

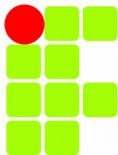


SISTEMA DE CHAMADOS DO NGTI

MANUAL DO USUÁRIO

**Núcleo de Gestão de Tecnologia da Informação
(NGTI)**

DEZEMBRO/2016



1. Objetivo

Este documento tem por objetivo disponibilizar os procedimentos para abertura e acompanhamento de chamados de suporte relacionados aos serviços do Núcleo de Gestão de Tecnologia da Informação (NGTI).

2. Introdução do GLPI

O GLPI é uma ferramenta de helpdesk (suporte ao usuário) para registro e gerenciamento dos chamados de suporte, visando controle e resposta aos chamados de forma rápida, eficiente e interativa, pois tanto a Equipe do NGTI quanto o usuário acompanharão o andamento do processo, podendo assim, melhorar a qualidade do atendimento.

3. Acessando o GLPI

O acesso ao GLPI é liberado a todo o corpo docente e administrativo do IF Baiano – Campus Catu, e se dará pelos seguintes passos:

Passo 1. Para acesso ao sistema, é necessária a utilização de um navegador de internet, podendo este ser o **Mozilla Firefox** ou **Google Chrome**

Passo 2. Acesse o endereço: <http://www.ifbaiano.edu.br/unidades/catu/suporte/>

Passo 3. Após digitar o endereço, será apresentada a tela de login para que o usuário digite suas credencias de acesso (usuário e senha) da rede corporativa do campus Catu, conforme figura abaixo:

NÚCLEO DE GESTÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO -
CAMPUS CATU

SISTEMA DE CHAMADOS DE SUPORTE

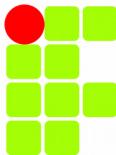
Login

Senha

Enviar

A credencial é a mesma que você utiliza para acessar os computadores do campus

Figura 01. Interface de acesso ao Sistema de Chamados de Suporte



4. Entendendo o processo de atendimento

O Organograma abaixo mostra o fluxo dos chamados, da sua abertura ao seu fechamento.

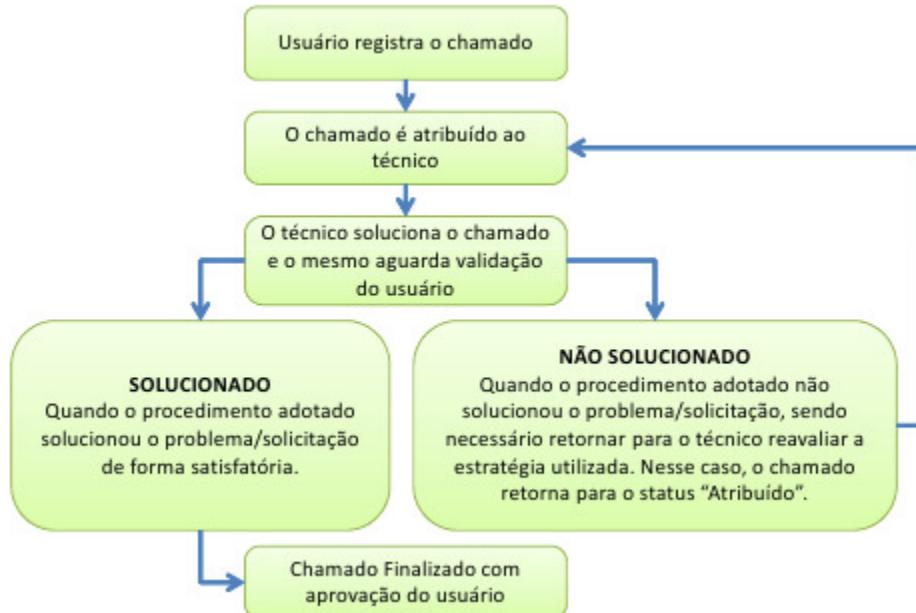


Figura 02. Fluxo de Operacionalização do Sistema de Chamados de Suporte

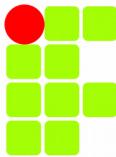
4.1 Registrando um chamado

Após efetuar o login, será exibida a tela abaixo na qual é necessário clicar na opção “Criar chamado” conforme figura abaixo:

A interface de usuário exibe uma barra superior com links para "Home", "Cria um chamado" (destacado com um círculo vermelho), "Chamados" e "Reservas". Abaixo, uma tabela mostra estatísticas de chamados por status: Novo (0), Processando (atribuído) (0), Processando (planejado) (0), Pendente (0), Solucionado (0), Fechado (0) e Excluído (0). No topo da tabela, há um link "Cria um chamado +".

