



Abertura de Chamado Via Sistema GLPI

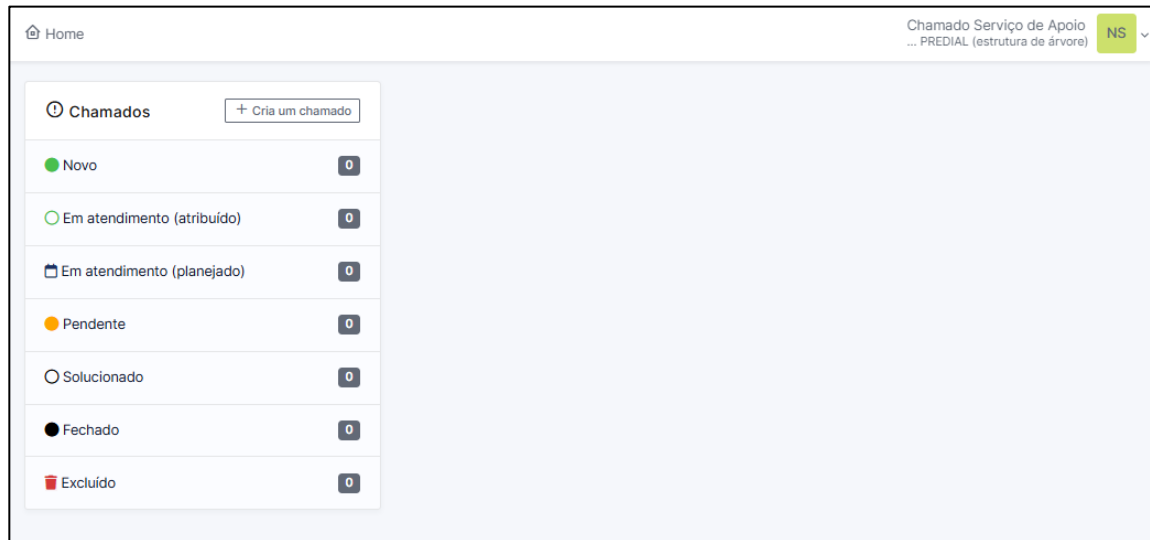
Link para acesso: <https://sistemas.santamarcelinacultura.org.br/glpi>

O usuário de login no sistema é o nome.sobrenome e a caso não se lembre as senha por favor enviar e-mail pedindo redefinição para o e-mail de chamados do TI.

