

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

- **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
 - 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

1

usuário do email

Senha

Esqueceu sua senha?

senha

Lembrar de mim

2

Entrar

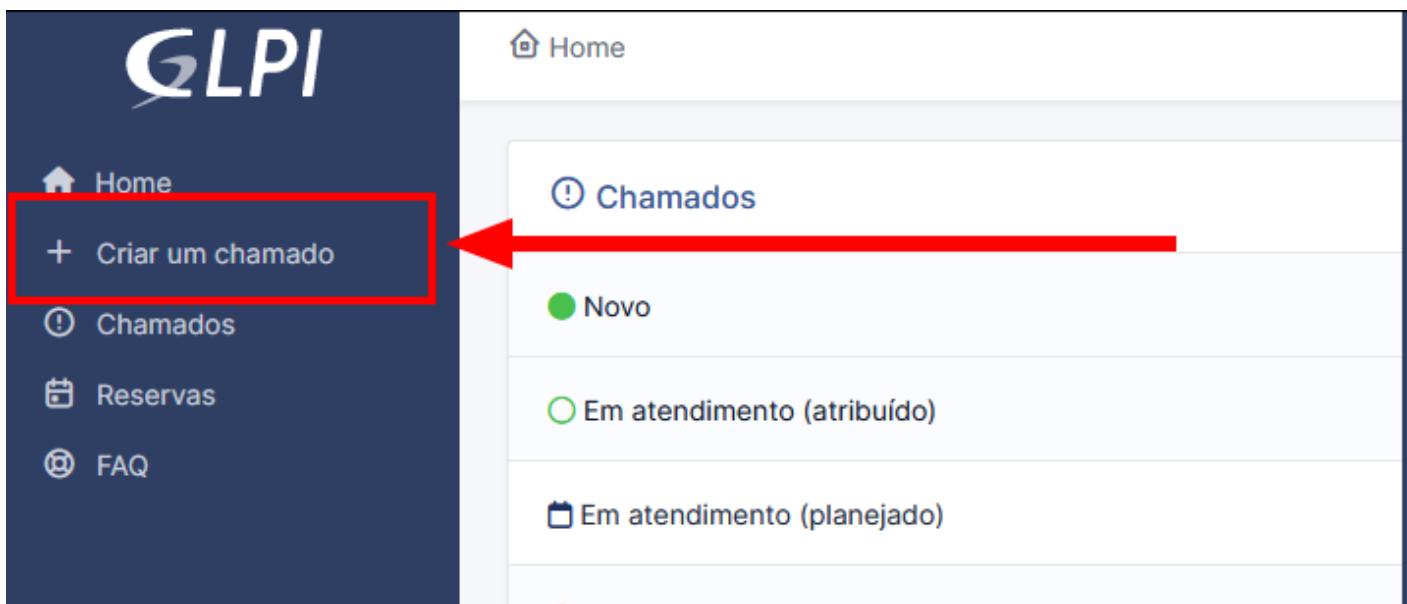
- Após o processo de login você irá para a tela padrão do sistema e poderá abrir um chamado e/ou ver os chamados abertos

Estado	Quantidade
Novo	0
Em atendimento (atribuído)	0
Em atendimento (planejado)	0
Pendente	0
Solucionado	0
Fechado	0
Excluído	0

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 chamao
 - 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"

The screenshot shows a user interface for creating a new incident. The form is divided into several sections:

- General Information (Section 1):** Includes fields for **Tipo** (set to "Incidente"), **Categoria**, **Localização**, **Título**, and **Descrição ***. The **Descrição** field is expanded, showing a rich text editor toolbar with options for Simples, Bold (B), Italic (I), and more.
- Attachments (Section 2):** A dashed box labeled "Arquivo(s) (2 MB máx)" contains a placeholder text "Arraste e solte seu arquivo aqui, ou" and a "Procurar..." button. Below this is a message stating "Nenhum arqu...lecionado."
- Message (Section 3):** A large orange button labeled "+ Enviar mensagem" is highlighted with a red border and a red circle containing the number 3.

Acompanhando o andamento do chamado

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

The screenshot shows the GLPI application interface. On the left, there is a sidebar with the GLPI logo at the top. Below it are several menu items: 'Home', '+ Criar um chamado', 'Chamados' (which is highlighted with a red box), 'Reservas', and 'FAQ'. To the right of the sidebar is a main content area titled 'Chamados'. This area includes a legend with four status indicators: 'Novo' (green circle), 'Em atendimento (atribuído)' (light green circle), 'Em atendimento (planejado)' (light blue circle), and 'Pendente' (orange circle). A red arrow points from the 'Chamados' menu item in the sidebar to the 'Novo' status indicator in the legend.

