



Diretoria  
de Tecnologia  
da Informação

## Como utilizar o Sistema de Chamados

Siga este passo a passo para acessar a plataforma, registrar suas solicitações de suporte e acompanhar o andamento dos seus tickets.

Acesse o sistema em: [helpdesk.ifc.edu.br](https://helpdesk.ifc.edu.br)

1

## Faça login na sua conta

Acesse a página inicial do sistema. Preencha os campos com seu **Usuário** e **Senha**.

**Atenção:** Certifique-se de selecionar a opção "**Credenciais SIG**" no campo "Origem de login" antes de clicar em Entrar.



**GLPI**

Faça login para sua conta

Usuário

Senha

Origem de login

Credenciais SIG

Lembrar de mim

Entrar

## Inicie a criação de um chamado

Após realizar o login, você será direcionado para a página inicial, sob o título "Como podemos ajudá-lo?".

Para iniciar uma nova solicitação de suporte, clique na opção "**Cria um chamado**", localizada no painel principal.

# Como podemos ajudá-lo?

🔍 Pesquise entradas ou formulários da base de conhecimento



### Cria um chamado

Vá para o nosso catálogo de serviços e escolha um formulário para criar um novo chamado.



### Ver seus chamados

Veja todos os chamados que você criou.

## Escolha o serviço no Catálogo

Você será levado ao **Catálogo de serviços**. Aqui estão listadas as diferentes áreas de suporte disponíveis.

- Suporte ao Usuário de TI
- Desenvolvimento e Suporte a Sistemas
- Gestão e Infraestrutura de Rede
- Governança e Gestão de TI

Clique na categoria que melhor se encaixa no problema que você está enfrentando.

**GLPI** Home + Cria um chamado Chamados Reservas FAQ Self-Service IFC AN

**Catálogo de serviços** Classificar por: ☆ Pesquisar formulários...

- 01 - Suporte ao Usuário de TI
- 02 - Desenvolvimento e Suporte a Sistemas
- 03 - Gestão e Infraestrutura de Rede
- 04 - Governança e Gestão de TI

4

## Preencha os detalhes da solicitação

Agora é a hora de descrever o seu problema. Preencha todos os campos obrigatórios (marcados com \*):

 **Unidade/campus:** Indique o campus a qual você pertence.

 **Categoria:** Refine a categoria da sua solicitação.

 **Descrição:** Explique o problema com detalhes.

 **Arquivos:** Anexe capturas de tela se necessário.

### Informe a sua unidade/campus \*












Indique a unidade do IFC responsável pelo atendimento da sua solicitação.

### Informe a categoria da sua solicitação \*

Selecione a categoria que melhor descreve sua solicitação.

### Descreva a sua solicitação \*

Descreva, com detalhes, a sua solicitação.

Simplex  **B** *I* A           

### Envio de arquivos

Se necessário for, envie arquivos que ajudem a detalhar a sua solicitação.

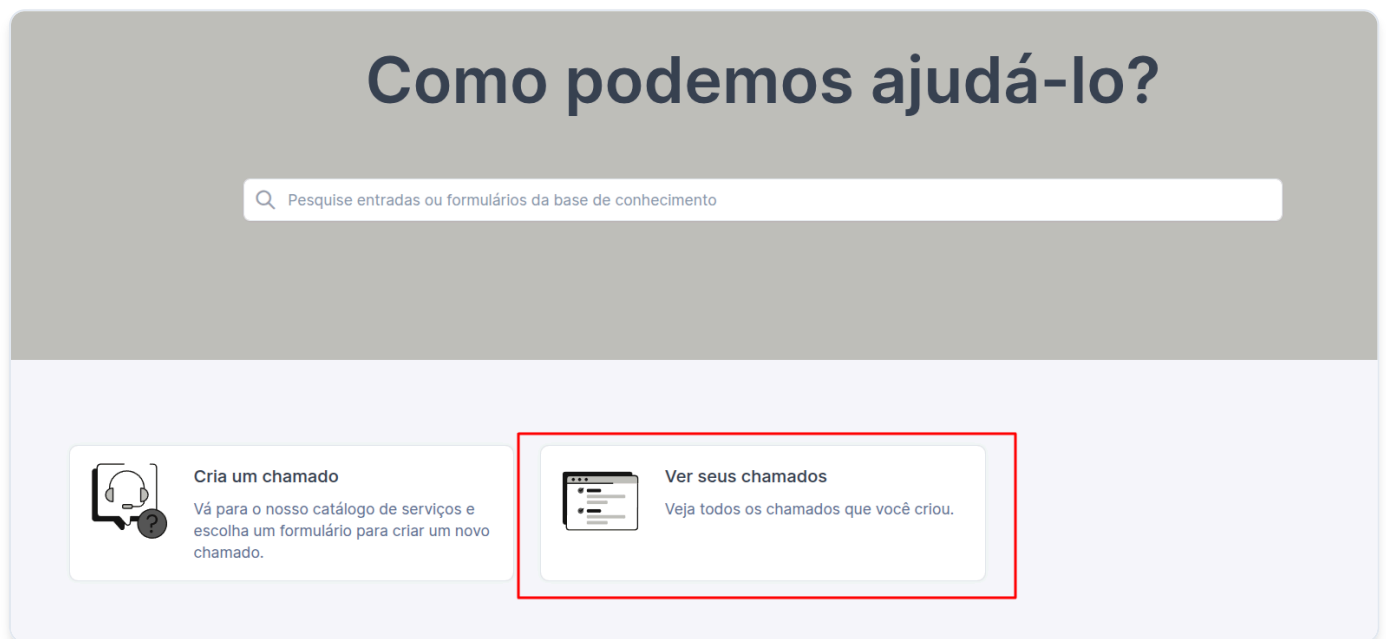
Arquivo(s) (2 MB máx) |

Arraste e solte seu arquivo aqui, ou

## Acompanhe seus chamados

Após enviar o seu formulário, você pode acompanhar a resolução da sua solicitação a qualquer momento.

Volte para a página inicial "Como podemos ajudá-lo?" e clique na opção "**Ver seus chamados**". Lá, você encontrará uma lista de todos os tickets que você criou, seus status atuais e poderá interagir com a equipe de suporte.



### Tudo pronto!

Você agora sabe como navegar pelo sistema, abrir solicitações e verificar o status dos seus atendimentos. Caso tenha dúvidas, não hesite em abrir um chamado de suporte ao usuário.