GLPI/SSGD
Abertura de Chamados

1 - O QUE É O GLPI.....2

2 - PROCESSO DE ATENDIMENTO.....2

3 - OBJETIVO.....2

4 - UTILIZANDO O SISTEMA GLPI.....2

LOGIN.....2

TELA INICIAL.....3

5 - ABRINDO UM CHAMADO.....4

STATUS DE UM CHAMADO.....8

ADICIONANDO ACOMPANHAMENTOS.....8

6 - ABERTURA DE CHAMADOS VIA E-MAIL.....10

7 – FORMULÁRIOS DE CADASTRO……..10

8 – RESERVA DE COMPUTADOR……..11

1 - O QUE É O GLPI?

O GLPI, abreviatura para *Gestion Libre de Parc Informatique*, “é um sistema desenvolvido com o intuito de fornecer uma poderosa ferramenta para gerenciamento de TI e parques computacionais, tendo como principais funcionalidades o gerenciamento de HelpDesk e Inventário de equipamentos de informática de forma integrada.” Com esse sistema, o usuário poderá abrir o próprio chamado e manter um acompanhamento do mesmo de forma rápida, eficiente e interativa.

2 - PROCESSO DE ATENDIMENTO

O GLPI permite a interação entre o usuário e o técnico perante a abertura de um chamado, garantindo que eles possam estar cientes de todas as tarefas realizadas mantendo um acompanhamento de todo processo.

3 - OBJETIVO

O presente manual tem por objetivo orientar os usuários sobre os procedimentos para abertura, acompanhamento, pesquisa de satisfação e validação dos chamados.

4 - UTILIZANDO O SISTEMA

GLPI LOGIN

Em um navegador web, acesse **suporte.pjf.mg.gov.br**

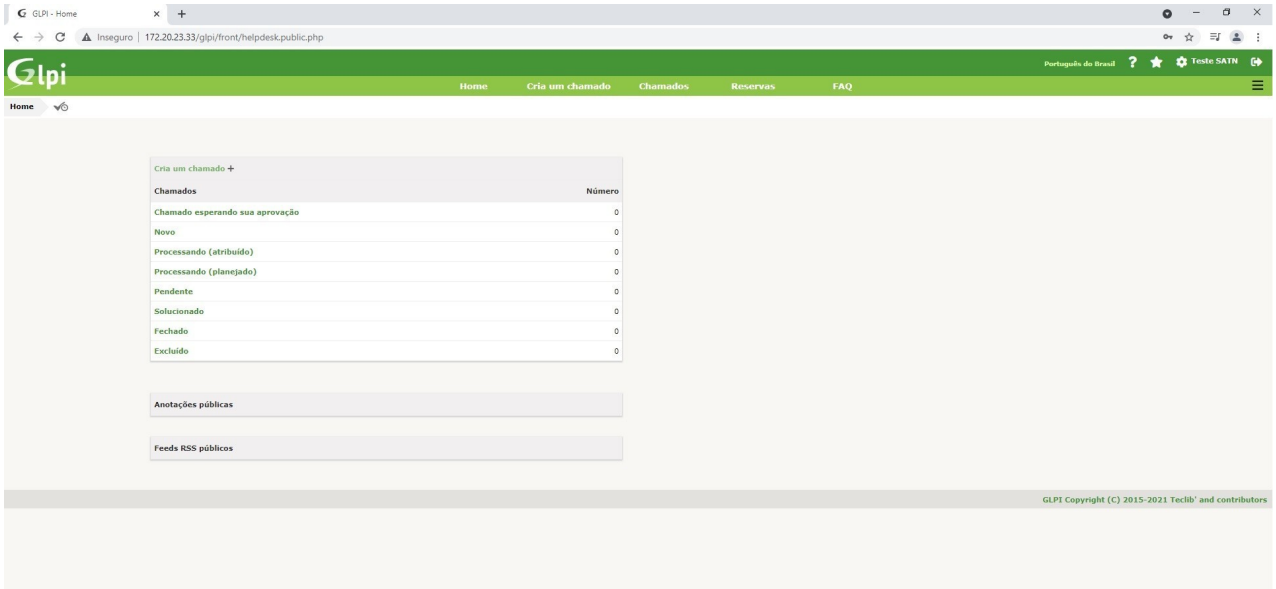
. Login: **seu e-mail da PJF.**

Senha: **a senha do e-mail da PJF**

Caso o usuário não tenha o e-mail corporativo será necessário solicitar através do e-mail suporte@pjf.mg.gov.br e ao recebê-lo mudar o método de login para “Base de Dados do GLPI”.

