
Manual de Chamados CTI

Sistema GLPI

Com objetivo de melhorar a qualidade dos serviços prestados e a eficácia no atendimento das solicitações, a Coordenadoria de Tecnologia de Informação – CTI está adotando novos procedimentos com relação a atendimentos de usuários, que passam desde já a ser obrigatórios.

Qualquer solicitação, auxílio, dúvida encaminhada ao setor, deverá ser informada mediante abertura de chamado técnico.

Quem pode abrir um chamado?

Qualquer usuário que faça parte do quadro de servidores, alunos e funcionário terceirizados podem fazer a abertura de um chamado. Basta somente estarem cadastrados em algum dos sistemas do nosso câmpus, sendo: Acesso aos computadores, Internet, Intranet ou Moodle.

Estou com problema no computador e/ou não consigo acesso para abertura de chamados. O que eu faço agora?

Muitas de nossas solicitações de suporte são de caráter urgente e em sua grande maioria o problema principal é relacionado a acesso ao computador ou a internet. Entendemos que estes casos causam a impossibilidade de realizar a abertura do chamado.

Nestes casos, para a solução deste tipo de problema, o setor pode ser contatado diretamente sem maiores impedimentos. Contudo, após o problema ser solucionado ou o primeiro auxílio ter ocorrido, será efetuado a abertura do chamado diretamente pelo setor e encaminhado ao usuário que solicitou o suporte.

Como faço para abrir chamados?

Para abrir um chamado acesse o portal institucional do IFSP Câmpus Registro. Clique na guia “Intranet” e depois no ícone “GLPI”. Será apresentado a tela de acesso da aplicação, ver Figura 1. Para acessar utilize o seu número do prontuário, **sem** “RG” e sua senha de acesso (A mesma dos computadores).

Manual de Chamados CTI

Sistema GLPI



Figura 1. Tela de acesso da aplicação GLPI.

1. Prontuário, sem “RG”;
2. Senha de acesso (unificado pelos sistemas);
3. Botão de acesso.

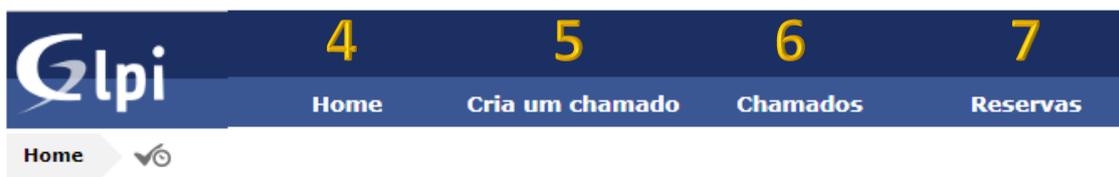


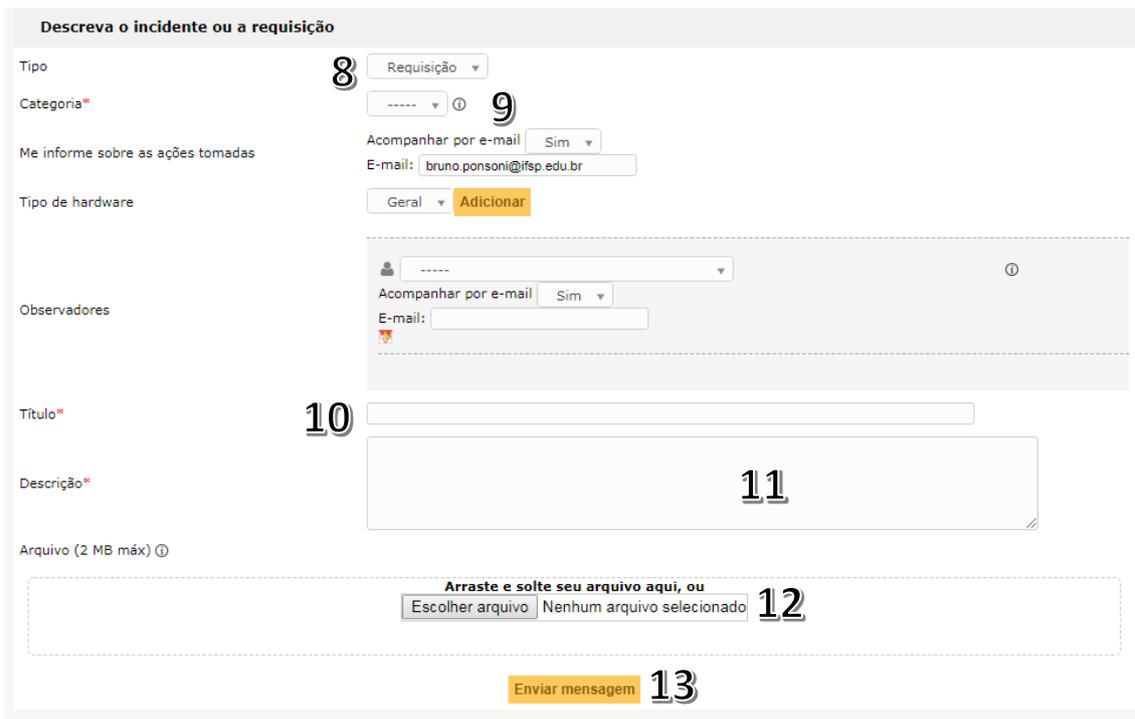
Figura 2. Menu de opções do sistema.