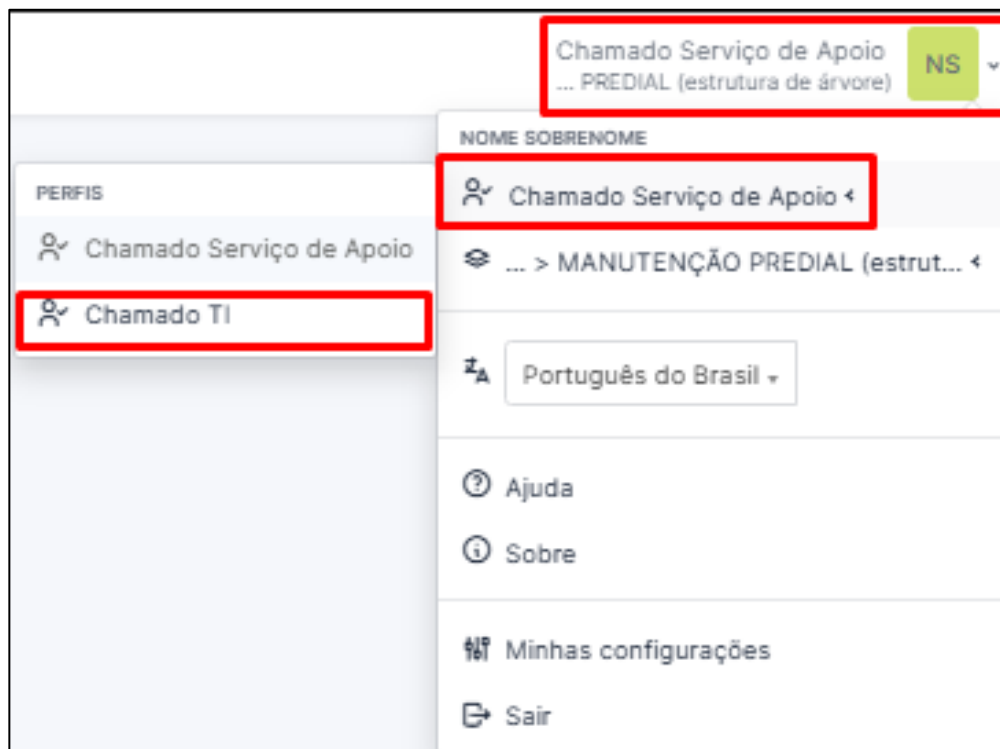


The screenshot shows the login interface of the GLPI system. At the top, there is a header with the Santa Marcelina logo and name. Below this, the main heading is "Faça login para sua conta". The login form includes a "Usuário" field with the placeholder "nome.sobrenome", a "Senha" field, and a link "Esqueceu sua senha?". Below the password field is a dropdown menu for "Origem de login" with the selected option "Banco de dados interno do GLPI". There is a checkbox labeled "Lembrar de mim" which is checked. At the bottom of the form is a dark button labeled "Entrar".

Pode ser que, ao acessar o sistema pela primeira vez, o seu perfil esteja na área do serviço de apoio.



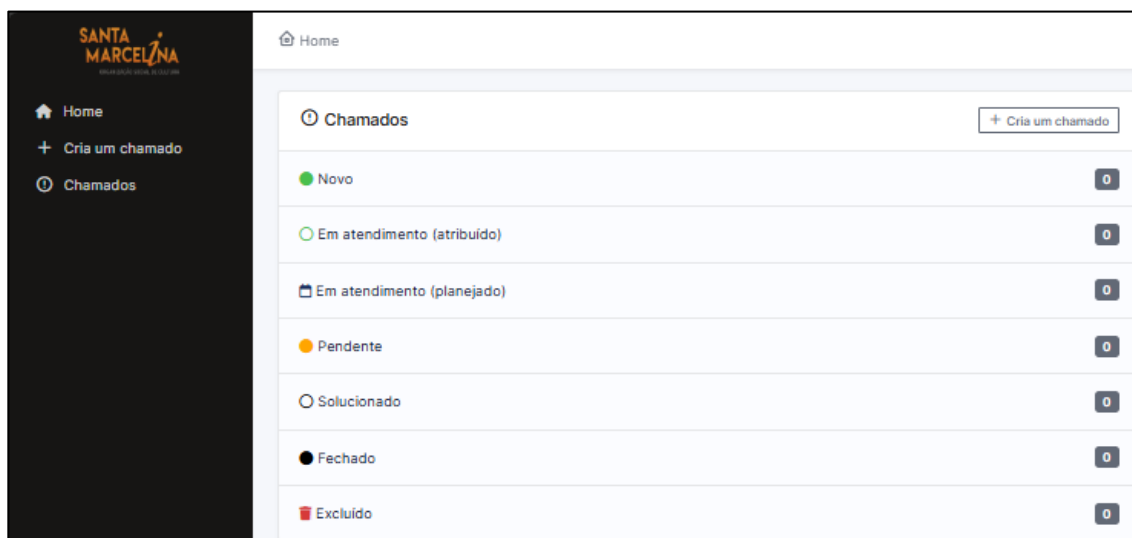
Para isso, basta clicar no perfil, ir na aba “Chamado Serviço de Apoio” e escolher o perfil “Chamado TI” (segue a mesma lógica para sair do perfil da TI para o Serviço de Apoio).



Ao acessar o sistema o colaborador terá uma área de acompanhamento de chamados.

Através dessa área é possível acompanhar o andamento dos chamados pelo status.

- **Em atendimento Atribuído** - Chamados atribuídos ao Técnico para atendimento;
- **Em atendimento Planejado** - Chamados atribuídos ao Técnico com agendamento para atendimento;
- **Pendente** - Chamados que estão aguardando validação ou retorno do usuário;



Para criar um novo chamado siga os seguintes passos:

Acione o botão **Criar um chamado**:



A interface de abertura é simples e intuitiva e por padrão o tipo de chamado já vem configurado como incidente.