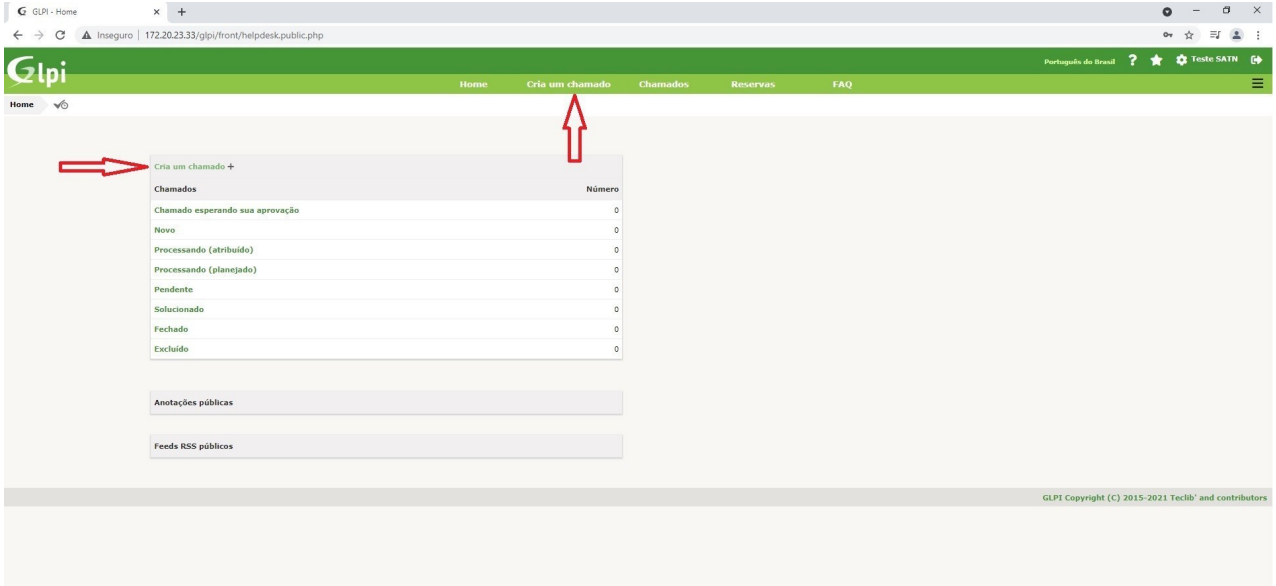
TELA INICIAL

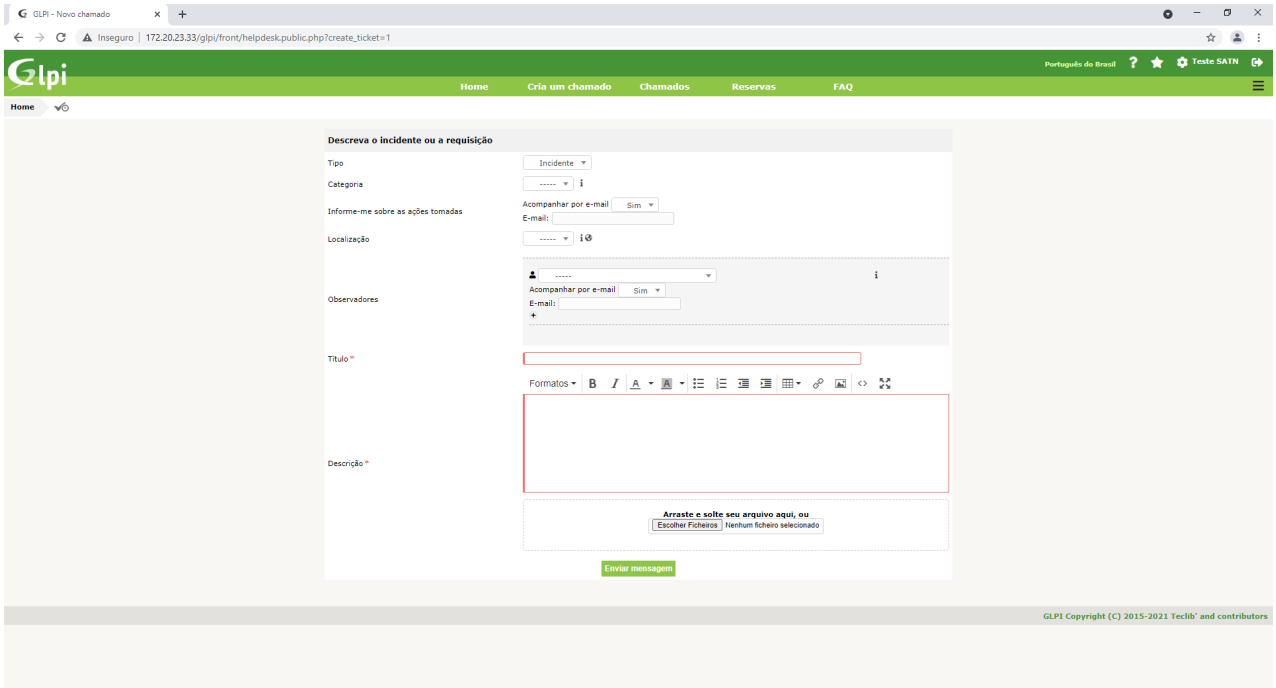
Após efetuar o Login, o usuário será redirecionado para a tela inicial do sistema, onde terá a sua disposição as opções de “Criar chamado”, “Chamados”, “Reservas”, “FAQ” e acompanhar os chamados que já se encontram abertos.



5 - ABRINDO UM CHAMADO

Ao fazer login, você será automaticamente encaminhado para a tela de abertura de chamados, clique em uma das opções **Criar um Chamado**.





Para que o chamado seja encaminhado ao setor responsável, preencha todos os campos, incluindo os obrigatórios – aqueles que possuem um asterisco ao lado (*).

• **Tipo:** Determina o tipo do seu chamado, podendo ser requisição ou incidente.

◦ **Requisição:** É toda e qualquer solicitação, contato, pedido de informação ou dúvida para acessar um serviço de Tecnologia da Informação. Isto é, as requisições não estão relacionadas às paralisações de serviços. Ex.: Alterar a senha de um usuário; Dúvidas sobre utilização do sistema; Treinamentos; Trocar o cartucho de uma impressora; etc.

◦ **Incidente:** Caracteriza-se por ser uma interrupção ou falha inesperada na qualidade de um serviço de Tecnologia da Informação. Ou seja, são problemas que causam, (ou podem causar), paralisação das atividades de rotina. Ex.: O sistema não está respondendo; A tela do sistema está indisponível; A internet está lenta; A impressora parou de funcionar; etc.

• **Categoria:** A categoria é de extrema importância para que seu chamado seja delegado corretamente para o técnico responsável. Caso não haja uma categoria específica para o seu problema, escolha a que mais se assemelhe a ele e insira na descrição do chamado quais são suas necessidades.

