

Nome do Procedimento	Número	Revisão	Data da elaboração	Data da revisão
<b>CRIAÇÃO DE CHAMADO NO GLPI</b>	<b>PO-007</b>	<b>N</b>		

## SUMÁRIO

<b>1. OBJETIVO .....</b>	<b>2</b>
<b>2. EXECUTOR .....</b>	<b>2</b>
<b>3. DESCRIÇÃO DETALHADA .....</b>	<b>2</b>

Nome do Procedimento	Número	Revisão	Data da elaboração	Data da revisão
<b>CRIAÇÃO DE CHAMADO NO GLPI</b>	<b>PO-007</b>	<b>N</b>		

## 1.OBJETIVO

Atender as necessidades dos usuários que criam chamado no Service Desk;

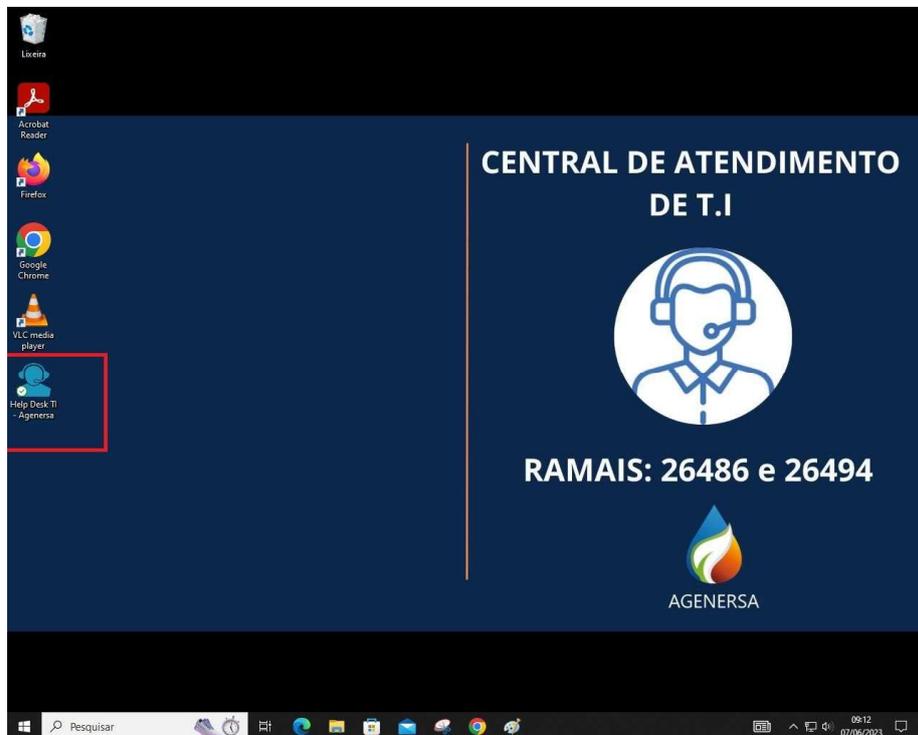
## 2.EXECUTOR

Todos funcionários e servidores da Agenesra

## 3.DESCRICÃO DETALHADA

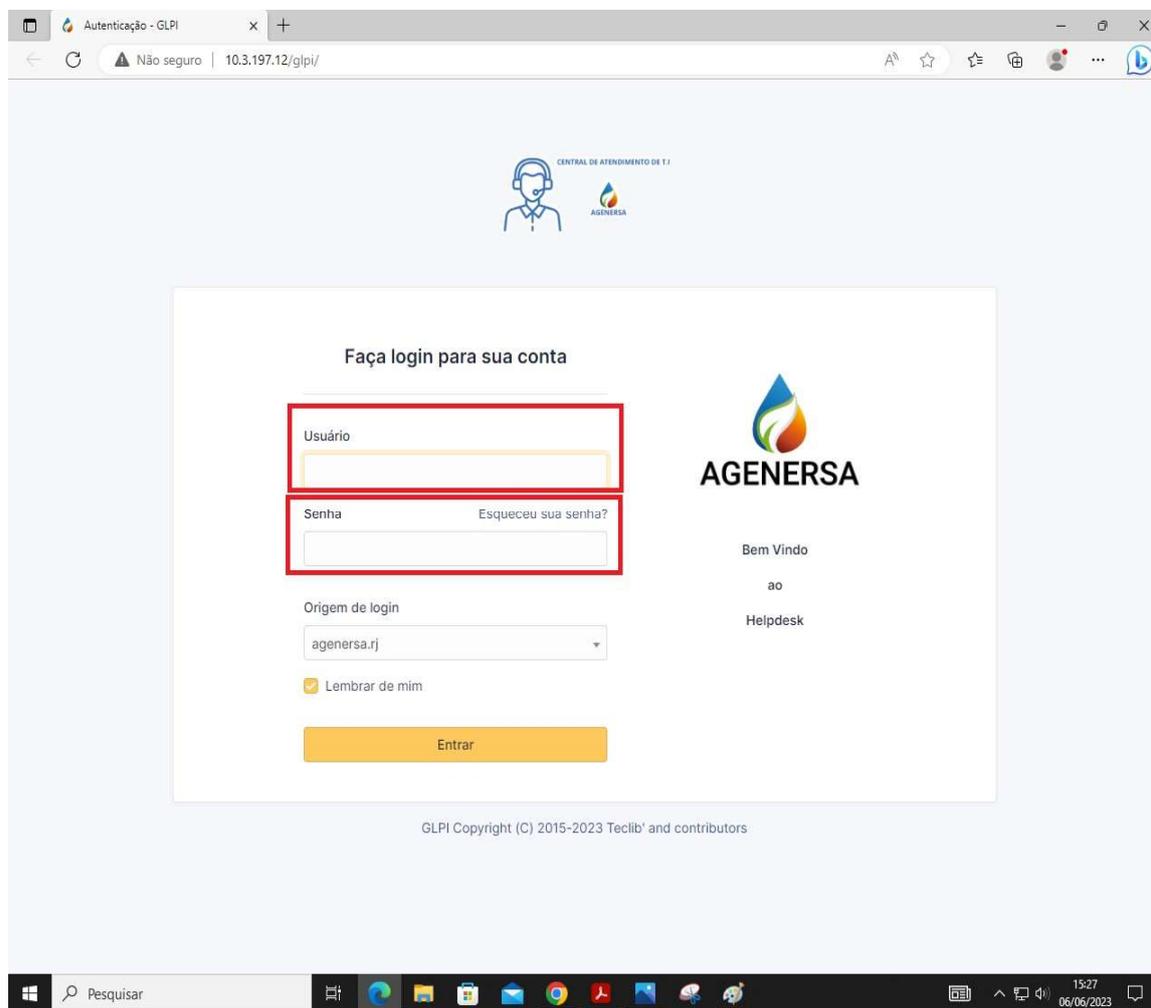
### 3.1.COMO CRIAR CHAMADOS NA PLATAFORMA

- 3.1.1. Localizar o ícone do HelpDeskTI–Agenesra na área de trabalho.
- 3.1.2. Dê um clique duplo no ícone.



