

MANUAL ABERTURA DE CHAMADOS

Procedimentos para abertura e acompanhamento de chamados de TI no portal


- [PRIMEIRO ACESSO](#)
- [INTERFACE](#)
- [INTERFACE – SERVIÇOS](#)
- [INTERFACE – MEUS CHAMADOS](#)
- [ACOMPANHAMENTO E-MAIL](#)

PRIMEIRO ACESSO

Acesse o link <https://chamados.maiscabello.com.br/> e clique em “Esqueceu sua Senha?” e coloque seu e-mail corporativo. Caso não tenha acesso ao seu e-mail, solicitar através do nosso WhatsApp [21 3900-6071](https://www.whatsapp.com/business/contact?phone=551139006071).

Faça login para sua conta

Usuário

Senha [Esqueceu sua senha?](#) 

Origem de login
Banco de dados interno do GLPI

Lembrar de mim

Esqueceu sua senha?

Por favor, insira seu endereço de e-mail. Um e-mail será enviado a você, para que possa escolher uma nova senha.

E-mail

[Esqueça, me envie de volta para a página de login.](#)

PRIMEIRO ACESSO

Clique no link e defina sua senha de acesso.

[GLPI] Esqueceu sua senha?



De Chamados Mais Cabello 
Para Exemplo Mais Cabello 
Data Hoje 16:35

Mais Cabelo Exemplo

Você fez uma requisição para redefinir a senha de sua conta.

Apenas siga este link (você tem um dia): https://chamados.maiscabello.com.br/front/lostpassword.php?password_forget_token=f2b9138c879bc3d502c8c8538d8a53cb81bb9db9

--

Abertura de chamados
<https://chamados.maiscabello.com.br>
e-mail: chamados@maiscabello.com.br
WhatsApp: +55 21 3900-6071


Gerado automaticamente pelo GLPI

Esqueceu sua senha?

Por favor, digite sua nova senha.

Senha

Confirmação da senha

 Salvar nova senha

Esqueça, me envie de volta para a página de login.

- Serviços
- Meus chamados
- FAQ
- Reservas

0 Todos 0 Novo 0 Atribuído 0 Aguardando 0 Validar 0 Solucionado 0 Fechado

- ### Categorias
- CHAMADOS
 - COMPRAS
 - SISTEMAS >
 - Ver todos

★ ○ ↓

SOLICITAÇÃO DE TREINAMENTO
Solicitação de treinamento para equipe da unidade.

CADASTRO DE TREINAMENTO
Solicitação de cadastro dos treinamentos gravados no portal de treinamento.

CADASTRO TRYBU
Cadastro de parceiros Trybu

SOLICITAÇÃO DE COMPRAS
Chamado para compra de material

SOLICITAÇÃO DIVERSAS
Abertura de chamado diversos

SUPORTE ELOS
Chamados para equipe do Elos

SUPORTE OMIE
Chamados para equipe do Omie

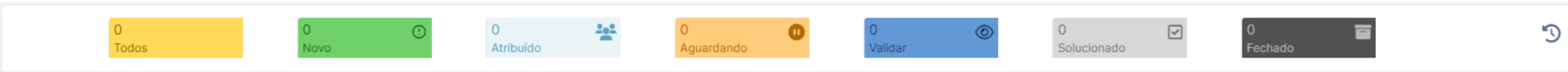
INTERFACE



- Serviços: Formulários para abertura de chamados;
- Meus chamados: Visão dos seus chamados abertos, podendo acompanhar ao andamento;
- FAQ: Uma base de conhecimento para soluções rápidas (Em desenvolvimento);
- Reservas: Não será utilizado no momento.

INTERFACE - SERVIÇOS

Nessa barra informa a quantidade de chamados e seus atuais estados



- Todos: Quantidades de chamados do usuário;
- Novo: Chamado aberto, mas sem atendimento;
- Atribuído: Os nossos analistas já estão tratando o chamado;
- Aguardando: Em estado pausado, aguardando alguma informação;
- Validar: Não será utilizado;
- Solucionado: O analista apresenta a solução para a solicitação;
- Fechado: Solução aprovada o chamado é fechado.

INTERFACE - SERVIÇOS

Visão dos formulários

The screenshot displays a web interface for services. On the left, a sidebar titled 'Categorias' lists 'CHAMADOS', 'COMPRAS', 'SISTEMAS', and 'Ver todos'. The main area shows a grid of service cards:

- CADASTRO DE TREINAMENTO**: Solicitação de cadastro dos treinamentos gravados no portal de treinamento.
- CADASTRO TRYBU**: Cadastro de parceiros Trybu.
- SOLICITAÇÃO DE COMPRAS**: Chamado para compra de material.
- SOLICITAÇÃO DE TREINAMENTO**: Solicitação de treinamento para equipe da unidade.
- SOLICITAÇÃO DIVERSAS** (highlighted): Abertura de chamado diversos.
- SUPORTE ELOS**: Chamados para equipe do Elos.
- SUPORTE OMIE**: Chamados para equipe do Omie.

Caso sua solicitação não se encaixe nos formulários,
utilizar o “SOLICITAÇÕES DIVERSAS”


INTERFACE - SERVIÇOS

Em cada formulário tem seus campos obrigatórios que estão marcados com *.

Após o preenchimento clicar em Enviar.


SOLICITAÇÃO DIVERSAS

Abertura de chamado













Assunto * 

Breve descrição do seu chamado.

Computador parou de funcionar


Descrição da Solicitação * 

Descreva sua solicitação com o máximo de informações possíveis.


Simples **B** *I* A            

Após uma queda de luz o computador não ligou mais.

