? Como acompanhar e atualizar um chamado

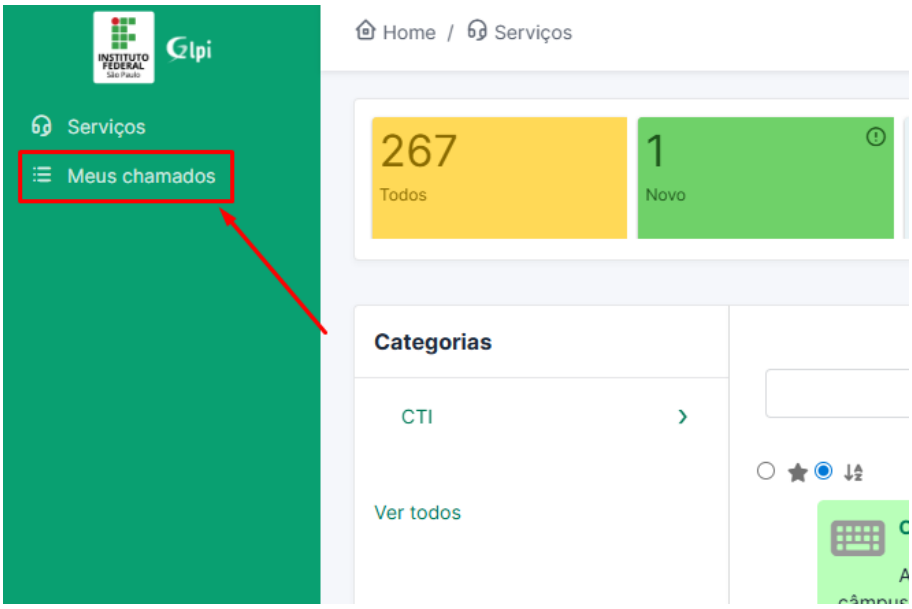
?**Após abrir um chamado, é essencial acompanhá-lo.** Assim, você poderá adicionar novas informações, responder às dúvidas dos técnicos e atualizar o status do problema. Dessa forma, garante que sua solicitação seja tratada corretamente e não seja encerrada por inatividade.

 Aqui você encontrará:
Nesta seção, explicamos tudo o que você pode fazer após abrir um chamado no GLPI:

? **Como acompanhar o andamento** da sua solicitação.
? **Adicionar acompanhamentos** com novos detalhes, links, imagens e arquivos.
 Solicitar validação de um professor ou coordenador, quando necessário.
? **Anexar documentos** diretamente ao chamado.
⚠ **Entender a importância dos acompanhamentos**, para evitar que seu chamado seja encerrado por inatividade.

