GUIA DO COLABORADOR

Como abrir um chamado da TI pelo Telegram

Abra e acompanhe chamados pelo celular ou pelo computador, sem entrar no portal do GLPI.

O caminho completo

1	2	3	4	5
Instalar o Telegram	Encontrar o bot	Identificar-se	Abrir o chamado	Acompanhar
se ainda não tiver	só na primeira vez	só na primeira vez	sempre que precisar	os avisos chegam no chat

Tenha em mãos

- O celular com o Telegram, usando de preferência o número que a TI tem no seu cadastro.
- Seu login da rede (o mesmo do computador), caso o bot não encontre seu telefone.
- Os dados do problema: o sistema afetado, ou o equipamento e a etiqueta dele.
- Fotos ou arquivos que ajudem a TI, se houver.

1 Instale o Telegram

Já usa o Telegram? Vá para o passo 2.

1. No celular, abra a **Play Store** (Android) ou a **App Store** (iPhone), procure por **Telegram** e instale.
2. Abra o aplicativo e informe seu número de celular com DDD.
3. Digite o código de confirmação que você receber.
4. Informe seu nome para concluir a criação da conta.

Por que o número importa

O bot reconhece você pelo número da sua conta do Telegram. Se ele for o mesmo do seu cadastro no GLPI, a identificação é imediata. Se for outro, a identificação depende da aprovação da TI (veja o passo 3).

Quer usar no computador? Instale o Telegram em `desktop.telegram.org` ou acesse `web.telegram.org` e entre com a mesma conta. O bot funciona nos dois, mas recomendamos fazer a primeira identificação pelo celular.

2 Encontre o bot

1. Na tela inicial do Telegram, toque na **lupa** de busca.
2. Digite **@Uncisal_bot** e toque no resultado com esse nome.
3. Toque em Iniciar (ou Start), na parte de baixo da tela.

Confira o nome
Use exatamente o nome acima. Outras contas podem ter nomes parecidos.

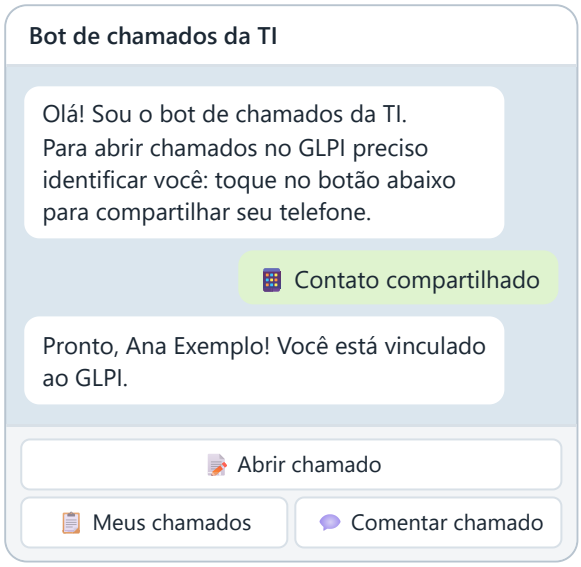


Ilustração. A aparência varia conforme o aparelho.

3 Identifique-se Só na primeira vez.

1. Toque no botão Compartilhar meu telefone.
2. O Telegram pede sua confirmação. Confirme o envio do contato.
3. O bot procura seu telefone no GLPI e, ao encontrar, mostra o menu principal.

Pronto: agora é só ir para o **passo 4**.

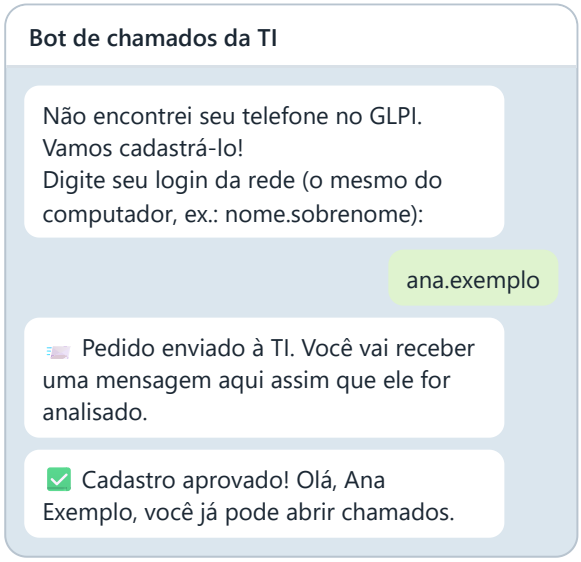


E se o bot não encontrar meu telefone?