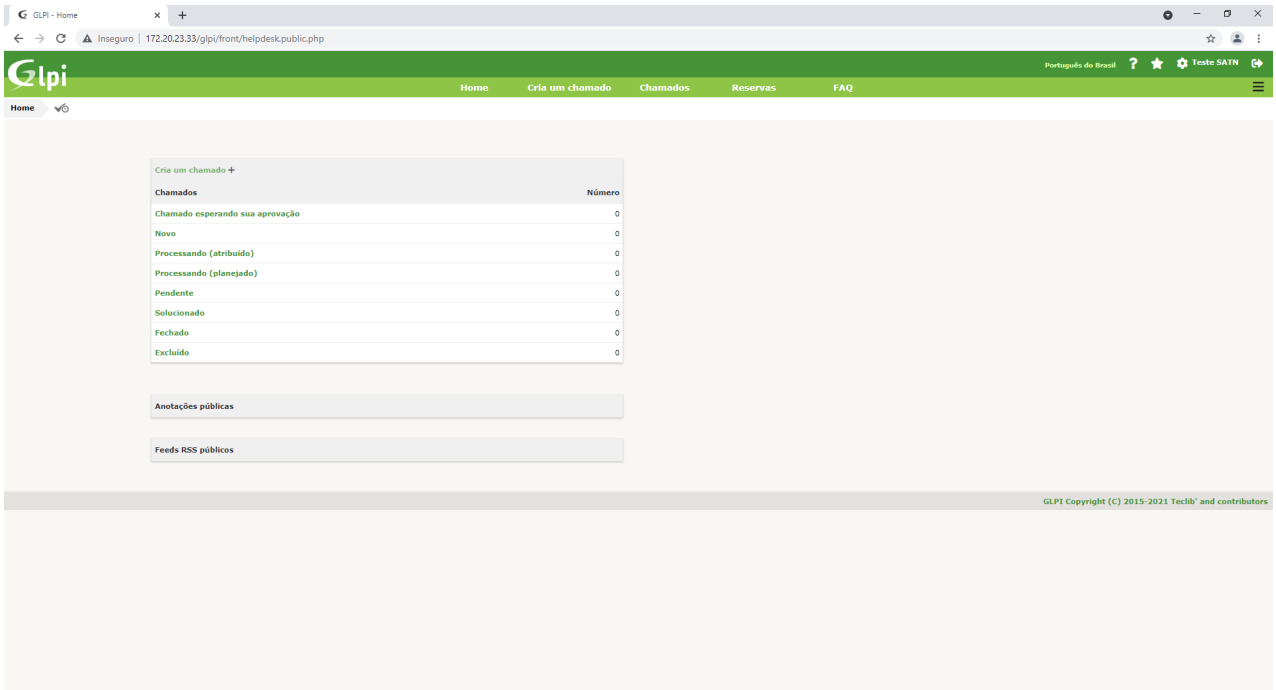
• **Localização:** Local onde o computador se encontra.Caso não esteja disponível sua localização no sistema, favor informá -la no campo descrição.

• **Observadores:** Caso usuário queira que mais alguém acompanhe o chamado.

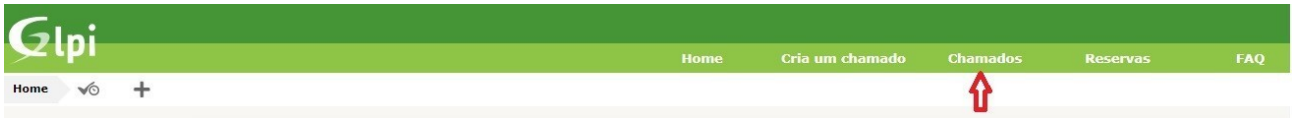
• **Descrição:** Faça uma descrição detalhada do seu problema, com todas as informações necessárias para que ele possa ser compreendido e solucionado da melhor forma.

Arquivo: Você poderá anexar um documento. Podendo ser algo relacionado ao chamado que ajude a identificar o problema. Ex: *Print* de tela. Por fim, clique no botão ***Enviar mensagem*** para abrir seu chamado. Ele será recebido e direcionado ao técnico que ficará responsável pelo mesmo.

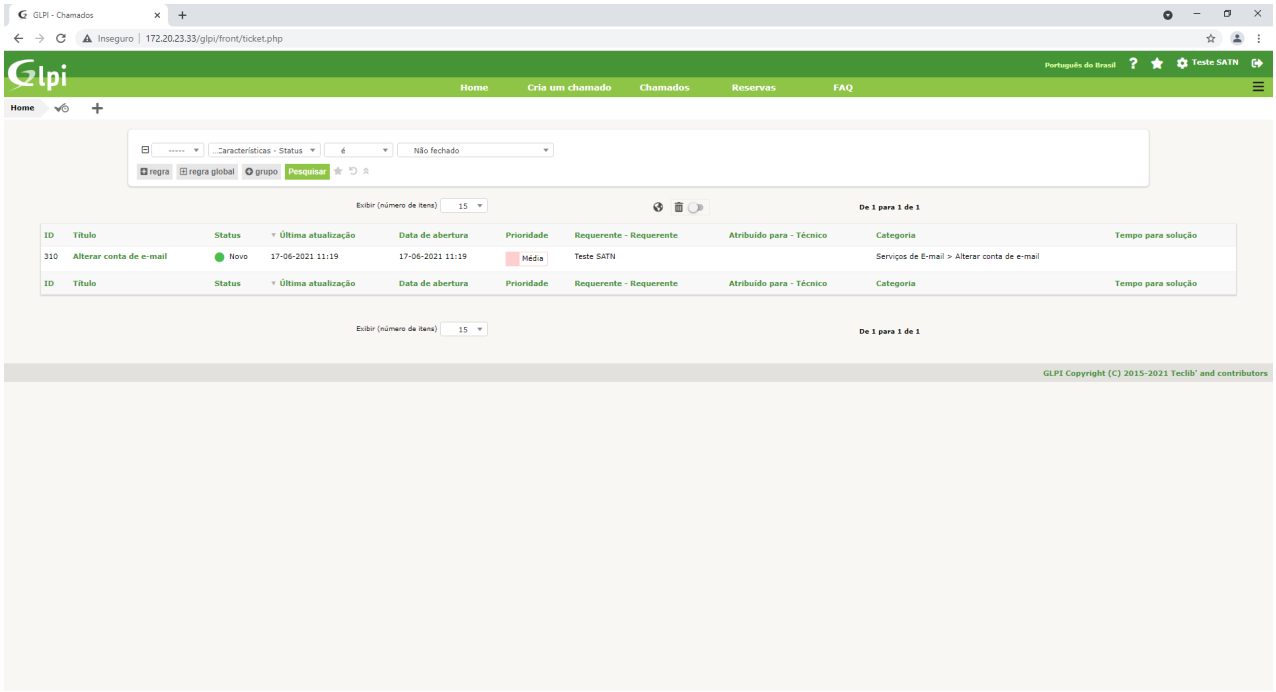
Na tela inicial, você poderá verificar quantos chamados possui de acordo com seu status.

