



UNIVERSIDADE FEDERAL DO ACRE  
NÚCLEO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

# MANUAL DE UTILIZAÇÃO DO SISTEMA DE CHAMADOS – GLPI

Rio Branco – Acre  
2019

# 1. Instruções de Uso

## 1.1 Login

Abra seu navegador e digite o endereço <https://glpi.ufac.br>

Realizar o processo de login, informando suas credenciais da Rede Sem Fio, conforme visto na figura abaixo:

SISTEMAS PARA SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS AO NTI

**Glpi**

**G**

Usuário

Senha

Lembrar me

Enviar

[Acesso ao FAQ](#) [Esqueceu sua senha?](#)

## 1.2 Tela Inicial

Após o Login, será apresentada ao servidor uma tela contendo as informações sobre os chamados em aberto, solucionados, em atendimento, bem como a opção de abrir um novo chamado.

**Glpi**

Home Cria um chamado Chamados FAQ

Home Solicitante

Cria um chamado +

Chamados	Número
Chamado esperando sua aprovação	
Novo	0
Processando (atribuído)	10
Processando (planejado)	0
Pendente	0
Solucionado	10
Fechado	1833
Excluído	0

Anotações públicas

Feeds RSS públicos

Questões mais populares

- DIFERENÇA ENTRE REQUISIÇÃO E INCIDENTE NO CAMPO "TIPO" NA ABERTURA DO CHAMADO
- MOTIVOS PARA ABRIR O CHAMADO NO GLPI
- ABRINDO CHAMADO NO GLPI - NTI/UFAC
- 1 - O QUE É O CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TI?
- CONFIGURAÇÕES PARA ACESSO À REDE SEM FIO NO WINDOWS 7
- SOLICITAÇÃO DE CRIAÇÃO/ALTERAÇÃO DE PERFIL DE USUÁRIO DO SIE
- PROCEDIMENTO DE CRIAÇÃO OU ALTERAÇÃO DE USUÁRIO DO SIE

Entradas Recentes

- PROCEDIMENTO DE CRIAÇÃO OU ALTERAÇÃO DE USUÁRIO DO SIE
- SOLICITAÇÃO DE CRIAÇÃO/ALTERAÇÃO DE PERFIL DE USUÁRIO DO SIE
- ABRINDO CHAMADO NO GLPI - NTI/UFAC
- MOTIVOS PARA ABRIR O CHAMADO NO GLPI
- DIFERENÇA ENTRE REQUISIÇÃO E INCIDENTE NO CAMPO "TIPO" NA ABERTURA DO CHAMADO
- CONFIGURAÇÕES PARA ACESSO À REDE SEM FIO NO WINDOWS 7
- 1 - O QUE É O CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TI?

Últimas entradas atualizadas

- MOTIVOS PARA ABRIR O CHAMADO NO GLPI
- PROCEDIMENTO DE CRIAÇÃO OU ALTERAÇÃO DE USUÁRIO DO SIE
- DIFERENÇA ENTRE REQUISIÇÃO E INCIDENTE NO CAMPO "TIPO" NA ABERTURA DO CHAMADO
- SOLICITAÇÃO DE CRIAÇÃO/ALTERAÇÃO DE PERFIL DE USUÁRIO DO SIE
- ABRINDO CHAMADO NO GLPI - NTI/UFAC
- CONFIGURAÇÕES PARA ACESSO À REDE SEM FIO NO WINDOWS 7
- 1 - O QUE É O CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TI?

### 1.3 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.
- ✓ **Solucionado:** Chamado solucionado.
- ✓ **Fechado:** Chamado fechado.
- ✓ **Excluído:** Chamado excluído.