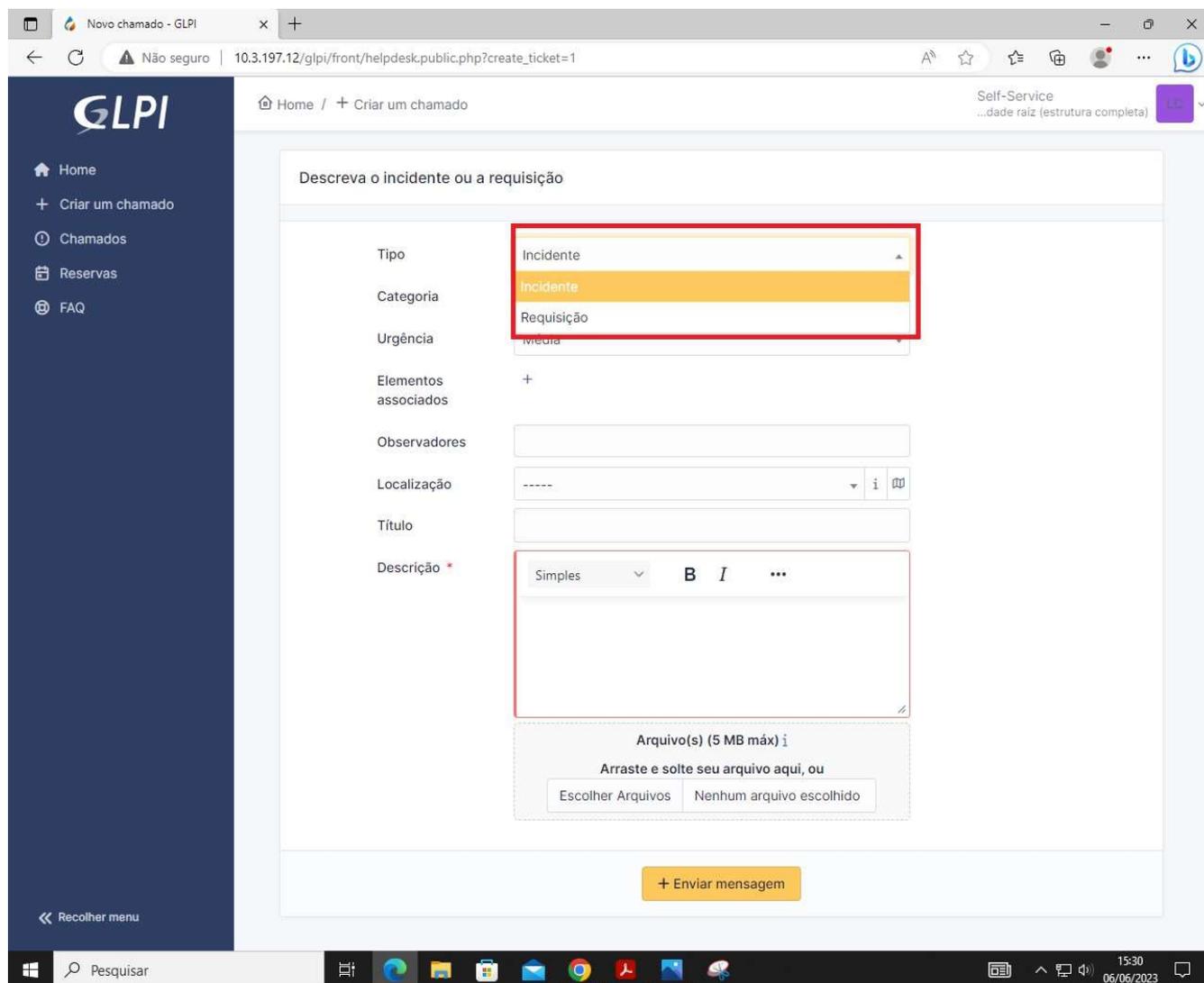
Nome do Procedimento	Número	Revisão	Data da elaboração	Data da revisão
<b>CRIAÇÃO DE CHAMADO NO GLPI</b>	<b>PO-007</b>	<b>N</b>		

3.1.3. Digite o seu usuário e senha da rede nos campos “Usuário” e “Senha”:



Nome do Procedimento	Número	Revisão	Data da elaboração	Data da revisão
<b>CRIAÇÃO DE CHAMADO NO GLPI</b>	<b>PO-007</b>	<b>N</b>		

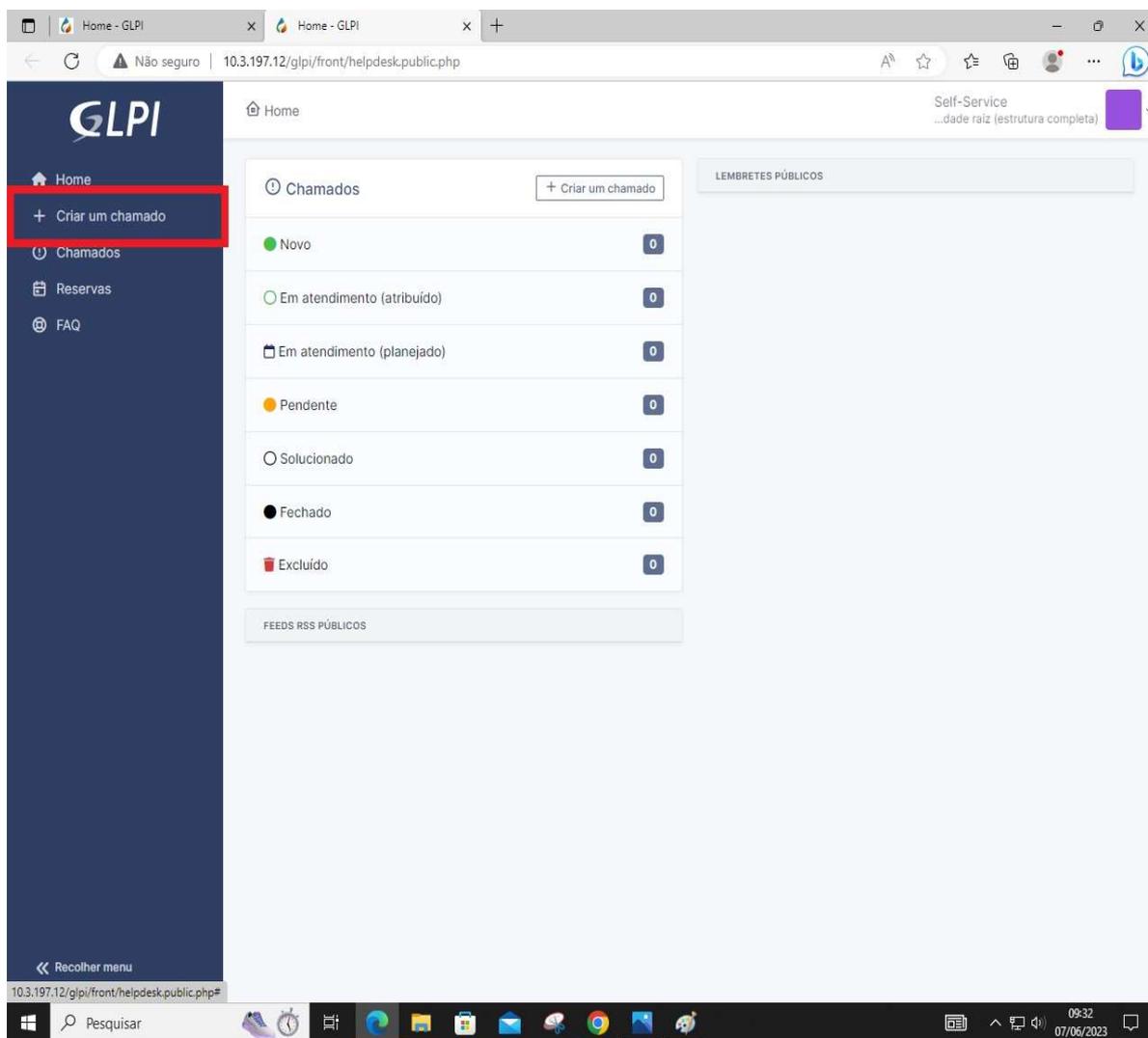
3.1.4. Clique em entrar para fazer o acesso.



