

INSTITUTO FEDERAL DE PERNAMBUCO  
*CAMPUS* GARANHUNS  
COORDENAÇÃO DE GESTÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

MANUAL PARA ABERTURA DE CHAMADOS DE TI

Garanhuns-PE  
2022

# Sumário

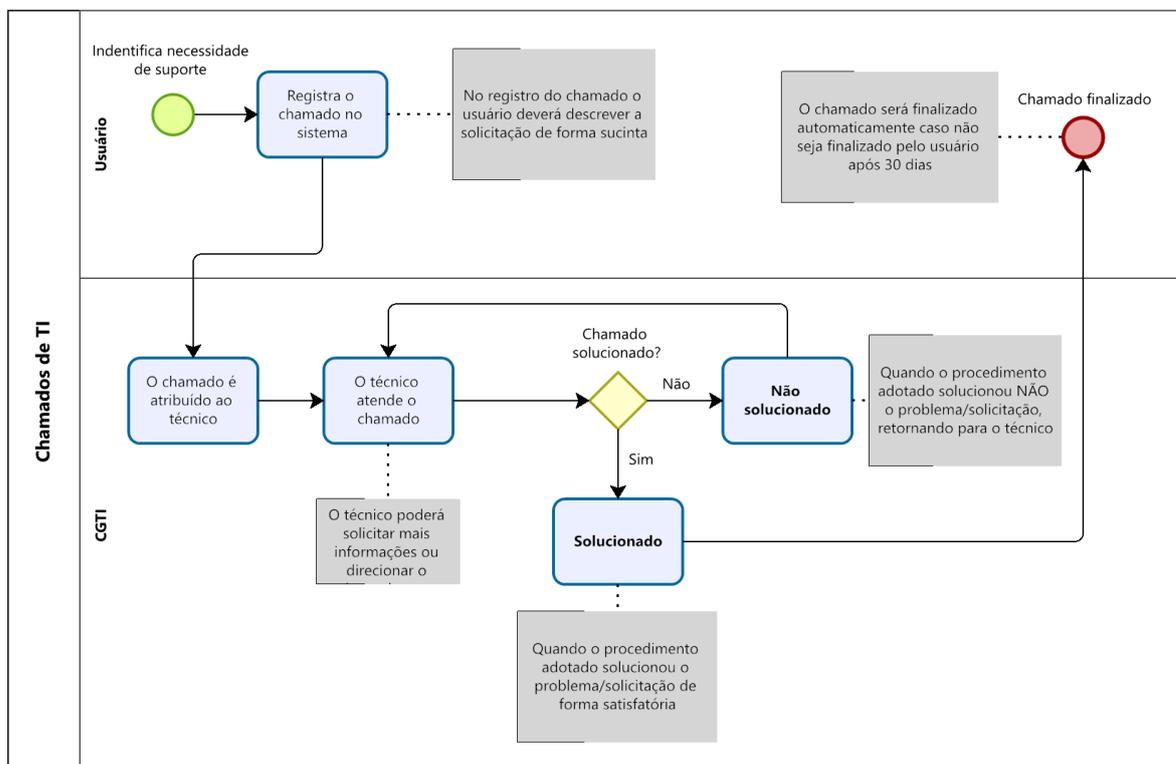
	<b>Páginas</b>
<b>1 O que é um SISTEMA DE SUPORTE DE TI?</b>	<b>3</b>
<b>2 Processo de atendimento</b>	<b>3</b>
<b>3 Por que abrir um chamado?</b>	<b>4</b>
<b>4 Acessando o sistema de SUPORTE DE TI</b>	<b>5</b>
4.1 Passo 1 . . . . .	5
4.2 Passo 2 . . . . .	5
4.3 Passo 3 . . . . .	6
4.4 Passo 4 . . . . .	7
<b>5 O que são Follow-up e Tarefas?</b>	<b>10</b>
5.1 Acompanhando o chamado . . . . .	10
<b>6 Como serei notificado?</b>	<b>11</b>
<b>7 Status dos chamados</b>	<b>11</b>

## 1 O que é um SISTEMA DE SUPORTE DE TI?

Essa é uma ferramenta para gerenciamento e registro de chamados que auxiliam nas tarefas de controle e resultam em respostas aos chamados de uma forma rápida, eficiente e interativa, pois tanto a Equipe de TI quanto o usuário estarão acompanhando o andamento do processo, podendo assim, melhorar a qualidade do atendimento.

