	<p><i>TÍTULO</i></p> <p>MANUAL DE UTILIZAÇÃO PARA REQUERENTES SISTEMA GLPI</p> <p>■</p>	<p>CÓDIGO</p> <p>○ PP TI - M AN RE Q GL PI</p> <p>REVISÃO</p> <p>18/10/2022</p> <p>PÁGINA</p> <p>1</p>
---	--	---

Sumário

1.	2
2.	6
3.	8
4.	9

1. REGISTRANDO NOVAS SOLICITAÇÕES

O primeiro passo é acessar o endereço <http://glpi-asv.cfa.org.br>

Já na tela seguinte entre com seu usuário, e senha. Utilize o mesmo usuário e senha do computador para acessar o sistema.

CFA
Conselho Federal de
Administração

Faça login para sua conta

Sistema de Chamados e Ocorrências do Sistema CFA/CRAS
Equipe CIN/CFA
Dúvidas e Sugestões: suporte@cfa.org.br

Usuário

Senha

Origem de login
CFA

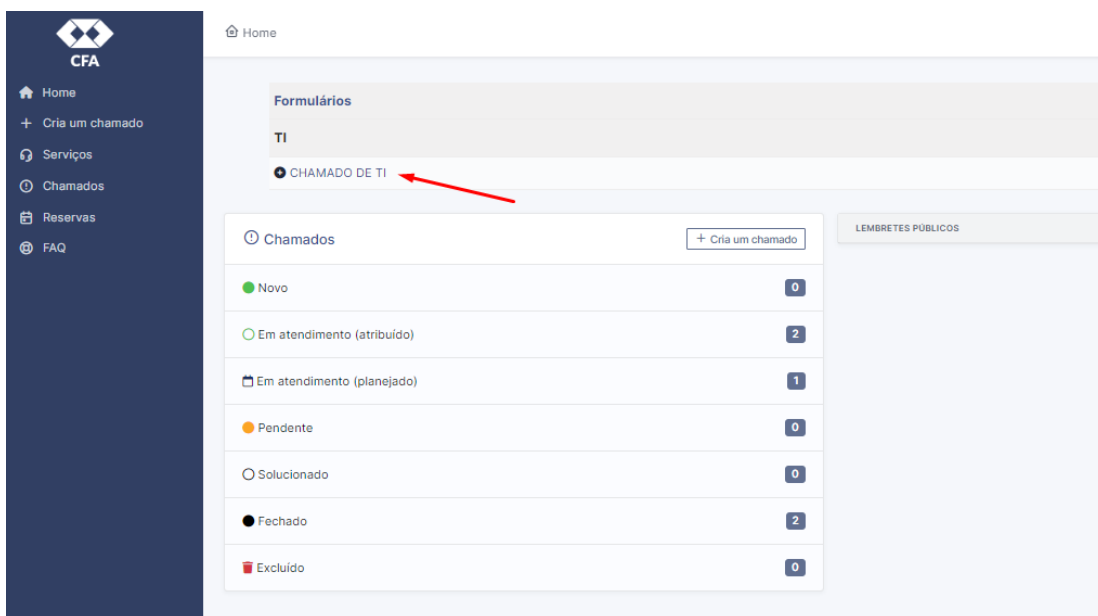
Lembrar de mim

Entrar

GLPI Copyright (C) 2015-2022 Teclib' and contributors

Caso não lembre ou não tenha uma senha favor entrar em contato com o setor de TI.

Para realizar uma solicitação de serviço, na página home selecione o Formulário de chamado de TI.




The screenshot displays the CFA PPTI interface. On the left is a dark blue sidebar with the CFA logo and navigation links: Home, Cria um chamado, Serviços, Chamados, Reservas, and FAQ. The main content area is titled 'Home' and features a 'Formulários' section with a 'TI' category. Under 'TI', there is a radio button selected for 'CHAMADO DE TI', which is highlighted by a red arrow. Below this is a 'Chamados' section with a '+ Cria um chamado' button and a list of call statuses with their respective counts:

Status	Contagem
Novo	0
Em atendimento (atribuído)	2
Em atendimento (planejado)	1
Pendente	0
Solucionado	0
Fechado	2
Excluído	0

To the right of the 'Chamados' list is a 'LEMBRETES PÚBLICOS' section.