3.1.5. Logo em seguida, abrir á a tela inicial da plataforma.

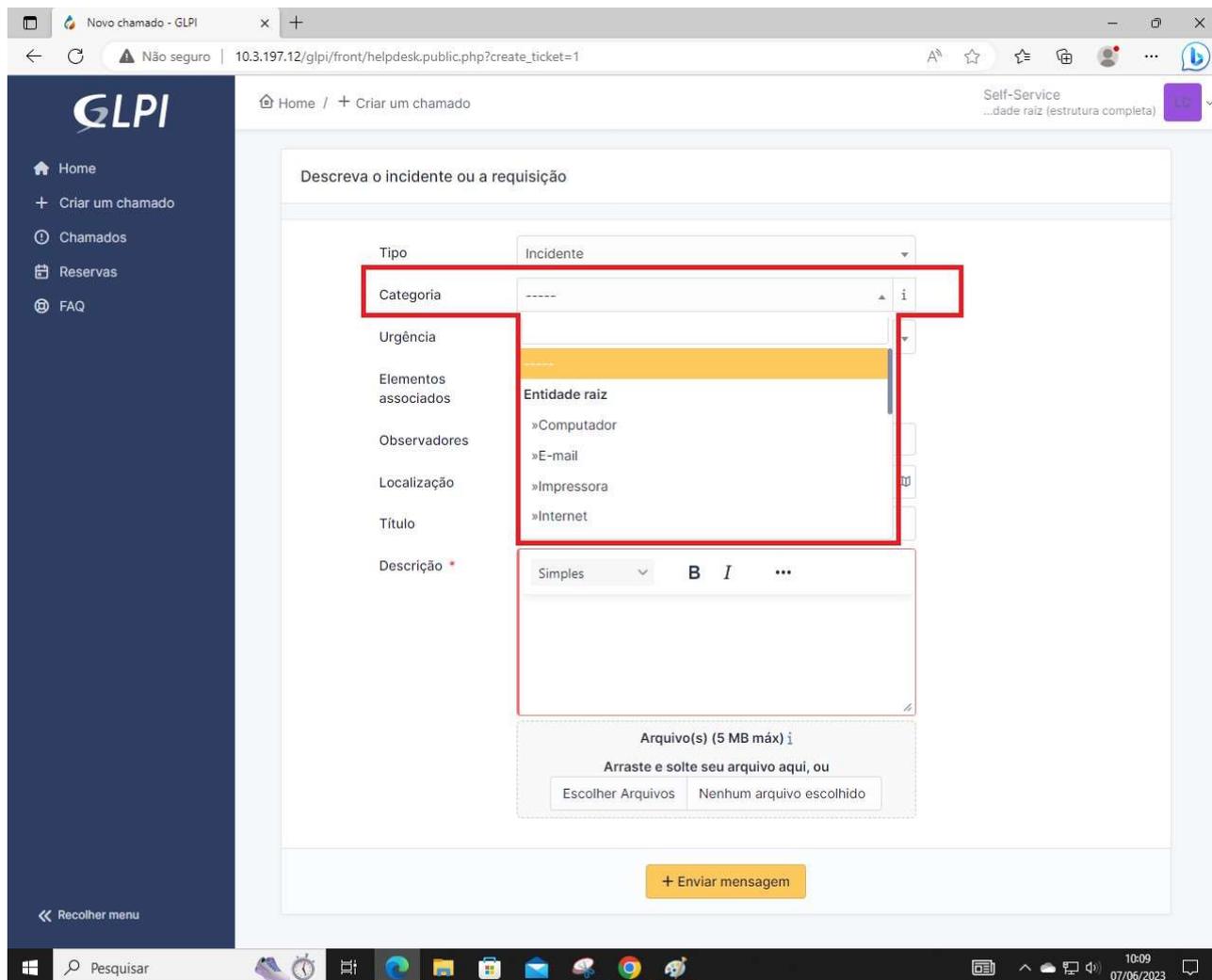
3.1.6. Para criar um chamado, clique em “Criar chamado”:

Nome do Procedimento <b>CRIAÇÃO DE CHAMADO NO GLPI</b>	Número <b>PO-007</b>	Revisão <b>N</b>	Data da elaboração	Data da revisão
---	-------------------------	---------------------	--------------------	-----------------



- 3.1.7. Preencha as informações de acordo com a necessidade.
- 3.1.8. Escolha o tipo como “Incidente”, caso que ira relatar um problema ou “Requisição”, caso queira solicitar algum periférico:
- 3.1.9. Selecione a categoria de acordo como dispositivo que irá receber atendimento:

Nome do Procedimento <b>CRIAÇÃO DE CHAMADO NO GLPI</b>	Número <b>PO-007</b>	Revisão <b>N</b>	Data da elaboração	Data da revisão
---	-------------------------	---------------------	--------------------	-----------------



The screenshot shows the GLPI 'Novo chamado' interface. The 'Tipo' dropdown is set to 'Incidente'. The 'Categoria' dropdown is open, showing a list of entities: 'Entidade raiz', '»Computador', '»E-mail', '»Impressora', and '»Internet'. The 'Urgência' is set to 'Simplex'. The 'Descrição' field is empty. The interface includes a sidebar with navigation options like 'Home', 'Criar um chamado', 'Chamados', 'Reservas', and 'FAQ'. The bottom of the page shows the Windows taskbar with the date 07/06/2023 and time 10:09.

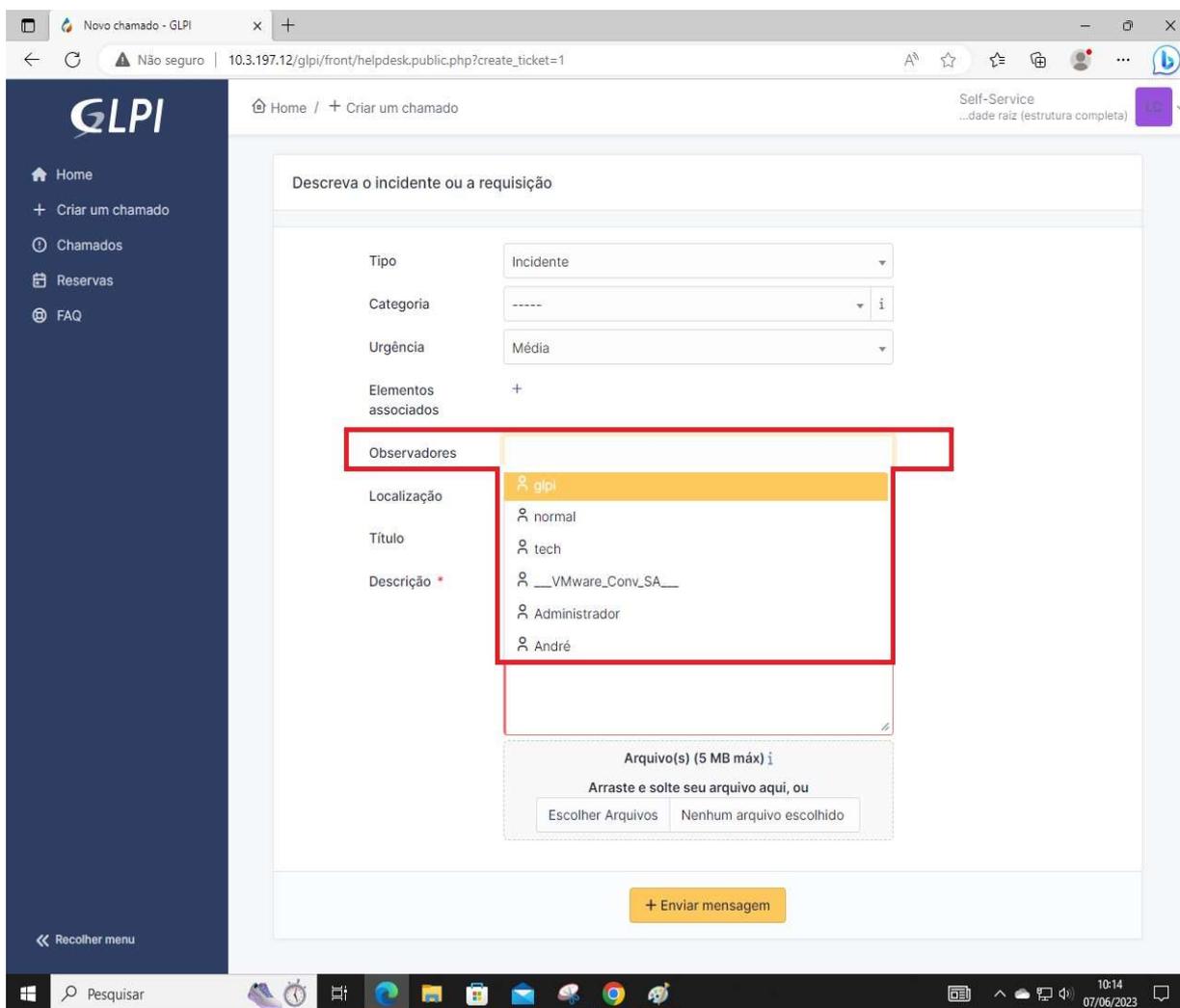
Nome do Procedimento	Número	Revisão	Data da elaboração	Data da revisão
<b>CRIAÇÃO DE CHAMADO NO GLPI</b>	<b>PO-007</b>	<b>N</b>		

