



**INSTITUTO FEDERAL DE  
EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA  
BAIANO  
Campus Catu**



# **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:



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.

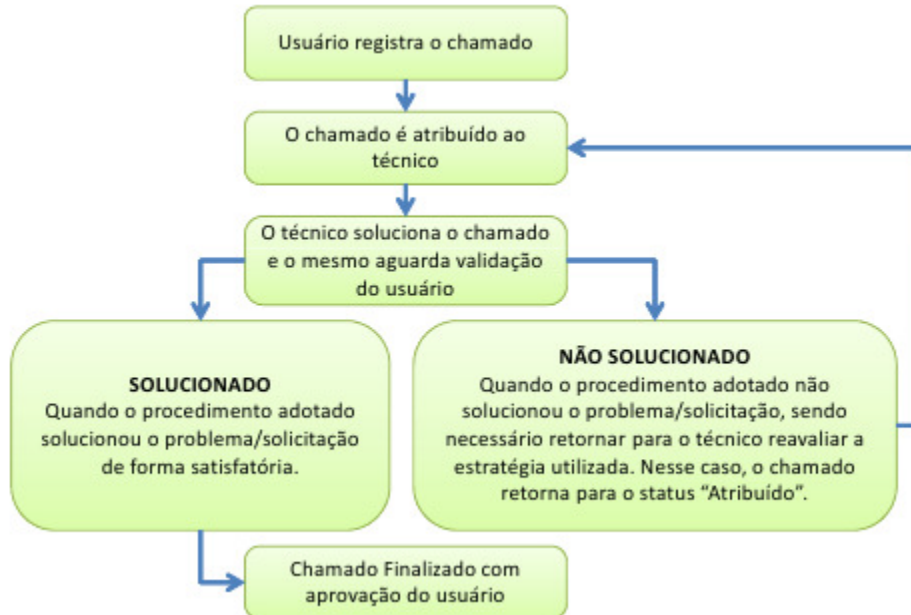


Figura 02. Fluxo de Operacionalização do Sistema de Chamados de Suporte

##### 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:



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.



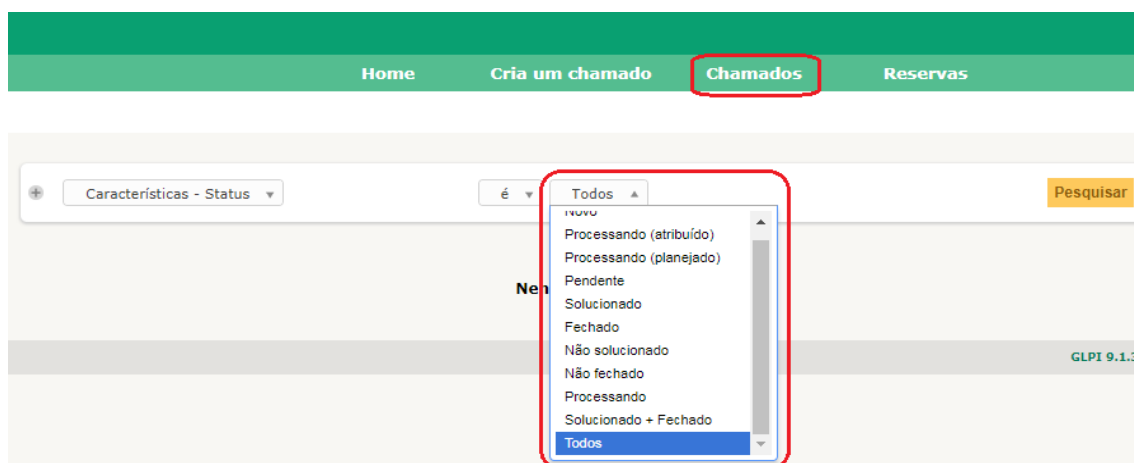
The screenshot shows the 'Criar chamado' (Create ticket) form in the GLPI system. The form is titled 'Descreva o incidente ou a requisição' (Describe the incident or request). It contains several fields: 'Tipo' (Incidente), 'Categoria' (Impressora), 'Me informe sobre as ações tomadas' (Acompanhar por e-mail: Sim), 'Localização' (SALA DE ATIVIDADE DOCENTE), 'Titulo\*' (Problema na impressora da sala Docentes), and 'Descrição\*' (A impressora da sala docentes do prédio 1 não está acusando papel atolado.). There is also an 'Arquivo' field with a 2 MB limit. At the bottom, there is a file upload area with the text 'Arraste e solte seu arquivo aqui, ou Escolher arquivo' and a button 'Enviar mensagem' highlighted with a red box.

Figura 04. Interface de Registro de Chamado de Suporte

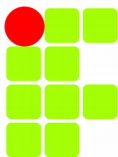
Após o preenchimento clique em **“Enviar mensagem”**. Feito isso, sua solicitação já foi registrada e enviada à equipe do NGTI. A partir de agora você já pode acompanhar o andamento de sua solicitação através do GLPI.

## 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 'Chamados' (Tickets) menu in the GLPI system. The menu is highlighted with a red box. The menu items are: Todos, Processando (atribuído), Processando (planejado), Pendente, Solucionado, Fechado, Não solucionado, Não fechado, Processando, Solucionado + Fechado, and Todos. The 'Todos' item is selected and highlighted in blue. The background shows the 'Chamados' page with a search bar and a 'Pesquisar' button.



### 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 aprovado, 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

Chamado - ID 2016112402

Tipo da solução

Descrição Problema resolvido. O compressor foi substituído.

Aprovação da solução

Comentários (Opcional quando aprovado)

Aprovar a solução Recursar a solução