



INSTITUTO FEDERAL
Espírito Santo

MANUAL SISTEMAS DE CHAMADOS DO REGISTRO ACADÊMICO

MODO USUÁRIO

2020

Sumário

1.Descrição	2
2.Acessando o GLPI	2
3.Abrindo o chamado	3
3.1.Criando o Chamado	4
4.Visualizando o chamado aberto	6
5. Adicionando acompanhamentos	6
6.Aprovando solução	8

1.Descrição

Este documento descreve como utilizar o sistema de chamados GLPI.

Ele é um sistema de Service 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 Geral de Suporte e Serviços de TI – CGSS. O objetivo desta implementação, é informatizar os registros de atendimento de suporte técnico em informática realizado aos usuários do Ifes.

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: <http://suporte.ifes.edu.br> ou você pode acessar utilizando a mesma página que os demais sistemas do IFES (<http://www.ifes.edu.br/sistemas>), clicando no ícone “Suporte”, aparecendo a tela como mostra a Figura 1.



Figura 1 - Tela do sistemas de chamados do Ifes

Após acessar a página, será apresentada os três sistemas de chamados de suporte. Para acessar o sistema de chamado do registro acadêmico deve clicar em “Página do Sistema”, como ilustra a Figura 2.



Figura 2 - Acesso ao sistema de chamados do Registro Acadêmico

Será aberto a tela de *login*, Figura 3, para que o usuário digite suas credenciais de acesso, que é a mesma usada para se autenticar nas estações de trabalho.



Figura 3 - Tela de *Login*

3. Abrindo o chamado

Após efetuar o login a tela da Figura 4 é apresentada.

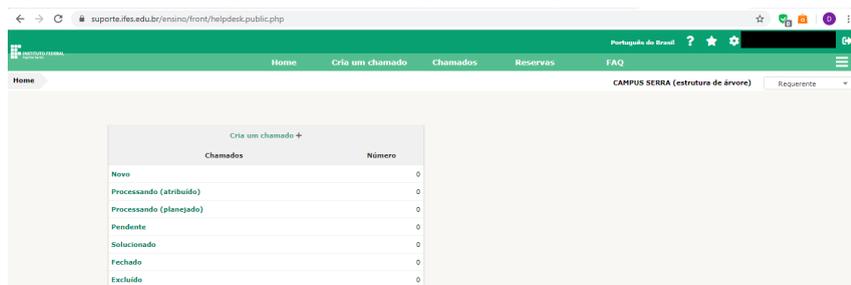


Figura 4 - Tela do sistemas de chamado

Para abrir chamados clique no *link* “Cria um chamado” conforme demonstrado na Figura 5.



Figura 5 - Criar um chamado

3.1. Criando o Chamado

Após clicar no botão/aba “Cria um chamado”, será aberta uma janela como mostra Figura 6.

Descreva o incidente ou a requisição
(IFES > CAMPUS SERRA)

Tipo	<input type="text" value="Requisição"/>
Categoria	<input type="text" value="Atestado de escolaridade"/> ⓘ
Urgência	<input type="text" value="Média"/>
Informe-me sobre as ações tomadas	Acompanhar por e-mail <input type="text" value="Sim"/> E-mail: <input type="text"/>
Elementos associados	Meus periféricos <input type="text" value="-----"/> Adicionar
Localização	<input type="text" value="-----"/> ⓘ
Observadores	<div style="border: 1px dashed #ccc; padding: 5px; margin-bottom: 5px;"> <input type="text" value="-----"/> ⓘ Acompanhar por e-mail <input type="text" value="Sim"/> E-mail: <input type="text"/> </div> <div style="border: 1px dashed #ccc; padding: 5px;"> <input type="text" value="-----"/> ⓘ Acompanhar por e-mail <input type="text" value="Sim"/> E-mail: <input type="text"/> </div>
Título	<input type="text" value="Solicitar Atestado de escolaridade"/> Formatos <input type="text" value="B"/> <input type="text" value="I"/> <input type="text" value="A"/> <input type="text" value="A"/> <input type="text" value="List"/> <input type="text" value="List"/> <input type="text" value="List"/> <input type="text" value="List"/> <input type="text" value="Table"/> <input type="text" value="Link"/> <input type="text" value="Image"/> <input type="text" value="Code"/> <input type="text" value="Fullscreen"/>
Descrição	<div style="border: 1px dashed #ccc; padding: 10px; margin-bottom: 10px;"> <p>Preencha os dados Abaixo:</p> <p>Matrícula:</p> <p>Nome completo (sem abreviaturas):</p> <p>Curso:</p> <p>Data de solicitação:</p> </div> <div style="border: 1px dashed #ccc; padding: 5px; text-align: center;"> <p>Arraste e solte seu arquivo aqui, ou</p> <input type="button" value="Escolher arquivos"/> Nenhum arquivo selecionado </div>