Ele pede o seu cadastro. Siga estes passos:

1. Digite seu **login da rede**, o mesmo do computador (por exemplo, `nome.sobrenome`).
2. O pedido vai para a equipe da TI, que confere se o telefone é mesmo seu.
3. Aguarde: a resposta chega nesta mesma conversa. Aprovado, o menu principal aparece e você já pode abrir chamados.

Bom saber
Você pode ter um pedido aguardando análise por vez, com até 3 pedidos por dia. Se o pedido for recusado, procure a TI.



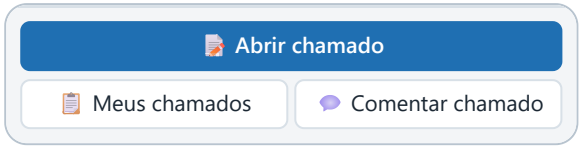
4 Abra o chamado

O bot faz uma pergunta de cada vez. Para desistir em qualquer etapa, toque em ❌ Cancelar: nada é enviado à TI.

4.1 Comece pelo menu

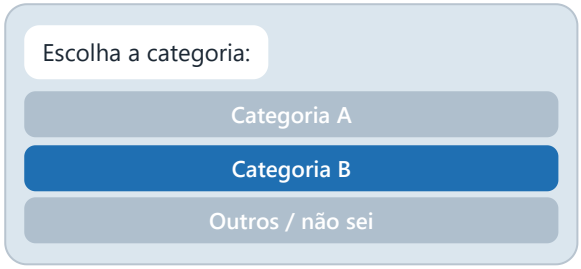
Toque em 📝 Abrir chamado.

Se o menu não estiver aparecendo, envie `/start` na conversa.



4.2 Escolha a categoria

Toque na opção mais próxima do seu problema. Na dúvida, use Outros / não sei.

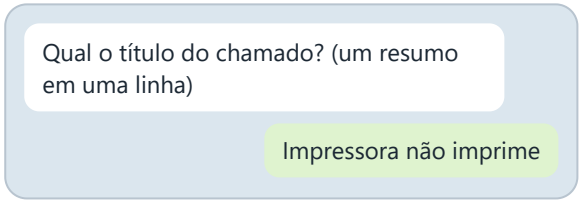


Os nomes aqui são ilustrativos. O bot mostra as categorias do GLPI.

4.3 Escreva o título

Um resumo do problema em uma linha, com até 250 caracteres.

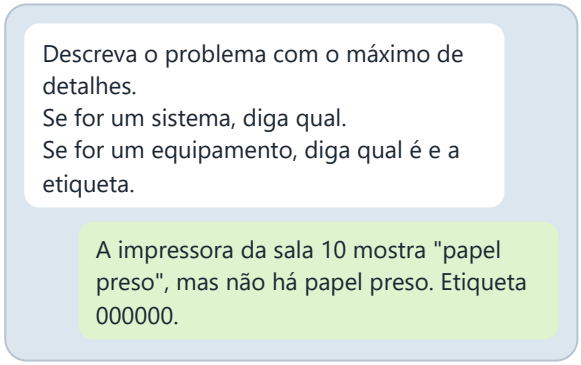
> Impressora não imprime



4.4 Descreva o problema

Conte o que aconteceu, com o máximo de detalhes. Se for um sistema, diga qual. Se for um equipamento, diga qual é e informe a etiqueta.

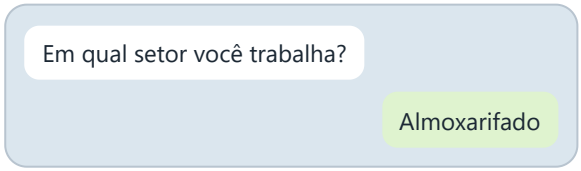
> A impressora da sala 10 mostra "papel preso", mas não há papel preso. Etiqueta 000000.



4.5 Informe o setor

Digite o nome do setor em que você trabalha, com até 100 caracteres. Essa etapa é obrigatória.

> Almoxarifado



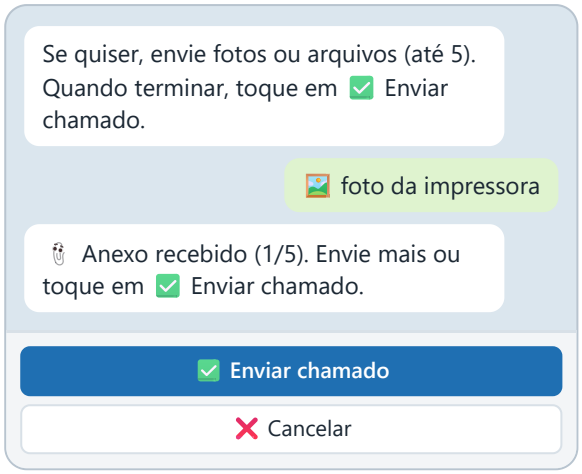
4 Abra o chamado continuação

4.6 Anexe fotos ou arquivos (opcional)

Envie como faria em qualquer conversa do Telegram, usando o clipe 📎. Uma foto do equipamento ou da mensagem de erro costuma ajudar bastante.

