

Abertura de chamados

Primeiramente, acesse o endereço <https://glpi.ifpa.edu.br> e informe seu usuário e senha de rede do IFPA como demonstrado na figura abaixo.



 **INSTITUTO FEDERAL
DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA**
Pará

Faça login para sua conta

Usuário

Senha

Entrar

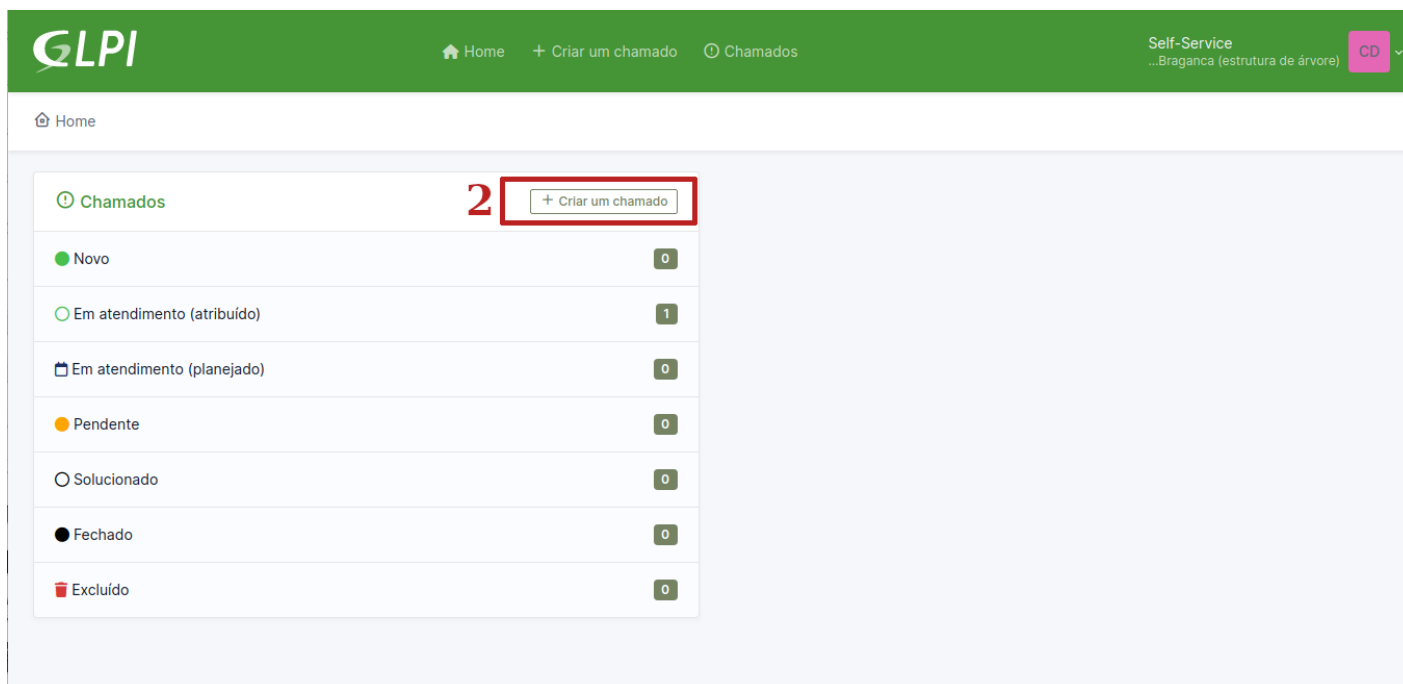
GLPI Copyright (C) 2015-2023 Teclib' and contributors

No GLPI Unificado o usuário poderá abrir chamados tanto para seu Campus, quanto para a Reitoria. Abaixo exemplificaremos as duas formas de abertura de chamados.

1. Abertura de chamados para o Campus

Este tipo de chamado é o padrão do sistema. Para abrir esta modalidade de chamado, o usuário deve seguir os passos abaixo:

1. Acessar o sistema, como demonstrado anteriormente;
2. Clicar em "Criar um chamado";



3. Descrever o incidente ou a requisição.

Observação: o preenchimento dos campos com (*) é obrigatório.

1. Tipo - Este campo deve permanecer com o valor padrão "Incidente";
2. Categoria - Definir a categoria da sua demanda. Por exemplo: Redes, sistemas...etc;
3. Observadores - Você pode incluir outro usuário para acompanhar o chamado, informando o seu nome completo ou usuário de rede (nome.sobrenome);
4. Título - Digite um título, de forma clara e objetiva, para identificar o chamado. Exemplo: "Criação de conta de e-mail";
5. Descrição - Descreva a sua demanda com o maior número de detalhes possível.
 1. Caso seja necessário, é possível anexar um arquivo (.docx, .pdf, .png, etc..) clicando no botão "Escolher arquivo".

