

Cartilha GLPI:

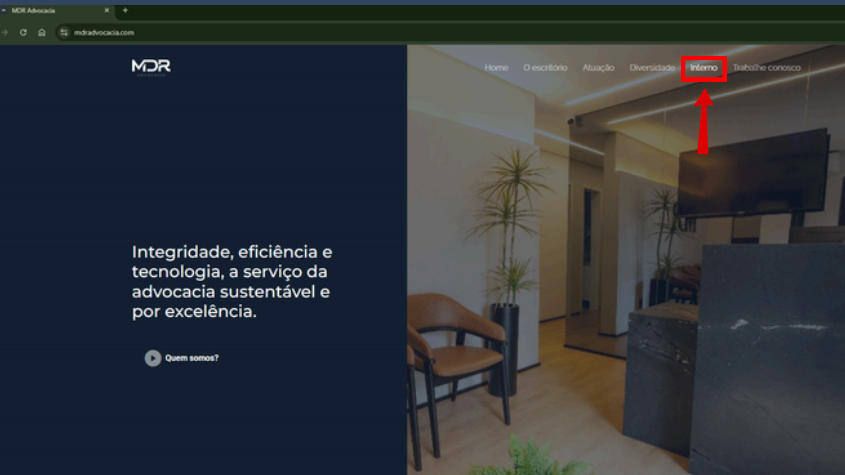
GUIA RÁPIDO PARA ABERTURA E ACOMPANHAMENTO DE CHAMADOS

Bem-vindo ao GLPI! Este guia foi feito para te ajudar a abrir e acompanhar seus chamados de forma simples e eficiente. Seguindo este passo a passo, você garante que sua solicitação seja atendida o mais rápido possível.

1. Acessando o Site e Área Interna

Passo 1: Acesse o site MDR Advocacia

Abra seu navegador no site mdradvocacia.com na barra de busca (ou clique no link fornecido). Você será direcionado para a página inicial, conforme a imagem abaixo: Clique na aba **"Interno"**.

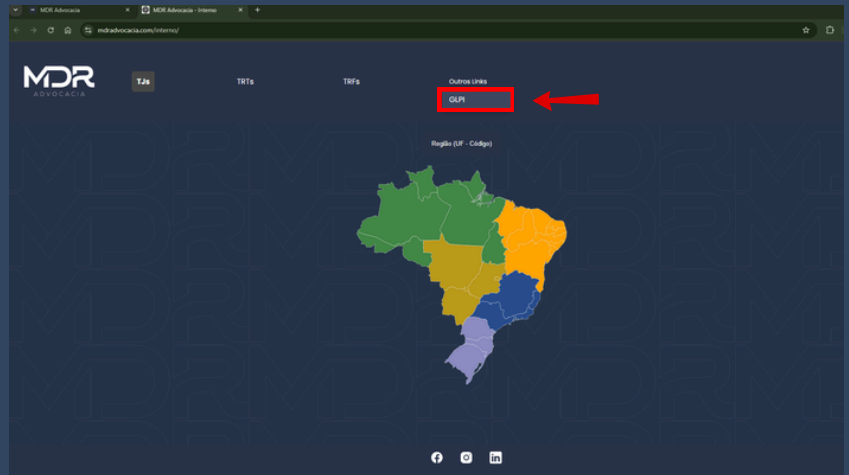


2. Acessando o GLPI

Passo 2: Clique em "Interno" e depois em "GLPI"

Na próxima tela, você verá a página interna com diversas opções. Encontre a seção "Outros Links" e clique em "GLPI". Isso irá te redirecionar para a página de login do [sistema GLPI](#).

O login e senha do usuário é o mesmo do seu pc.

