	Manual v. 1.0		Código:	CTI-MAN-001
	Privacidade:	Público	Página:	1 / 6
Assunto:	Manual de utilização do GLPI para usuários requisitantes			
Criador:	Jeferson de Souza Mota	Data de criação:	13/08/2015	
Revisor:	Stéfano Terzi Gasperazzo	Data de revisão:	11/04/2016	

1. Descrição

Este documento descreve como utilizar o sistema de chamados GLPI. O GLPI é um sistema de Help Desk, *open source*, composto por um conjunto de serviços para a administração de inventário de equipamentos de informática, controle de chamados técnicos e gestão de base de conhecimentos.

Este sistema foi personalizado, instalado e configurado pela equipe da Coordenadoria de Tecnologia da Informação – CTI. O objetivo desta implementação, é informatizar os registros de atendimento de suporte técnico em informática realizado aos usuários do campus Ifes Campus Serra.

2. Acessando o GLPI

Para acesso ao sistema, é necessário a utilização de um navegador de internet, podendo este ser o Internet Explorer, o Mozilla Firefox, o Google Chrome ou qualquer outro.


O link para acesso ao sistema é: <https://chamados.sr.cefetes.br>

Após digitar o endereço, será apresentada a tela de login para que o usuário digite suas credencias de acesso, que é a mesma usada para se autenticar nas estações de trabalho.



The image shows a login screen for the GLPI system. It features a green header with the logo of Instituto Federal Espírito Santo Campus Serra. Below the header, the text reads 'Sistema de Chamados - Ifes Campus Serra' and 'Em caso de dúvidas, acesse o manual aqui.' The main area contains two input fields: 'Login' and 'Senha', each with a corresponding icon (a person and a lock). Below these fields is an orange button labeled 'Enviar'.

Figura 1: Tela de Login GLPI

	Manual v. 1.0		Código:	CTI-MAN-001
	Privacidade:	Público	Página:	2 / 6
Assunto:	Manual de utilização do GLPI para usuários requisitantes			
Criador:	Jeferson de Souza Mota	Data de criação:	13/08/2015	
Revisor:	Stéfano Terzi Gasperazzo	Data de revisão:	11/04/2016	

3. Abrindo o chamado

Após efetuar o login a tela a seguir é apresentada.


Para abrir chamados clique no link conforme demonstrado na figura abaixo.



Figura 2: Tela Inicial

Em destaque na *Figura 2* são apresentadas as seguintes informações:

1. Botão de criação de chamados
2. Botão de Visualização de chamados
3. Resumo de abertura de chamado

	Manual v. 1.0		Código:	CTI-MAN-001
	Privacidade:	Público	Página:	3 / 6
Assunto:	Manual de utilização do GLPI para usuários requisitantes			
Criador:	Jeferson de Souza Mota	Data de criação:	13/08/2015	
Revisor:	Stéfano Terzi Gasperazzo	Data de revisão:	11/04/2016	

3.1. Criando o Chamado

Após clicar no botão/aba “Cria um chamado”, será aberta uma janela com os seguintes campos:

Descreva o incidente ou a requisição

Tipo:

Categoria*: ⓘ

Me informe sobre as ações tomadas: Acompanhar por e-mail

E-mail:

Localização*: ⓘ

Observadores: ⓘ

Acompanhar por e-mail

E-mail:

+

Título*:

Descrição*:


Arquivo (20 MB máx) ⓘ

Arraste e solte seu arquivo aqui, ou

Nenhum arquivo selecionado

Figura 3: Tela de Abertura de chamado

- **TIPO:** “Requisição” e “Incidente”.
 - **Requisição:** É qualquer solicitação, contato, pedido de informação ou dúvida para acessar um serviço de TI.
 - **Incidente:** É uma interrupção/falha inesperada ou redução na qualidade de um serviço de TI.
- **CATEGORIA:** Serviços prestados através do HelpDesk.

	Manual v. 1.0		Código:	CTI-MAN-001
	Privacidade:	Público	Página:	4 / 6
Assunto:	Manual de utilização do GLPI para usuários requisitantes			
Criador:	Jeferson de Souza Mota	Data de criação:	13/08/2015	
Revisor:	Stéfano Terzi Gasperazzo	Data de revisão:	11/04/2016	

- **INFORME A RESPEITO DAS AÇÕES TOMADAS:** “sim” e “não”.
 - **Sim**, significa que toda alteração ou atuação da equipe no chamado você receberá um email.
- **OBSERVADORES:** Quando você quer colocar uma outra pessoa para acompanhar as alterações ou atuação no chamado.
- **LOCALIZAÇÃO:** Para facilitar o atendimento procure o local no qual você se encontra (Caso não encontre, informe a CTI para realizar o cadastro).
- **TÍTULO:** Título do chamado (**Favor preencher com um título que indique o problema**).
- **DESCRIÇÃO:** Descrição da solicitação (**Favor preencher com o máximo de informação para que ajude na solução do problema**).
- **ARQUIVO:** Espaço para anexar arquivos que ajudem a resolver o problema solicitado (Ex.: Imagens da tela de erro, etc). O tamanho máximo do arquivo é de 2Mbs.


