

Como abrir um chamado

- Acessando o Sistema de Chamados (GLPI).
- Tela Inicial de Abertura do Chamado.
- Formulário para Abertura do Chamado.
- Status do chamado.
- Acessando um Chamado Aberto.
- Acompanhando um Chamado Aberto

Acessando o Sistema de Chamados da Funesa

O acesso ao Sistema de Chamados pode ser feito de qualquer computador/celular com acesso à internet.

Acesse o sistema de chamados através do endereço: <https://helpdesk.funesa.se.gov.br>



Para acesso ao sistema de chamados, utilize o mesmo padrão de login do expresso ou e-doc.

Não sabe como abrir um chamado? [Clique aqui](#) para acessar o tutorial.

1. Preencha o campo **usuário** utilizando o mesmo padrão de login do expresso ou e-doc.

2. Preencha o campo com a sua **senha**.

Usuário

Senha

Lembrar de mim

Enviar

[Esqueceu sua senha?](#)

[\[Acesso ao FAQ \]](#)

Tela Inicial de Abertura do Chamado - Parte 1

Após efetuar o login, será exibido a página abaixo:

The screenshot displays the home page of the FUNESA system. At the top, there is a dark blue header with the FUNESA logo (Fundação Estadual de Saúde) on the left, and navigation links for 'Home', 'Criar um chamado', and 'Chamados' in the center. On the right side of the header, there are icons for language selection ('Português do Brasil'), help (?), favorites (★), settings (⚙️), and a share icon (↗️). Below the header, a breadcrumb trail indicates the current location: 'Você está em: Manutenção Predial (estrutura de árvore)'. A blue callout box with an arrow pointing to the breadcrumb text contains the instruction: 'Clique no **nome do setor** para alterar para área relacionada ao seu problema.' The main content area features a table with the following data:

Criar um chamado +	
Chamados	Número
Novo	0
Processando (atribuído)	0
Processando (planejado)	0
Pendente	0
Solucionado	0
Fechado	0
Excluído	0

Tela Inicial de Abertura do Chamado - Parte 2

Após efetuar o login, será exibido a página abaixo:

The screenshot displays the FUNESA web application interface. At the top left is the FUNESA logo (Fundação Estadual de Saúde). The top navigation bar includes 'Home', 'Criar um chamado', and 'Chamados'. On the right, there are links for 'Português do Brasil', a help icon (?), a star icon, a settings icon (gear), and a share icon. Below the navigation bar, a breadcrumb trail shows 'Você está em: Manutenção Predial (estrutura de árvore)'. A callout box with a blue background and white text points to the 'Criar um chamado' button, stating: 'Clique em **Criar um chamado** para abrir o formulário de chamado.' Below this, a table shows the number of calls in various statuses.

Chamados	Número
Criar um chamado +	
Novo	0
Processando (atribuído)	0
Processando (planejado)	0
Pendente	0
Solucionado	0
Fechado	0
Excluído	0

Formulário para Abertura do Chamado - Parte 1

Home Criar um chamado Chamados

Você está em: Manutenção Predial

Descreva o incidente ou a requisição (FUNESA > Manutenção Predial)

Tipo **1** Requisição

Categoria * ----- i

Urgência Média

Acompanhar por e-mail Sim

Informe-me sobre as ações tomadas E-mail: _____

Localização * ----- i

Título * _____

Formatos **B** *I* A **A**       

Descrição * _____

Arraste e solte seu arquivo aqui, ou
Escolher arquivos Nenhum arquivo selecionado

Enviar mensagem

[1] Tipo: Informe o tipo do chamado:

- **Incidente:** É qualquer acontecimento que não faça parte do comportamento padrão e que cause, ou possa causar uma interrupção/redução da qualidade de um serviço.

Exemplos:

- Computador não liga.
- Impressora não funciona.
- Sistema não funciona.
- Não consegue acessar os arquivos de rede.

- **Requisição:** É qualquer solicitação de serviço, contato, pedido de informação ou dúvida para acessar um serviço de TI.

Exemplos:

- Criação de contas de acesso.
- Redefinição de senha.
- Adicionar um ponto de rede.
- Troca de computador.

[continua na próxima página >](#)

Formulário para Abertura do Chamado - Parte 2

Home Criar um chamado Chamados

Você está em: Manutenção Predial

Descreva o incidente ou a requisição (FUNESA > Manutenção Predial)

Tipo Requisição ▾

Categoria * 2 ▾ i

Urgência Média ▾

Acompanhar por e-mail Sim ▾

Informe-me sobre as ações tomadas E-mail:

Localização * 3 ▾ i

Título * 4

Formatos ▾ **B** *I* A ▾ **A** ▾         

5

Descrição *

Arraste e solte seu arquivo aqui, ou
Escolher arquivos Nenhum arquivo selecionado

Enviar mensagem ←

[2] Categoria: Local onde estão todos os serviços prestados pelo setor selecionado.

