



GUIA RÁPIDO PARA ABERTURA DE CHAMADO NO GLPI

Sumário

1. Acesso ao Sistema	2
2. Atualize seus Dados.....	2
3. Registre um chamado.....	3



1. Acesso ao Sistema

Acesse ao endereço <https://helpdesk.tjam.jus.br> e preencha os campos com o seu usuário e senha de domínio (a mesma credencial utilizada para acessar o computador).

Figura 1 – Tela Inicial da Ferramenta

2. Atualize seus Dados

Complete as informações adicionais da sua conta para facilitar o contato da equipe de suporte. Para realizar as alterações, click na engrenagem ao lado do seu nome, conforme figura abaixo.



Figura 2 – Menu de Configuração

Preencha os campos (Telefone, Celular, Número Administrativo, Localização e E-mail) conforme imagem abaixo:



3. Registre um chamado

Click na opção **Cria um chamado** conforme imagem abaixo:

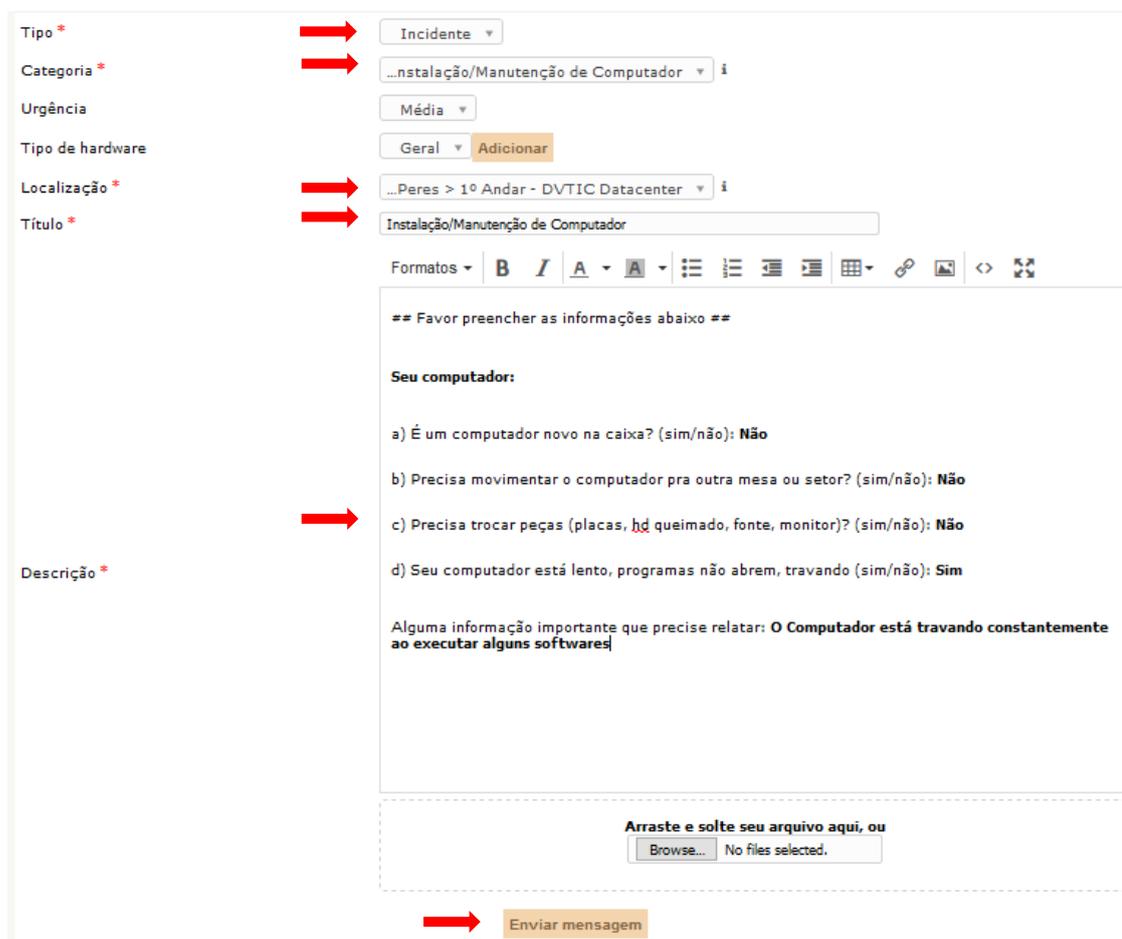


Chamados	Número
Novo	2
Processando (atribuído)	0
Processando (planejado)	0
Pendente	0
Solucionado	0
Fechado	0

Figura 3 – Tela de Chamados

Preencha todos os campos obrigatórios e na descrição do problema, detalhe o máximo de informações possíveis, caso surja um template na descrição, preencha o questionamento do template e adicione comentários se necessário, selecione o item **enviar mensagem** para registrar o chamado.

Abaixo o exemplo de um chamado em que o usuário está reportando problemas de lentidão no uso do computador e também se faz necessário o preenchimento do template.



Tipo * **Incidente**

Categoria * **...nstalação/Manutenção de Computador**

Urgência **Média**

Tipo de hardware **Geral** **Adicionar**

Localização * **...Peres > 1º Andar - DVTIC Datacenter**

Título * **Instalação/Manutenção de Computador**

Formatos **B** **I** **A** **A** **☰** **☷** **☰** **☷** **🔗** **🖼️** **🔍** **🔄**

Descrição * **== Favor preencher as informações abaixo ==**

Seu computador:

a) É um computador novo na caixa? (sim/não): **Não**

b) Precisa movimentar o computador pra outra mesa ou setor? (sim/não): **Não**

c) Precisa trocar peças (placas, hd, queimado, fonte, monitor)? (sim/não): **Não**

d) Seu computador está lento, programas não abrem, travando (sim/não): **Sim**

Alguma informação importante que precise relatar: **O Computador está travando constantemente ao executar alguns softwares**

Arraste e solte seu arquivo aqui, ou
Browse... No files selected.

Enviar mensagem

Figura 4 – Criando um chamado