Abrir o chamado, Clique em “**Enviar mensagem**”.

4. Visualizando o chamado

Ao clicar na aba Chamados, será visualizada a tela com os chamados em aberto, conforme figura abaixo:

ID	Título	Status	Última atualização	Data de abertura	Prioridade	Requerente - Requerente	Atribuído para - Técnico	Categoria	Data de vencimento
264	Alteração de categoria	Processando (atribuído)	11-04-2016 14:35	11-04-2016 14:34	Média	Stefano Terzi Gasperazzo		Coordenadoria de Tecnologia da Informação > Sistemas > Sistema de Chamados	

Figura 4: Tela de visualização dos chamados.

	Manual v. 1.0		Código:	CTI-MAN-001
	Privacidade:	Público	Página:	5 / 6
Assunto:	Manual de utilização do GLPI para usuários requisitantes			
Criador:	Jeferson de Souza Mota	Data de criação:	13/08/2015	
Revisor:	Stéfano Terzi Gasperazzo	Data de revisão:	11/04/2016	

Em destaque na ilustração são apresentadas as seguintes informações:


1. Para visualizar os chamados por status.
2. Para visualizar o chamado clique no título do chamado.
3. Status do chamado.
 - **Processando (Atribuído):** Significa que seu chamado já se encontra na fila do grupo solucionador.
 - **Solucionado:** Significa que seu chamado já foi solucionado porém **aguarda sua resposta para que o mesmo seja encerrado.**
 - **Fechado:** Significa que seu chamado foi atendido e encerrado.

5. Adicionando acompanhamentos

Além de visualizar os chamados que foram abertos, o usuário pode adicionar acompanhamentos que ajude a resolver o problema no chamado caso ele não esteja com o status de “Fechado”. Para isto, basta acessar o menu “Processando Chamado” a esquerda, selecionar “Acompanhamento” em cinza e inserir os comentários na caixa “descrição” e clicar em “**adicionar**”. É possível solicitar, através de acompanhamentos, por exemplo, o cancelamento do chamado caso este seja solucionado sem a intervenção da CTI, poupando tempo de análise da equipe.



Figura 5: Tela de Visualização do Chamado

	Manual v. 1.0		Código:	CTI-MAN-001
	Privacidade:	Público	Página:	6 / 6
Assunto:	Manual de utilização do GLPI para usuários requisitantes			
Criador:	Jeferson de Souza Mota	Data de criação:	13/08/2015	
Revisor:	Stéfano Terzi Gasperazzo	Data de revisão:	11/04/2016	

6. Aprovando solução

Após um chamado ser resolvido pelo técnico, passando a ter o status como “Solucionado” essa solução poderá ser aprovada pelo requerente. Para aprovar a solução basta abrir o chamado que aparecerá os campos conforme imagem abaixo.

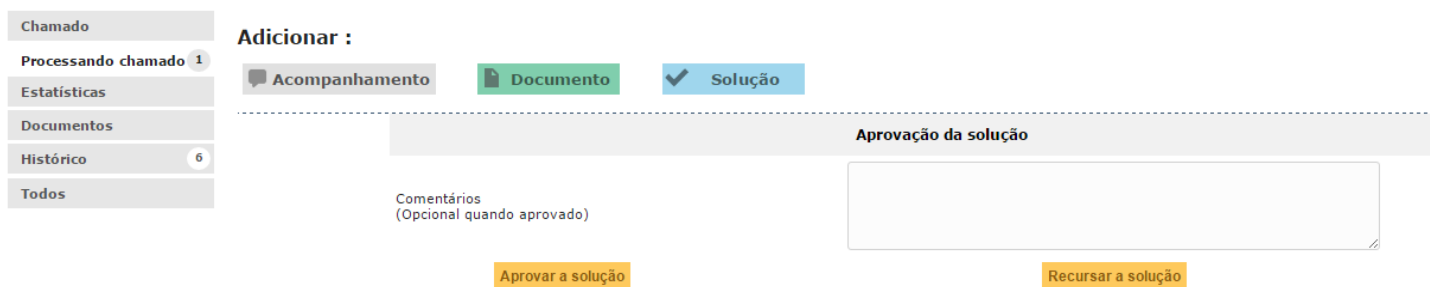


Figura 6: Tela Aprovação de chamado

Escreva um comentário aprovando ou não a solução. Caso não aprove o status do chamado passará a ser “Novo” e retornará para a fila de atendimento do grupo técnico. No caso de aprovado, o chamado irá ser encerrado e seu status passará para “Fechado”. **Se nenhuma aprovação for inserida no prazo de 3 dias o chamado será considerado solucionado e encerrado.**