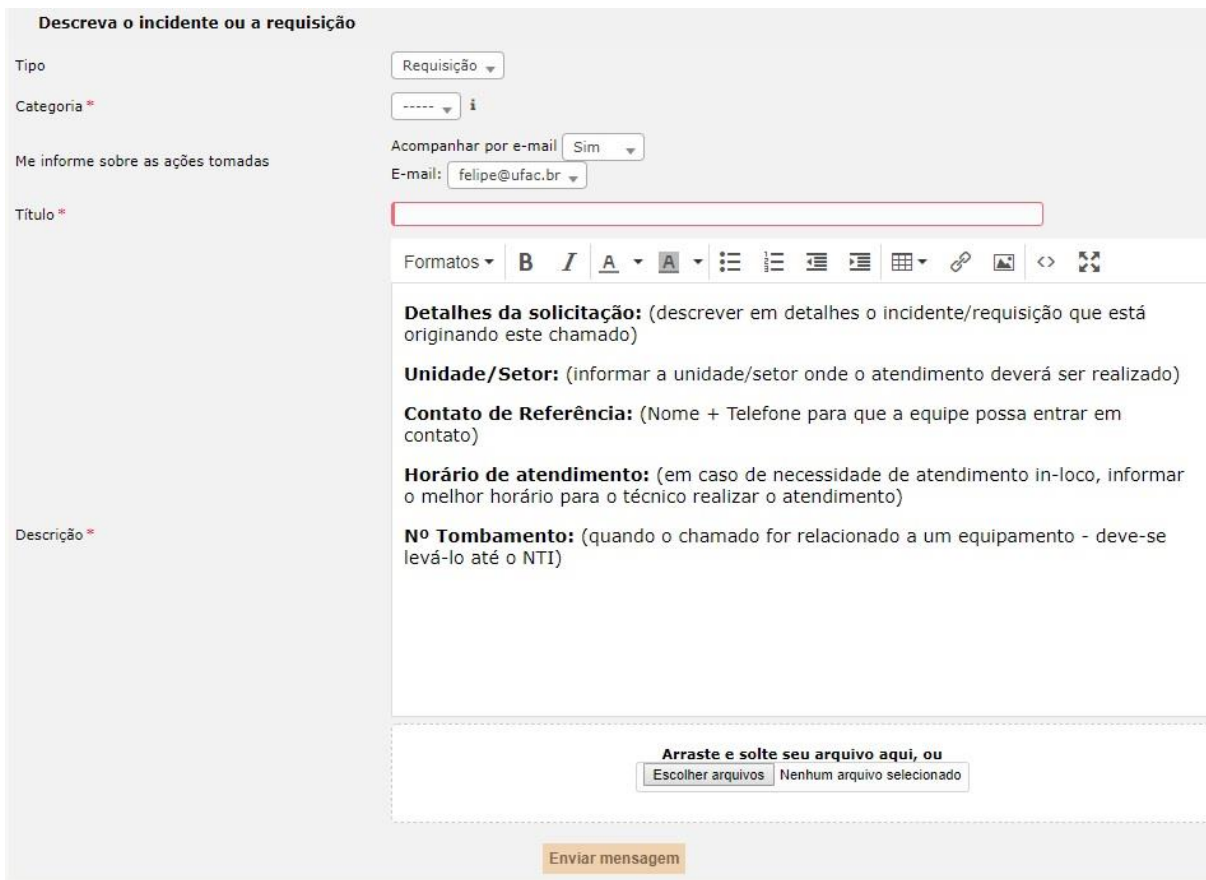
Cria um chamado +	
Chamados	Número
Chamado esperando sua aprovação	
Novo	0
Processando (atribuído)	10
Processando (planejado)	0
Pendente	0
Solucionado	10
Fechado	1833
Excluído	0

Anotações públicas

Feeds RSS públicos

## 1.4 Abrir um Chamado

Na tela inicial, clique no ícone “**Cria um chamado**” e a seguinte tela se apresentará:



Formulário de abertura de chamado com o seguinte layout:

- Descrição do incidente ou a requisição:** Título do formulário.
- Tipo:** Dropdown menu com a opção "Requisição" selecionada.
- Categoria \*:** Dropdown menu com "-----" selecionado e ícone de informação.
- Me informe sobre as ações tomadas:** Dropdown menu "Acompanhar por e-mail" com "Sim" selecionado.
- E-mail:** Campo de texto com "felipe@ufac.br" inserido.
- Título \*:** Campo de texto vazio.
- Descrição \*:** Área de texto com uma barra de formatação (B, I, A, A, listas, tabelas, links, imagens, código) e instruções:
  - Detalhes da solicitação:** (descrever em detalhes o incidente/requisição que está originando este chamado)
  - Unidade/Setor:** (informar a unidade/setor onde o atendimento deverá ser realizado)
  - Contato de Referência:** (Nome + Telefone para que a equipe possa entrar em contato)
  - Horário de atendimento:** (em caso de necessidade de atendimento in-loco, informar o melhor horário para o técnico realizar o atendimento)
  - Nº Tombamento:** (quando o chamado for relacionado a um equipamento - deve-se levá-lo até o NTI)
- Arraste e solte seu arquivo aqui, ou:** Botão "Escolher arquivos" e texto "Nenhum arquivo selecionado".
- Enviar mensagem:** Botão de envio.

**Tipo:** Escolher entre as opções: Requisição e Incidentes.

**Incidentes:** São as solicitações que surgem devido à ocorrência de uma falha ou degradação da qualidade na prestação de um serviço que estava disponível ao usuário.

**Requisições:** Trata-se das solicitações que não envolvem a ocorrência de falhas em serviços

**Categoria:** corresponde a classificação dos itens do catálogo de serviços da organização, por exemplo, Acesso à Internet, Acesso aos Sistemas, Suporte a Computador, Suporte a Impressora.