Após selecionar o formulário do setor correspondente, você deverá preencher os campos conforme abaixo:

CHAMADO DE TI 

CHAMADO DE TI

Qual a urgência do atendimento? *

Muito Baixa: Utilizado para atendimentos que não tem urgência e normalmente podem ser programados para um atendimento futuro.

Baixa: Qualquer evento que não provoca interrupção ou falha na infraestrutura de TI ou no processo de trabalho. Geralmente utilizado para novas necessidades.
Exemplo: Cadastrar um novo usuário, instalar um novo computador, criar uma conta de e-mail, configurar um novo servidor.

Média: Qualquer evento que não provoca interrupção ou falha na infraestrutura de TI ou no processo de trabalho, mas exige um atendimento imediato.

Alta: Qualquer evento que está provocando interrupção no processo de trabalho.

Muito Alta: Qualquer evento que está provocando a interrupção ou falha na infraestrutura de TI

Muito Baixa ▾

Selecione a categoria do seu atendimento. *

TI > Acesso à internet ▾

O atendimento é para você? *

SIM ▾

Este problema é recorrente? *

NÃO ▾

Deseja agendar o atendimento? *

NÃO ▾


Título: *

Teste Form

Descrição:

Teste

Anexo:

Arquivo(s) (30 MB máx) 

Arraste e solte seu arquivo aqui, ou

Escolher Arquivos Nenhum arquivo escolhido

Enviar

- **Qual a urgência do atendimento?**

Muito Baixa: Utilizado para atendimentos que não tem urgência e normalmente podem ser programados para um atendimento futuro.

Baixa: Qualquer evento que não provoca interrupção ou falha na infraestrutura de TI ou no processo de trabalho. Geralmente utilizado para novas necessidades. Exemplo: Cadastrar um novo usuário, instalar um novo computador, criar uma conta de e-mail, configurar um novo servidor.

Média: Qualquer evento que não provoca interrupção ou falha na infraestrutura de TI ou no processo de trabalho, mas exige um atendimento imediato.

Alta: Qualquer evento que está provocando interrupção no processo de trabalho.

Muito Alta: Qualquer evento que está provocando a interrupção ou falha na infraestrutura de TI

- **Selecione a categoria do seu atendimento:** selecionar a categoria relacionada à sua solicitação; caso existir dificuldades para encontrar a categoria relacionada a seu problema, entre em contato com o Setor de TI.
- **O Atendimento é para você?** Se você está abrindo atendimento para outra pessoa, informe o nome e e-mail da pessoa que receberá o atendimento.
- **Este problema é recorrente?** Se o problema é recorrente, ou seja, já ocorreu outras vezes, marque sim para que possamos buscar uma solução definitiva.
- **Deseja agenda o atendimento?** Caso tenha necessidade de que o atendimento seja feito em um dia e hora específico, marque sim e selecione o dia e hora.
- **Título:** No campo título, descreva brevemente a sua necessidade.
- **Descrição:** Preencha com detalhes a sua solicitação e informe quais serviços estão sendo afetados.
- **Selecionar Arquivo:** Sempre que possível insira um anexo no campo Arquivo para ilustrar a sua necessidade.

Para concluir o registro clique em: **Enviar**

O sistema enviará automaticamente para seu e-mail informações sobre seu chamado.

2. COMO CONSULTAR SUAS SOLICITAÇÕES NO SISTEMA

Após realizar o login no sistema, na tela inicial, é possível visualizar um menu localizado na parte lateral esquerda. Para consultar um chamado aberto clique em **Chamados**.

ID	TÍTULO	STATUS	ÚLTIMA ATUALIZAÇÃO	DATA DE ABERTURA	PRIORIDADE	REQUERENTE - REQUERENTE	ATRIBUÍDO - TÉCNICO	CATEGORIA	TEMPO PARA SOLUÇÃO
1644	teste	Em atendimento (planejado)	18-10-2022 22:53	18-10-2022 21:37	Muito baixa	gipi-asv	gipi-asv	INFRAESTRUTURA > APLICAÇÕES/SITES > Agendar Treinamento/orientação	21-10-2022 15:00
1637	teste notificação	Em atendimento (atribuído)	25-08-2022 22:22	25-08-2022 21:44	Média	ASV Tecnologia	gipi-asv	Aplicativos	
1636	teste notificação	Em atendimento (atribuído)	25-08-2022 20:46	25-08-2022 20:46	Média	ASV Tecnologia	gipi-asv	Aplicativos	

Na sequência, serão apresentados todos os chamados em aberto. Para abrir o chamado basta clicar na descrição do Título do chamado. Se desejar ver chamados já solucionados ou fechados mude a opção no filtro.