4. Abrir tela inicial;
5. Tela de novo chamado;
6. Consultar chamados abertos;

Manual de Chamados CTI

Sistema GLPI

7. Tela de empréstimo/reservas de salas.



The screenshot shows a web form titled "Descreva o incidente ou a requisição". The form fields and their corresponding annotations are:

- 8**: "Tipo" dropdown menu, currently set to "Requisição".
- 9**: "Categoria*" dropdown menu, currently empty.
- "Me informe sobre as ações tomadas": "Acompanhar por e-mail" dropdown set to "Sim" and "E-mail" field containing "bruno.ponsoni@ifsp.edu.br".
- "Tipo de hardware": "Geral" dropdown and "Adicionar" button.
- "Observadores": A section with a user selection dropdown, "Acompanhar por e-mail" dropdown set to "Sim", and an "E-mail" field.
- 10**: "Título*" text input field.
- 11**: "Descrição*" large text area.
- "Arquivo (2 MB máx)": A dashed box containing "Arraste e solte seu arquivo aqui, ou" and "Escolher arquivo" button. The status is "Nenhum arquivo selecionado".
- 12**: "Escolher arquivo" button.
- 13**: "Enviar mensagem" button.

Figura 3. Formulário de solicitação.

8. Seleção do tipo do chamado;
9. Seleção da categoria do chamado, ver Figura 4;
10. Título do chamado para identificação. Preencher de forma resumida;
11. Descrição ou observações referente ao problema;
12. Anexo de arquivos, sendo: Imagem do problema ou qualquer outro tipo referente ao problema;
13. Botão para finalizar o preenchimento e registrar o chamado.

Manual de Chamados CTI

Sistema GLPI

Figura 4. Seleção da categoria do chamado técnico.

Como faço para acompanhar o chamado aberto?

Para acompanhar um chamado, siga os procedimentos listados a seguir.

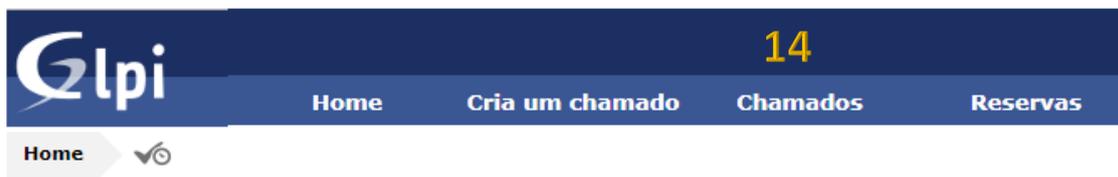


Figura 5. Menu de opções do sistema.