## 2 Processo de atendimento

O processo de atendimento dos chamados de TI apresenta visualmente as tarefas a serem realizadas, bem como, os atores envolvidos no processo.



Conforme apresentado na imagem acima, o processo de atendimento dos chamados de TI envolve 2 atores (Usuário e CGTI) que realizam 5 (cinco) tarefas.

 <p>INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA PERNAMBUCO</p>	<p><b>Manual para abertura de chamados de TI</b></p>	<p>IFPE-<i>Campus</i> Garanhuns</p>
---	--	-------------------------------------

### **3 Por que abrir um chamado?**

- Porque todas as informações devem ser registradas para documentação do problema/solicitação. Esses registros são acompanhados e distribuídos pelo Gerente da Equipe de TI e o mesmo encaminha para o Técnico disponível para o atendimento.
- Ao registrar o problema/solicitação, o usuário terá o controle de todo o processo feito para chegar ao resultado final podendo cobrar respostas sobre o chamado.
- Portanto o SISTEMA DE SUPORTE DE TI é uma forma rápida, eficiente e interativa, pois tanto a Equipe de TI quanto o Usuário estarão acompanhando os procedimentos, melhorando a qualidade no atendimento do serviço.

 <p>INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA PERNAMBUCO</p>	<p><b>Manual para abertura de chamados de TI</b></p>	<p>IFPE-<i>Campus</i> Garanhuns</p>
---	--	-------------------------------------

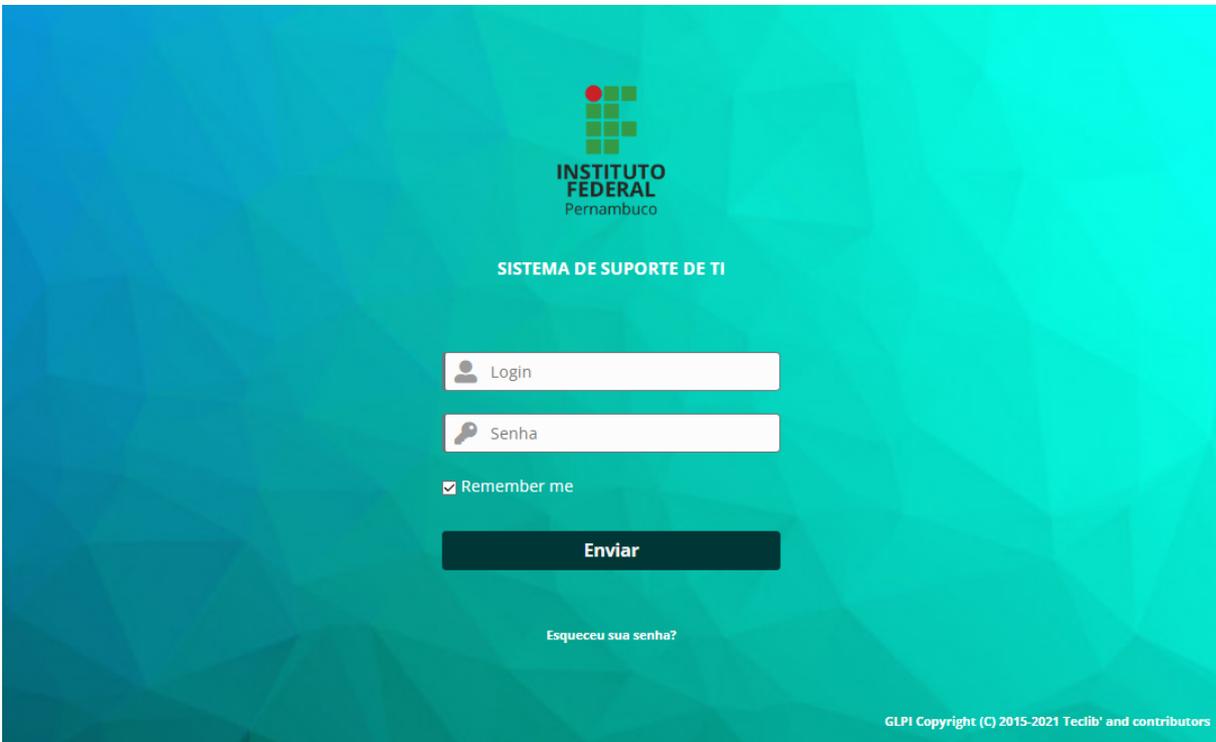
## 4 Acessando o sistema de SUPORTE DE TI