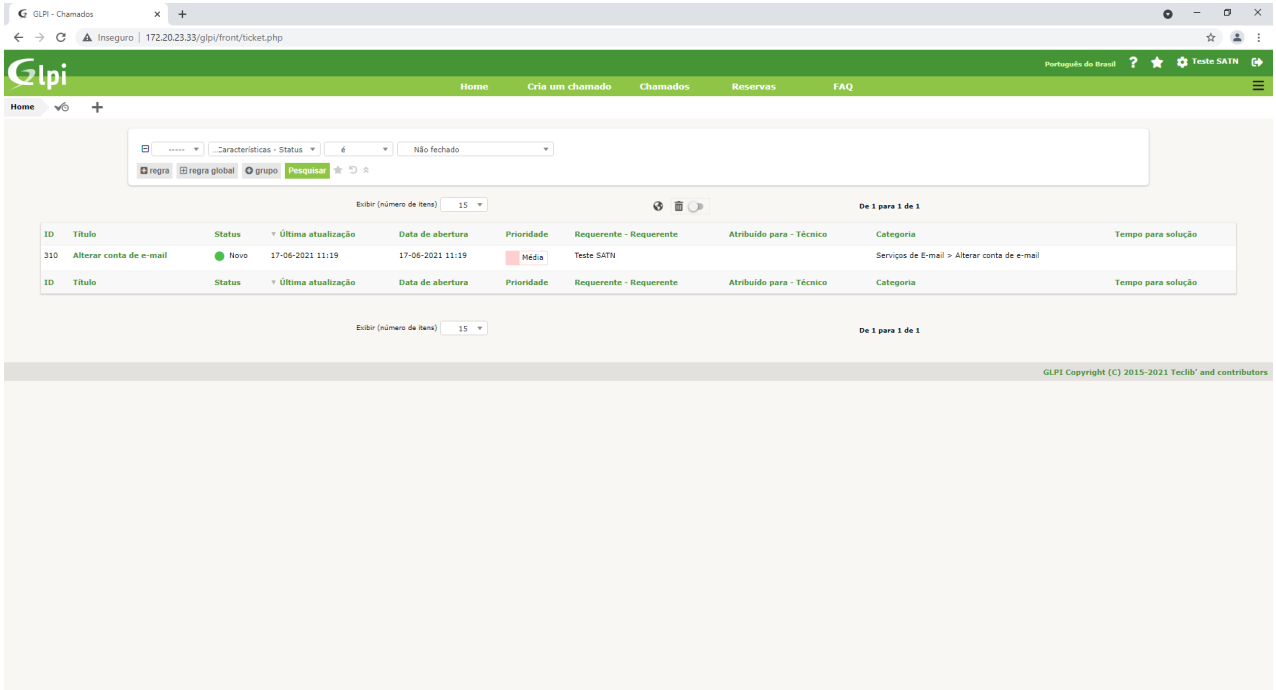


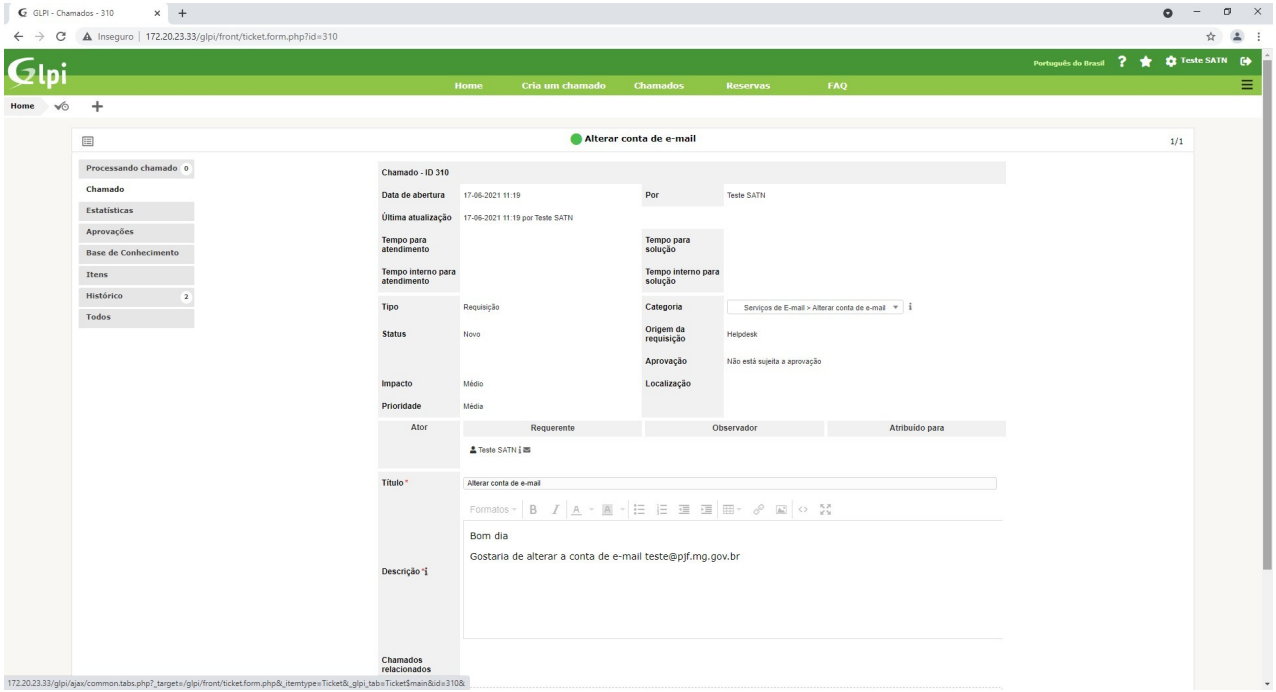
Clique na guia **Chamados** para listar suas solicitações que se encontram em andamento.