ID	TÍTULO	STATUS	ÚLTIMA ATUALIZAÇÃO	DATA DE ABERTURA	PRIORIDADE	REQUERENTE - REQUERENTE	ATRIBUÍDO - TÉCNICO	CATEGORIA	TEMPO PARA SOLUÇÃO
1644	teste	Em atendimento (planejado)	18-10-2022 22:53	18-10-2022 21:37	Muito baixa	gipi-asv	gipi-asv	INFRAESTRUTURA > APLICAÇÕES/SITES > Agendar Treinamento/orientação	21-10-2022 15:00
1637	teste notificação	Em atendimento (atribuído)	25-08-2022 22:22	25-08-2022 21:44	Média	ASV Tecnologia	gipi-asv	Aplicativos	
1636	teste notificação	Em atendimento (atribuído)	25-08-2022 20:46	25-08-2022 20:46	Média	ASV Tecnologia	gipi-asv	Aplicativos	

Na tela seguinte, será apresentado o detalhamento do chamado, com todas suas informações.

Chamado 6

Estadísticas
Base de Conhecimento
Itens
Histórico 32
Todos

Dados do formulário
CHAMADO DE TI

1) Qual a urgência do atendimento?: Muito Baixa
2) Selecione a categoria do seu atendimento.: INFRAESTRUTURA > APLICAÇÕES/SITES
3) O atendimento é para você?: SIM
4) Este problema é recorrente?: NÃO
5) Deseja agendar o atendimento?: NÃO
6) Título: teste
7) Descrição: teste
8) Anexo: Nenhum documento anexado

Chamado

Entidade: Conselho Federal de Administração
Data de abertura: 18-10-2022 21:37:54
Tipo: Requisição
Categoria: INFRAESTRUTURA > APLICAÇÕES/SITES > Agendar Treinamento/orientação
Status: Em atendimento (planejado)
Origem da requisição: Formcreator
Urgência: Muito Baixa
Impacto: Médio
Prioridade: Muito baixa
Localização: ...
Aprovação: Não está sujeita a aprovação

Atores 3
Itens 1
Níveis de serviços 2
Chamado relacionado

Caso necessite transmitir uma nova informação para os atendentes responsáveis de seu chamado, clique em **Responder** e digite a informação necessária, ou se preferir, basta responder o e-mail que você recebeu do seu chamado. Nesta seção também serão apresentadas as tarefas realizadas e a solução do chamado quando houver. Conforme as telas abaixo:

The screenshot displays a user interface for managing tickets. On the left, a sidebar contains navigation options: 'Chamado' (6), 'Estatísticas', 'Base de Conhecimento', 'Itens', 'Histórico' (32), and 'Todos'. The main area shows a list of tickets with the following details:

- Green header:** 1) Qual a urgência do atendimento? : Muito Baixa; 2) Selecione a categoria do seu atendimento. : INFRAESTRUTURA > APLICAÇÕES/SITES; 3) O atendimento é para você? : SIM; 4) Este problema é recorrente? : NÃO; 5) Deseja agendar o atendimento? : NÃO; 6) Título : teste; 7) Descrição : teste; 8) Anexo : Nenhum documento anexado.
- Yellow ticket 1:** Criado em: 1 hora atrás por gipi-asv; teste; gipi-asv.
- Yellow ticket 2:** Criado em: 1 hora atrás por gipi-asv; teste 2; gipi-asv.
- Yellow ticket 3:** Criado em: 1 hora atrás por gipi-asv; Última atualização: 1 hora atrás por gipi-asv; teste3; gipi-asv; 1 hora 0 minutos 0 segundos; 18-10-2022 15:00 → 18-10-2022 16:00.
- Blue ticket:** Criado em: 1 hora atrás por gipi-asv; TESTE; Recusado em 18-10-2022 22:48 por gipi-asv.
- Grey ticket 1:** Criado em: 1 hora atrás por gipi-asv; Solução aprovada.
- Grey ticket 2:** Criado em: 1 hora atrás por gipi-asv; teste.