Descreva o incidente ou a requisição

Tipo

Incidente

Categoria *

i

Observadores

Localização *

i

Título

Descrição *

Arquivo(s) (50 MB máx) i

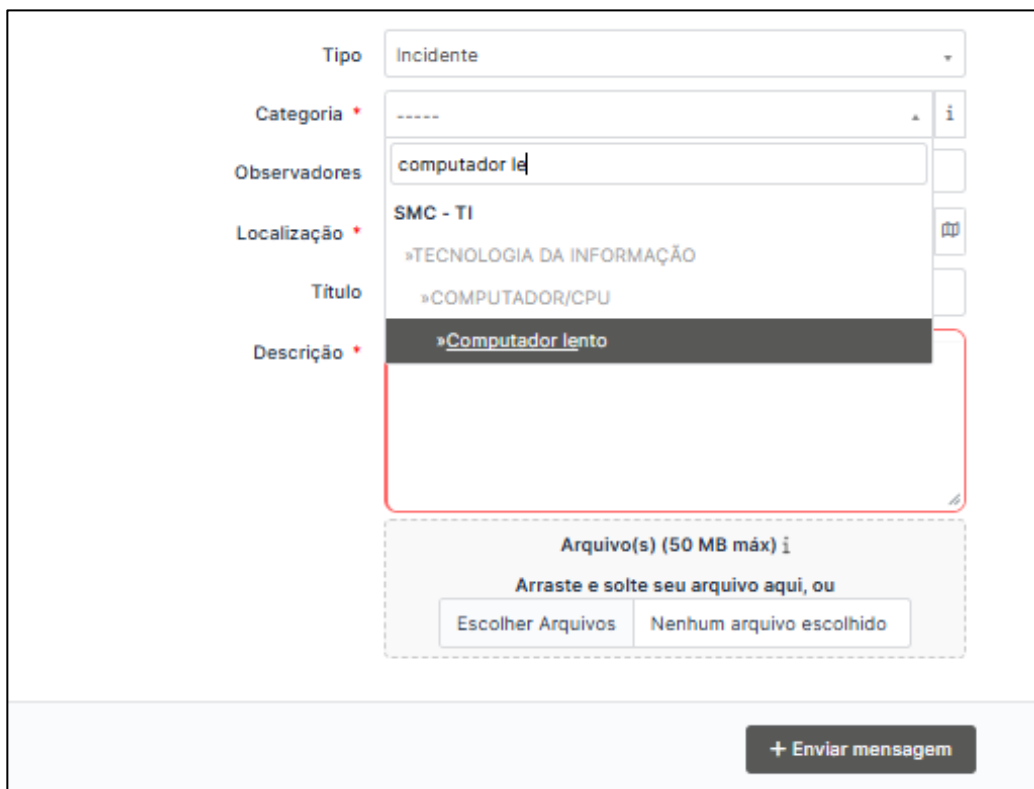
Arraste e solte seu arquivo aqui, ou

Escolher Arquivos

Nenhum ar...vo escolhido

+ Enviar mensagem

É necessário informar a categoria do chamado a ser aberto clicando na listagem categoria



Tipo: Incidente

Categoria: -----

Observadores: computador le

Localização: SMC - TI

Título: »TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Descrição: »Computador lento

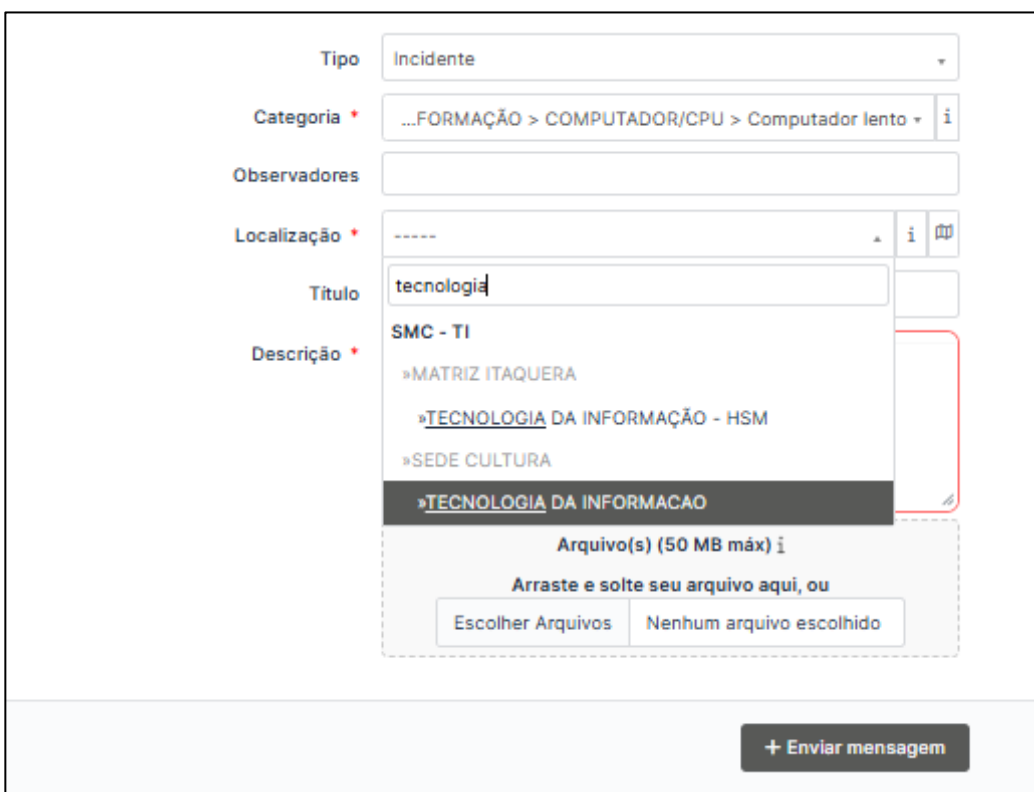
Arquivo(s) (50 MB máx)

