

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.

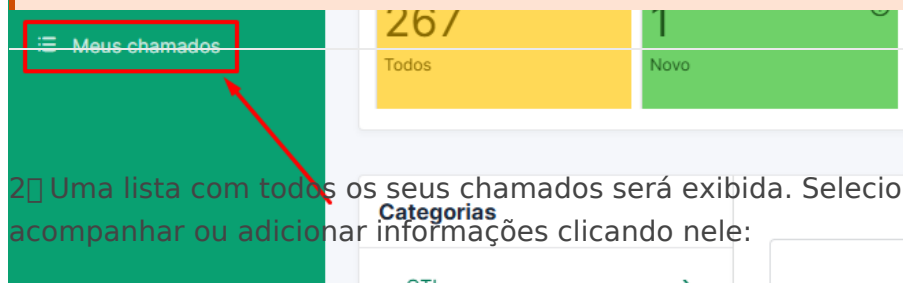
Anexar documentos diretamente ao chamado.

Entender a importância dos acompanhamentos, para evitar que seu chamado seja encerrado por inatividade.

Passo a passo:

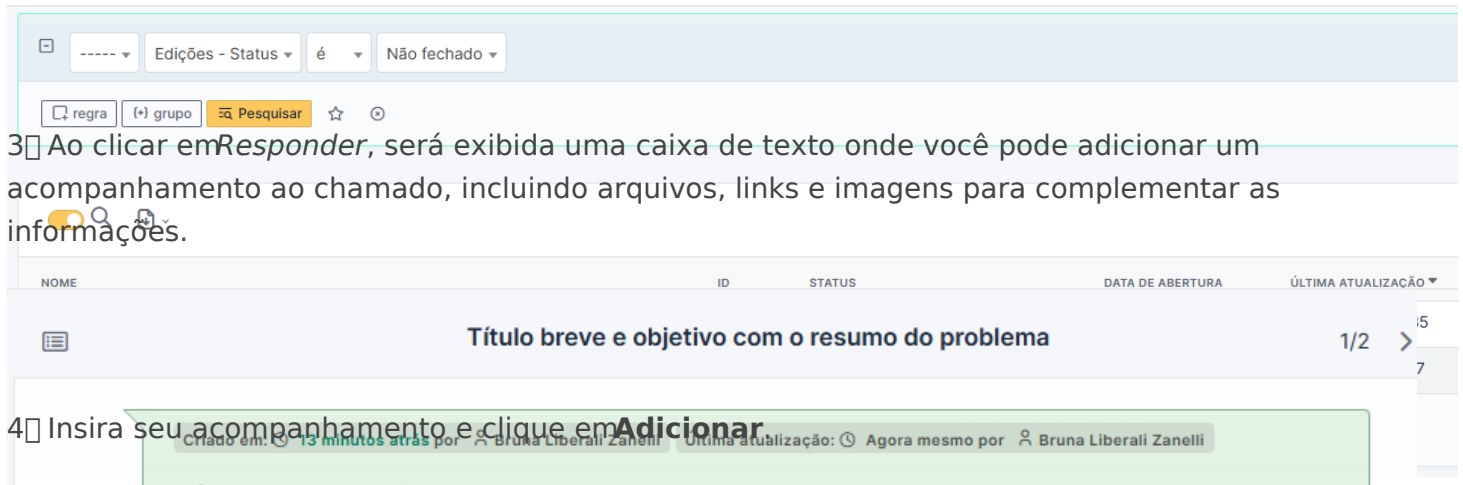
1  No canto superior esquerdo, clique em **Meus chamados**.

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



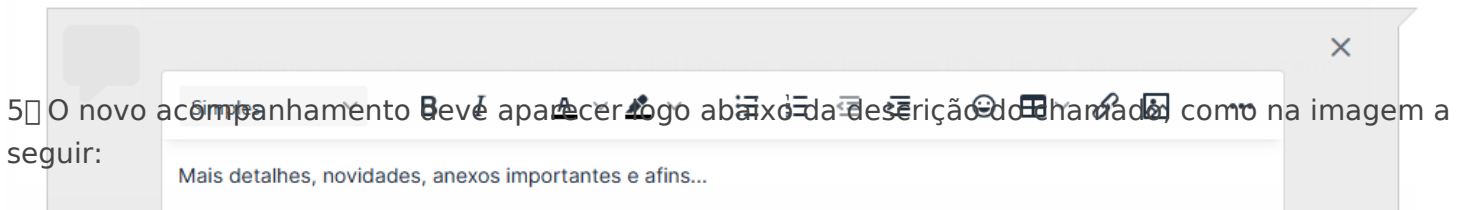
2  Uma lista com todos os seus chamados será exibida. Selecione o chamado em que deseja acompanhar ou adicionar informações clicando nele:

3 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.

