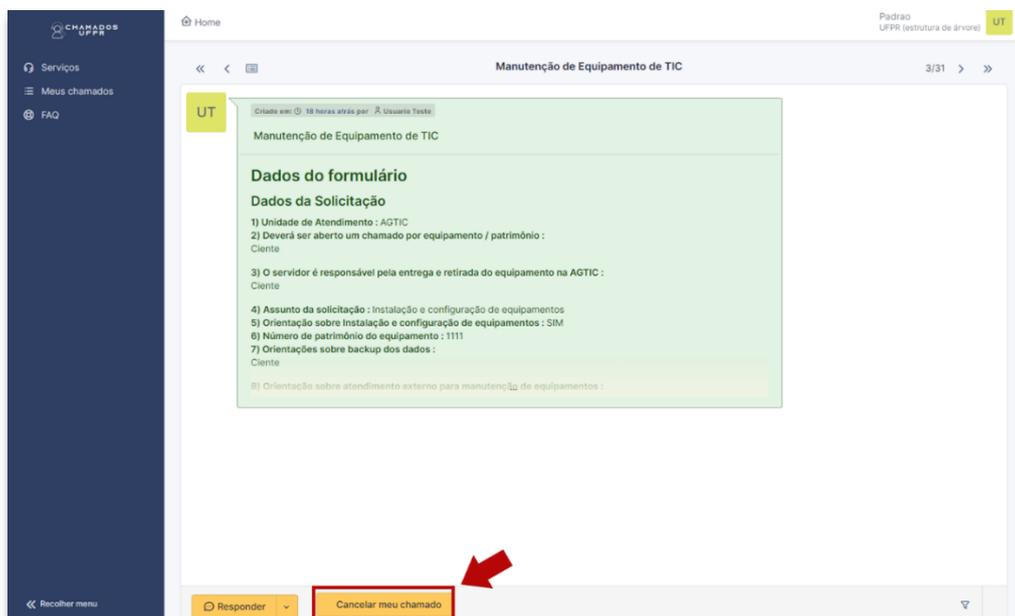
The screenshot shows the 'Meus Chamados' interface. The left sidebar has 'Meus chamados' highlighted. The main area displays a table of tickets with columns: NOME, ID, STATUS, DATA DE ABERTURA, ÚLTIMA ATUALIZAÇÃO, ENTIDADE, and REQUERENTE. The ticket 'Manutenção de Equipamento de TIC' (ID: L223) is highlighted with a red box and a red arrow.

NOME	ID	STATUS	DATA DE ABERTURA	ÚLTIMA ATUALIZAÇÃO	ENTIDADE	REQUERENTE
SIGA Pós-Graduação - Residência	L78	Solucionado	30-09-2022 11:10	15-02-2023 10:45	UFPR	Usuario Teste
ENGENHARIA AUTOMOTIVA - 2023 - 4000 adição etc	L224	Pendente	15-02-2023 09:05	15-02-2023 09:08	UFPR	Usuario Teste
Manutenção de Equipamento de TIC	L223	Em atendimento (atribuído)	14-02-2023 17:12	14-02-2023 17:12	UFPR	Usuario Teste
Manutenção de Equipamento de TIC	L222	Em atendimento (atribuído)	10-02-2023 15:54	10-02-2023 15:54	UFPR	Usuario Teste
E-mail - Lista de distribuição de e-mails	L216	Em atendimento (atribuído)	08-02-2023 11:14	08-02-2023 19:44	UFPR	Usuario Teste
E-mail - Alteração de titularidade de e-mail departamental	L215	Em atendimento (atribuído)	08-02-2023 11:13	08-02-2023 11:13	UFPR	Usuario Teste
Administrativos	L208	Pendente	06-02-2023 13:18	08-02-2023 08:41	UFPR	Usuario Teste
E-mail - Alteração de titularidade de e-mail departamental	L159	Em atendimento (atribuído)	10-01-2023 09:58	07-02-2023 11:23	UFPR	Wendy Custer
Bolsas/Auxílios/IC	L212	Em atendimento (atribuído)	06-02-2023 14:27	06-02-2023 14:27	UFPR	Usuario Teste
Site: Atualização de Conteúdo	L211	Em atendimento (atribuído)	06-02-2023 13:41	06-02-2023 13:41	UFPR	Usuario Teste
Site: Atualização de Conteúdo	L210	Em atendimento (atribuído)	06-02-2023 13:40	06-02-2023 13:40	UFPR	Usuario Teste
Site: Atualização de Conteúdo	L209	Em atendimento (atribuído)	06-02-2023 13:39	06-02-2023 13:39	UFPR	Usuario Teste
ALTERNATIVAS PARA UMA NOVA EDUCAÇÃO - 40001016305E1 - Teste	L207	Em atendimento (atribuído)	27-01-2023 13:18	27-01-2023 13:18	UFPR	Usuario Teste

→ Clique no botão **Cancelar meu chamado**.

ATENÇÃO:

Caso esse botão não apareça na tela, significa que o chamado já foi atribuído a um técnico para atendimento. Nesse caso, clique em **Responder** e envie uma mensagem solicitando o fechamento do chamado.



The screenshot shows the details of the 'Manutenção de Equipamento de TIC' ticket. The page title is 'Manutenção de Equipamento de TIC' and the page number is '3/31'. The ticket was created 18 hours ago by 'Usuario Teste'. The 'Dados do formulário' section includes 'Dados da Solicitação' with the following details:

- 1) Unidade de Atendimento : AGTIC
- 2) Deverá ser aberto um chamado por equipamento / patrimônio : Cliente
- 3) O servidor é responsável pela entrega e retirada do equipamento na AGTIC : Cliente
- 4) Assunto da solicitação : Instalação e configuração de equipamentos
- 5) Orientação sobre instalação e configuração de equipamentos : SIM
- 6) Número de patrimônio do equipamento : 1111
- 7) Orientações sobre backup dos dados : Cliente
- 8) Orientação sobre atendimento externo para manutenção de equipamentos :

At the bottom of the page, there are two buttons: 'Responder' and 'Cancelar meu chamado'. The 'Cancelar meu chamado' button is highlighted with a red box and a red arrow.