?**Passo a passo:**

1 No canto superior esquerdo, clique em **Meus chamados**.

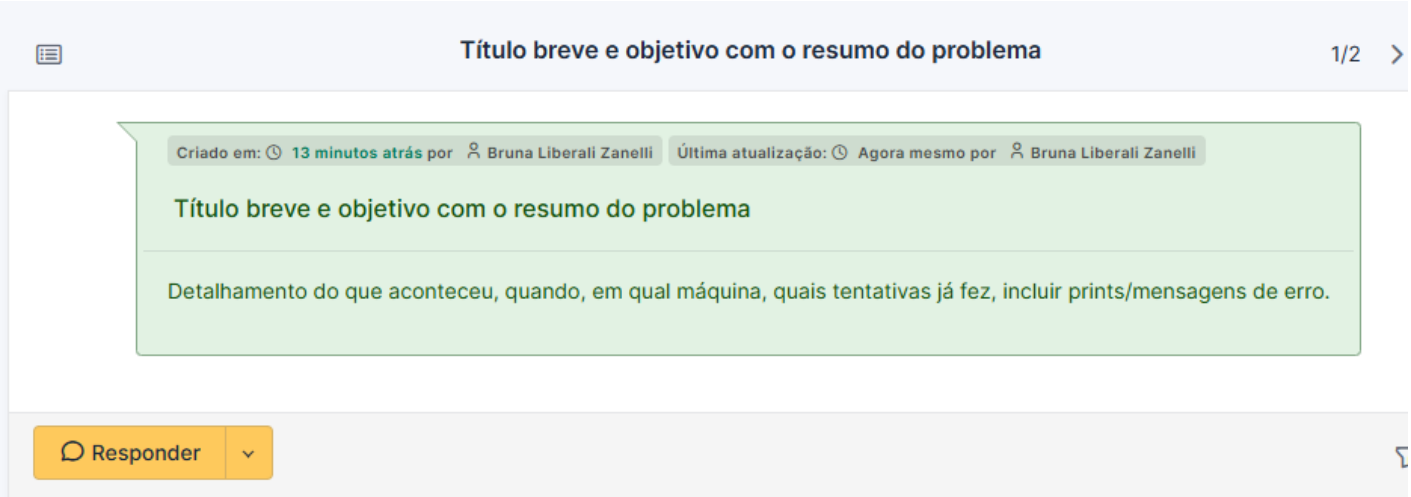


> **IMPORTANTE:** Todos os contatos sobre seu chamado acontecem pelo **GLPI**. Fique de olho nos acompanhamentos para evitar que sua solicitação seja encerrada sem resposta.

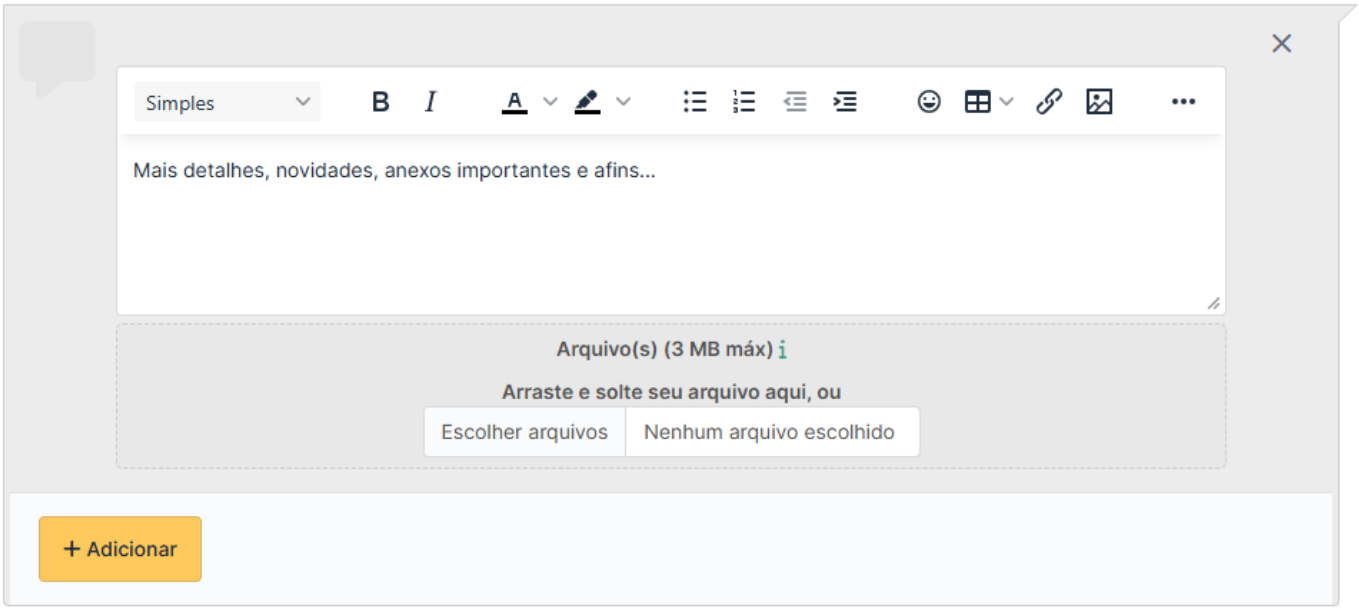
2️⃣ Uma lista com todos os seus chamados será exibida. Selecione o chamado em que deseja acompanhar ou adicionar informações clicando nele:



3️⃣ Ao clicar em *Responder*, será exibida uma caixa de texto onde você pode adicionar um acompanhamento ao chamado, incluindo arquivos, links e imagens para complementar as informações.