### 3.1.10. Legenda das categorias:

CATEGORIA	
>ENTIDADE RAIZ	
>> COMPUTADOR	Selecionar esta opção quando o problema estiver relacionado com o seu desktop/notebook
>> E-MAIL	Selecionar esta opção quando o problema estiver relacionado com o e-mail eletrônico institucional
>>IMPRESSORA	Selecionar esta opção para problemas na impressora como: configuração, instalação e manutenção na impressora.
>>INTERNET	Problemas relacionado com o navegador, e acesso à internet.
>>MONITOR	Problema relacionado ao monitor, como: Monitor não liga, não aparece imagem, monitor ruim.
>>MOUSE/TECLADO	Selecionar esta opção quando o problema estiver relacionado com os seus periféricos mouse e teclado que não funcionam.
>>OUTROS	Demandas que não se enquadram em nenhuma outra categoria anterior
>>PROBLEMAS DE ACESSO	Problemas relacionado com Acesso à rede, acesso ao desktop, acesso em geral.
>>REUNIÃO/AUDITÓRIO	Provisionar equipamentos para a reunião exemplos: câmera, TV, notebook, etc...
>>SEI	Acesso Sei, problemas com SEI
>>SISPROCESSO	Acesso SISPROCESSO, problemas com SISPROCESSO
>>SITE	Portal AGENERSA atualização de conteúdo do portal, erro no portal.
>>SOFTWARE	Instalação, manutenção, correção de bugs, manutenção.
>>TELEFONE/RAMAL	Solicitação de ramal, problemas com o telefone.
>>TELEVISÃO	Selecionar esta opção para problemas relacionados com a televisão.
>>UPO	Acesso ao UPO, problemas em geral no UPO
>>WI-FI	Solicitação de ponto de wifi, problemas de acesso.

Nome do Procedimento	Número	Revisão	Data da elaboração	Data da revisão
<b>CRIAÇÃO DE CHAMADO NO GLPI</b>	<b>PO-007</b>	<b>N</b>		

3.1.11. Selecione o grau de urgência na caixa “Urgência”, e na caixa “Observadores” escolha o seu nome:



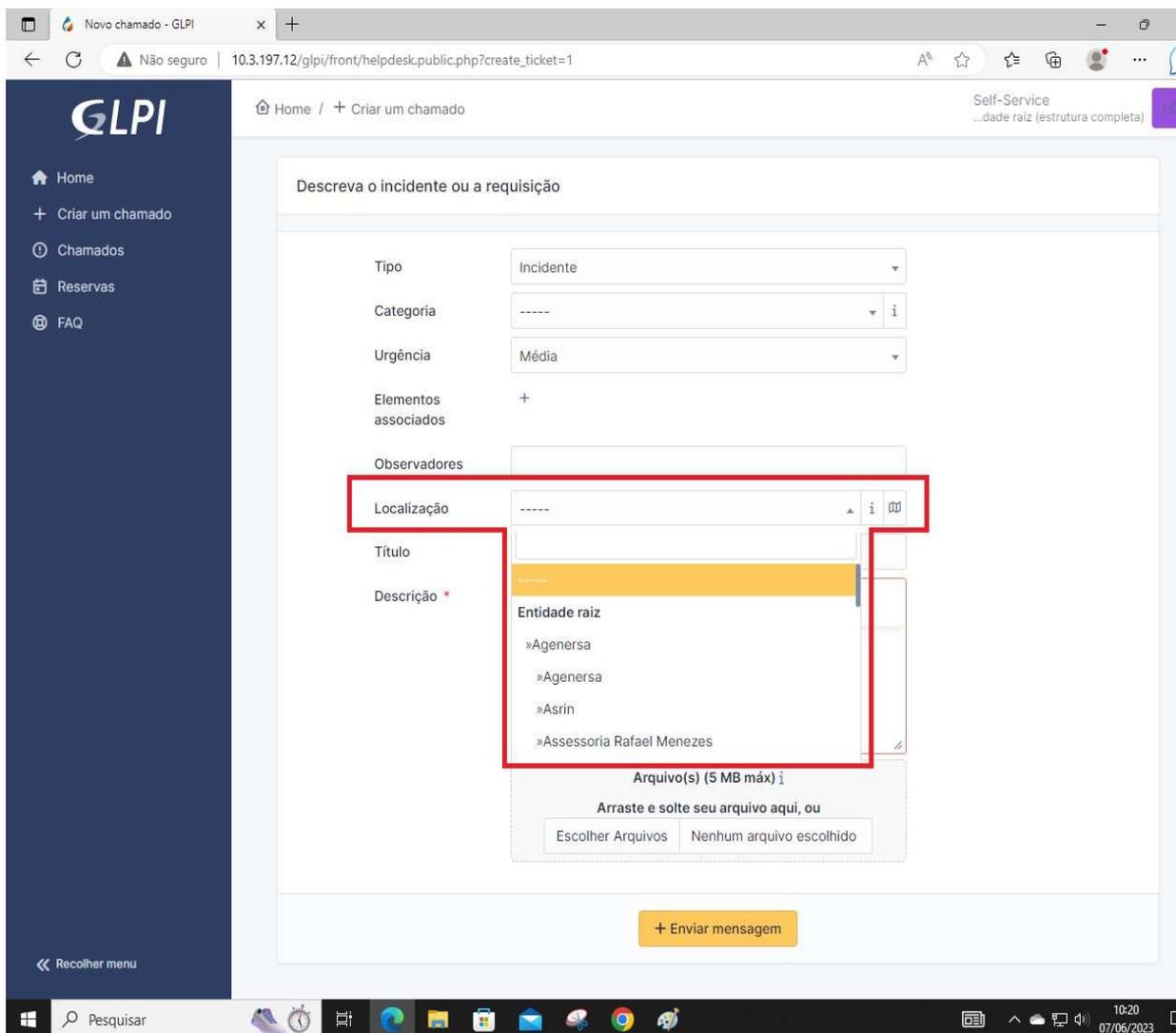
The screenshot shows the GLPI 'Criar um chamado' page. The form fields are as follows:

- Tipo: Incidente
- Categoria: -----
- Urgência: Média
- Elementos associados: +
- Observadores: A dropdown menu is open, showing a list of users: 'glpi', 'normal', 'tech', '\_\_VMware\_Conv\_SA\_\_', 'Administrador', and 'André'. A red box highlights this dropdown and its list.
- Localização: (empty)
- Título: (empty)
- Descrição: (empty)

At the bottom of the form, there is a section for attachments: 'Arquivo(s) (5 MB máx) i', 'Arraste e solte seu arquivo aqui, ou', and buttons for 'Escolher Arquivos' and 'Nenhum arquivo escolhido'. A '+ Enviar mensagem' button is at the bottom right.

