

## SUMÁRIO

1. OBJETIVO.....	3
2. DEFINIÇÕES E SIGLAS.....	3
3. RESPONSABILIDADE E AUTORIDADE .....	3
4. DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES .....	3
4.1. ELABORADOR .....	3
4.1.1. ACESSO AO SISTEMA.....	3
4.1.2. CRIAR UM NOVO CHAMADO.....	4
4.1.3. CHAMADOS.....	6

## 1. OBJETIVO

A utilização do sistema GLPI, tem como seu objetivo documentar todos os atendimentos de chamados, além de gerar uma análise para equipe de TI, assim podendo manter registros para melhor organização, podendo também, melhorar o aproveitamento do pessoal, levando ao aumento de produtividade.

## 2. DEFINIÇÕES E SIGLAS

Não Aplicável.

## 3. RESPONSABILIDADE E AUTORIDADE

Não Aplicável.

## 4. DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES

### 4.1. ELABORADOR

Passo em que o colaborador irá criar o chamado, onde deverá descrever o incidente ou a requisição de forma clara e objetiva, e exemplificando sempre que possível.

#### 4.1.1. ACESSO AO SISTEMA

Para o acesso ao sistema GLPI, basta acessar a URL <http://192.168.2.97/glpi/index.php>, direto pelo navegador e entrará na seguinte página:



Nos campos correspondentes, digite seu nome de **usuário** e sua **senha** mesma fornecida para acesso à internet local/e-mail, após inserção de dados, pressionar botão enviar.

#### 4.1.2. CRIAR UM NOVO CHAMADO

Para criação de um novo chamado, deve-se de padrão do sistema, abrir a página a seguir:

O formulário é dividido em duas seções principais: 'Descreva o incidente ou a requisição' e '(Iguaçu Celulose, Papel S.A.)'. A primeira seção contém campos para 'Tipo' (menu suspenso com 'Incidente' selecionado), 'Categoria' (menu suspenso com '----' e ícone de ajuda), 'Urgência\*' (menu suspenso com 'Média' selecionado), 'Me informe sobre as ações tomadas' (campo de texto), 'Localização' (menu suspenso com '----' e ícone de ajuda), 'Observadores' (seção com campos para nome, e-mail e acompanhamento por e-mail), 'Título\*' (campo de texto), 'Descrição\*' (área de texto grande) e 'Arquivo (1000 MB máx)' (área de upload com botão 'Escolher arquivo' e status 'Nenhum arquivo selecionado'). A segunda seção contém o botão 'Enviar mensagem'.

Selecione tipo de chamado, podendo ser ele Incidente ou Requisição.

O menu suspenso 'Tipo' está aberto, mostrando as opções 'Incidente' (destacada em azul) e 'Requisição'.

Em Categoria, selecione uma ocorrência que melhor se encaixe em seu perfil dentre as citadas na lista.

Categoria  
 Urgência\*  
 Me informe sobre as ações tomadas  
 Localização  
 Observadores

----- ▲ ⓘ  
 »BCP - Contas à pagar  
 »BCR - Contas à receber  
 »CCF - Controle e Configuração Fiscal  
 »CCO - Custo Contábil  
 »CIRM  
 »COMPRAS  
 »CONTAB  
 »CUSTOD - Custo Departamental  
 »CUSTOS - Relatórios para Avaliações de Custos  
 »DFLO - Menu Florestal  
 »ESTOQUE

Em Urgência, selecione uma de forma que melhor lhe representa.

Urgência\*  
 Me informe sobre as ações tomadas  
 Localização

Muito Alta ▲  
 Muito Alta  
 Alta  
 Média  
 Baixa  
 Muito Baixa

O sistema dá opção de acompanhar por e-mail ou não, as ações tomadas no processo de seu chamado.

Me informe sobre as ações tomadas  
 Localização

Acompanhar por e-mail Sim ▲  
 E-mail:  Não  
 Sim

----- ▼ ⓘ

Em Localização, selecione a unidade desejada para o encaminhamento do chamado.

Localização  
 Observadores

----- ▲ ⓘ  
 -----  
 Iguaçu Celulose, Papel S. A.  
 »Campos Novos  
 »Frel Rogério  
 »Imaribo  
 »Piraí do Sul  
 »São José dos Pinhais

Recomendamos utilizar Observadores para inserir seus coordenadores, para que o tal analise o andamento do processo.

Observadores

----- ▼  
 Acompanhar por e-mail Sim ▼  
 E-mail:   
 +

Em assunto, identifique o ocorrido de forma clara e seja específico. Já em Descrição, faça um detalhamento e forneça a informação sobre o detalhe do acontecido.

Título\*

  

Descrição\*

Caso o usuário opte, poderá anexar algum arquivo ao corpo do chamado, para melhor visualização do técnico.

Arraste e solte seu arquivo aqui, ou

Escolher arquivo

Nenhum arquivo selecionado

#### 4.1.3. CHAMADOS

Todos os chamados podem ser acompanhados por essa tela, podendo ser filtrados por suas características e seu andamento. Para acompanhar o chamado, o usuário deverá clicar respectivamente no título dele.