[3] Localização: Local onde o requerente fica lotado.

[4] Título: Informe de forma resumida o motivo do chamado.

[5] Descrição: Informe detalhadamente o incidente ou a requisição.

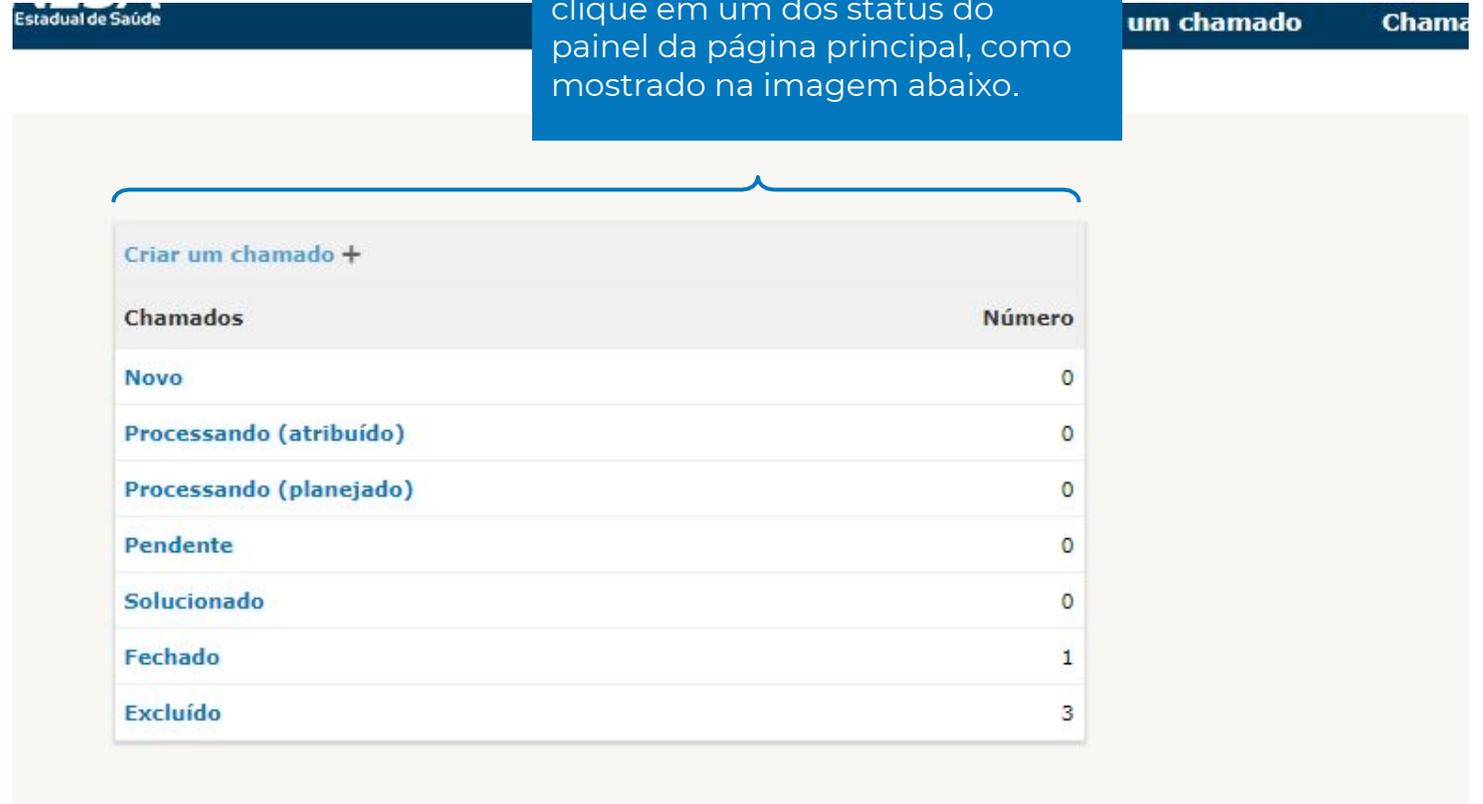
Clique em **Enviar mensagem** para concluir a abertura do chamado.

Status do Chamado

Tela inicial do painel de status dos chamados:

Para **acessar um chamado**, clique em um dos status do painel da página principal, como mostrado na imagem abaixo.