14. Consultar chamados abertos.

ID	Título	Status	Última atualização	Data de abertura	Prioridade	Requerente - Requerente	Atribuído para - Técnico	Categoria	Tempo para solução
203	Problema no Acesso	Solucionado	26-03-2018 10:05	26-03-2018 09:48	Média	Bruno Ponsoni Costa	Bruno Ponsoni Costa	Problema de Acesso > Acesso ao Webdiário	
254	Elaboração de eixo	Solucionado	23-03-2018 13:57	23-03-2018 12:06	Média	[Redacted]	Kelley Ribeiro Balduino Souza Melo	Laboratórios de Informática	
255	Problemas no salvamento de aulas	Solucionado	23-03-2018 13:23	23-03-2018 13:21	Média	[Redacted]	Bruno Ponsoni Costa	Webdiário	
253	Sistema GLPI	Solucionado	23-03-2018 11:25	23-03-2018 11:23	Média	[Redacted]	Bruno Ponsoni Costa	Problema de Acesso	
252	Acesso ao Webdiário	Solucionado	23-03-2018 10:49	23-03-2018 10:47	Média	[Redacted]	Bruno Ponsoni Costa	Problema de Acesso	
244	Problema no acesso dos alunos de Lic. em Física	Solucionado	22-03-2018 17:59	22-03-2018 17:58	Alta	[Redacted]	Bruno Ponsoni Costa	Problema de Acesso	

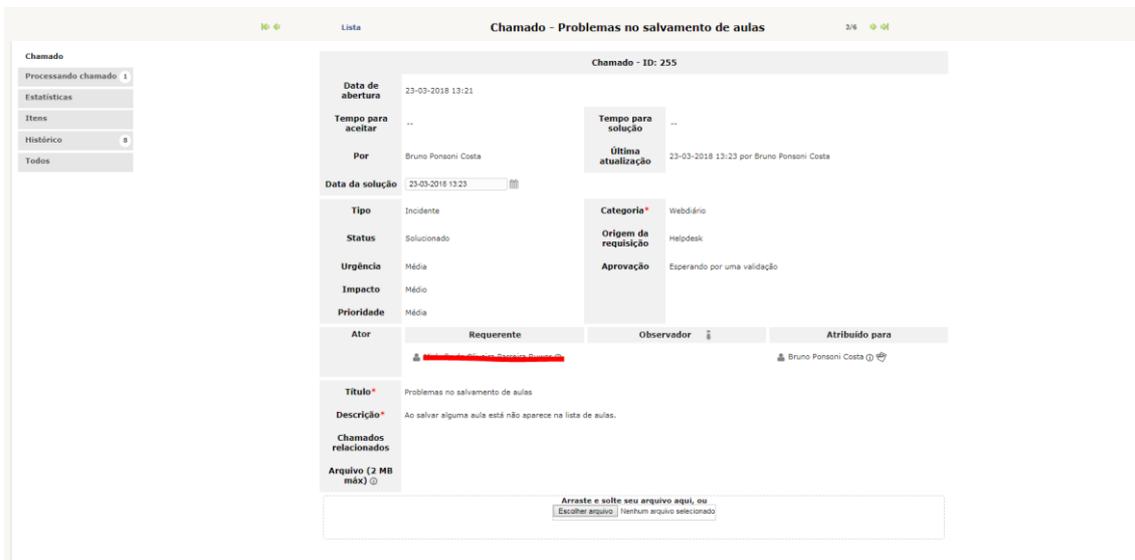
Figura 6. Lista de chamados.

- 15. Área de pesquisa;
- 16. Número de identificação;
- 17. Título do chamado;
- 18. Situação do chamado;
- 19. Data e horário da última atualização;

Manual de Chamados CTI

Sistema GLPI

20. Data e horário de abertura do chamado;
21. Prioridade do chamado;
22. Quem solicitou o chamado;
23. Qual o técnico designado para o atendimento;
24. Qual a categoria do chamado;
25. Data máxima solicitada para atendimento (opcional).



The screenshot displays the 'Chamado - Problemas no salvamento de aulas' (Ticket - Problems in saving classes) in the GLPI system. The interface includes a sidebar with navigation options like 'Processando chamado', 'Estatísticas', 'Itens', 'Histórico', and 'Todos'. The main content area shows the following details:

- Chamado - ID:** 255
- Data de abertura:** 23-03-2018 13:21
- Tempo para aceitar:** --
- Por:** Bruno Pansani Costa
- Tempo para solução:** --
- Última atualização:** 23-03-2018 13:23 por Bruno Pansani Costa
- Data da solução:** 23-03-2018 13:23
- Tipo:** Incidente
- Status:** Solucionado
- Urgência:** Média
- Impacto:** Médio
- Prioridade:** Média
- Categoria:** Webdiário
- Origem da requisição:** Helpdesk
- Aprovação:** Esperando por uma validação

Below the details, there is a table for 'Ator' (Actor) with columns for 'Requerente' (Requester), 'Observador' (Observer), and 'Atribuído para' (Assigned to). The requester is Bruno Pansani Costa. The 'Atribuído para' field is also populated with Bruno Pansani Costa.

