

# Sistema de Chamado de Informática

## Quem pode abrir um chamado

Qualquer pessoa que possua um email "@amparo.sp.gov.br" consegue acessar o sistema e abrir um chamado para manutenção de informática

## Acessando o sistema de chamados

- **Acesso ao GLPI:**
  - Abra um navegador da web (como Chrome, Firefox, etc.).
  - Digite o endereço URL do GLPI na barra de endereços.
    - [informatica.amparo.sp.gov.br](http://informatica.amparo.sp.gov.br)
- **Login:**
  - Na página inicial do GLPI, você verá campos para inserir seu nome de usuário (usuário) e senha (senha).
  - (1) Utilize o mesmo **usuário** e **senha** que você utiliza para acessar o E-mail
    - exemplo: se seu email for [abcfulano@amparo.sp.gov.br](mailto:abcfulano@amparo.sp.gov.br)
      - Utilize no campo usuário: **abcfulano**
      - No campo senha: utilize a mesma senha de acesso ao seu email
  - (2) Clique no botão "Entrar" ou pressione Enter para fazer login.

## Faça login para sua conta

Usuário

usuário do email

1

Senha

[Esqueceu sua senha?](#)

senha

Lembrar de mim

2

Entrar

- Após o processo de login você irá para a tela padrão do sistema e poderá abrir um chamado e/ou ver os chamados abertos

The screenshot displays the GLPI dashboard. On the left is a dark blue sidebar with the GLPI logo and navigation links: Home, Criar um chamado, Chamados, Reservas, and FAQ. The main content area has a light blue header with 'Home' and a user profile 'DP'. Below the header is a 'Chamados' section with a '+ Criar um chamado' button and a table of call statuses:

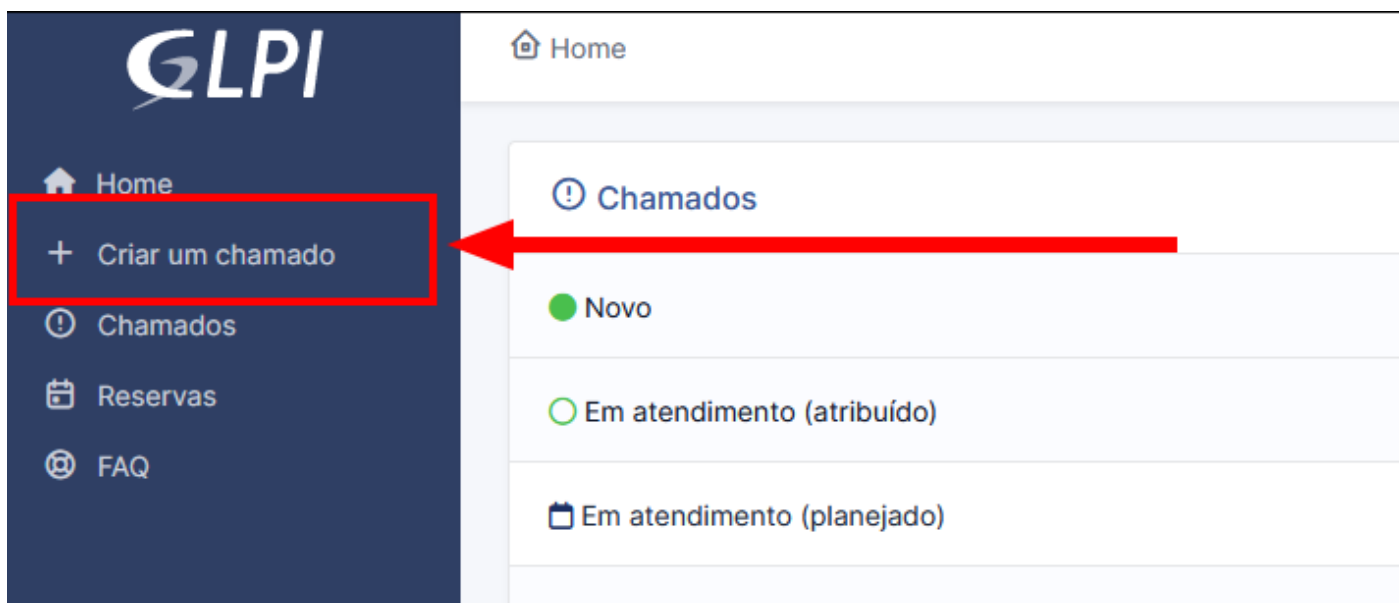
Status	Contador
Novo	0
Em atendimento (atribuído)	0
Em atendimento (planejado)	0
Pendente	0
Solucionado	0
Fechado	0
Excluído	0

At the bottom of the main content area, there is a section for 'LEMBRETES PÚBLICOS'.