- **Novo:** Todo chamado registrado que ainda não foi atribuído a um técnico.
- **Processando (atribuído):** Chamado atribuído ao técnico responsável.
- **Processando (planejado):** O chamado foi atribuído a um técnico, porém será atendido conforme o planejamento técnico devido às restrições do chamado.
- **Pendente:** Status que sinaliza a dependência de terceiros, equipamentos, ferramentas específicas ou de material para conclusão.
- **Solucionado:** O chamado foi solucionado e requer uma aprovação do requerente para encerrar o chamado.
- **Fechado:** Chamado solucionado e finalizado.
- **Excluído:** Chamado(s) excluído(s).



Criar um chamado +	
Chamados	Número
Novo	0
Processando (atribuído)	0
Processando (planejado)	0
Pendente	0
Solucionado	0
Fechado	1
Excluído	3

Acessando um Chamado Aberto

[1] Entidade: indica o setor que o chamado foi aberto.

[2] Status: indica que seu chamado está em processo de atendimento.

[3] Atribuído para o Técnico: informa o nome do técnico que está sendo responsável pelo atendimento do chamado.

Para **acessar um chamado**, clique em um dos status do painel da página principal como mostrado na imagem ao lado.

Tela inicial do painel de status dos chamados:

Chamados	Número
Novo	0
Processando (atribuído)	0
Processando (planejado)	0
Pendente	0
Solucionado	0
Fechado	1
Excluído	3

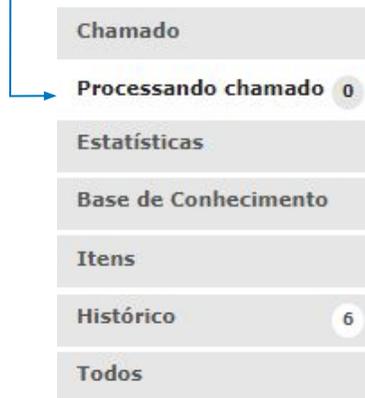
ID	Título	Entidade	Status	Última atualização	Data de abertura	Prioridade	Requerente - Requerente	Atribuído para - Técnico	Categoria	Tempo para solução
2	Não consigo imprimir documentos	FUNESA > Suporte TI	Processando (atribuído)	14-07-2021 10:41	14-07-2021 10:33	Média	Chamados Teste	Técnico Teste	Impressora com problemas > Enganchando papel	

Clique no **Título** do chamado para mais informações sobre o chamado.

Acompanhando um Chamado Aberto – Parte 1

Visão geral do Histórico de ações do chamado aberto:

1. Clique em **Processando chamado** para visualizar o histórico de ações do chamado.



2. Visão geral do processo de atendimento do chamado (**Histórico de ações**).

Histórico de ações : Filtro de linha do tempo :

10-07-2020 07:26

Teste Chamados ⓘ

Solução aprovada, a impressora voltou a funcionar.

10-07-2020 07:24

Foi feito a reinstalação da impressora e testes de impressão.
Aceitou em 10-07-2020 07:26 por Teste Chamados ⓘ

Charles Santos Tavares ⓘ

09-07-2020 09:28

Teste Chamados ⓘ

Não consigo imprimir documentos *Ticket# 205 description*

Toda vez que mando imprimir um erro aparece na tela.

Obs: Este chamado foi aberto para fins de testes, favor não atender.

[continua na próxima página >](#)

Acompanhando um Chamado Aberto – Parte 2

1. Para adicionar uma mensagem de acompanhamento do chamado aberto, clique em **Processando chamado**.

Adicionando uma mensagem de acompanhamento ao chamado aberto:

2. Clique no botão **Acompanhamento**.

The screenshot shows a web interface for adding a follow-up message. On the left is a sidebar with menu items: Chamado, Processando chamado (0), Estatísticas, Base de Conhecimento, Itens, Histórico (6), and Todos. The main area has a header 'Adicionar:' with two buttons: 'Acompanhamento' (selected) and 'Documento'. Below this is a form titled 'Novo item - Acompanhamento'. It features a rich text editor with a toolbar containing options for bold, italic, text color, background color, bulleted list, numbered list, indent, outdent, table, link, image, and source code. Below the editor is an attachment section labeled 'Arquivo(s) (2 MB máx) i' with the instruction 'Anexar arquivo por arrastar e soltar ou copiar e colar no editor' and a 'Selecionar' button. At the bottom right of the form is a yellow 'Adicionar' button.

3. Preencha o campo **Descrição** do acompanhamento

Descrição

5. Para finalizar, clique no botão **Adicionar** para salvar o **Acompanhamento**.

4. Caso precise anexar uma foto ou documento, clique no botão **Selecionar**.