



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARÁ
CAMPUS UNIVERSITÁRIO DE ABAETETUBA/BAIXO TOCANTINS
COORDENAÇÃO DO LABORATÓRIO DE INFORMÁTICA
Rua Manoel de Abreu, s/n, Bairro: Mutirão, CEP: 68.440-000.
FONE/FAX: (91)3751-1131/3751-1107**

SISTEMA PARA ABERTURA DE CHAMADOS TÉCNICOS – GLPI Manual do Usuário

INTRODUÇÃO

“SATI (GLPI) é uma aplicação livre, distribuída sob a licença GPL para a gestão de parques de computador e helpdesk.”

Este sistema foi personalizado, instalado e configurado pela equipe da Divisão de Tecnologia da Informação e Comunicação, tendo como objetivo desta implementação informatizar os registros de atendimento de suporte técnico em informática e infraestrutura realizado aos usuários e propiciar um controle maior sobre os relatórios através do inventário gráficos que a ferramenta disponibiliza.

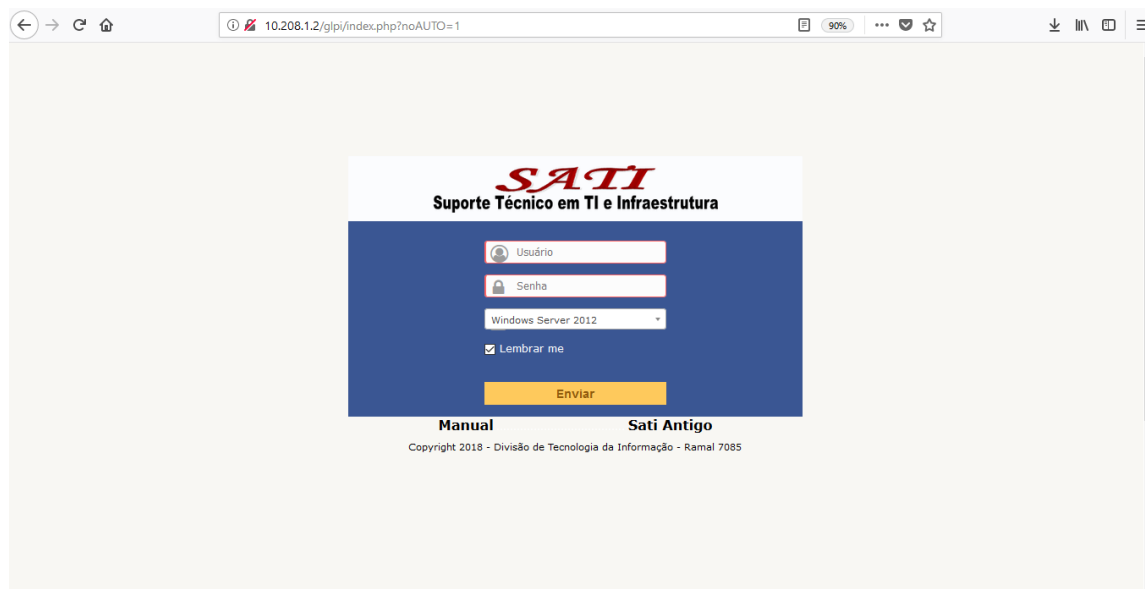
Esse manual tem por objetivo orientar os usuários sobre a utilização do sistema. Quaisquer dúvidas ou questionamentos sobre a utilização do SATI (GLPI) devem ser direcionados ao e-mail murakawa@ufpa.br, eugenildo@ufpa.br, jocenildo@ufpa.br.

A equipe da TI estará à disposição para auxiliar os usuários, contando com a colaboração de todos para a efetiva utilização do sistema.

ACESSANDO O SATI

A forma de acessar o sistema através do ícone na área de trabalho ou digitar o endereço web diretamente no navegador:

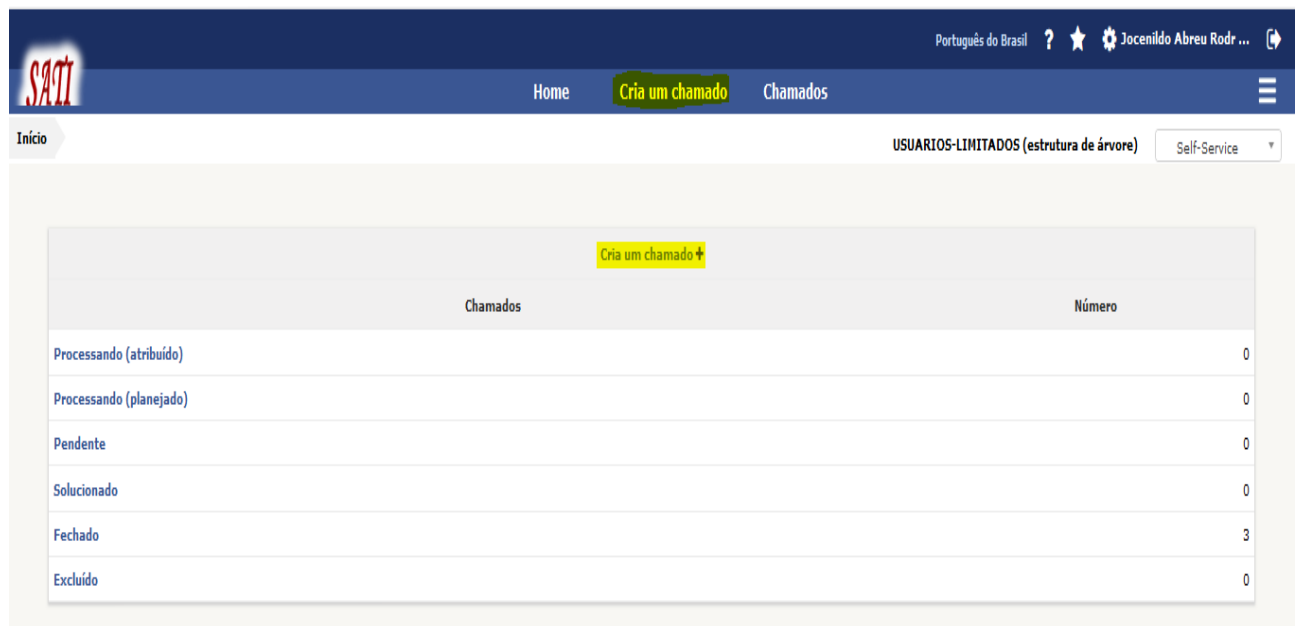
<http://10.208.1.2/glpi/>



Tela de login

ABRINDO CHAMADO

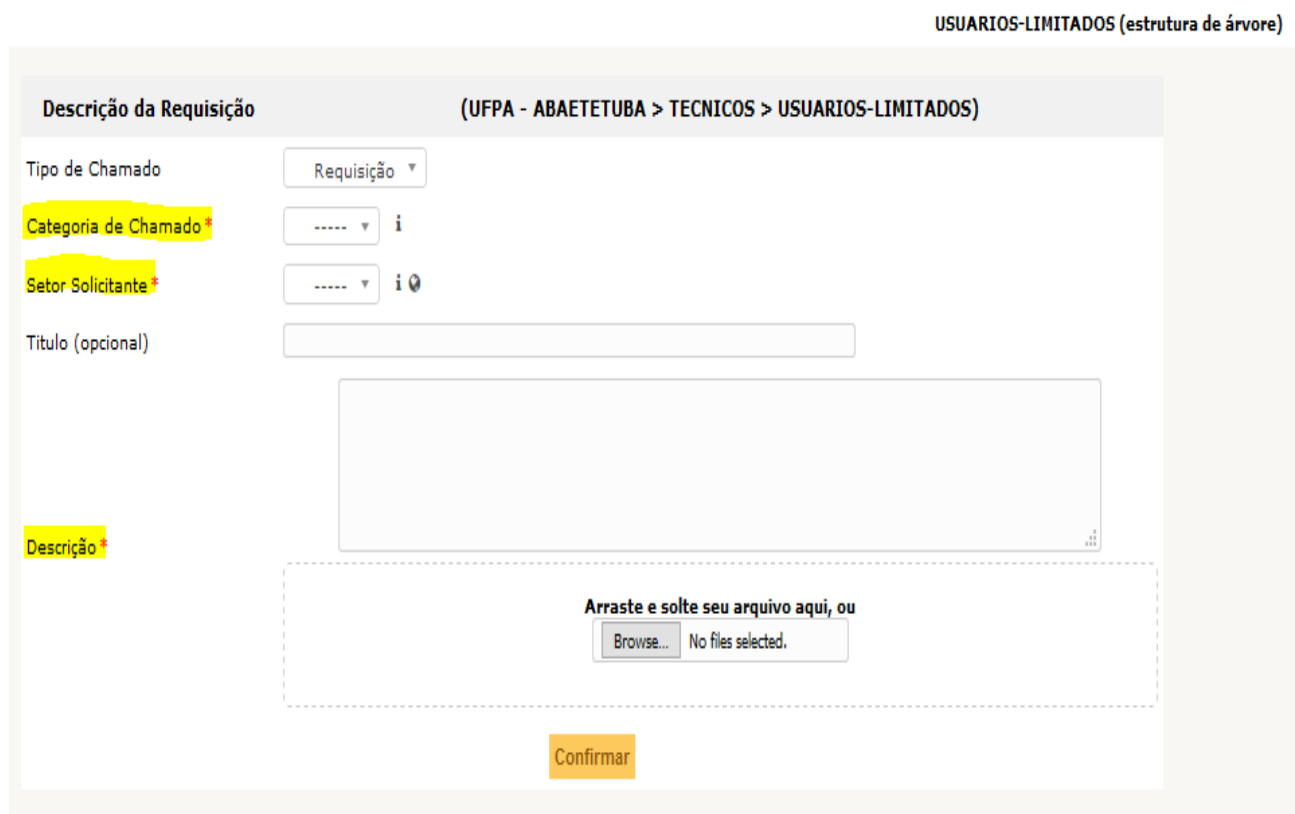
Após o login aparecerá a tela para abertura do chamado. Para abertura do mesmo é necessário o preenchimento dos seguintes campos:



The screenshot shows the SATI system interface. At the top, there is a navigation bar with the SATI logo, a language selector (Português do Brasil), a user profile (Jocenildo Abreu Rodr...), and a menu icon. Below the navigation bar, there is a breadcrumb trail: Início > USUARIOS-LIMITADOS (estrutura de árvore) > Self-Service. The main content area features a 'Cria um chamado' button and a table with the following data:

Chamados	Número
Processando (atribuído)	0
Processando (planejado)	0
Pendente	0
Solucionado	0
Fechado	3
Excluído	0

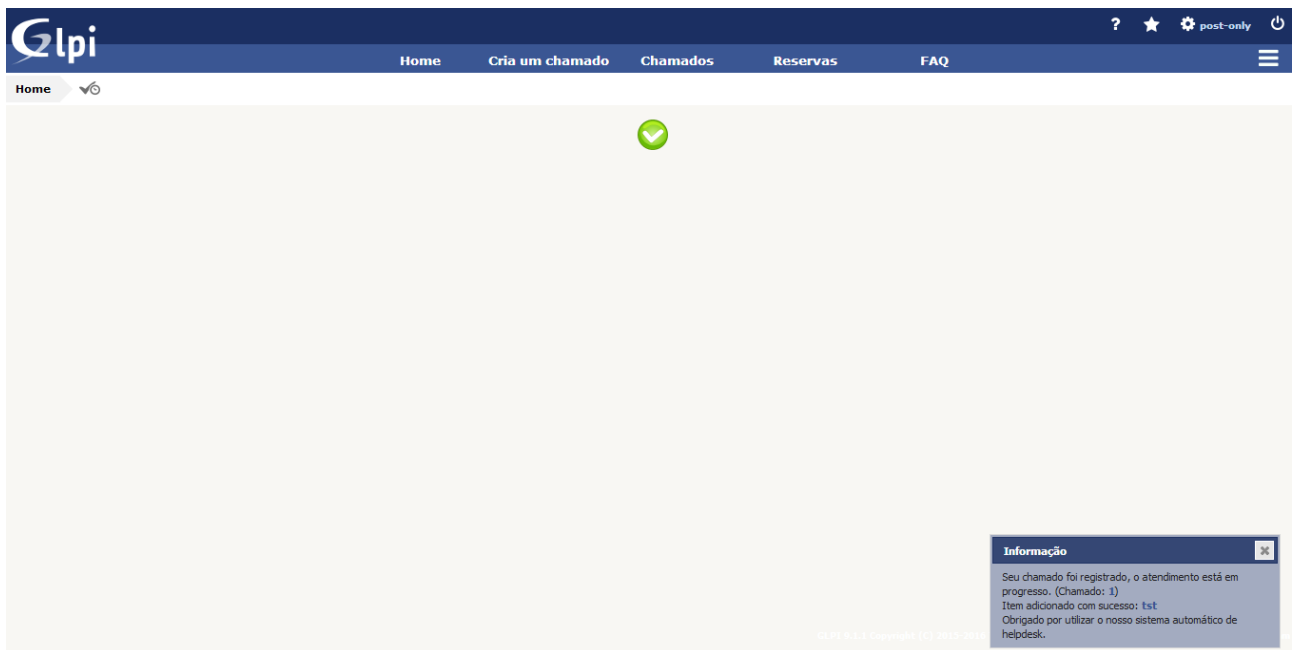
Abrindo um chamado



The screenshot shows the 'Abrindo um chamado' form in the SATI system. The form is titled 'Descrição da Requisição' and includes a breadcrumb trail: (UFPA - ABAETETUBA > TECNICOS > USUARIOS-LIMITADOS). The form contains the following fields and controls:

- Tipo de Chamado:** A dropdown menu with 'Requisição' selected.
- Categoria de Chamado:** A dropdown menu with '-----' selected.
- Setor Solicitante:** A dropdown menu with '-----' selected.
- Título (opcional):** A text input field.
- Descrição:** A large text area for the call description.
- Upload:** A dashed box containing the text 'Arraste e solte seu arquivo aqui, ou' and a 'Browse...' button. The status 'No files selected.' is displayed.
- Confirmar:** An orange button at the bottom of the form.