The 'Título' (Title) is 'Problemas no salvamento de aulas' and the 'Descrição' (Description) is 'Ao salvar alguma aula está não aparece na lista de aulas.' There is also an 'Arquivo' (Attachment) section with a 2 MB limit and a message: 'Arraste e solte seu arquivo aqui, ou Escolher arquivo | Nenhum arquivo selecionado'.

Figura 7. Exibição do chamado.

Caso tenha esquecido alguma informação referente ao chamado ou a equipe técnica necessite de outras informações, na aba “Processando Chamado” serão listadas mensagens adicionais ou informações diversas referentes ao andamento da solicitação. Havendo necessidade, a adição de novas informações pode ser realizada a qualquer momento, tanto pela equipe técnica ou da parte do solicitante. Se a situação do chamado estiver como “Solucionado” ou “Fechado”, a adição de novos acompanhamentos estará bloqueada.

Manual de Chamados CTI

Sistema GLPI

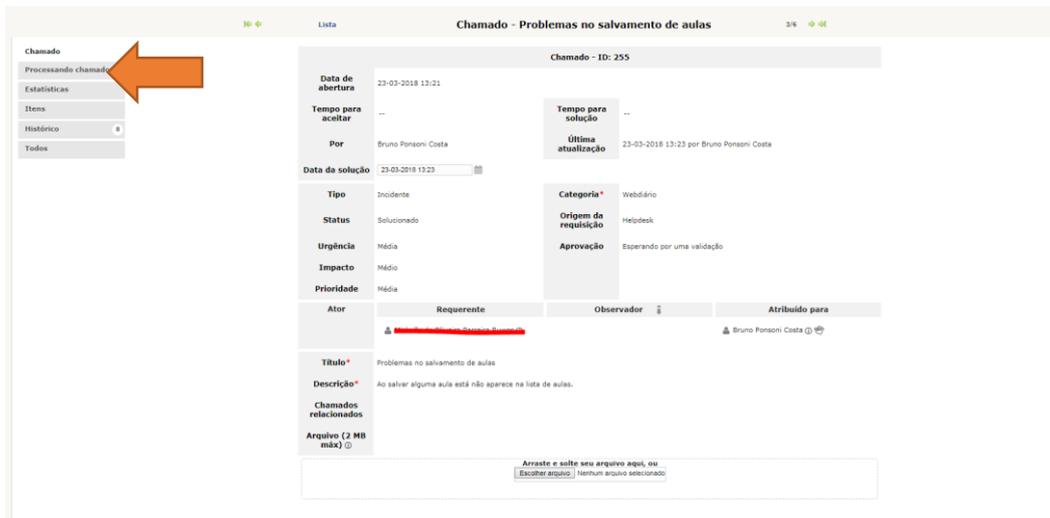


Figura 8. Exibição do chamado.

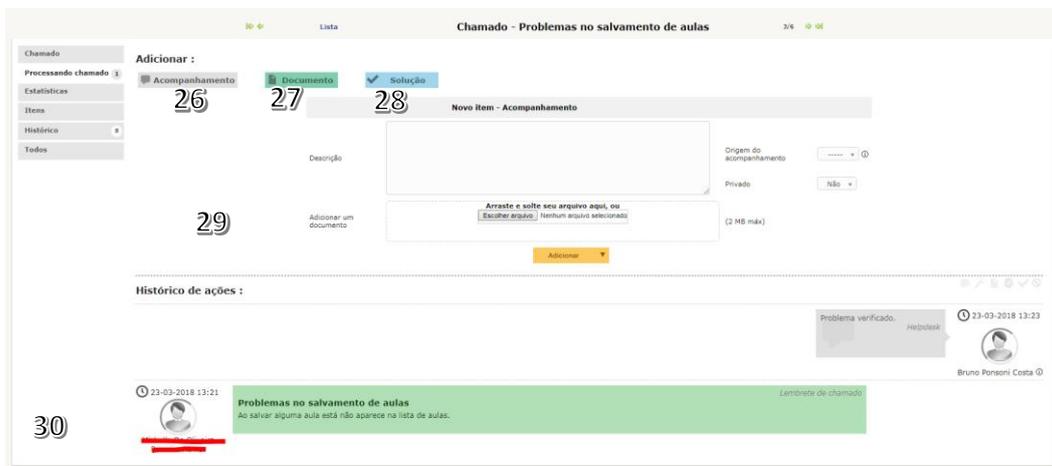


Figura 9. Exibição de acompanhamentos.