Cria um chamado +	
Chamados	Número
Novo	0
Processando (atribuído)	0
Processando (planejado)	0
Pendente	0
Solucionado	0
Fechado	0
Excluído	0

Figura 03. Registrando Novo Chamado de Suporte



Utilize o formulário para registrar o máximo de informações possíveis a respeito do seu problema/solicitação.

The screenshot shows the GLPI web interface for creating a support ticket. The top navigation bar includes links for Home, Cria um chamado (Create a ticket), Chamados (Tickets), and Reservas (Reservations). The main form is titled "Descreva o incidente ou a requisição" (Describe the incident or request). It contains fields for Type (set to "Incidente"), Category (set to "Impressora"), and various optional checkboxes and dropdowns related to notifications and location. The "Título*" field is filled with "Problema na impressora da sala Docentes" and the description notes "A impressora da sala docentes do prédio 1 não está acusando papel atolado.". There is also a file upload section and a large orange "Enviar mensagem" (Send message) button at the bottom, which is highlighted with a red rectangle.

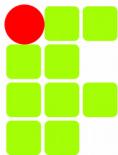
Figura 04. Interface de Registro de Chamado de Suporte

Após o preenchimento clique em “Enviar mensagem”. Feito isso, sua solicitação já foi registrada e enviada à equipe do NGTI. A partir de agora você já pode acompanhar o andamento de sua solicitação através do GLPI.

4 . 2 Acompanhando o chamado

Depois de abrir um chamado, os usuários podem fazer o acompanhamento do chamado. Na barra de menu, clique na opção “Chamados” e selecione “todos” conforme figura abaixo. Será listado todos os chamados realizados pelo usuário.

The screenshot shows the GLPI web interface for managing tickets. The top navigation bar includes links for Home, Cria um chamado, **Chamados** (highlighted with a red rectangle), and Reservas. The main area displays a list of tickets with columns for ID, Title, Status, and Last update. A dropdown menu labeled "Características - Status" is open, showing a list of status options: Todos, Processando (atribuído), Processando (planejado), Pendente, Solucionado, Fechado, Não solucionado, Não fechado, Processando, Solucionado + Fechado, and Todos again at the bottom. The "Todos" option is selected and highlighted with a blue background. A red rectangle highlights the dropdown menu itself. The bottom right corner of the screen shows the text "GLPI 9.1.3".



4.2.1 Status do Chamado

Novo: Todo chamado registrado sem atribuição de técnico.

Processado (Atribuído): Chamado atribuído ao técnico responsável.

Processado (Planejado): O chamado foi atribuído, porém será atendido conforme o planejamento técnico.

Pendente: Status que sinaliza a dependência de terceiros, equipamentos ou algo que não esteja relacionado com o usuário ou o técnico.

Fechado (Solucionado): Chamado solucionado e finalizado.

Fechado (Não Solucionado): Chamado sem solução.

4.2.2 Aprovando a solução

Para validar a solução do chamado, o usuário deverá:

- 1- localizar e visualizar o chamado aberto em seu nome.
- 2- Usuário deverá clicar na aba solução;
- 3- No final da página, aparecerá um campo para o usuário fazer sua avaliação do solução.
- 4- Se a solução for aprovada, o chamado é encerrado. Caso contrário, o chamado é reaberto, tendo o seu status mudado para Processando (atribuido), para reavaliação do problema.

Chamado - Ar-condicionado Não Liga - ID 2016112402	
<ul style="list-style-type: none">ChamadoSoluçãoEstatísticasDocumentosHistórico (10)Todos	<p>Chamado - ID 2016112402</p> <p>Tipo da solução</p> <p>Descrição</p> <p>Problema resolvido. O compressor foi substituído.</p> <p>Aprovação da solução</p> <p>Comentários (Opcional quando aprovado)</p> <p>Aprovar a solução</p> <p>Recusar a solução</p>