4. Clicar em "Enviar mensagem" para finalizar a criação do chamado.

Descreva o incidente ou a requisição

Tipo: Incidente 1

Categoria: ----- 2

Observadores: 3

Título: 4

Descrição:

Simplex B I ... 5

Arquivo(s) (2 MB máx) i
Arraste e solte seu arquivo aqui, ou
Choose Files No file chosen 5.1

+ Enviar mensagem

2. Abertura de chamados para a Reitoria

Para abertura de chamados para a Reitoria o usuário deve seguir os passos abaixo:

1. Efetuar login no sistema, passo descrito anteriormente;
2. Clicar em "... (estrutura de árvore)", lado superior direito;
3. A seguir, clicar novamente em "... (estrutura de árvore)";
4. E na página seguinte escolher "01- Reitoria". Como descrito na imagem abaixo.

GLPI

Home + Criar um chamado Chamados

Self-Service
...Bragança (estrutura de árvore) 2

Home

Chamados + Criar um chamado

Novo 0

Em atendimento (atribuído) 1

Em atendimento (planejado) 0

Pendente 0

Solucionado 0

Fechado 0

Excluído 0

Seleção a entidade desejada

Dica: Você pode chamar esta tela com a combinação de teclas **Ctrl + Alt + E**

1 Clique no ícone para carregar os elementos da entidade selecionada, bem como suas sub-entidades.

Busque por entidade

4 IPFA 01-Reitoria 3

Abtaetutuba

Altamira

Ananindeua

Bragança

Breves

Cameta

Castanhal

Conceicao do Araguaia

Itaituba

Maraba Industrial

Maraba Rural

Obidos

Paragominas

CIDADAO DTI

Self-Service <

> Bragança

Português do Brasil

Ajuda

Sobre

Minhas configurações

Sair

5. Após estes passos, a página para abertura de chamados é semelhante a de abertura do Campus. A única diferença que teremos é referente a listagem de categorias, visto que na Reitoria teremos mais categorias que na página do Campus. A imagem abaixo demonstra a página de abertura de chamados para a Reitoria.

Descreva o incidente ou a requisição

Tipo: Incidente

Categoria: -----

Observadores: |

Título: IFPA > 01-Reitoria

Descrição: »Governança
»CGSI - COMITE GESTOR DE SEGURANCA DA INFORMACAO
»CGTI - COMITE GESTOR DE TECNOLOGIA DA INFORMACAO
»FLUXO TI - CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TI - RESOLUÇÃO CONSUP 226/2017

Arquivo(s) (2 MB máx) i
Arraste e solte seu arquivo aqui, ou
Choose Files No file chosen

+ Enviar mensagem

6. Para retornar a página de abertura de chamados do Campus, siga os passos abaixo:

1. Clicar em "IFPA > 01- Reitoria", lado superior direito;
2. Na tela seguinte, clicar novamente em "IFPA > 01- Reitoria";
3. E, na página seguinte selecionar seu Campus/Unidade.

Descreva o incidente ou a requisição

Tipo: Incidente

Categoria: -----

Observadores: |

Título: IFPA > 01-Reitoria

Descrição: Simples B I ...

Arquivo(s) (2 MB máx) i
Arraste e solte seu arquivo aqui, ou
Choose Files No file chosen

+ Enviar mensagem

Selecione a entidade desejada

Dica: Você pode chamar esta tela com a combinação de teclas **Ctrl + Alt + E**

1 Clique no ícone para carregar os elementos da entidade selecionada, bem como suas sub-entidades.

2 IFPA > 01-Reitoria > Bragança

3 Bragança

Português do Brasil

Ajuda

Sobre

Minhas configurações

Sair

Com isso, o usuário estará novamente na página de abertura de chamados do Campus/Unidade.

Descreva o incidente ou a requisição

Tipo	Incidente
Categoria *	-----
Observadores	-----
Título *	IFPA > Bragança
Descrição *	»Sistemas »Suporte »Redes
Arquivo(s) (2 MB máx) ⓘ Arraste e solte seu arquivo aqui, ou Choose Files No file chosen	

[+ Enviar mensagem](#)

Revision #33

Created 5 March 2024 17:21:47 by Antonio Sergio Cruz Gaia

Updated 2 May 2024 21:50:42 by Andrei Wilson de Sousa Almeida