Figura 6 - Tela de criação de um 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 suporte. Pode trocar depois em caso de escolha errada.

Obs.: Dependendo da categoria poderá solicitada algumas das seguintes informações:

• **Urgência:** Nível de urgência do chamado.

• **Me informe sobre as ações tomadas:**

- Acompanhar por e-mail: “Sim” ou “Não”, dependendo de sua pretensão. Sim, significa que toda alteração do chamado o e-mail referido receberá as mensagens de acompanhamento.
- E-mail: Caso a resposta seja “sim”, informar o e-mail que receberá as mensagens.

• **Elementos associados:** Não precisa ser preenchido.

• **Localização:** Usuário ligado a qual curso.

• **Observador:** A pessoa que está indiretamente ligado ao chamado, não sendo o requerente.

- Acompanhar por e-mail: “Sim” ou “Não”, dependendo de sua pretensão. Sim, significa que toda alteração do chamado o e-mail referido receberá as mensagens de acompanhamento.
- E-mail: Caso a resposta seja “sim”, informar o e-mail que receberá as mensagens.

• **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 e evitar repetir o informado no título).

• **Arquivo:** Espaço para anexar arquivos que ajudem a resolver o problema solicitado (Ex.: Imagens da tela de erro, etc). O arquivo pode ser arrastado para área mostrada no Figura 7 ou através do botão “Escolher arquivos”. O tamanho máximo do arquivo é de 50 Megabytes.

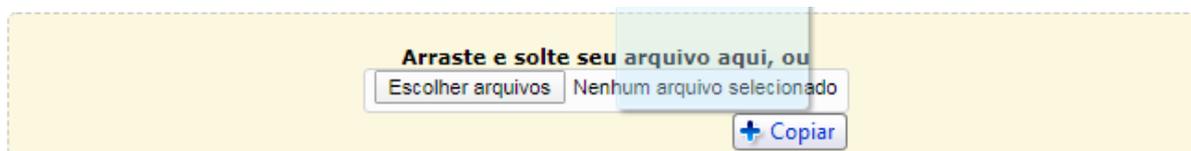


Figura 7 - Anexando um arquivo

Depois de tudo concluído, clique em “Enviar mensagem” para abrir o chamado. Vai aparecer no canto inferior direito da tela no número do chamado, como mostra a Figura 8.

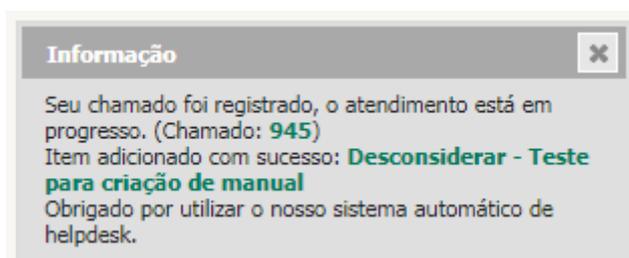


Figura 8 - Número do chamado

4. Visualizando o chamado aberto

Ao clicar na aba Chamados, Figura 9, será visualizada a tela com os chamados em abertos, conforme Figura 10.



