	Drginfo Serviços de Informática - Documentação	Data Criação	04/12/2020
		Data Aprovação	04/12/2020
	Tipo de Documento: <i>Atualizando um Chamado</i>	Aprovado por	Daniel Ramos

Objetivo:

- Demonstrar o passo a passo de como realizar a atualização de um chamado, inserindo novas informações pertinentes ao mesmo

Aplicação:

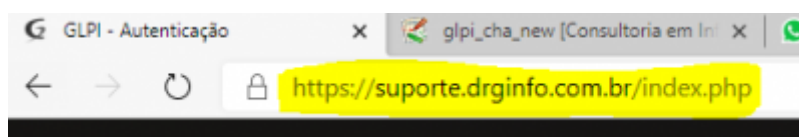
- Clientes, Administradores, Colaboradores da Empresa, Técnicos, Diretoria

Referências:

- Insira aqui as referências do documento

Descrição e Regras:

- Abra o navegador de sua preferência (Mozilla Firefox, Google Chrome, Edge. etc)
- Em seguida digite na barra de endereço a seguinte url: <https://suporte.drginfo.com.br> conforme imagem abaixo:



- A seguir será exibida a interface web da Central de Suporte da Drginfo, apresentando os campos “**usuário e senha**” conforme imagem abaixo:



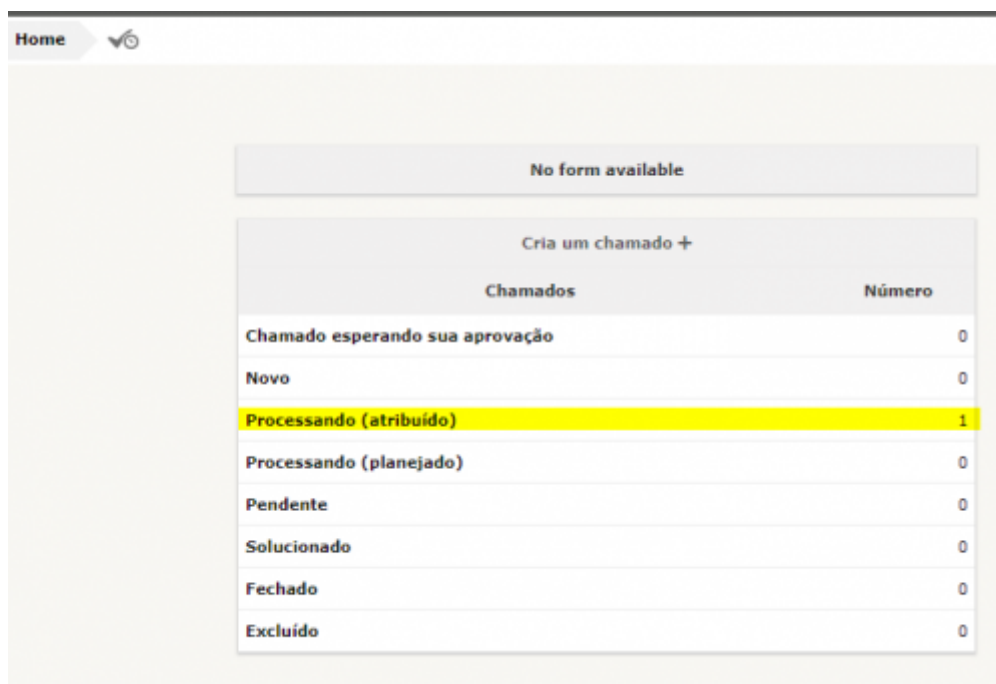
The image shows the login page for the DRGinfo Central de Suporte. At the top is the DRGinfo logo in blue and orange. Below it, the title 'Central de Suporte' is centered. A paragraph of instructions follows: 'Entre com seu login e senha para acessar o sistema. Se esqueceu sua senha, clique no botão Esqueci minha senha e siga as orientações utilizando seu e-mail para recuperar a mesma. Caso ainda não possua cadastro, fale conosco através do e-mail: sac@drinfo.com.br'. The login form consists of two input fields: 'Usuário' (User) and 'Senha' (Password), both with icons (a person and a lock respectively). Below these fields is a checkbox labeled 'Lembrar me' (Remember me) and a button labeled 'Enviar' (Send). At the bottom, there is a link 'Esqueceu sua senha?' (Forgot your password?).