- Até **5 anexos** por chamado.
- Cada arquivo pode ter até **20 MB**.

Não tem anexo? Vá direto para a próxima etapa.



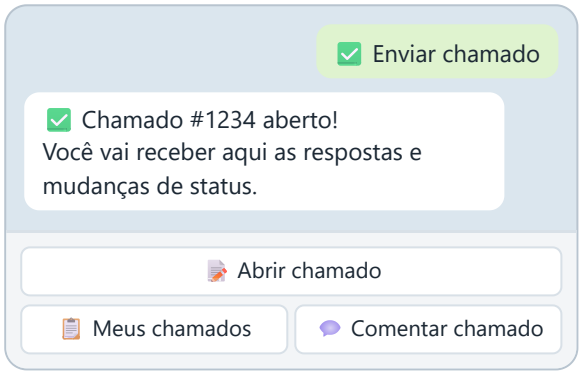
4.7 Envie e anote o número

Toque em ✅ Enviar chamado. O bot confirma a abertura e informa o número do chamado.

O chamado fica registrado no GLPI em seu nome. Use esse número sempre que falar com a TI sobre ele.

Espere a confirmação

O chamado só é aberto ao tocar em Enviar chamado. Se a mensagem com o número não aparecer, confira em 📋 Meus chamados antes de tentar de novo.

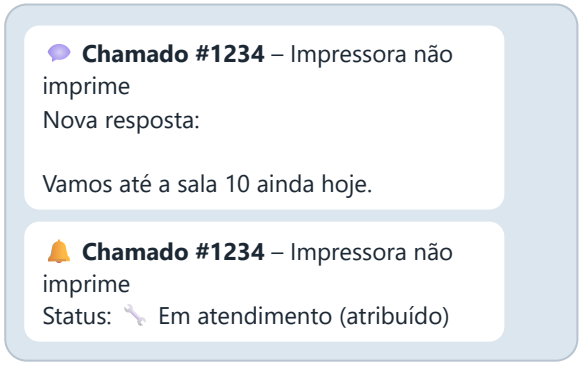


5 Acompanhe

Os avisos chegam sozinhos. O bot avisa na conversa quando a TI responde, quando o status muda e quando o chamado é solucionado. O aviso pode levar alguns minutos.

📋 Meus chamados lista os chamados em aberto, com status e data da última atualização.

💬 Comentar chamado envia uma informação nova: escolha o chamado e escreva o comentário.



🆕 Novo
🔧 Em atendimento (atribuído)
📅 Em atendimento (planejado)
⏸️ Pendente
✅ Solucionado
🔒 Fechado

Se algo não sair como esperado

O bot respondeu	O que fazer
Envie /start para se identificar primeiro.	Envie `/start` e compartilhe seu telefone (passo 3).
Compartilhe o seu próprio contato, usando o botão.	Use o botão 📱 Compartilhar meu telefone. Não envie outro contato.
Seu telefone está em mais de um cadastro no GLPI.	Procure a TI para corrigir o cadastro.
Não encontrei seu telefone no GLPI. Peça à TI para cadastrar seu celular…	Peça o cadastro à TI e envie `/start` de novo.
Não encontrei esse login ativo no GLPI.	Confira e digite de novo. Se persistir, cancele e procure a TI.
Você já tem um pedido de cadastro aguardando a TI.	Aguarde a resposta nesta conversa.
Limite de pedidos de cadastro atingido.	Tente amanhã ou procure a TI.
Arquivo maior que 20 MB, não consigo receber.	Envie um arquivo menor ou continue sem ele.
⚠️ 1 anexo(s) não puderam ser enviados.	O chamado foi aberto, mas sem esse anexo. Avise a TI com 💬 Comentar chamado.
⚠️ Não consegui falar com o GLPI agora.	Aguarde alguns instantes e tente de novo.

Comandos úteis: `/start` mostra o menu · `/cancelar` interrompe a etapa atual · `/desvincular` remove o vínculo com o GLPI e encerra os avisos dos chamados no Telegram.

Quando usar o portal: se o GLPI pedir a aprovação de uma solução, acesse `csti.uncisal.edu.br`.