Home Cria um chamado Chamados Reservas FAQ

Home   Iguaçu Celulose, Papel S.A. Post-Only

Características - Status

é

Não fechado

Pesquisar

Exibir (número de itens) 15 De 1 a 1 em 1

ID	Título	Status	Última atualização	Data de abertura	Prioridade	Requerente - Requerente	Atribuído para - Técnico	Categoria	Data de vencimento
1 106	Problema no ramal	 Processando (atribuído)	23-08-2017 10:35	22-08-2017 14:04	Média	MARCO.ARAUJO	gustavo.eskesen	Infraestrutura de T.I. > Suporte Telefonía	
ID	Título	Status	Última atualização	Data de abertura	Prioridade	Requerente - Requerente	Atribuído para - Técnico	Categoria	Data de vencimento

- **Acompanhamento**

<<
[Lista](#)
Chamado - telefone - ID 1143 (Iguaçu Celulose, Papel S.A.)
>>

<b>Chamado</b> Processando chamado <span style="float: right;">1</span> Estatísticas Documentos <span style="float: right;">1</span> Aprovações Itens Histórico <span style="float: right;">4</span> Todos	<div style="text-align: center; background-color: #f0f0f0; margin-bottom: 10px;"><b>Chamado - ID: 1143 (Iguaçu Celulose, Papel S.A.)</b></div> <table style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 50%; vertical-align: top;"> <p><b>Data de abertura</b></p> <p>01-12-2017 09:36</p> <hr/> <p><b>Por</b></p> <p>gustavo.eskesen</p> <hr/> <p><b>Tipo</b></p> <p>Incidente</p> <hr/> <p><b>Status</b></p> <p>Processando (atribuído)</p> <hr/> <p><b>Urgência*</b></p> <p>Média</p> <hr/> <p><b>Impacto</b></p> <p>Médio</p> <hr/> <p><b>Prioridade</b></p> <p>Média</p> </td> <td style="width: 50%; vertical-align: top;"> <p><b>Data de vencimento</b></p> <p></p> <hr/> <p><b>Última atualização</b></p> <p>01-12-2017 09:36 por gustavo.eskesen</p> <hr/> <p><b>Categoria*</b></p> <p>Infraestrutura de T.I. &gt; Suporte Equipamentos</p> <hr/> <p><b>Origem da requisição</b></p> <p>Abertura de chamado</p> <hr/> <p><b>Aprovação</b></p> <p>Não está sujeita a aprovação ▼</p> <hr/> <p><b>Localização*</b></p> <p>São José dos Pinhais</p> <hr/> <p><b>Elementos associados</b></p> <p></p> </td> </tr> </table> <table style="width: 100%; border-top: none;"> <thead> <tr> <th style="width: 25%;">Ator</th> <th style="width: 35%;">Requerente</th> <th style="width: 25%;">Observador</th> <th style="width: 15%;">Atribuído para</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td>👤 gustavo.eskesen ⓘ ✎</td> <td></td> <td>👤 T.I. - Atendimento Infraestrutura - SJP -</td> </tr> </tbody> </table>	<p><b>Data de abertura</b></p> <p>01-12-2017 09:36</p> <hr/> <p><b>Por</b></p> <p>gustavo.eskesen</p> <hr/> <p><b>Tipo</b></p> <p>Incidente</p> <hr/> <p><b>Status</b></p> <p>Processando (atribuído)</p> <hr/> <p><b>Urgência*</b></p> <p>Média</p> <hr/> <p><b>Impacto</b></p> <p>Médio</p> <hr/> <p><b>Prioridade</b></p> <p>Média</p>	<p><b>Data de vencimento</b></p> <p></p> <hr/> <p><b>Última atualização</b></p> <p>01-12-2017 09:36 por gustavo.eskesen</p> <hr/> <p><b>Categoria*</b></p> <p>Infraestrutura de T.I. &gt; Suporte Equipamentos</p> <hr/> <p><b>Origem da requisição</b></p> <p>Abertura de chamado</p> <hr/> <p><b>Aprovação</b></p> <p>Não está sujeita a aprovação ▼</p> <hr/> <p><b>Localização*</b></p> <p>São José dos Pinhais</p> <hr/> <p><b>Elementos associados</b></p> <p></p>	Ator	Requerente	Observador	Atribuído para		👤 gustavo.eskesen ⓘ ✎		👤 T.I. - Atendimento Infraestrutura - SJP -
<p><b>Data de abertura</b></p> <p>01-12-2017 09:36</p> <hr/> <p><b>Por</b></p> <p>gustavo.eskesen</p> <hr/> <p><b>Tipo</b></p> <p>Incidente</p> <hr/> <p><b>Status</b></p> <p>Processando (atribuído)</p> <hr/> <p><b>Urgência*</b></p> <p>Média</p> <hr/> <p><b>Impacto</b></p> <p>Médio</p> <hr/> <p><b>Prioridade</b></p> <p>Média</p>	<p><b>Data de vencimento</b></p> <p></p> <hr/> <p><b>Última atualização</b></p> <p>01-12-2017 09:36 por gustavo.eskesen</p> <hr/> <p><b>Categoria*</b></p> <p>Infraestrutura de T.I. &gt; Suporte Equipamentos</p> <hr/> <p><b>Origem da requisição</b></p> <p>Abertura de chamado</p> <hr/> <p><b>Aprovação</b></p> <p>Não está sujeita a aprovação ▼</p> <hr/> <p><b>Localização*</b></p> <p>São José dos Pinhais</p> <hr/> <p><b>Elementos associados</b></p> <p></p>										
Ator	Requerente	Observador	Atribuído para								
	👤 gustavo.eskesen ⓘ ✎		👤 T.I. - Atendimento Infraestrutura - SJP -								