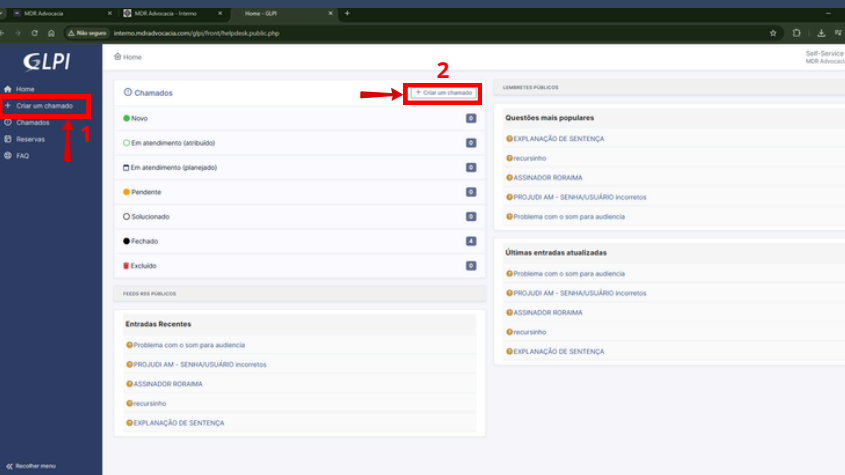


3. Abrindo um Novo Chamado

Passo 3: Clique em "Criar um chamado"

Ao entrar no GLPI, você verá a tela inicial conforme a imagem abaixo. Para iniciar um novo chamado, você tem duas opções para clicar em "Criar um chamado":

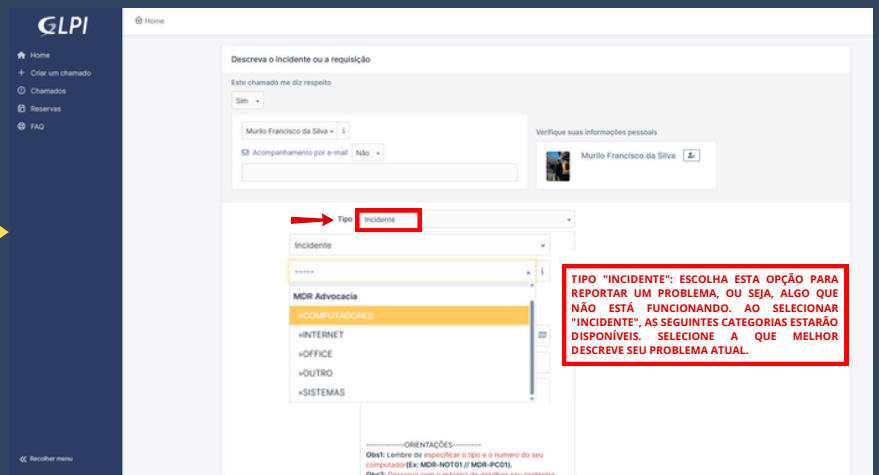
- Opção 1:** No menu lateral esquerdo, logo abaixo de "Home".
- Opção 2:** No painel central, acima da lista de "Chamados".



4. Detalhando as Opções de Chamado

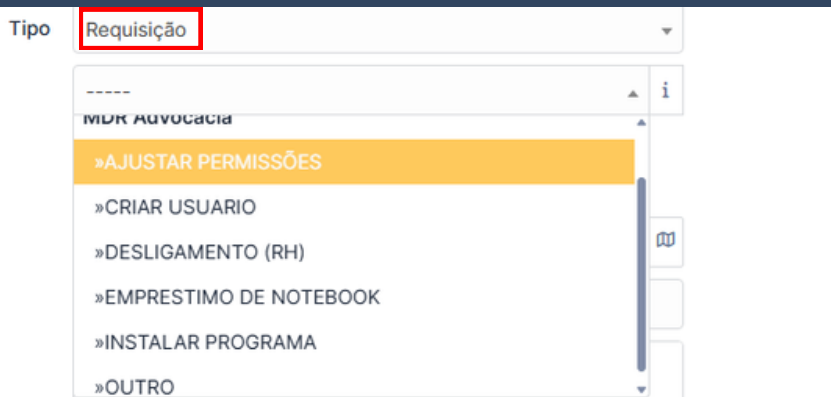
Passo 4: Ao clicar em "Criar um chamado", o sistema irá te apresentar as opções de preenchimento. Preste atenção às seguintes configurações:

Tipo de chamado e categorias : Você pode escolher entre dois tipos de chamado, Incidente ou Requisição, e cada um tem categorias específicas para ajudar a direcionar sua solicitação:



4.1 Detalhando as Opções de Chamado

Passo 4.1: Tipo "Requisição" Escolha esta opção para fazer uma solicitação, ou seja, pedir algo que você precisa. Ao selecionar "Requisição", as seguintes categorias estarão disponíveis.