Arraste e solte seu arquivo aqui, ou

Escolher Arquivos Nenhum arquivo escolhido

+ Enviar mensagem

Após informar a categoria, informe a Localização (Departamento).



Tipo: Incidente

Categoria: ...FORMAÇÃO > COMPUTADOR/CPU > Computador lento

Observadores:

Localização: -----

Título: tecnologia

Descrição: SMC - TI

Arquivo(s) (50 MB máx)

Arraste e solte seu arquivo aqui, ou

Escolher Arquivos Nenhum arquivo escolhido

+ Enviar mensagem

No campo de Título informe o resumo do problema.

Tipo

Incidente

Categoria *

...FORMAÇÃO > COMPUTADOR/CPU > Computador lento

i

Observadores

Localização *

SEDE CULTURA > TECNOLOGIA DA INFORMACAO

i

📧

Título

Computador demorando para abrir o Excel

Descrição *

Arquivo(s) (50 MB máx) i

Arraste e solte seu arquivo aqui, ou

Escolher Arquivos

Nenhum arquivo escolhido

+ Enviar mensagem

Na descrição informe o detalhamento do problema para abertura do chamado. As informações são de extrema importância para análise e solução do problema.

Tipo

Incidente

Categoria *

...FORMAÇÃO > COMPUTADOR/CPU > Computador lento

i

Observadores

Localização *

SEDE CULTURA > TECNOLOGIA DA INFORMACAO

i

📧

Título

Computador demorando para abrir o Excel

Descrição *

Ao tentar abrir qualquer planilha no computador, o excel trava e não é possível executar outros programas.

Segue print da situação:

Arquivo(s) (50 MB máx) i

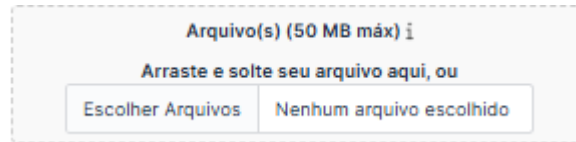
Arraste e solte seu arquivo aqui, ou

Escolher Arquivos

Nenhum arquivo escolhido

+ Enviar mensagem

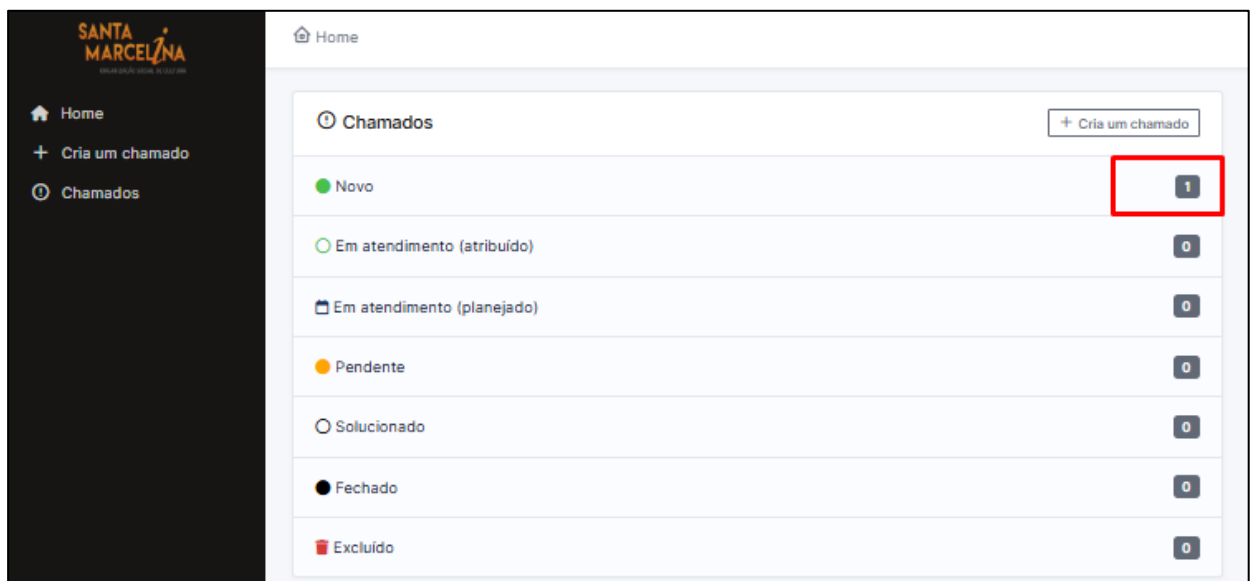
Na abertura do chamado também é possível anexar arquivos (imagens ou documentos) para serem analisados como evidências de análise.



Ao clicar no botão Enviar Mensagem o sistema apresentará um check verde confirmando que o chamado foi aberto.



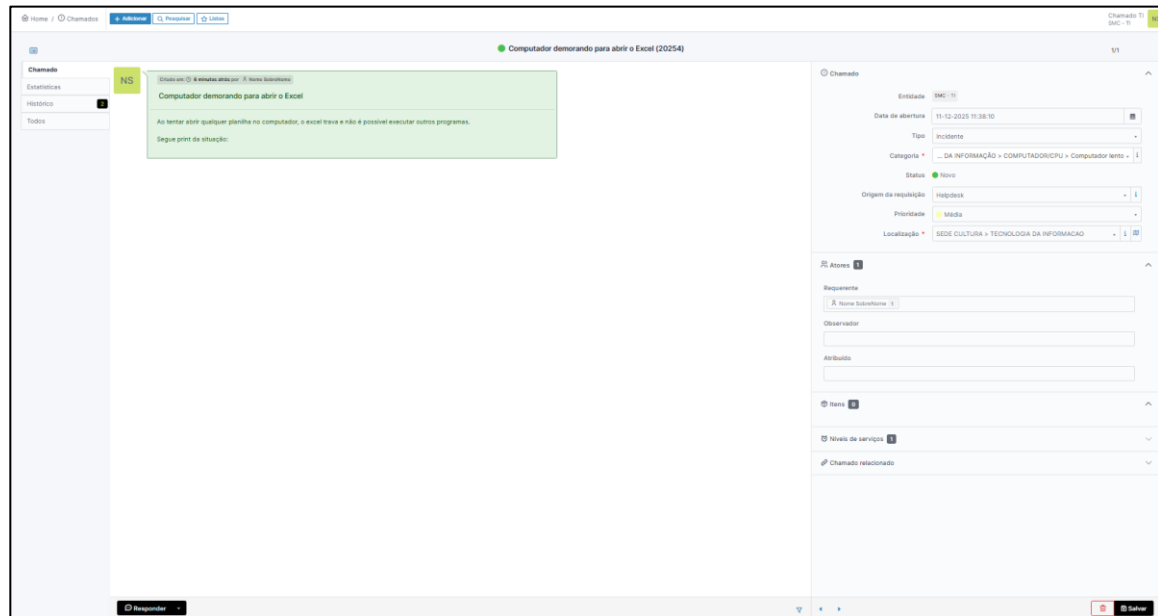
Voltando a tela principal, o sistema apresentará na listagem o Novo chamado aberto e, conforma a fila de chamados for atendida, o status do chamado mudará de posição na tela home.



Ao clicar na linha de chamado Novo, o sistema exibirá os chamados que possuem o status selecionado.



Clicando em um dos chamados listados, o sistema exibirá a tela de interação onde podem haver interações do requerente e do técnico responsável pelo chamado.



Outra funcionalidade pratica do sistema é a de interações por e-mail.

No momento da abertura do chamado o requerente recebe um e-mail informando que o chamado foi aberto.

Durante o atendimento do chamado, sempre que ocorrer alguma interação no sistema o requerente será notificado via e-mail.