Evidências

Arquivo(s) (2 MB máx) 

Arraste e solte seu arquivo aqui, ou



INTERFACE – MEUS CHAMADOS

Na visão Meus chamados, consegue acompanhar todos os chamados abertos.

1 Todos 1 Novo 0 Atribuído 0 Aguardando 0 Validar 0 Solucionado 0 Fechado

Edições - Status é Novo

regra (+) grupo Pesquisar ☆ ⊙

🔍 📄

NOME	ID	STATUS	DATA DE ABERTURA	ÚLTIMA ATUALIZAÇÃO	ENTIDADE	REQUERENTE
Computador parou de funcionar	t_393	● Novo	28-08-2023 14:14	28-08-2023 14:14	Entidade raiz ▶ Mais Cabello ▶ .RJ-BEM ESTAR	Exemplo Mais Cabelo

15 linhas / página Exibindo 1 a 1 de 1 linhas

INTERFACE – MEUS CHAMADOS

Assim que o analista assumi o chamado, o status e alterado.
Clicando em cima do nome consegue verificar as informações inseridas

1
Todos

0
Novo

1
Atribuído

0
Aguardando

0
Validar

0
Solucionado

0
Fechado

↻

Edições - Status
é
Não fechado

regra
(+) grupo
Pesquisar
☆
⊙

🔍
📄

NOME	ID	STATUS	DATA DE ABERTURA	ÚLTIMA ATUALIZAÇÃO	ENTIDADE	REQUERENTE
Computador parou de funcionar	t_393	○ Em atendimento (atribuído)	28-08-2023 14:14	28-08-2023 14:37	Entidade raiz ▶ Mais Cabello ▶ .RJ-BEM ESTAR	Exemplo Mais Cabelo

15

linhas / página

Exibindo 1 a 1 de 1 linhas

INTERFACE – MEUS CHAMADOS

Aqui o analista inseriu as informações e colocou em status pendente.

The screenshot displays a helpdesk interface for a ticket titled "Computador parou de funcionar" (Computer stopped working). The ticket is in the "Reservas" (Reservations) status, indicated by a purple "EM" (Em aberto/Pending) label and a "Reservas" tag. The ticket was created 38 minutes ago by "Exemplo Mais Cabelo" and last updated "Agora mesmo" (Just now) by "LEONARDO CALIPO".

Dados do formulário

Abertura de chamado

- 1) Assunto : Computador parou de funcionar
- 2) Descrição da Solicitação : Após uma queda de luz o computador não ligou mais.
- 3) Evidências : Nenhum documento anexado

A second message from "LEONARDO CALIPO" is visible at the bottom, stating "Fonte queimada solicitado compra." (Burnt source requested purchase.) and includes a "Helpdesk" button.

INTERFACE – MEUS CHAMADOS

Assim que o analista solucionar o chamado entra em aprovação, caso não concorde com a solução, clique em Recusar, caso aceite clique em Aprovar que o status muda para Fechado.

Caso não haja interação em 24 horas o chamado é fechado automaticamente.

✓ Criado em: ⌚ Agora mesmo por 👤 LEONARDO CALIPO

Fonte trocada

👤 LEONARDO CALIPO ⏱ 5 minutos 0 segundos

EM

Aprovação da solução

Comentários ?

Simple ▾ **B** *I* A ▾ 🖋 ▾ ☰ ☷ ⏪ ⏩ ⋮

Arquivo(s) (2 MB máx) i

Arraste e solte seu arquivo aqui, ou

Escolher arquivos Nenhum arquivo escolhido



✕ Recusar ✓ Aprovar

ACONPANHAMENTO E-MAIL

Havendo interação do analista com o chamado, será encaminhada a informação por e-mail também.

Assunto	★	De	Data	Tama...		
• [GLPI #0000393] Encerramento do chamado Computador parou de funcionar	★	Chamados Mais Cabello	Hoje 15:24	16 KB		
• [GLPI #0000393] Chamado solucionado Computador parou de funcionar	★	Chamados Mais Cabello	Hoje 15:01	14 KB		
• [GLPI #0000393] Novo chamado Computador parou de funcionar	★	Chamados Mais Cabello	Hoje 14:19	8 KB		
• [GLPI] Sua requisição foi salva	★	Chamados Mais Cabello	Hoje 14:18	5 KB		
• [GLPI] Esqueceu sua senha?		Chamados Mais Cabello	Dom. 16:35	5 KB		
• [maiscabello.com.br] Client configuration settings for "exemplo@maiscabello.com...	★	cPanel on maiscabello.com.br	Dom. 12:19	84 KB		

[GLPI #0000393] Encerramento do chamado Computador parou de funcionar

De Chamados Mais Cabello 
 Para Exemplo Mais Cabelo 
 Data Hoje 15:24

==--== Para responder por e-mail, escreva acima dessa linha ==--==

URL : https://chamados.maiscabello.com.br/index.php?redirect=ticket_393&noAUTO=1

Chamado: Descrição

Título :Computador parou de funcionar
Requerentes : Exemplo Mais Cabelo
Data de abertura :28-08-2023 14:14
Data de fechamento :28-08-2023 15:24
Origem da requisição :Formcreator

Item associado :

Resposta do formulário - SOLICITAÇÃO DIVERSAS

Atribuído para técnicos : LEONARDO CALIPO
Status : Fechado

Urgência : Média
Impacto : Médio
Prioridade : Média

Categoria :EQUIPAMENTOS > COMPUTADOR
Descrição :

Qualquer dúvida entre em contato
através do nosso WhatsApp [21 3900-6071](https://api.whatsapp.com/send?phone=552139006071)