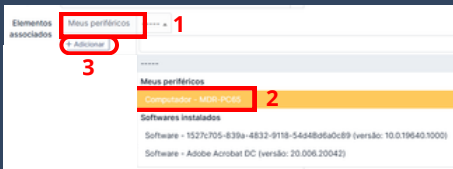


Se o seu problema ou solicitação não se encaixar em nenhuma das categorias, escolha a opção "Outro" e detalhe a sua necessidade no campo de descrição.

5. Associando seu Equipamento ao Chamado

Passo 5: Inclua o número do seu PC

No campo "Elementos associados", clique no botão com um + (sinal de mais) 1. Uma janela com seus periféricos irá aparecer:

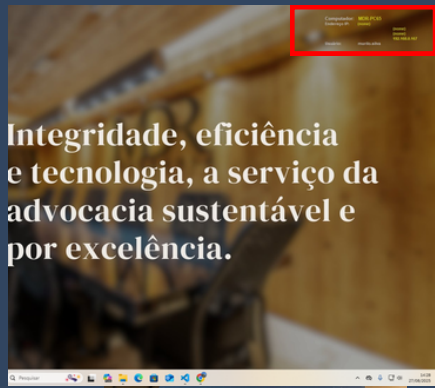


Seu computador (ou notebook) geralmente aparece em primeiro na lista. Selecione o item que corresponda ao seu equipamento 2 e clique em "adicionar" 3.

Como encontrar o número do seu computador:

Caso seu computador não apareça na lista de "Elementos associados" ou você queira confirmar o número, verifique a etiqueta de patrimônio que fica colada na sua máquina. O número geralmente segue o padrão **MDR-PCXXX**.

Também pode verificar no papel de parede do seu Computador



6. Informando sua Localização

Passo 6: Selecione sua localização e setor

No campo "Localização", clique para abrir a lista de opções. Primeiro, escolha se você está no escritório "Manhattan" ou na "Matriz CM".

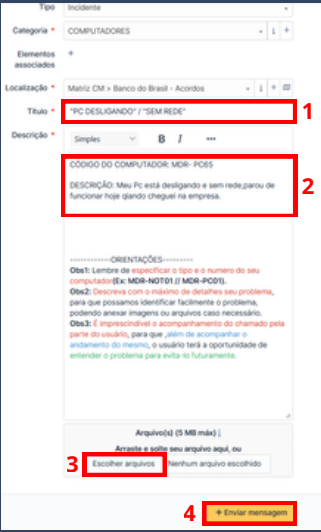


Em seguida, selecione o seu setor para que a equipe de TI saiba onde encontrar você, se necessário.

Com a sua localização preenchida, você já pode seguir para o campo de "Título" e "Descrição" para finalizar seu chamado.



7. Título, Descrição e Anexos



Passo 7: Preencha o Título e a Descrição

Agora, você deve preencher o campo "Título" e "Descrição" com os detalhes do seu problema. Lembre-se das orientações importantes:

- 1. **Título:** Seja objetivo e claro. Por exemplo: "PC DESLIGANDO / SEM REDE".
- 2. **Descrição:** Detalhe o problema o máximo que puder, como o que está acontecendo e o que você já tentou fazer. Quanto mais detalhes, mais rápido o problema será resolvido.
- 3. Se tiver uma imagem ou um documento que ajude a ilustrar o problema (como uma foto da tela de erro), você pode anexá-lo. Basta clicar em "Escolher arquivos" ou arrastar o arquivo para a área indicada.

Após preencher tudo, clique no botão "Enviar mensagem" 4. Seu chamado será registrado no sistema e a equipe de TI será notificada.

8. Acompanhando seu Chamado

Depois de enviar sua solicitação, você pode monitorar o andamento do seu chamado e interagir com o técnico responsável.