3.1.12. Escolha sua entidade raiz no campo “Localização”:

Nome do Procedimento <b>CRIAÇÃO DE CHAMADO NO GLPI</b>	Número <b>PO-007</b>	Revisão <b>N</b>	Data da elaboração	Data da revisão
---	-------------------------	---------------------	--------------------	-----------------



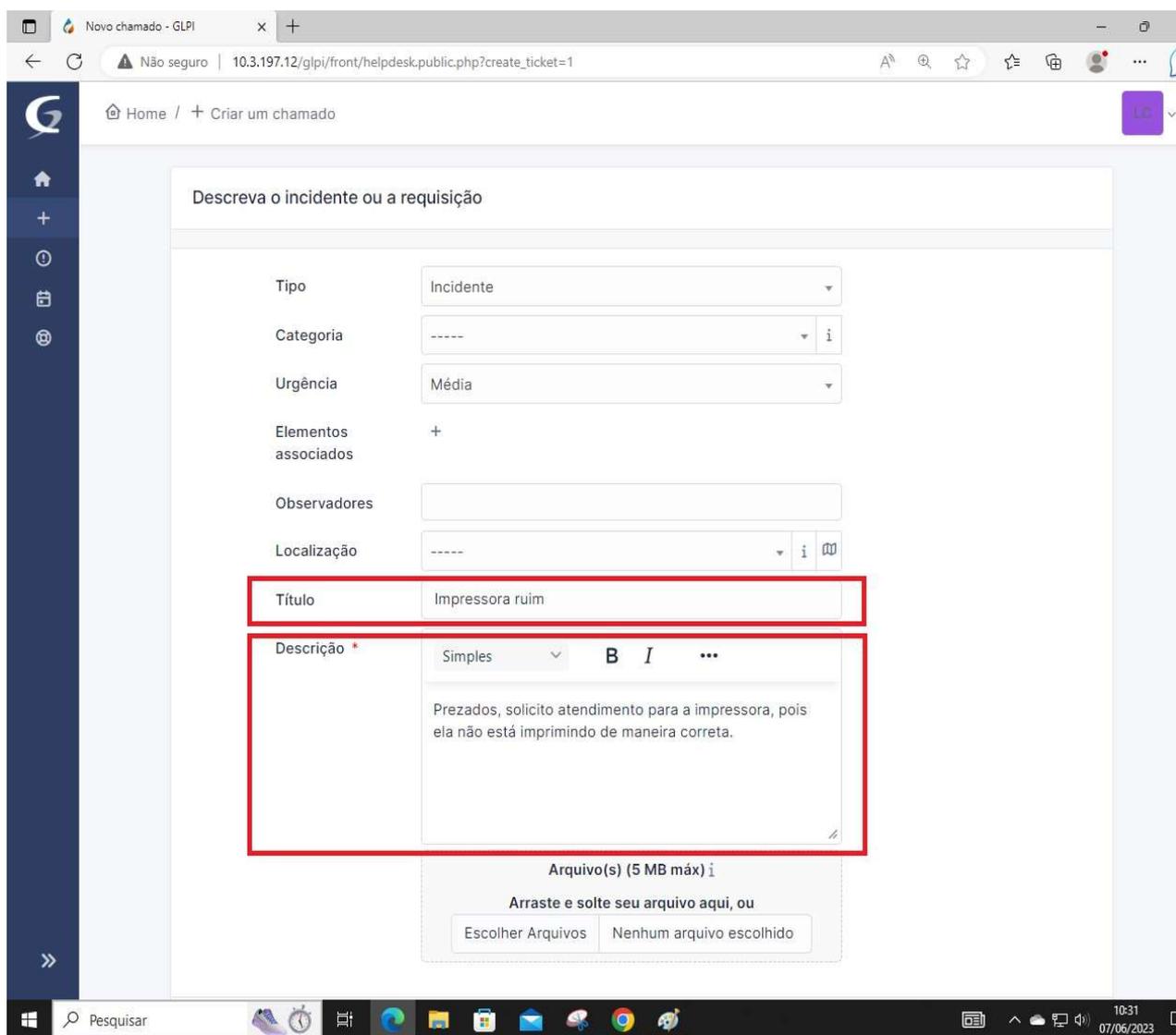
The screenshot shows the GLPI 'Criar um chamado' page. The form fields are as follows:

- Tipo: Incidente
- Categoria: -----
- Urgência: Média
- Elementos associados: +
- Observadores: [Empty]
- Localização: ----- (Dropdown menu is open, showing: Entidade raiz, »Agenersa, »Asrin, »Assessoria Rafael Menezes)
- Título: -----
- Descrição: \*

At the bottom of the form, there is an 'Arquivo(s) (5 MB máx)' section with a file upload area and a '+ Enviar mensagem' button.

Nome do Procedimento	Número	Revisão	Data da elaboração	Data da revisão
<b>CRIAÇÃO DE CHAMADO NO GLPI</b>	<b>PO-007</b>	<b>N</b>		

3.1.13. Escreva um título breve de acordo com a sua solicitação no campo “Título”, e no campo “Descrição” escreva com mais detalhes sobre o seu problema como no exemplo abaixo:



Novo chamado - GLPI

Não seguro | 10.3.197.12/glpi/front/helpdesk.public.php?create\_ticket=1

Home / + Criar um chamado

Descreva o incidente ou a requisição

Tipo: Incidente

Categoria: -----

Urgência: Média

Elementos associados: +

Observadores: [ ]

Localização: -----

**Título: Impressora ruim**

**Descrição \*:** Simplex **B I ...**

Prezados, solicito atendimento para a impressora, pois ela não está imprimindo de maneira correta.