# Abrindo um novo chamado

- **Abrir um Chamado:**

- Para abrir um chamado, clique na opção "+ Criar um chamado"



- **Preenchendo o formulário de Novo Chamado**

- **( 1 )** Preencha os campos obrigatórios ( com \* ), como:
  - Categoria
    - Este campo informa o tipo de chamado com sub itens para dividir o tipo de chamado
  - Localização
    - Local onde deve ser realizado o atendimento
  - Título
  - Descrição
    - **Escreva uma descrição detalhada do problema** afim de agilizar o entendimento e atendimento
  - **( 2 )** Anexe arquivos ou imagens, se necessário, para fornecer mais informações sobre o problema.
- **( 3 )** Após preencher todos os campos necessários, clique em "+ Enviar mensagem"

---

Tipo Incidente

1

Categoria ----- i

Localização ----- i 📍

Título

Descrição \*

Simple ▼ **B** *I* ⋮

Arquivo(s) (2 MB máx) i

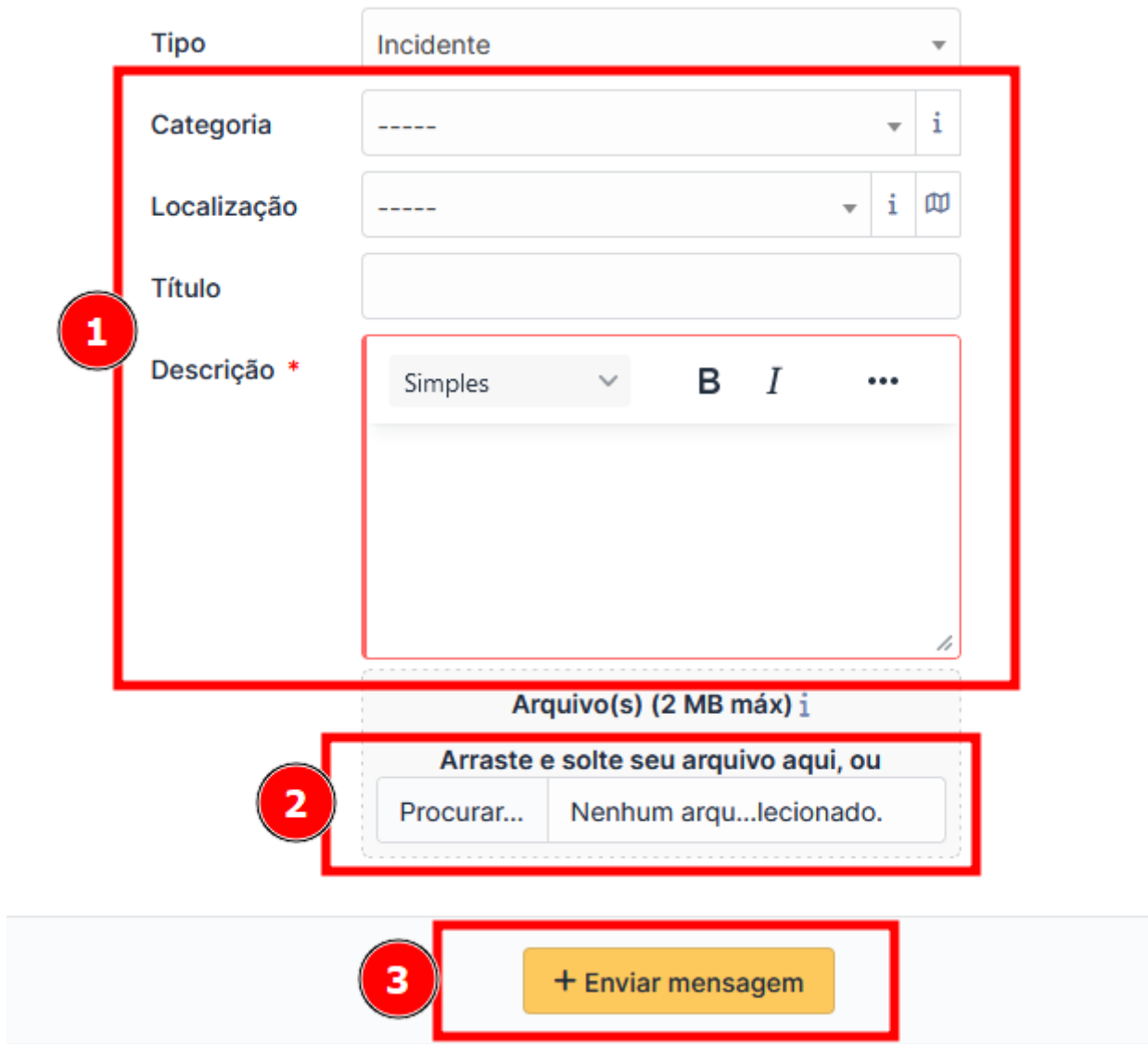
2

Arraste e solte seu arquivo aqui, ou

Procurar... Nenhum arqu...lecionado.

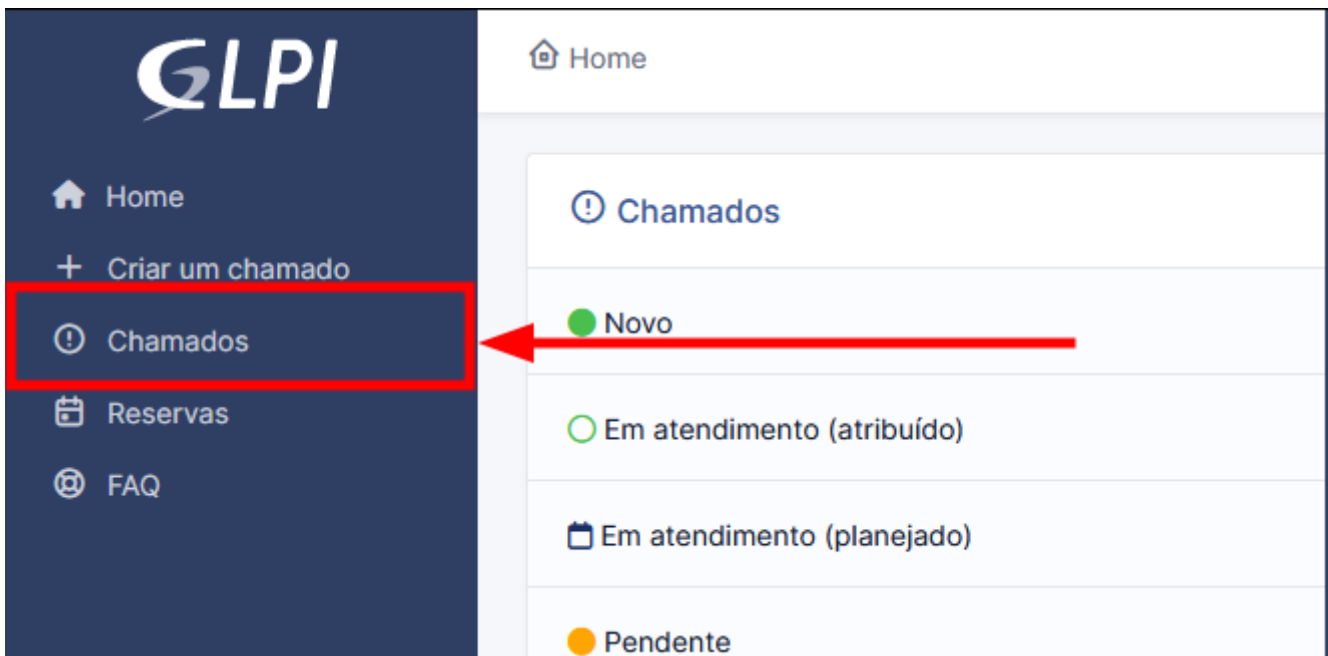
3

+ Enviar mensagem



# Acompanhando o andamento do chamado

- Acompanhar o Chamado:
  - Clique em "(!) Chamados"



- **Acessando o chamado para ver o andamento ou colocar alguma observação**
  - Clique sobre o **Título** do chamado para abri-lo

