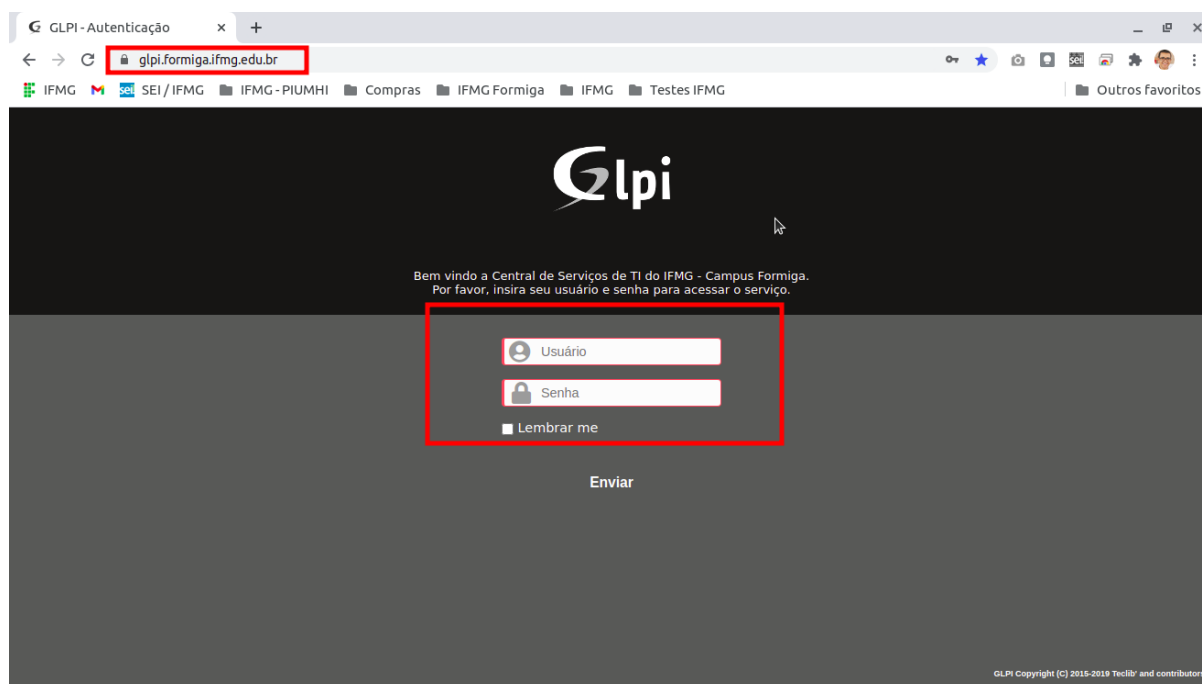


Manual GLPI

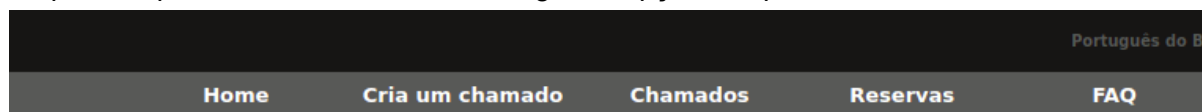
Para acesso e utilização do portal de suporte técnico, será especificado abaixo como se deve proceder.

Para entrar no portal, você deverá acessar o seu navegador e digitar o seguinte endereço na barra de navegação: <https://glpi.formiga.ifmg.edu.br/>.

Quando o acesso à página for efetuado aparecerá na parte central da janela, um quadro onde você poderá digitar seu usuário e senha para acesso. Obs.: Seu usuário e senha são os mesmos do domínio do IFMG que também são utilizados nos sistemas institucionais como SEI, SUAP e Conecta:



Na parte superior da tela você terá as seguintes opções disponíveis:



No menu “Home” é possível ter uma visão geral dos chamados através do quadro abaixo:

Cria um chamado +	
Chamados	Número
Novo	0
Processando (atribuído)	0
Processando (planejado)	0
Pendente	0
Solucionado	0
Fechado	1
Excluído	0

Na opção “Criar um chamado” você abrirá uma solicitação para a equipe da Coordenadoria de Tecnologia da Informação do campus Formiga. O seguinte formulário será apresentado:

Descreva o incidente ou a requisição (Campus Formiga)

Tipo: Requisição

Categoria: ----- ⓘ

Urgência: Média

Informe-me sobre as ações tomadas: Acompanhar por e-mail: Sim
E-mail: frederico.borges@ifmg.edu.br

Localização: ----- ⓘ

Observadores: ----- ⓘ
Acompanhar por e-mail: Sim
E-mail: +

Título:

Formatos: **B** *I* A ~~A~~

Descrição:

Arraste e solte seu arquivo aqui, ou
 Nenhum arquivo selecionado

- No campo “**Tipo**” você deverá selecionar **Incidente** (Solicitações de serviços à CTI que não sejam originadas a partir de um problema) ou **Requisição** (Qualquer acontecimento que não faça parte do comportamento padrão e que cause, ou possa causar, uma interrupção ou redução da qualidade de um serviço);

- No campo “**Categoria**” você deverá selecionar a categoria que o incidente ou requisição está relacionada;
- No campo “**Urgência**” é definido o grau de urgência da solicitação. Observação: Utilize este campo com bom senso;
- No campus “**Observadores**” é possível adicionar outros servidores do campus para acompanhar o andamento da solicitação e receber as notificações por e-mail;
- No campo Título você descreve o seu problema de forma resumida;
- No de quadro de “**Descrição**” que fica abaixo do campo Título, você poderá fazer a descrição de forma mais detalhada;
- Você ainda poderá enviar algum arquivo se achar necessário;
- Após preencher todos os campos o usuário deve clicar no botão **Enviar mensagem**;
- Após o envio da solicitação você receberá um e-mail com as informações do chamado que foi aberto.

Acessando a opção “**Chamados**” do menu superior é possível visualizar todos os seus chamado, e clicando sobre o título dele é possível ver os detalhes e interagir:

ID	Título	Status	Última atualização	Data de abertura	Prioridade	Requerente - Requerente	Atribuído para - Técnico	Categoria	Tempo para solução
2883	Teste GLPI	Novo	21-03-2021 11:42	21-03-2021 11:42	Média	Frederico Borges		Impressão	

Ao acessar um chamado é exibido um menu no canto esquerdo da tela. Acessando a opção “**Processando chamado**” é possível acompanhar as interações, e caso queira inserir algum comentário ou arquivo pasta clicar no botão “**Acompanhamento**” ou “**Documento**”.

Após seu chamado ser solucionado você terá até 7 dias para rejeitar a solução, após esse prazo a solicitação é encerrada automaticamente.