Para detalhar um chamado, clique em seu título. Na tela seguinte, serão exibidas diversas informações referentes ao seu chamado, como:







• **Tempo para solução:** O técnico responsável pelo chamado terá um prazo para apresentar uma solução para o incidente ou a requisição do usuário.

• **Data da Solução/Data de fechamento:** Referem-se às datas de solução do chamado e encerramento do mesmo, seja pela aprovação do requerente ou pelo encerramento automático após 03 dias sem resposta data solução pelo técnico.

• **Atribuído para:** Técnico responsável pelo chamado.

• **Aprovação:** O chamado está pendente de uma aprovação superior para prosseguimento.

• **Status:** Corresponde ao estado atual do chamado.

STATUS DE UM CHAMADO

No decorrer do processamento do seu chamado, ele poderá ter os seguintes status:

• **Novo**: chamado aberto sem técnico ou programador atribuído.

• **Processando (atribuído)**: chamado atribuído ao técnico responsável.

• **Processando(Planejado):** Chamado foi atribuído, porém será atendido conforme planejamento técnico.

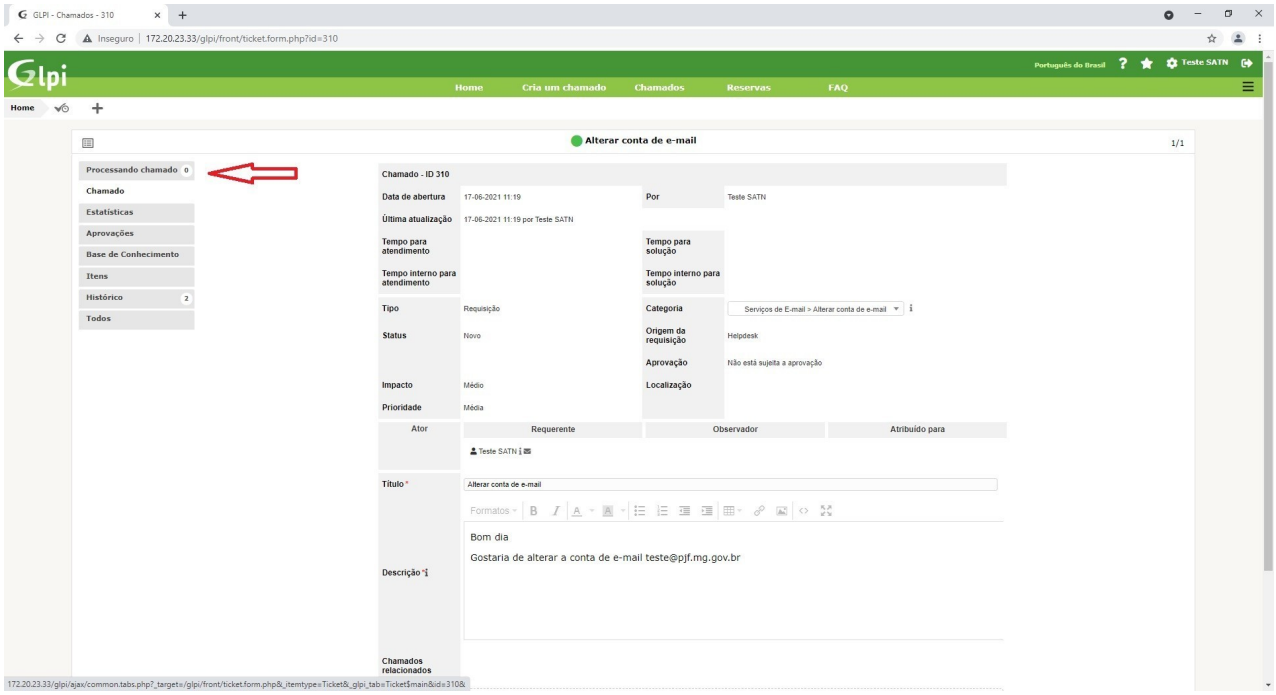
• **Pendente:** Status que sinaliza a dependência de terceiros.