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

The screenshot shows a list of tickets in the GLPI application. At the top, there is a toolbar with various icons: a toggle switch, a map icon, another toggle switch, a trash can icon, a search icon, and a download icon. Below the toolbar is a table with columns: ID, TÍTULO, DESCRIÇÃO, STATUS, and DATA DE ABERTURA. The table contains four rows of data:

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

At the bottom left of the table, there is a dropdown menu set to '100' and the text 'linhas / página'. A red box highlights the 'Tutorial' ticket, and a red arrow points from this box to the 'Tutorial' title in the table.

- 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

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

N1

Criado em: Agora mesmo por n1

Adicionar imagens também

N2

Criado em: Agora mesmo por n2

Imagens Adicionadas

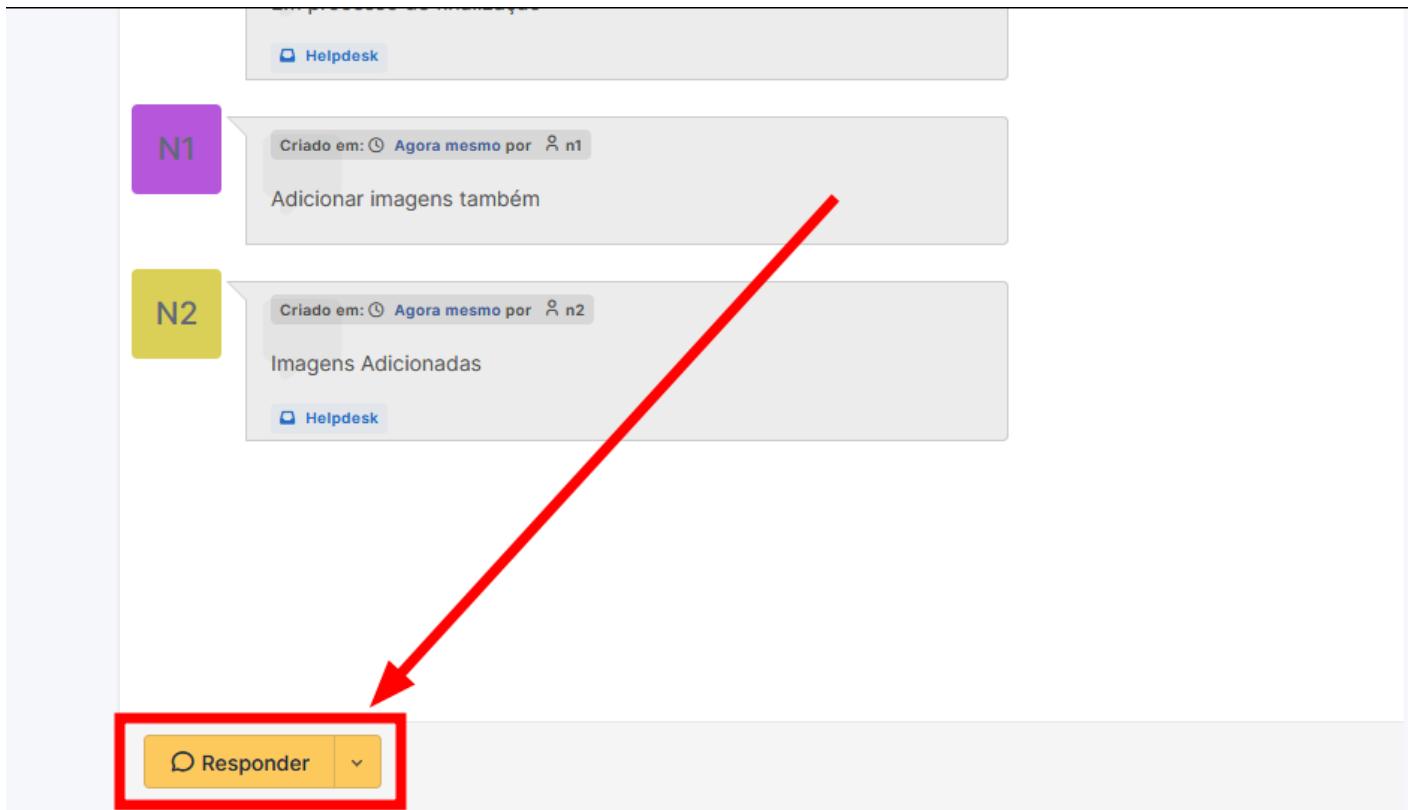
Historico de acompanhamentos do chamado apareceram aqui !