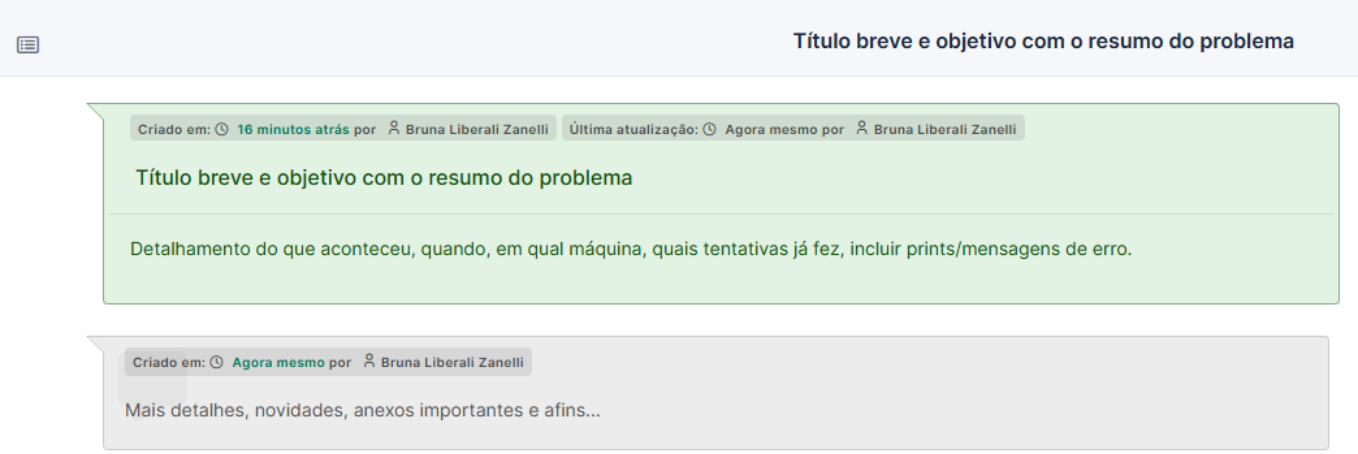


4️⃣ Insira seu acompanhamento e clique em **Adicionar**.