At the bottom, a 'Responder' button is highlighted with a red box.

3. VALIDANDO A SOLUÇÃO EM SUAS SOLICITAÇÕES

Após a solução de seu chamado pelo atendente, o sistema enviará um e-mail para que você possa validar a solução proposta pelo atendente, você deve clicar no botão **Aprovar solução**.



CFA
Conselho Federal de
Administração

CHAMADO SOLUCIONADO

Status: Solucionado

Nº: 0001646

Solicitado por: gpi

Título: teste notificação1

Descrição:

Dados do formulário

CHAMADO DE TI

- 1) Qual a urgência do atendimento? : Alta
- 2) Seleção a categoria do seu atendimento. : INFRAESTRUTURA > APLICAÇÕES/SITES > Agendar Treinamento/orientação
- 3) O atendimento é para você? : NÃO
- 4) Informe o nome do usuário que receberá o atendimento: : Teste
- 5) Informe o e-mail do usuário que receberá o atendimento: : nickolasvacarenga@gmail.com
- 6) Este problema é recorrente? : NÃO
- 7) Deseja agendar o atendimento? : NÃO
- 8) Título: : teste notificação1
- 9) Descrição: :

teste notificação1

10) Anexo: : Nenhum documento anexado

Categoria: INFRAESTRUTURA > APLICAÇÕES/SITES > Agendar Treinamento/orientação

Solução:

chamado solucionado.

Data de abertura: 19-10-2022 00:14

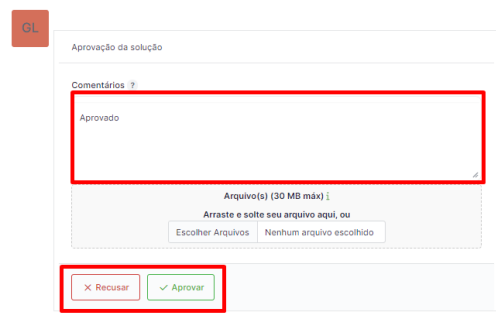
Data de solução: 19-10-2022 00:18

[Clique aqui para acessar seu chamado](#)



CFA
Conselho Federal de
Administração

Ao abrir você será redirecionado para a página abaixo, onde você deverá avaliar a solução proposta pelo atendente.



Caso esteja satisfeito com a solução do atendimento, clique em Aprovar a solução. Caso entenda que a demanda apontada não foi resolvida, clique em Recusar a solução. Neste caso, será necessário registrar o motivo no campo Comentários.

4. PREENCHENDO A PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Após a aprovação de sua solicitação, o sistema enviará um e-mail para que você possa qualificar o atendimento recebido, clique em **Clique aqui para responder** para ser redirecionado à pesquisa.



Status: Fechado

Nº: 0001646

Caro cliente, sua satisfação é o que mais importa para nós. Por gentileza, nos diga como foi o atendimento do seu chamado.

[Clique aqui para responder](#)

Título: teste notificação1

Descrição:

Dados do formulário

CHAMADO DE TI

- 1) Qual a urgência do atendimento? : Alta
- 2) Seleccione a categoria do seu atendimento. : INFRAESTRUTURA > APLICAÇÕES/SITES > Agendar Treinamento/orientação
- 3) O atendimento é para você? : NÃO
- 4) Informe o nome do usuário que receberá o atendimento: : Teste
- 5) Informe o e-mail do usuário que receberá o atendimento: : nickolasvacarenga@gmail.com
- 6) Este problema é recorrente? : NÃO
- 7) Deseja agendar o atendimento? : NÃO
- 8) Título: : teste notificação1

Basta definir a satisfação do atendimento selecionando o número de estrelas. E, caso desejar, é possível escrever um comentário. É de extrema importância que você deixe o seu *feedback* para que o serviço esteja constantemente em evolução.

Satisfação - N/A Ações ▾

Sua solicitação foi completamente atendida? ⋮

Que nota você atribuiu para velocidade em que foi atendido? ★★★★★

Que nota você atribuiu ao conhecimento do técnico que prestou o atendimento? ★★★★★

Que nota você atribuiu para cordialidade e atenção prestada pelo atendente? ★★★★★

Satisfação com a solução do chamado ★★★★★

Comentários Excelente atendimento.

Salvar