Responder

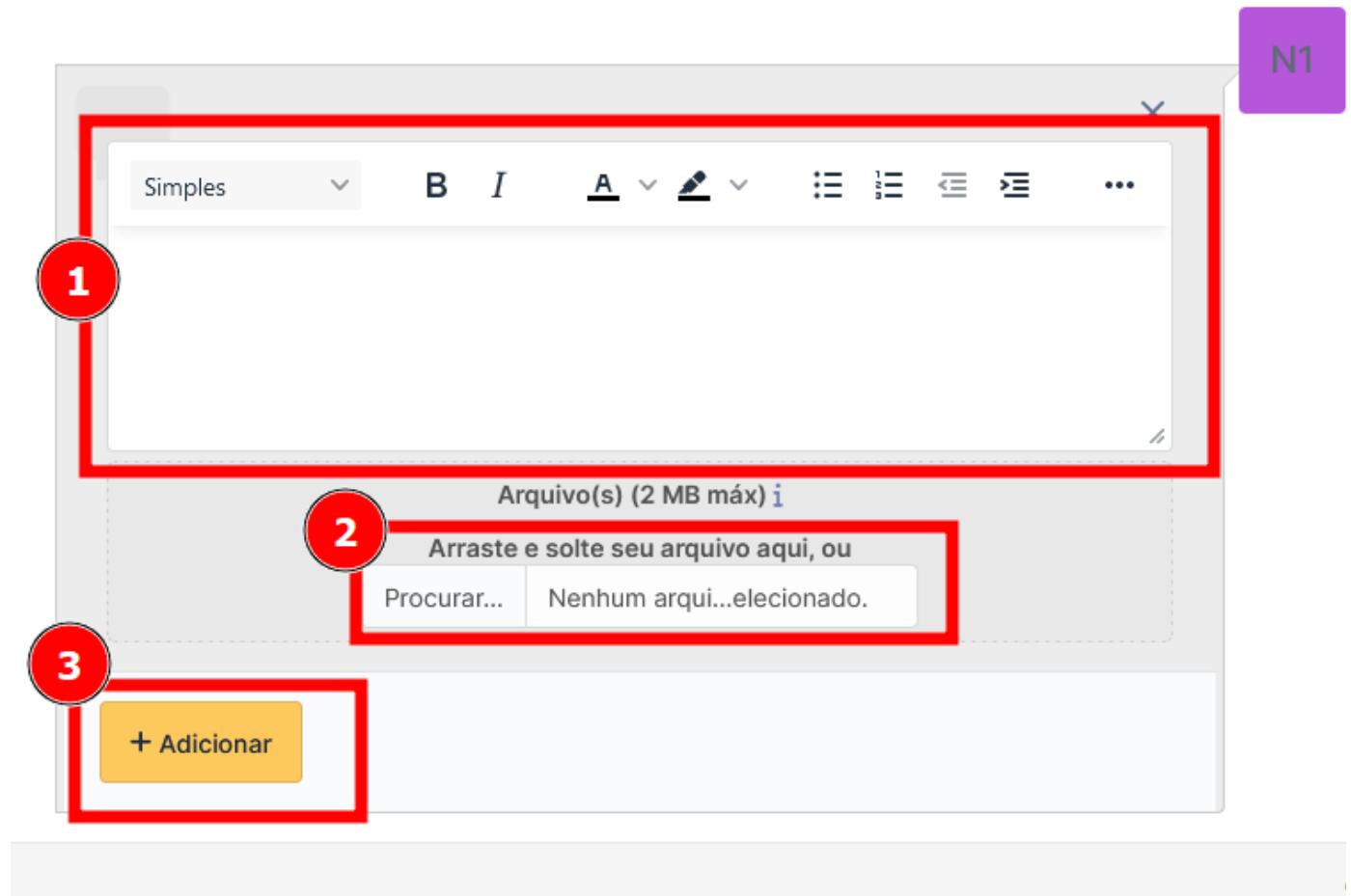


• Adicionando um novo acompanhamento

- 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