**Título:** Geralmente colocamos o nome do setor e o que resume o motivo do chamado. Ex.: NTI – Formatar computador

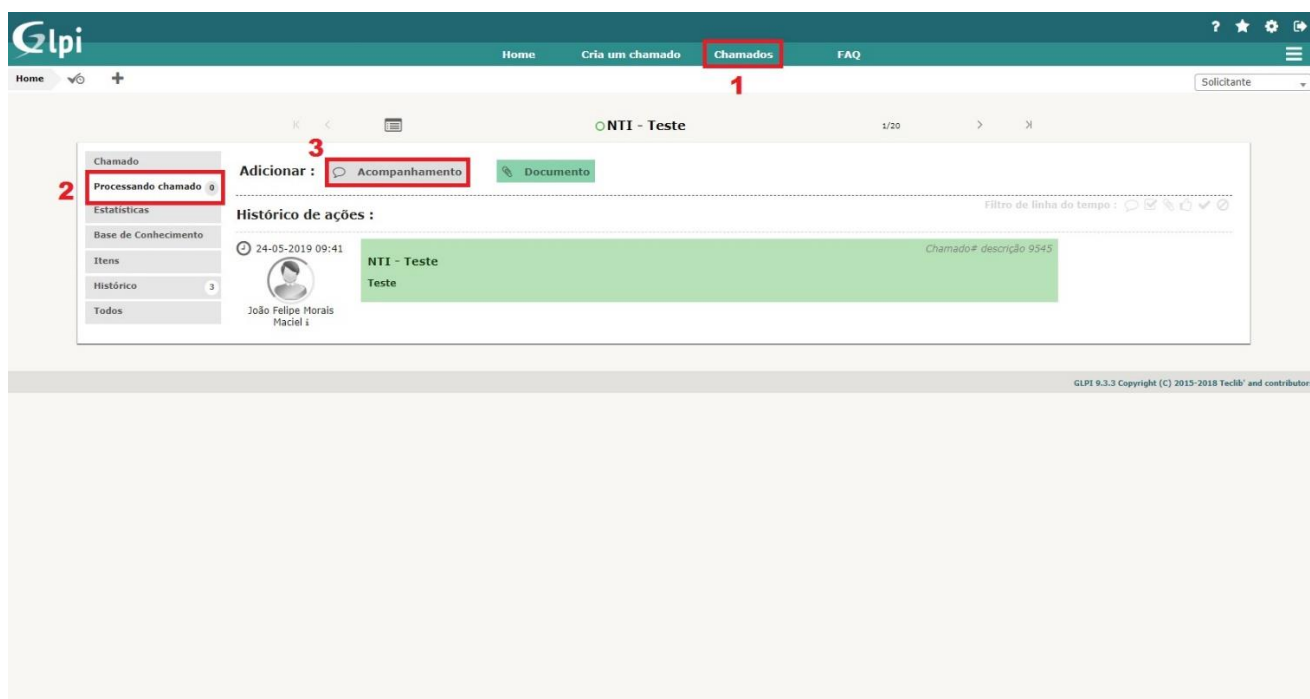
**Descrição:** Descreva o problema ou incidente, dependendo da categoria, serão inseridas no corpo da descrição as informações que deverão ser preenchidas para um melhor atendimento.

**Arquivo:** Caso seja necessário poderá ser anexado um arquivo junto ao chamado.

Clicar no botão “**Enviar mensagem**”, logo após, aparecerá uma mensagem confirmando a abertura do chamado.

**Também é possível acompanhar as ações dentro do chamado através do e-mail.**

## 1.5 Acompanhar um Chamado



**1 – Chamados:** serão apresentados todos os chamados abertos pelo usuário.

**2 – Processando chamado:** opção de acompanhamento de todas as ações inseridas no chamado.

**3 – Acompanhamento:** o usuário pode interagir com a equipe do NTI.

## 1.6 Solução e Satisfação

Quando o chamado é solucionado, a solução aplicada pelo técnico estará visível na opção “Processando chamado” do MENU esquerdo.

A caixa de texto referente à solução é facilmente identificada pela cor azul.

O solicitante poderá “Aprovar a solução” ou “Recusar a solução” e fazer comentários a respeito da decisão escolhida.

Após a aprovação do chamado aparecerá a opção “Satisfação”, nela o solicitante poderá avaliar a satisfação referente ao atendimento recebido.

## 2. Considerações Finais

Qualquer dúvida quanto à utilização do sistema GLPI, favor entrar em contato com a equipe do Núcleo Tecnologia da Informação (NTI).

Não temos a pretensão de exaurir todas as questões a respeito do GLPI neste manual, por isso contamos com a colaboração de todos para o aperfeiçoamento do mesmo.