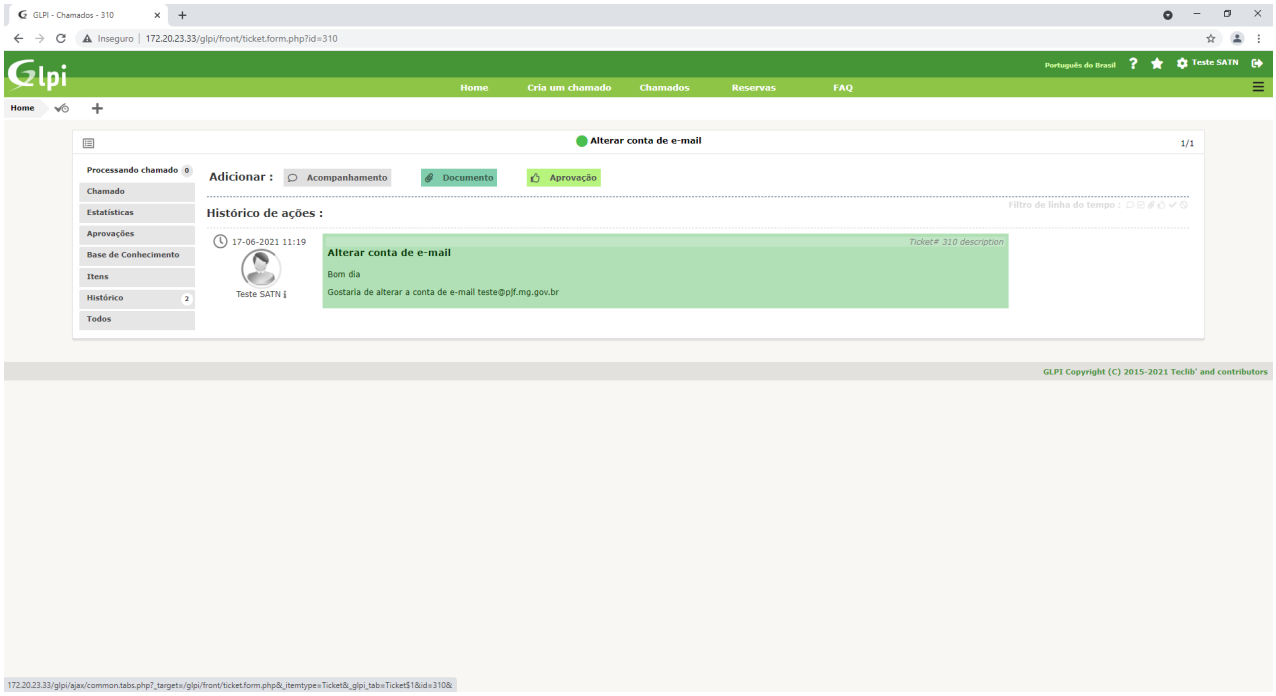
• **Solucionado:** Chamado solucionado, porém aguardando aprovação do usuário.

• **Fechado:** Chamado solucionado e aprovado pelo usuário.

ADICIONANDO ACOMPANHAMENTOS

Para se comunicar com o técnico responsável pelo seu chamado, você poderá adicionar acompanhamentos ou documentos, informando-o de sua necessidade e lhe fornecendo informações que considerar importantes para a solução do chamado.





• **Em cinza:** acompanhamentos inseridos pelo requerente ou pelo técnico.

• **Em verde:** Título e descrição informados pelo requerente no momento da abertura do chamado.

• **Em verde:** Aprovação ou recusa da solução final apresentada pelo técnico.

Aprovando a solução, o chamado será fechado automaticamente. Porém, caso o usuário não aprove ou recuse a solução, o chamado será fechado pelo sistema no prazo de 02 dias.

Em caso de dúvidas sobre a utilização do sistema ou situações críticas, entre em contato com o suporte de informática.

• **Segunda a sexta-feira das 08h00min às 12h00min e 14h00min às 18h00min: 3690-7288 ou no e-mail suporte@pjf.mg.gov.br**

6 – ABERTURA DE CHAMADOS VIA E-MAIL

Para os usuários que não possuem e-mail corporativo (@pjf.mg.gov.br) há a possibilidade da abertura dos chamados via e-mail, para isso, deve-se enviar e-mail para chamados@pjf.mg.gov.br informando a lotação completa (**secretaria, subsecretaria, departamento, supervisão)**, nome, ramal, o problema que está ocorrendo e também o património do computador que está com problema. Dessa forma será aberto um chamado no GLPI automaticamente e o usuário receberá todas as atualizações do chamado via e-mail.

7 – FORMULÁRIOS DE CADASTRO

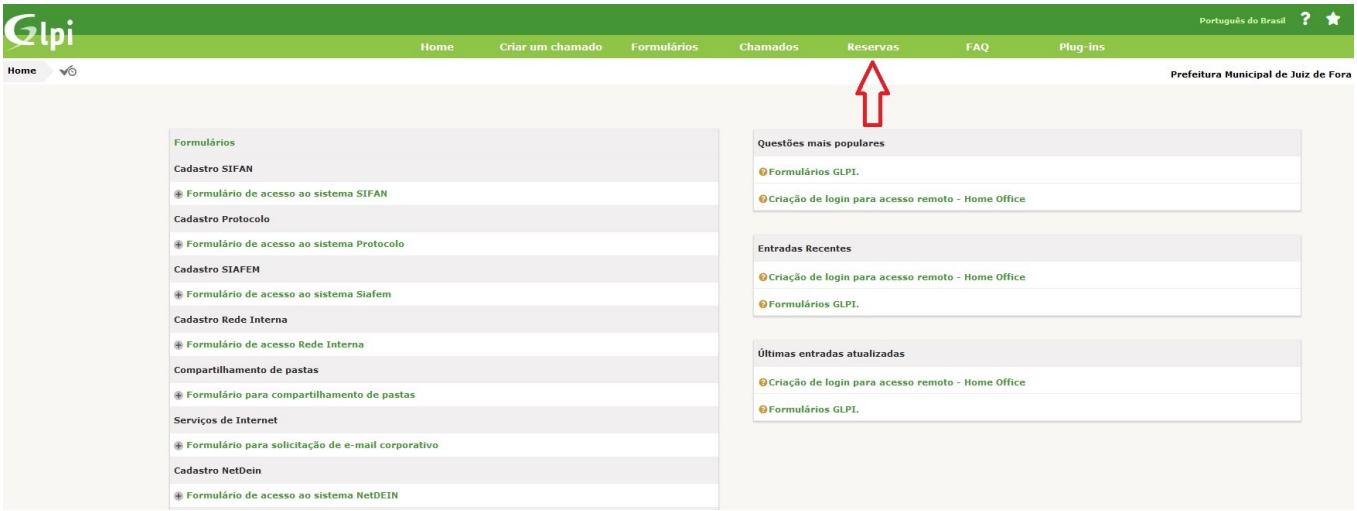
Para solicitar cadastro no SIFAN, SIAFEM, Netdein, protocolo, e-mail corporativo, liberação de redes sociais, videoconferência, compartilhamento de pastas, cadastro na rede interna e cadastro para acesso remoto e necessário preencher o formulário disponível na guia "Formulários"