Arquivo(s) (5 MB máx) ⓘ

Arraste e solte seu arquivo aqui, ou

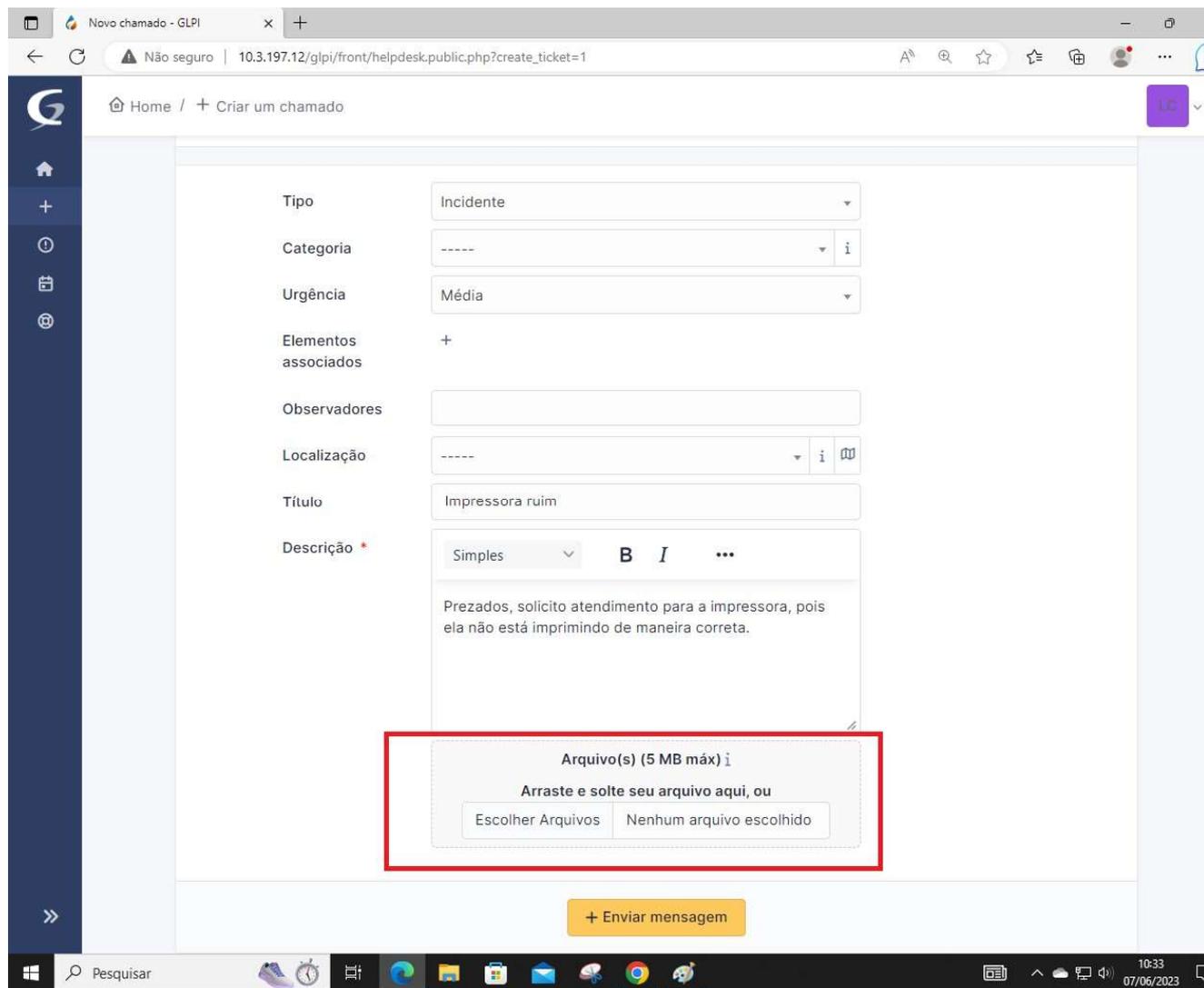
Escolher Arquivos Nenhum arquivo escolhido

Pesquisar

10:31 07/06/2023

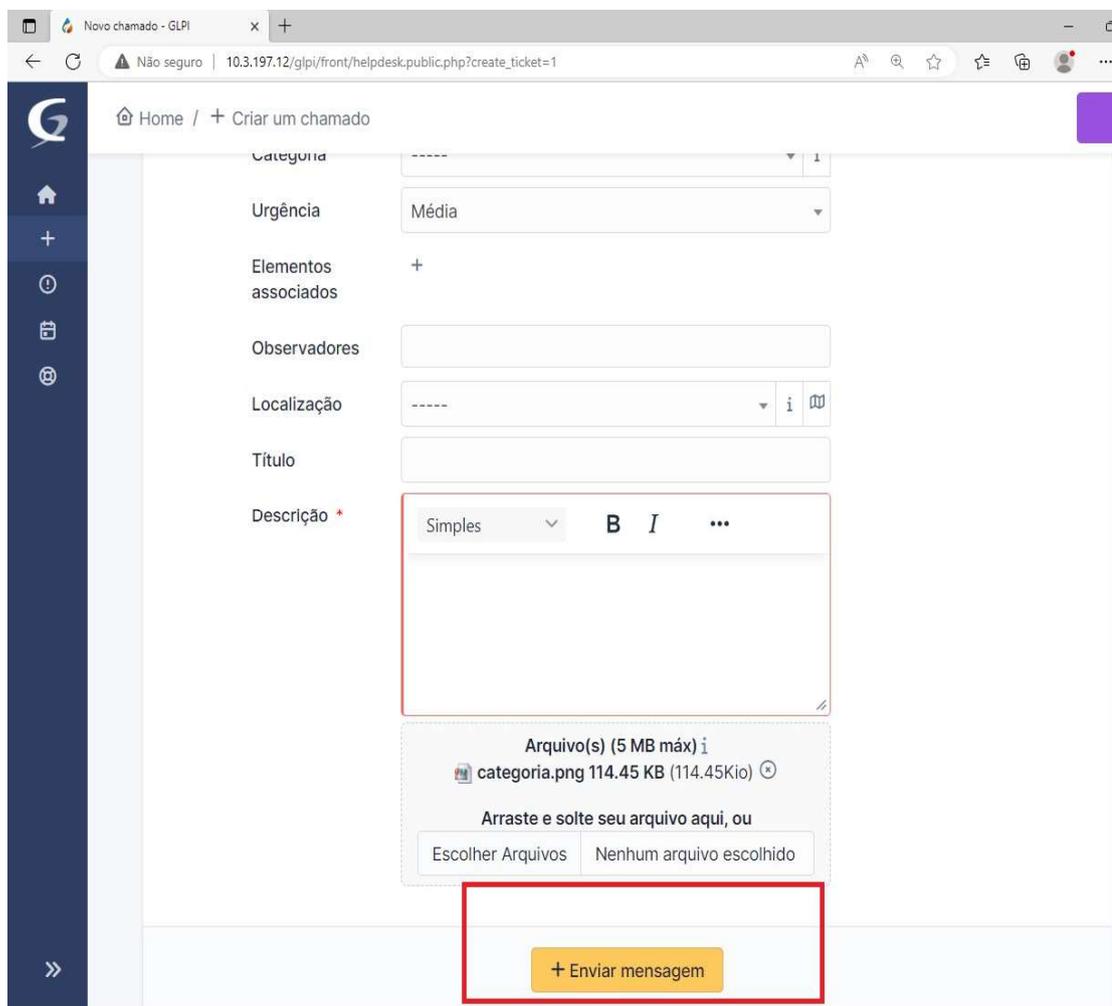
Nome do Procedimento	Número	Revisão	Data da elaboração	Data da revisão
<b>CRIAÇÃO DE CHAMADO NO GLPI</b>	<b>PO-007</b>	<b>N</b>		

3.1.14. Se houver alguma evidência em arquivos, ela poderá ser anexada no campo “Arquivos”, você pode arrastar o arquivo até o local, ou clicar em “Escolher arquivos” para procurar o arquivo em seu diretório.



Nome do Procedimento	Número	Revisão	Data da elaboração	Data da revisão
<b>CRIAÇÃO DE CHAMADO NO GLPI</b>	<b>PO-007</b>	<b>N</b>		

3.1.15. Por fim, clique em “Enviar mensagem” para criar o seu chamado.



Novo chamado - GLPI

Não seguro | 10.3.197.12/glpi/front/helpdesk/public.php?create\_ticket=1

Home / + Criar um chamado

Categoria

Urgência Média

Elementos associados +

Observadores

Localização

Título

Descrição \*

Simplex B I ...