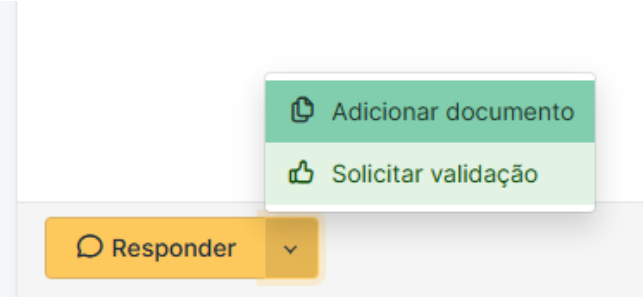
---

5 O novo acompanhamento deve aparecer logo abaixo da descrição do chamado, como na imagem a seguir:

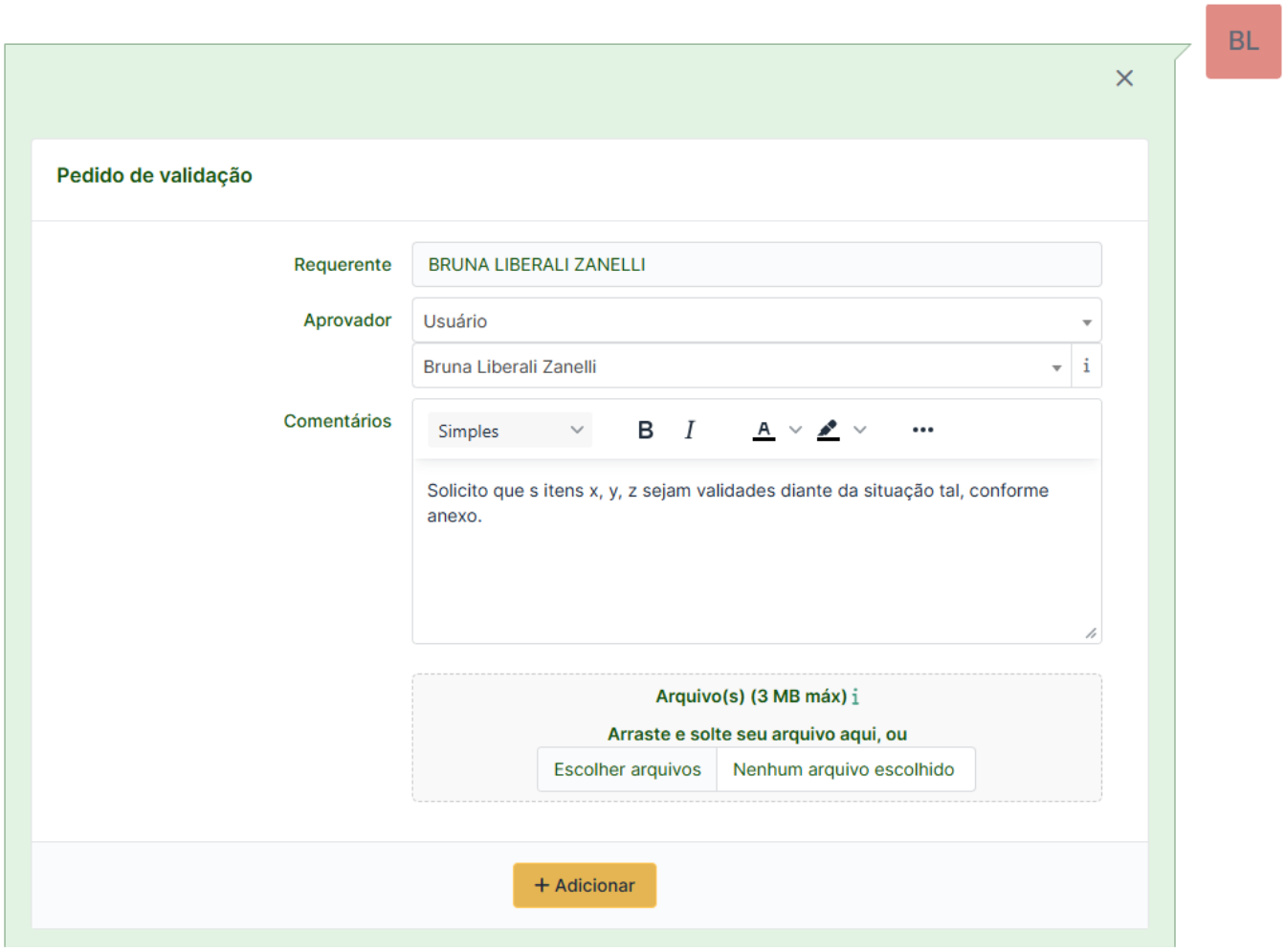


---

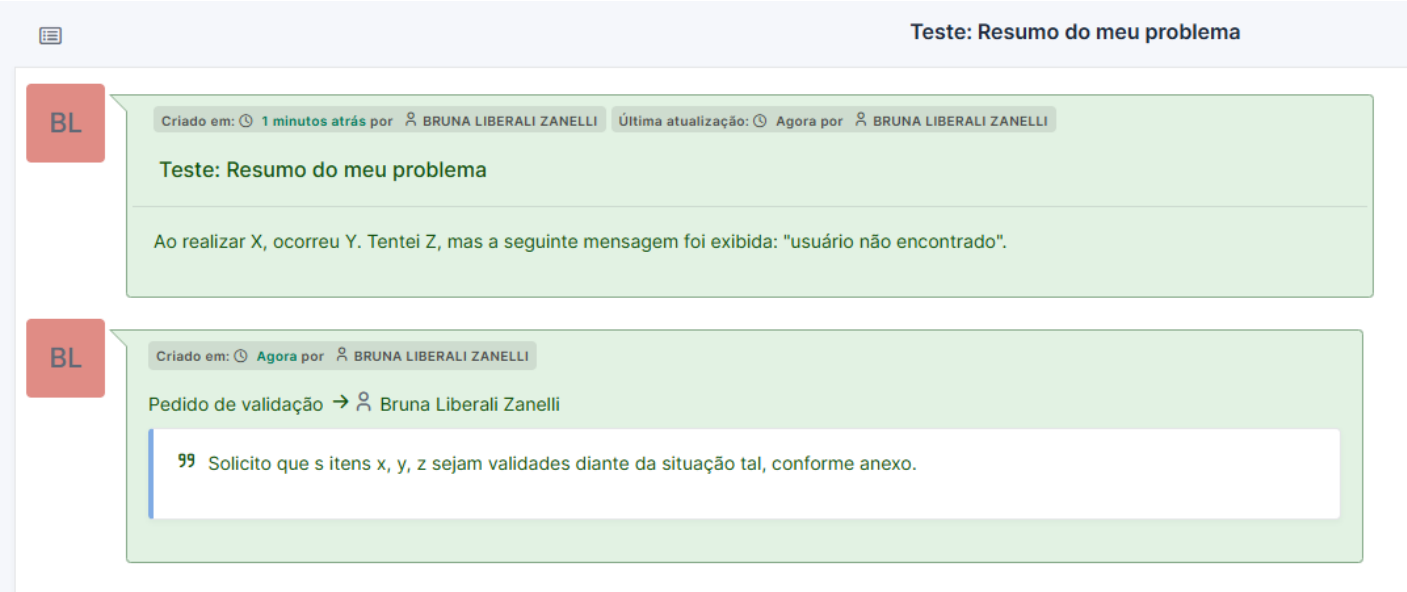
6 Você também pode **solicitar a validação de outra pessoa** para o seu chamado utilizando a opção **“Solicitar validação”**.
? Essa função é útil quando o atendimento precisa de aprovação de um