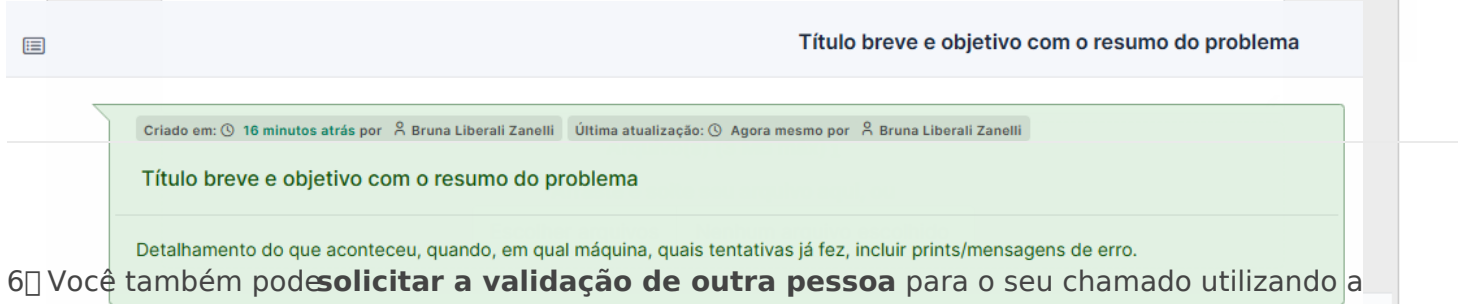


4 Insira seu acompanhamento e clique em **Adicionar**.

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

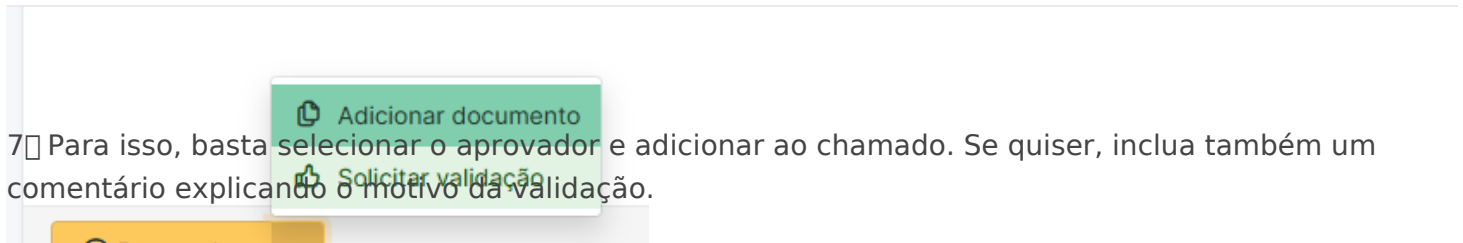


6 Você também pode **solicitar a validação de outra pessoa** para o seu chamado utilizando a opção **“Solicitar validação”**.



Essa função é útil quando o atendimento precisa de aprovação de um responsável (ex.: professor ou coordenador) antes de prosseguir.

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



BL

✕

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

☰

Teste: Resumo do meu problema

BL

Created at: 1 minutos atrás por BRUNA LIBERALI ZANELLI

Última atualização: Agora por BRUNA LIBERALI ZANELLI

Resposta em andamento

Responder e selecionar **Adicionar documento**.

em foi exibida: "usuário não encontrado".

Adicionar documento

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

Responder

Arquivo

Arquivo(s) (3 MB máx) ⓘ

TutorialEmailAluno.png 294.07 KiB (294.07KiB) ⓘ

Arraste e solte seu arquivo aqui, ou

Escolher arquivos

Nenhum arquivo escolhido

☰

Teste: Resumo do meu problema

Revision #9

Created Fri, Sep 5, 2025 1:22 PM by Bruna Zanelli

Última atualização: 1 minutos atrás por BRUNA LIBERALI ZANELLI

Updated Mon, Sep 22, 2025 7:07 PM by Tiago Gomes