26. Botão do formulário de acompanhamento;
27. Botão para inserção de documentos no chamado;
28. Botão para acompanhamento/validação da solução do chamado;
29. Formulário para inserção do acompanhamento;
30. Lista de acompanhamentos registrados. Informando o autor, descrição, tipo e data de registro.

Manual de Chamados CTI

Sistema GLPI

Minhas solicitações já foram atendidas e agora?

Terminando o atendimento da sua solicitação, será enviado um aviso com esta informação. Agora você deverá acessar novamente o chamado e preencher o campo de comentário, informando qualquer elogio ou reclamação referente a sua solicitação ou a forma de atendimento, além de qualquer outra informação que deseje manter registrada. Isto fará com que possamos melhorar ainda mais a qualidade e eficácia dos atendimentos, bem como melhorar algum ponto negativo observado.

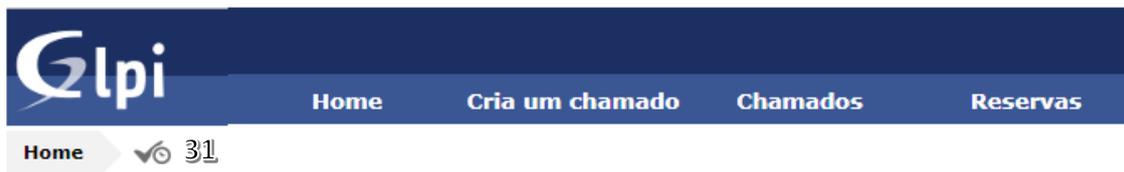


Figura 10. Menu de chamados pendentes de aprovação.

31. Menu de acesso a lista dos chamados realizados por seu usuário e que estão aguardando a aprovação.

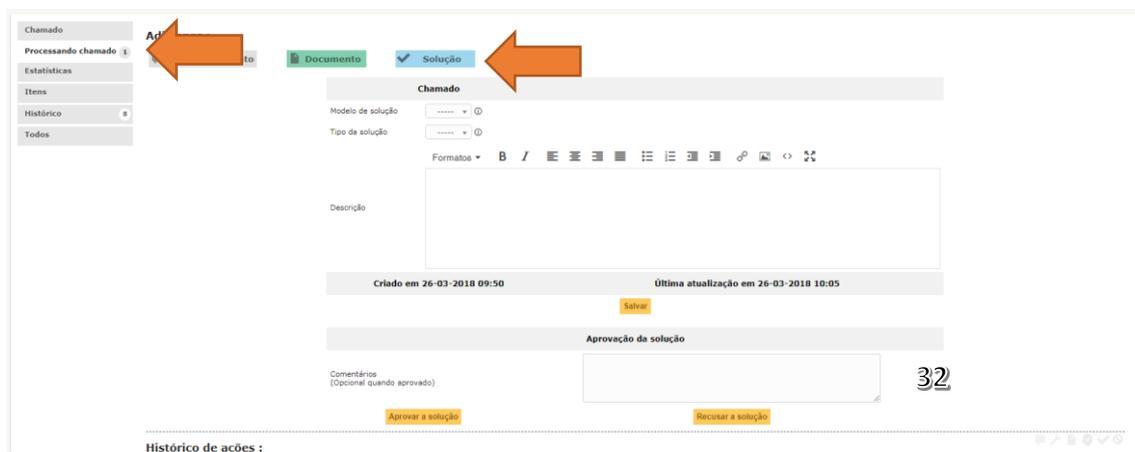


Figura 11. Formulário de aprovação de chamados.

32. Campo de comentário e botões de aprovação ou recusa da solução do chamado.

Os avisos referentes ao chamado são enviados por e-mail cadastrado no sistema. Caso não esteja recebendo estes avisos, a CTI deve ser informada para verificar o problema.

Quaisquer elogios, sugestões ou dúvidas que não constem neste manual, podem ser enviadas para cti.rgt@ifsp.edu.br.

Agradecemos a compreensão.