Passo 1: Acesse a lista de chamados

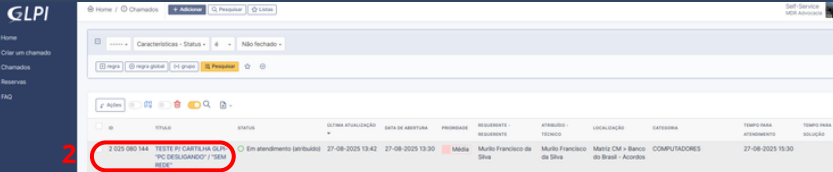
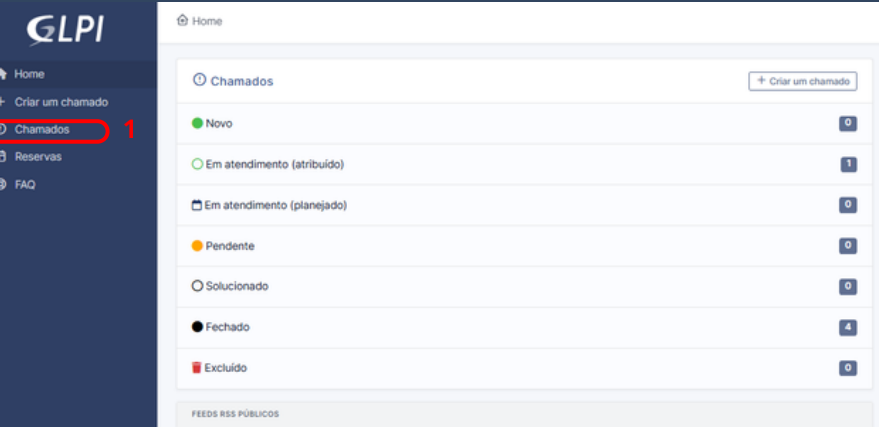
Na tela principal do GLPI, clique no menu "Chamados" para ver a lista de todas as solicitações que você já abriu. Nessa tela, você pode visualizar todos os seus chamados e o status de cada um:

- Novo: O chamado foi aberto e ainda não foi visualizado.
- Em atendimento: Um técnico já está trabalhando na sua solicitação.
- Solucionado: O problema foi resolvido.
- Fechado: O chamado foi finalizado.

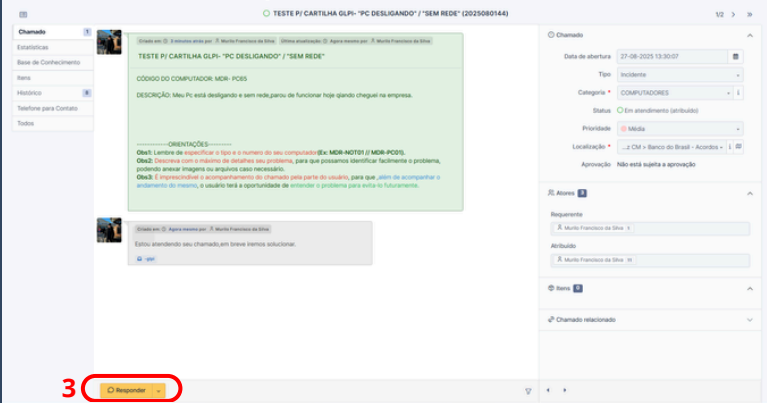
Passo 2: Converse com o técnico e acompanhe o andamento

Para ver os detalhes de um chamado e conversar com o técnico, basta clicar no "Título" ou no "ID" do chamado na lista.

- No painel "Requerente", você verá seu próprio nome.
- No painel "Atribuído", você verá o nome do técnico responsável por sua solicitação.



Para enviar uma mensagem ou responder a alguma pergunta do técnico, clique no botão "Responder" no canto inferior esquerdo da tela do chamado.



PRONTO! AGORA VOCÊ TEM EM MÃOS A CARTILHA COMPLETA PARA ABRIR E ACOMPANHAR SEUS CHAMADOS NO GLPI. LEMBRE-SE: QUANTO MAIS INFORMAÇÕES VOCÊ FORNECER, COMO O CÓDIGO DO SEU COMPUTADOR E UMA DESCRIÇÃO DETALHADA, MAIS RÁPIDO SEU PROBLEMA SERÁ RESOLVIDO. SE SURGIR QUALQUER OUTRA DÚVIDA, NÃO HESITE EM ENTRAR EM CONTATO COM A EQUIPE DE TI - MDR ADVOCACIA.

RAMAL : 203