ID	TÍTULO	DESCRIÇÃO	STATUS	DATA DE ABERTURA
2 024 011 019	Sem acesso	asda	● Pendente	05-04-2024 08:23
2 024 011 018	Monitor com defeito	aaa	● Pendente	05-04-2024 08:22
2 024 011 017	Chamado 2	teste	● Pendente	05-04-2024 08:22
2 024 011 016	Tutorial	Acompanhando chamado	● Pendente	05-04-2024 08:18

100 linhas / página

- Entendendo a tela de chamado
  - Este campo terá todo o histórico de interação entre o requerente e o técnico que está realizando o atendimento do chamado

Home / Chamados + Adicionar Q Pesquisar ☆ Listas

Tutorial (2024011016)

Chamado 3

- Estatísticas
- Base de Conhecimento
- Itens
- Todos

N1 Criado em: 8 minutos atrás por n1 Última atualização: Agora mesmo por n2

**Tutorial**

Acompanhando chamado

N2 Criado em: Agora mesmo por n2

Em processo de finalização

Helpdesk

N1 Criado em: Agora mesmo por n1

Adicionar imagens também

N2 Criado em: Agora mesmo por n2

Imagens Adicionadas

Helpdesk

Historico de acompanhamentos do chamado apareceram aqui !

Responder

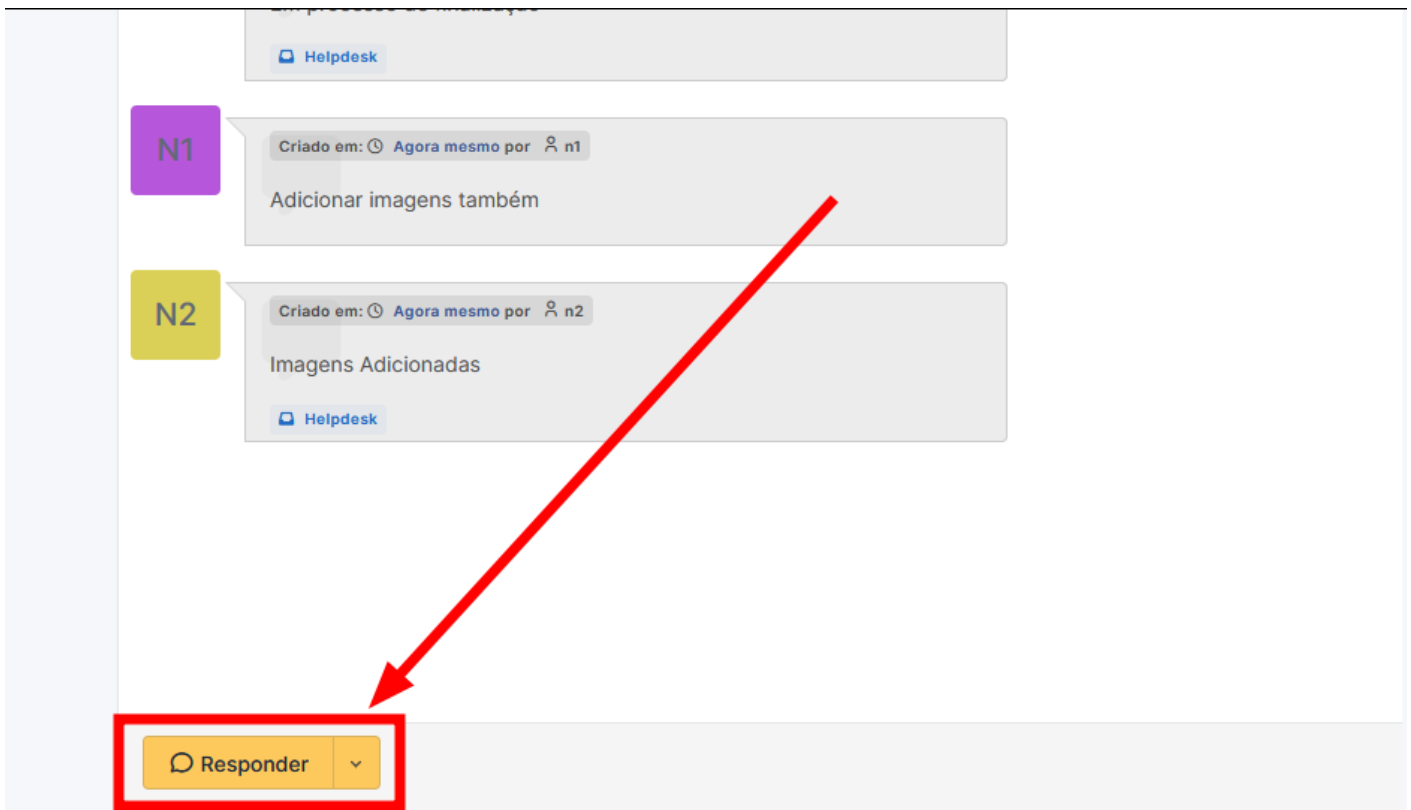
Atore

Requer

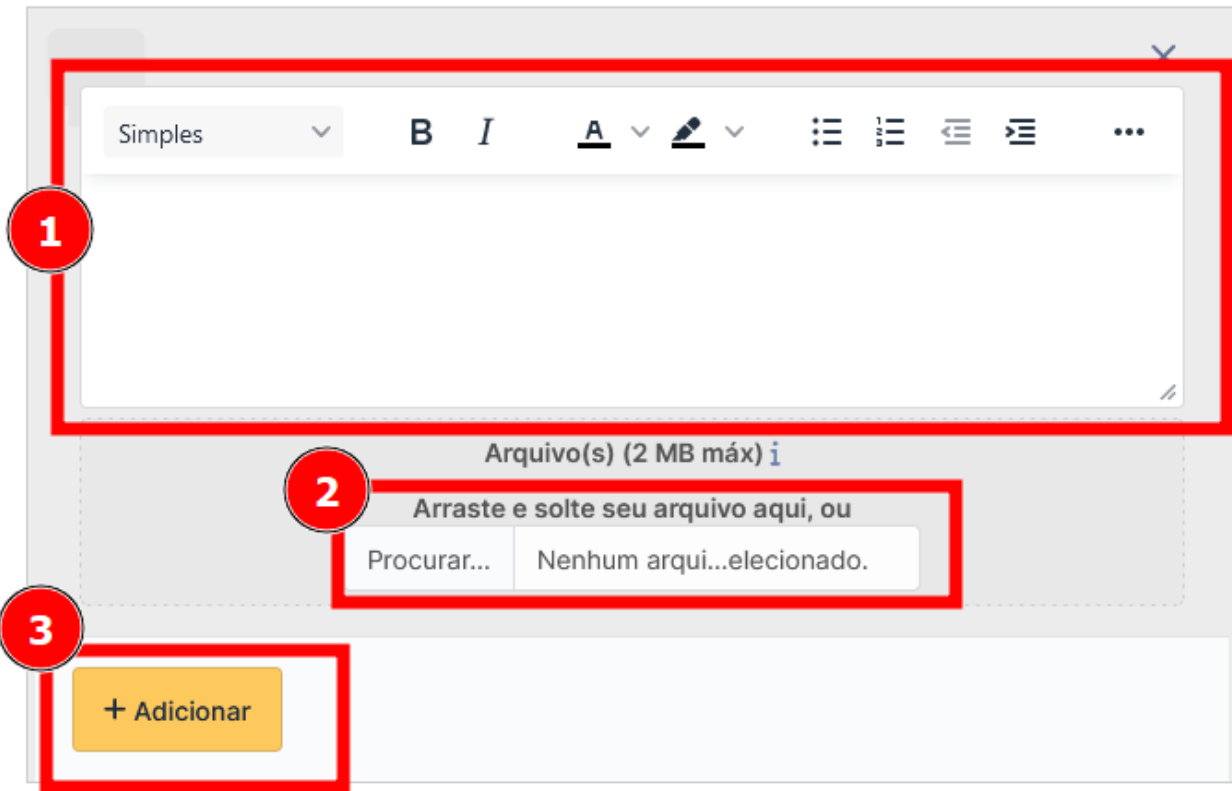
Observ

Atribuic

- Adicionando um novo acompanhamento
  - Clique no botão "**Responder**" localizado abaixo do histórico dos acompanhamentos do chamado



- Preencha os campos
  - ( 1 ) Digite o texto do acompanhamento
  - ( 2 ) Caso necessário pode-se adicionar um anexo
  - ( 3 ) Clique "**+ Adicionar**" para finalizar o processo e adicionar o acompanhamento ao chamado



Revisão #7

Criado 5 abril 2024 10:40:39 por Douglas Panegassi

Atualizado 19 abril 2024 12:23:45 por Douglas Panegassi