Ao clicar na guia os formulários serão mostrados.

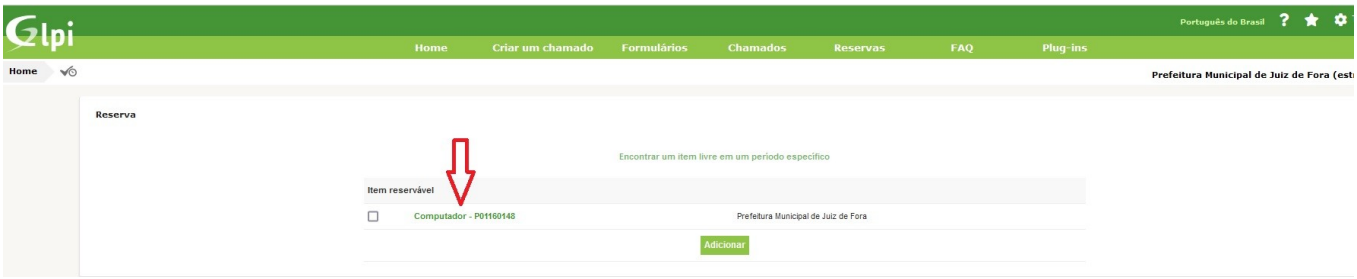
8 – RESERVA DE COMPUTADOR

Para que seja feita a reserva do notebook para eventos é necessário agendamento prévio. O agendamento é feito pelo sistema GLPI, segue o passo a passo para fazer o agendamento.

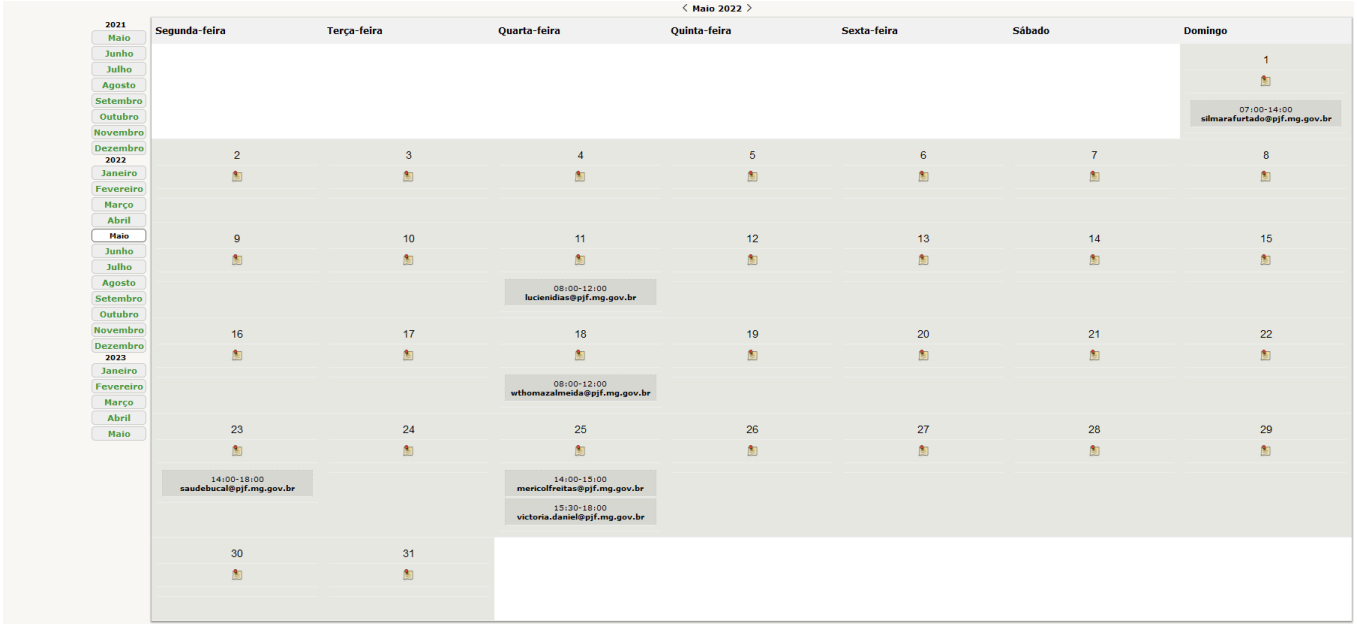
Na página inicial do GLPI acessar a guia “Reserva”