Figura 9 - Ver os chamados

ID	Título	Status	Última atualização	Data de abertura	Prioridade	Requerente - Requerente	Atribuído para - Técnico	Categoria	Tempo para solução	Descrição
945	Desconsiderar - Teste para criação de manual	Novo	2020-03-26 23:45	2020-03-26 23:45	Média			Nada consta para docente		Pode desconsiderar o chamado, teste para criação de manual
ID	Título	Status	Última atualização	Data de abertura	Prioridade	Requerente - Requerente	Atribuído para - Técnico	Categoria	Tempo para solução	Descrição

Figura 10 - Chamados abertos

- **ID:** Número do chamado.
- **Título:** Título do chamado.
- **Status:** Informa se o chamado é Novo, foi solucionado ou fechado.

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 abrir o chamado basta clicar no Título do chamado onde será exibida uma tela de maior detalhes e opções, como ilustra a Figura 11.

ID	Título	Status	Última atualização	Data de abertura	Prioridade
945	Desconsiderar - Teste para criação de manual	Novo	2020-03-26 23:45	2020-03-26 23:45	Média

Figura 11 - Abrir um chamados cadastrado

A tela de visualização padrão de um chamado é exibida (Figura 12), em seguida clicar em “Processando chamado”:

Chamado

- Processando chamado 0
- Estatísticas
- Base de Conhecimento
- Itens
- Histórico 2
- Todos

Chamado - ID 945 (IFES > CAMPUS SERRA)

Data de abertura	2020-03-26 23:45	Por
Última atualização	2020-03-26 23:45 por	
Tempo para atendimento		Tempo para solução
Tempo interno para atendimento		Tempo interno para solução
Tipo	Requisição	Categoria
Status	Novo	Nada consta para docente
Urgência	Média	Origem da requisição
Impacto	Médio	Helpdesk
Prioridade	Média	Aprovação
		Não está sujeita a aprovação
		Localização
Ator	Requerente	Observador

Figura 12 - Tela de Visualização Padrão de um Chamado

Após clicar em “Processando chamado”, será exibido todos os acompanhamentos até então registrados para o chamado (indicado na Figura 13), clicar em “Acompanhamento”.

Desconsiderar - Teste para criação de manual (IFES > CAMPUS SERRA) 1/1

Chamado

- Processando chamado 0
- Estatísticas
- Base de Conhecimento
- Itens
- Histórico 2
- Todos

Adicionar : Acompanhamento Documento

Histórico de ações :

2020-03-26 23:45

Desconsiderar - Teste para criação de manual

Pode desconsiderar o chamado, teste para criação de manual

Figura 13 - Tela de Visualização de Acompanhamentos

Colocar a descrição e clique em “Adicionar” (Figura 14). É possível solicitar, através de acompanhamentos, por exemplo, o cancelamento do chamado caso este seja solucionado sem a intervenção técnica, poupando tempo de análise da equipe.

Figura 14 - Descrição do acompanhamento

Obs.: É importante para controle das atividades o relato de todas as ações (usuário e técnico) em relação ao chamado.

6.Aprovando solução

Após um chamado ser resolvido pelo técnico, passa a ter o *status* como “Solucionado” essa solução poderá ser aprovada pelo requerente, como ilustra a Figura 15.

ID	Título	Status	Última atualização	Data de abertura	Prioridade
945	Desconsiderar - Teste para criação de manual	Solucionado	2020-03-27 00:26	2020-03-26 23:45	Média
ID	Título	Status	Última atualização	Data de abertura	Prioridade

Figura 15 - Tela de Visualização do Chamado Solucionado

Para aprovar a solução basta abrir o chamado, clicar em “Processando chamado”, como mostrado na Figura 12, e aparecerá os campos conforme Figura 16.



Figura 16 - Tela de Aprovando Solução

Escrever 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”.

Obs.: Se nenhuma aprovação for inserida no prazo de 3 dias o chamado será considerado solucionado e encerrado.