responsável (ex.: professor ou coordenador) antes de prosseguir.



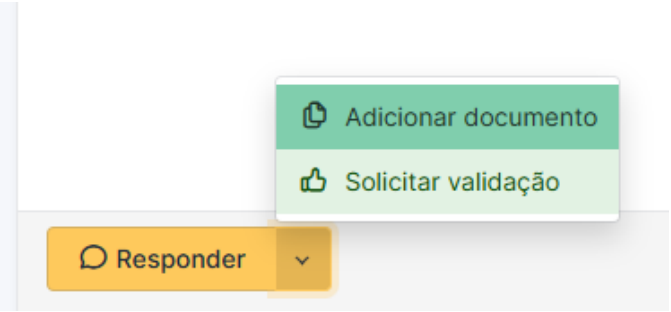
7️⃣ Para isso, basta selecionar o aprovador e adicionar ao chamado. Se quiser, inclua também um comentário explicando o motivo da validação.



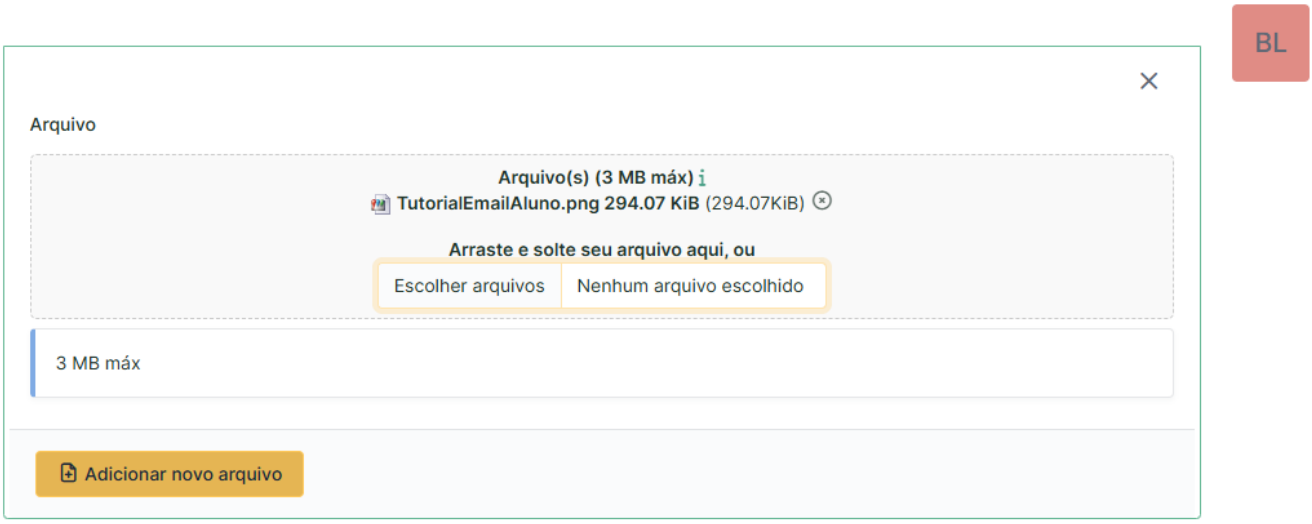
8️⃣ Após clicar em **Adicionar**, a solicitação de validação ficará registrada junto ao chamado e visível para todos os envolvidos.