- Categoria: para quem é destinado o chamado (Ex.: >> ALMOZARIFADO>>SOLICITAÇÃO DE MATERIAL ALIMENTÍCIO).
- Setor Solicitante: (Setor que abriu o chamado. Ex: BIBLIOTECA)
- Título (Opcional): Colocar o título para o chamado.
- Descrição: Descreva o problema.
- “Clicar em no botão ‘Confirmar’, aparecerá a seguinte mensagem assim o solicitante receberá e-mail confirmando abertura do chamado, caso solicite.



Mensagem de sucesso no envio

ANEXANDO ARQUIVO A UM CHAMADO

Caso o usuário tenha habilidades de capturar uma imagem do erro ou problema (printscreen), ou tenha algum arquivo relacionado ao problema é possível que este seja enviado junto a seu chamado. Este **NÃO** é um campo obrigatório que deva ser preenchido, ou seja, é um campo opcional que enriquece a justificativa do chamado. Para fazer o upload de uma imagem, basta:

Clicando em “Browse”, procure pelo arquivo que será anexado ao chamado.

Descrição da Requisição (UFPA - ABAETETUBA > TECNICOS > USUARIOS-LIMITADOS)

Tipo de Chamado: Requisição ▼

Categoria de Chamado*: ----- ▼ ⓘ

Setor Solicitante*: ----- ▼ ⓘ ⓘ

Título (opcional):

Descrição*:

Arraste e solte seu arquivo aqui, ou

Browse...

 No files selected.

Confirmar

Anexando um arquivo ao chamado

ACOMPANHAMENTO DE CHAMADO

Depois de abrir um chamado, os usuários podem fazer o acompanhamento do chamado. Na barra de menu, a opção “Início” lista todos os chamados realizados pelo usuário, fornecendo informações como Data de Abertura, Status, etc.

Status ▼

é ▼

Fechado ▼

Pesquisar
★
🔄

Exibir (número de itens) 15 ▼

🗑️

De 1 para 3 de 3

ID	Título	Status	Última atualização	Data de abertura	Requerente -	Atribuído para - Técnico	Categoria	Prazo para execução
5	Conserto de computador não liga.	● Fechado	11-04-2018 13:35	26-03-2018 14:20	Jocenildo Abreu Rodrigues	Eugenildo Leal de Almeida Junior Jocenildo Abreu Rodrigues	TECNOLOGIA > Computador	02-04-2018 14:20
8	2342342	● Fechado	26-03-2018 15:39	26-03-2018 15:39	Jocenildo Abreu Rodrigues		TECNOLOGIA > Configuração de Hardware	02-04-2018 15:39
7	SOFTWARE DO MATLAB	● Fechado	26-03-2018 15:36	26-03-2018 15:35	Jocenildo Abreu Rodrigues		TECNOLOGIA > Atualização/Instalação de Software	02-04-2018 15:35

ID

Título

Status

Última atualização

Data de abertura

Requerente -

Atribuído para - Técnico

Categoria

Prazo para execução

Tela de acompanhamento de chamados

Ao clicar no menu “Início” aparecerá toda a relação de chamados do usuário e sua situação (Processando, Pendente, Solucionado, Fechado...) como na imagem a seguir.

Início

USUARIOS-LIMITADOS (estrutura de árvore)

Self-Service

Cria um chamado

Chamados	Número
Processando (atribuído)	0
Processando (planejado)	0
Pendente	0
Solucionado	0
Fechado	3
Excluído	0

Relação de chamados

Tela de pesquisa de satisfação

Ao término do chamado o usuário ele tem o tempo para responder a pesquisa de satisfação informando o que ele achou do serviço do técnico.

<<

● Conserto de computador não liga. (UFPA - ABAETETUBA > TECNICOS > USUARIOS-LIMITADOS)

1/2 > >|

Chamado

Processando chamado 1

Satisfação

Estatísticas

Itens

Histórico 13

Todos

Satisfação

Satisfação com a solução do chamado

★★★★☆

Comentários

Data de resposta da pesquisa de satisfação

09-10-2018 16:29

Salvar