Nesta tela, contém todas as informações do chamado, onde o usuário irá acompanhar como está seu processo.

- **Processando Chamado**

K <

Lista

Chamado - telefone - ID 1143 (Iguaçu Celulose, Papel S.A.) > X

Chamado

Processando chamado 1

Estadísticas

Documentos 1

Aprovações

Itens

Histórico 4

Todos

Adicionar :

Acompanhamento

Documento

Histórico de ações :

01-12-2017 09:36

ManualGLPI.docx (application/vnd.openxmlformats-officedocument.wordprocessingml.document)

01-12-2017 09:36

Requerente

telefone

teste

Lembrete de chamado

O usuário e a pessoa para quem foi atribuído iram se notificar dos processos que serão feitos.

- **Estatística**

<a href="#">K &lt;</a>	<a href="#">Lista</a>	<b>Chamado - telefone - ID 1143 (Iguaçu Celulose, Papel S.A.)</b>	1/2 <a href="#">&gt;</a> <a href="#">X</a>
<b>Chamado</b>			
<b>Processando chamado</b> 1			
<b>Estatísticas</b>			
<b>Documentos</b> 1			
<b>Aprovações</b>			
<b>Itens</b>			
<b>Histórico</b> 4			
<b>Todos</b>			

Na Estatística, ficam documentados as datas de abertura, vencimento, solução e fechamento do chamado, incluindo o tempo que foi levado para sua solução.

- Documentos

Chamado - telefone - ID 1143 (Iguaçu Celulose, Papel S.A.) 1/2

Chamado

Processando chamado 1

Estatísticas

Documentos 1

Aprovações

Itens

Histórico 4

Todos

**Adicionar um documento**

Título  (1000 MB máx)

Arraste e solte seu arquivo aqui, ou  
Escolher arquivo Nenhum arquivo selecionado

Adicionar novo arquivo

Nome	Entidade	Arquivo	Link web	Título	Tipo MIME	Data
Documento do Chamado 1143	Iguaçu Celulose, Papel S.A.	ManualGLPI.docx			application/vnd.openxmlformats-officedocument.wordprocessingml.document	01-12-2017 09:36

Os arquivos que forem colocados junto ao chamado podem ser visualizados na aba de documentos.

- Aprovações

Chamado - telefone - ID 1143 (Iguaçu Celulose, Papel S.A.) 1/2

Chamado

Processando chamado 1

Estatísticas

Documentos 1

Aprovações

Itens

Histórico 4

Todos

**Aprovações**

Status de validação global  Esperando por uma validação

**Estado**

Um mínimo de validação é necessária  0%

**Novo item - Aprovação** **Iguaçu Celulose, Papel S.A.**

Usuário do pedido da validação  gustavo.eskesen

Aprovador

Comentários

Nenhum item encontrado

Caso necessite de uma aprovação, o usuário pode trocar o status de validação ou criar uma nova, assim como, quem foi atribuído para o chamado, pode precisar de uma validação de alguém específico para continuar o processo.

- Histórico

Chamado - telefone - ID 1143 (Iguaçu Celulose, Papel S.A.) 1/1

Chamado

Processando chamado 1

Estatísticas

Documentos 1

Aprovações

Itens

Histórico 5

Todos

**Histórico**

Exibir (número de itens)  15

De 1 a 5 em 5

ID	Data	Usuário	Campo	Atualizar
28508580	01-12-2017 11:57	gustavo.eskesen (1128)	Excluir o item	
28506097	01-12-2017 09:36	gustavo.eskesen (1128)	Adicionar o item	
28506096	01-12-2017 09:36	gustavo.eskesen (1128)	Grupo	Adicionar um relacionamento com um item: T.I. - Atendimento Infraestrutura - SJP (3)
28506095	01-12-2017 09:36	gustavo.eskesen (1128)	Usuário	Adicionar um relacionamento com um item: gustavo.eskesen (1128)
28506094	01-12-2017 09:36	gustavo.eskesen (1128)	Documento	Adicionar um relacionamento com um item: Documento do Chamado 1143 (159)

No histórico fica documentado tudo que foi alterado, adicionado e excluído no chamado.