- Preencha os campos de acordo, usando seu usuário e senha (previamente cadastrado na Central)
- Após preencher com seus dados clique no botão **ENVIAR** que está logo abaixo dos campos usuário e senha, conforme imagem abaixo:

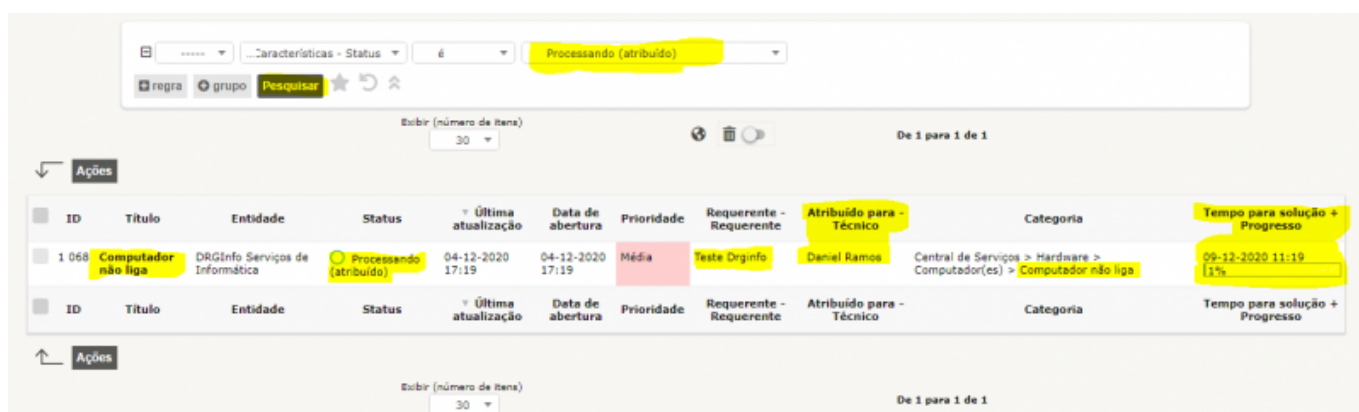


This image shows the same login form as the previous one, but with the fields filled out. The 'Usuário' field contains 'teste.drginfo' and the 'Senha' field contains a masked password '*****'. The 'Lembrar me' checkbox is checked. The 'Enviar' button is highlighted with a yellow background. The 'Esqueceu sua senha?' link is still visible at the bottom.

- Após logar na central de suporte, você verá uma tela conforme imagem abaixo, informando sobre os chamados pendentes, novos, em processamento, etc. Como pode-se notar na imagem abaixo, a opção **Processando Atribuído** possui uma numeração diferente de "0", indicando que você possui chamado(s) que estão em andamento.



- Ao clicar em cima da opção **Processando Atribuído**, como mostrado na imagem acima, você será redirecionado para a tela onde poderá visualizar os chamados pendentes, com maior detalhes. Você visualiza o **título do chamado, data de abertura, requerente do chamado, o técnico que está realizando o atendimento e o progresso do atendimento**, conforme imagem abaixo:



- Ao clicar em cima do título do chamado Conforme destacado na imagem abaixo, o chamado será aberto e então poderá ser adicionado novas iterações ao mesmo, como informações pendentes no ato da abertura, ou situações novas que aconteceram no decorrer do atendimento.



Computador não liga (DRGInfo Serviços de Informática)

Chamado

Processando chamado: 0

Estadísticas

Aprovações

Base de Conhecimento

Diagn

Histórico: 4

Ordem de Serviço

Imprimir em PDF

Clonar

Todos

Chamado - ID 1068 (DRGInfo Serviços de Informática)

Data de abertura

04-12-2020 17:19

Por

Teste Drginfo

Última atualização

04-12-2020 17:19 por Teste Drginfo

Tempo de Aceite do Chamado (30min)

Tempo para solução

04-12-2020 11:19

Tempo interno para atendimento

Tempo interno para solução

Tipo *

Incidente

Categoria *

Computador(es)

Status

Processando (atribuído)

Origem da requisição

Helpdesk - GLPI

Urgência

Média

Aprovação

Não está sujeita a apro

Transmissão

14:00

[Voltar para Documentos](#)
[Home Wiki - Drginfo Serviços de Informática](#)

From:

<https://wiki.drginfo.com.br/> - **Consultoria em Informática**

Permanent link:

https://wiki.drginfo.com.br/doku.php?id=glpi_cha_atual&rev=1607116011

Last update:

04/12/2020 18:06



<https://wiki.drginfo.com.br/>

Printed on 31/01/2026 15:53