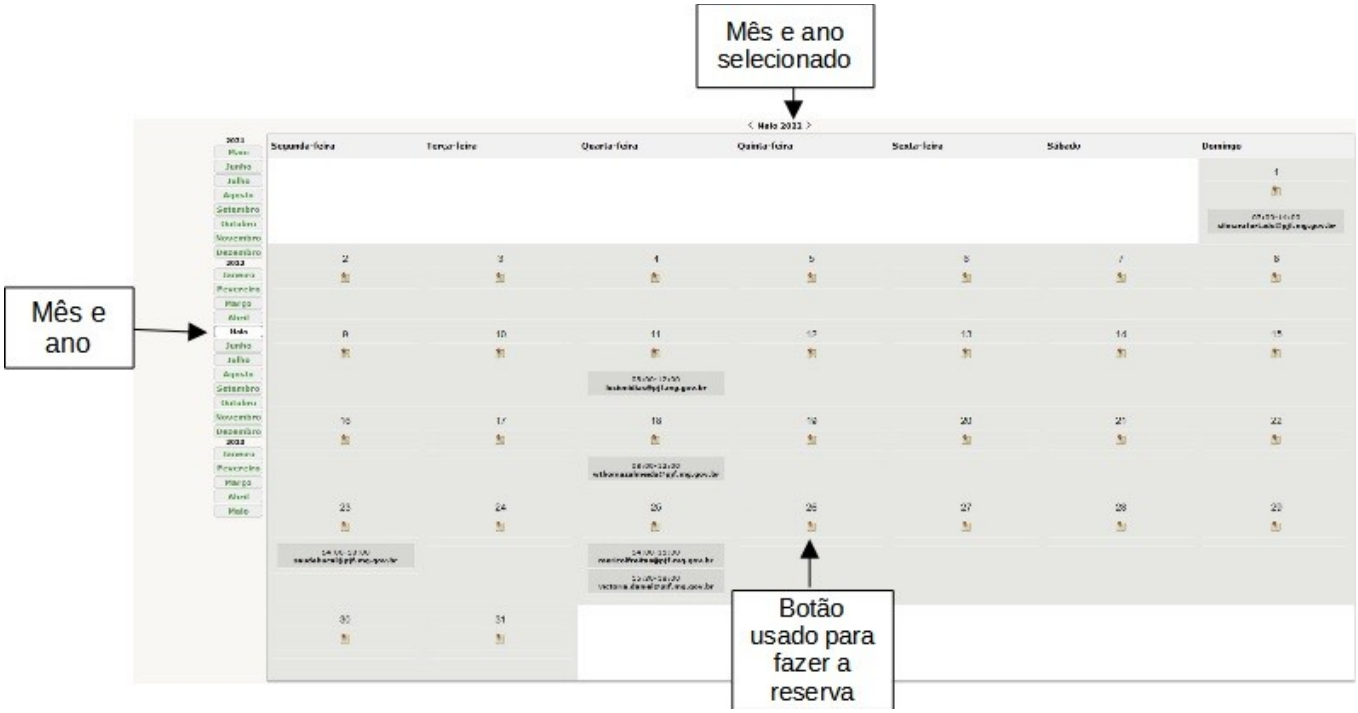


Escolher o item da reserva

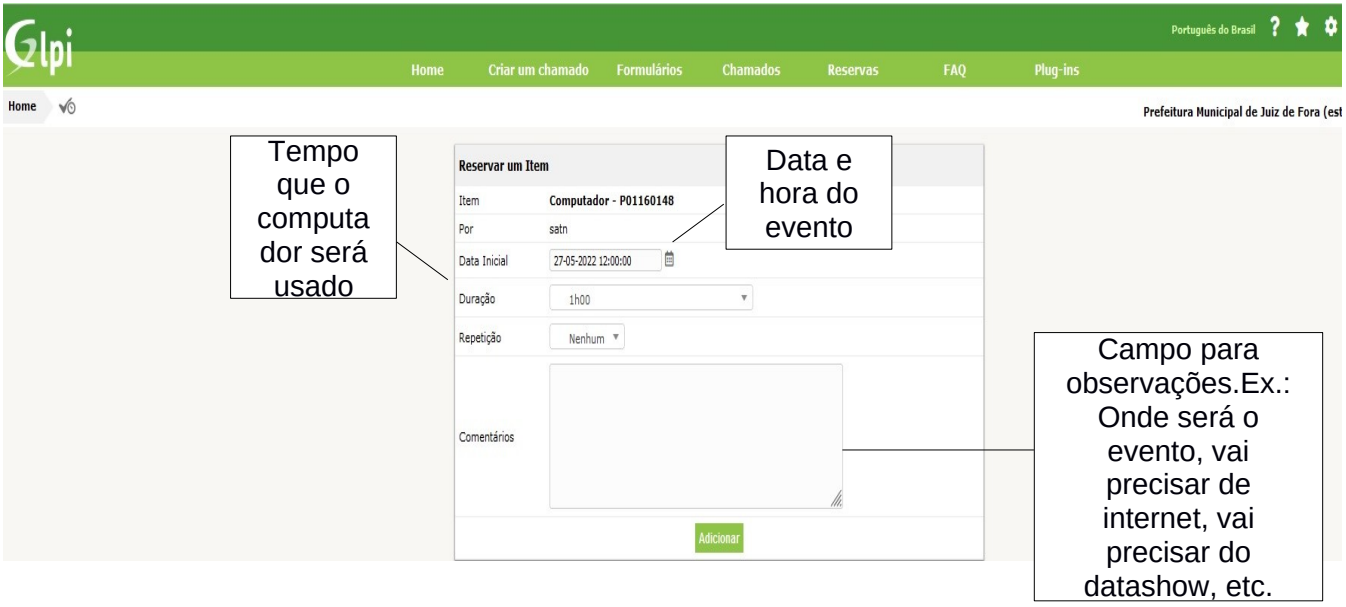


Na próxima tela, abrirá o calendário com as datas e horários disponíveis para agendamento





Ao clicar no botão usado para fazer a reserva a seguinte tela irá aparecer.



Após preencher os campos e clicar em “ADICIONAR” a reserva está feita.