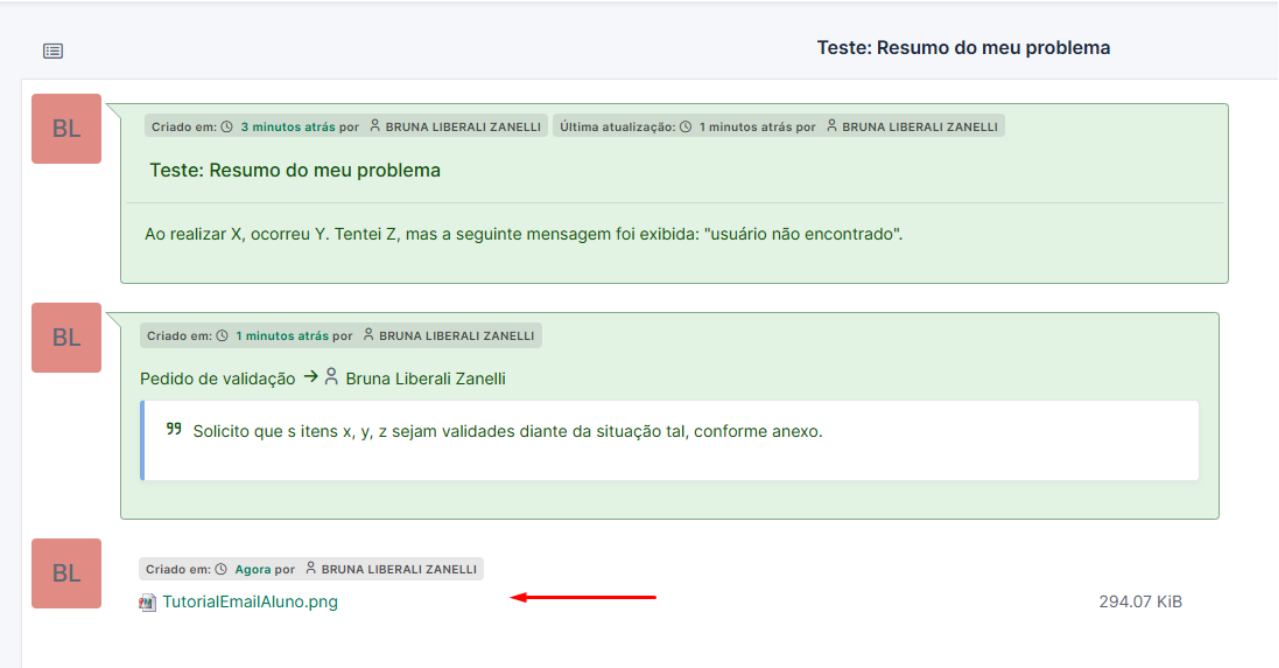
9 Outra opção é **anexar um documento diretamente ao chamado**. Para isso, clique na setinha ao lado do botão **Responder** e selecione **Adicionar documento**.



? Uma janela de seleção será exibida: escolha o arquivo no seu computador (até **3MB**) e clique em **Adicionar novo arquivo**.



1. 1. Após o envio, o documento aparecerá listado dentro do chamado, disponível para consulta pelos técnicos e demais interessados.



Created 2025-09-05 13:22:38 UTC by Bruna Zanelli
Updated 2025-09-22 19:07:49 UTC by Tiago Gomes