Arquivo(s) (5 MB máx) i

categoria.png 114.45 KB (114.45Kio)

Arraste e solte seu arquivo aqui, ou

Escolher Arquivos Nenhum arquivo escolhido

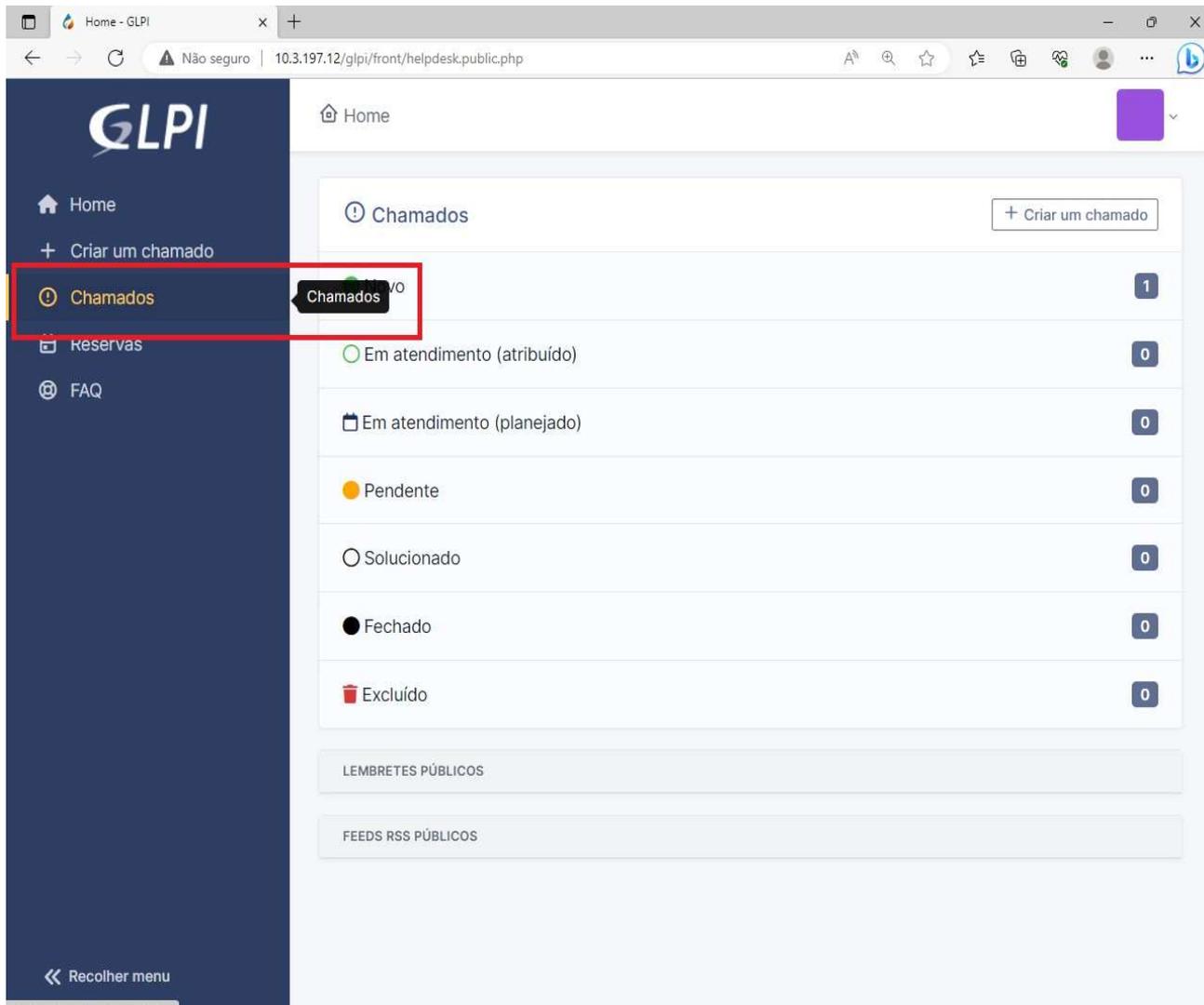
+ Enviar mensagem

## 3.2. COMO CONSULTAR E FAZER ALTERAÇÕES NO CHAMADO

3.2.1. Na Página inicial clique em “chamados” para consultar ou alterar algum

3.2.2. Chamado que foi criado anteriormente.

Nome do Procedimento <b>CRIAÇÃO DE CHAMADO NO GLPI</b>	Número <b>PO-007</b>	Revisão <b>N</b>	Data da elaboração	Data da revisão
---	-------------------------	---------------------	--------------------	-----------------



The screenshot displays the GLPI web interface. The browser's address bar indicates the URL '10.3.197.12/glpi/front/helpdesk.public.php'. The left-hand navigation menu is visible, with the 'Chamados' option highlighted in a red box. The main content area features a 'Chamados' header with a '+ Criar um chamado' button. Below this, a summary table shows the following data:

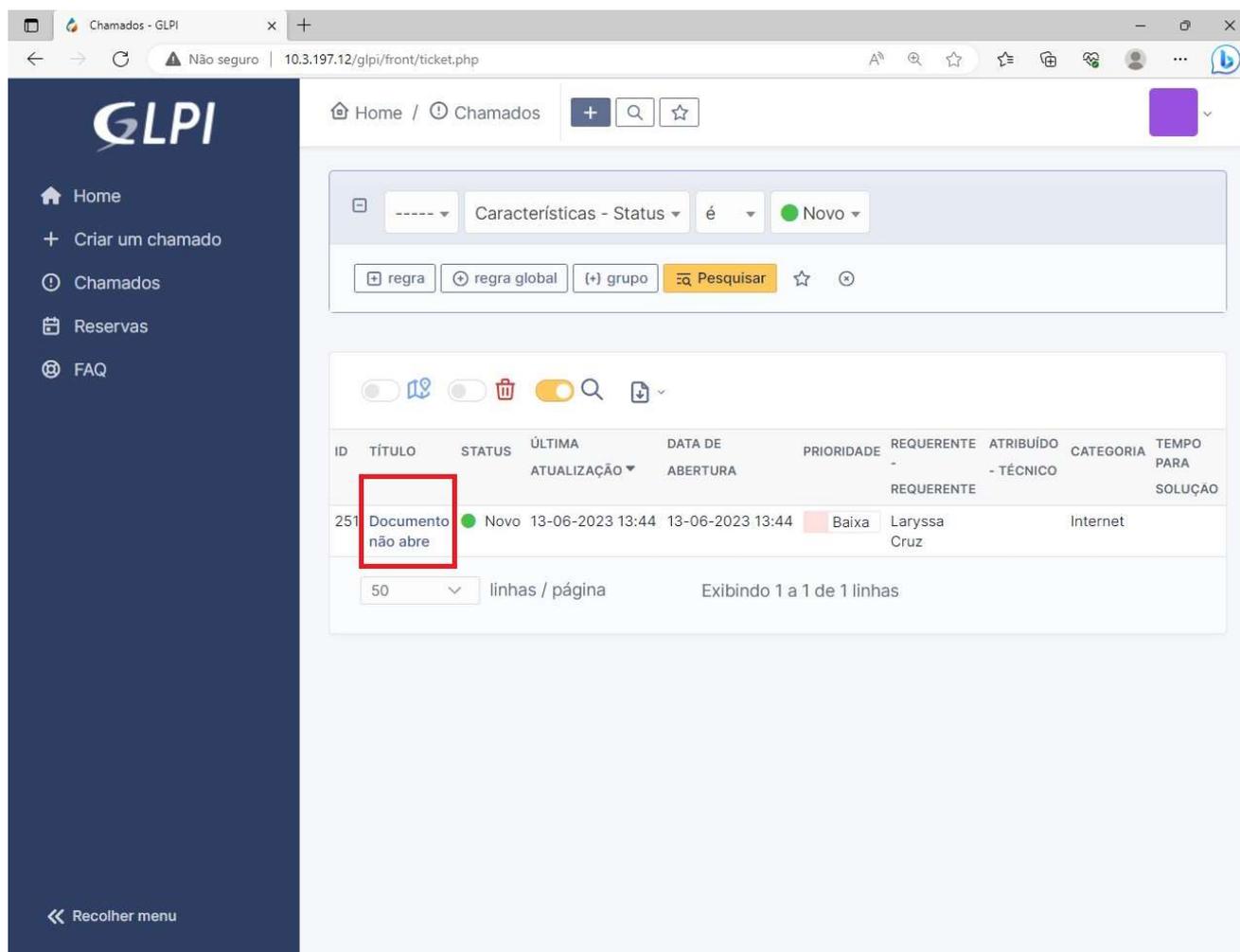
Chamados	1
Em atendimento (atribuído)	0
Em atendimento (planejado)	0
Pendente	0
Solucionado	0
Fechado	0
Excluído	0

At the bottom of the interface, there are sections for 'LEMBRETES PÚBLICOS' and 'FEEDS RSS PÚBLICOS'.

Nome do Procedimento	Número	Revisão	Data da elaboração	Data da revisão
<b>CRIAÇÃO DE CHAMADO NO GLPI</b>	<b>PO-007</b>	<b>N</b>		

3.2.3. Aqui serão exibidos os chama dos criados e seus status.

3.2.4. Para editar basta clicar em cima do título do chamado, como no exemplo abaixo:

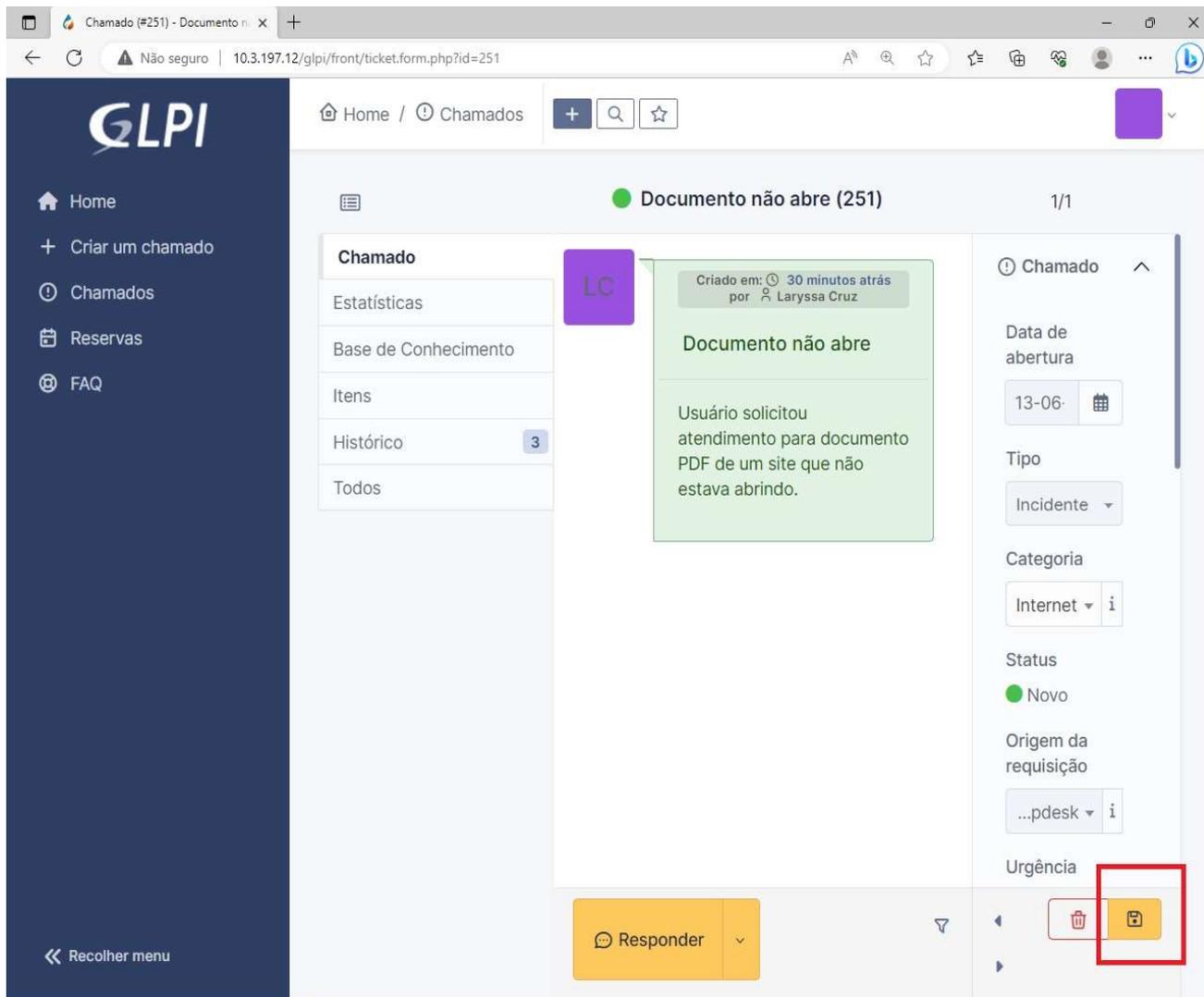


The screenshot shows the GLPI interface with a sidebar on the left containing navigation options: Home, Criar um chamado, Chamados, Reservas, and FAQ. The main content area displays a list of tickets with the following columns: ID, TÍTULO, STATUS, ÚLTIMA ATUALIZAÇÃO, DATA DE ABERTURA, PRIORIDADE, REQUERENTE, ATRIBUÍDO - TÉCNICO, CATEGORIA, and TEMPO PARA SOLUÇÃO. The first row shows a ticket with ID 251, title 'Documento não abre', status 'Novo', and priority 'Baixa'. The title 'Documento não abre' is highlighted with a red box. Below the table, there are controls for 'linhas / página' (set to 50) and 'Exibindo 1 a 1 de 1 linhas'.

3.2.5. As alterações poderão ser feitas no campo direito da tela que contém as informações inseridas anteriormente.

3.2.6. Para salvar suas alterações basta clicar no ícone de disquete.

Nome do Procedimento	Número	Revisão	Data da elaboração	Data da revisão
<b>CRIAÇÃO DE CHAMADO NO GLPI</b>	<b>PO-007</b>	<b>N</b>		



The screenshot displays the GLPI (Gestionnaire Libre de Parcours des Incidents) interface. The browser address bar shows the URL '10.3.197.12/glpi/front/ticket.form.php?id=251'. The page title is 'Documento não abre (251)'. The ticket is assigned to 'Laryssa Cruz' and was created 30 minutes ago. The description states: 'Usuário solicitou atendimento para documento PDF de um site que não estava abrindo.' The ticket is categorized as 'Internet' and has a status of 'Novo'. The 'Urgência' (Priority) section is highlighted with a red box, showing a trash icon and an 'Importar' (Import) icon.

<b>Elaborado por:</b>	
<b>Revisado por:</b>	
<b>Aprovado por:</b>	