O sistema de SUPORTE DE TI usado no IFPE *Campus* Garanhuns é um sistema web de código aberto para Gerenciamento de Ativos de TI, rastreamento de problemas e central de serviços.

O acesso ao sistema esta disponível APENAS na intranet do *Campus* através das rede IFPE-ADMINISTRATIVO e IFPE-MOBILE no link <http://suporte.intranet>.

### 4.1 Passo 1

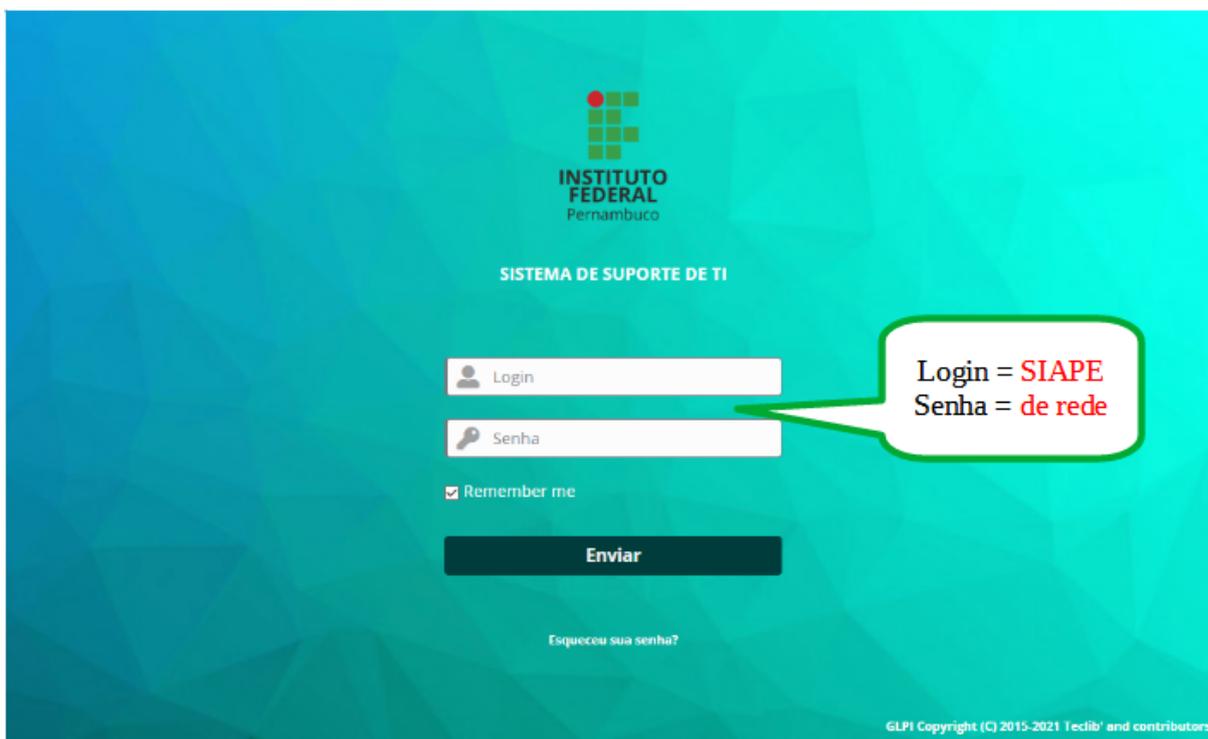
Acesse pelo browser/navegador a página do sistema no link <http://suporte.intranet>:



### 4.2 Passo 2

Após acessar a página do sistema o usuário deve fazer login para conseguir abrir chamados ou acompanhar o status de seus chamados abertos anteriormente, conforme imagem a seguir.

 <p>INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA PERNAMBUCO</p>	<h2>Manual para abertura de chamados de TI</h2>	<p>IFPE-<i>Campus</i> Garanhuns</p>
---	---	-------------------------------------

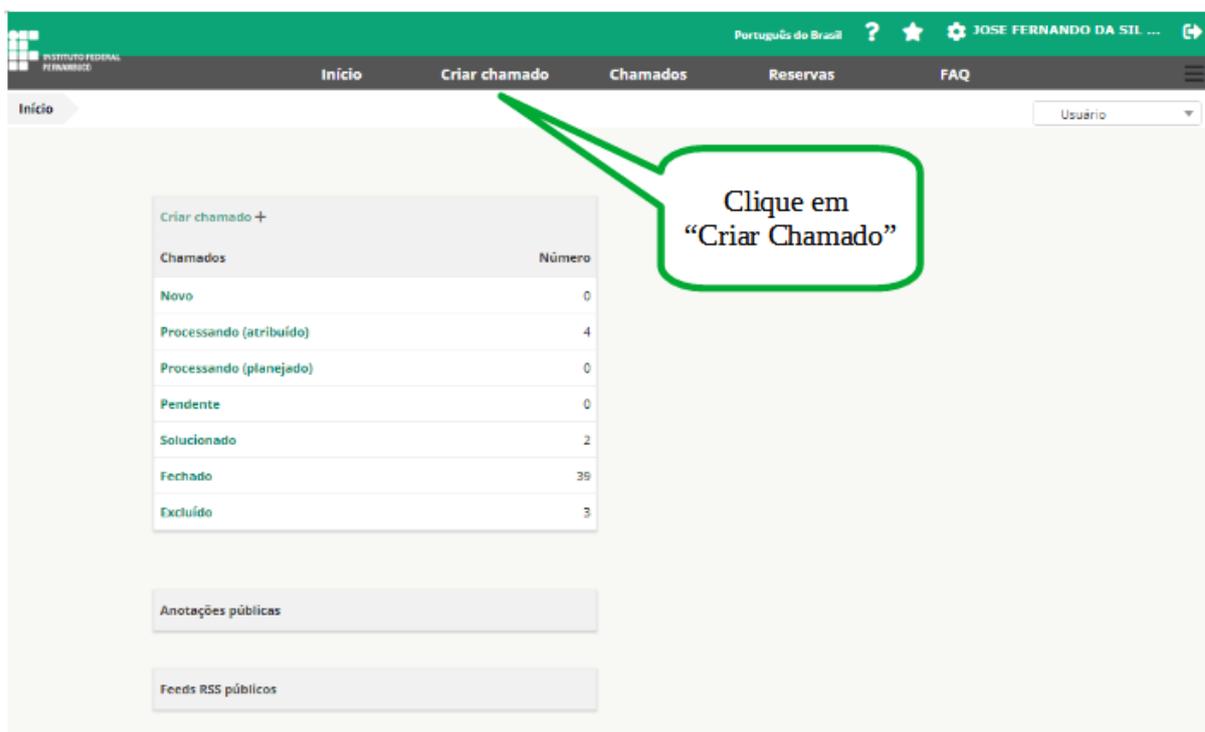


O acesso ao sistema é simples, basta o usuário usar sua matrícula SIAPE no campo de login e a senha do login de rede unificado (esta senha é a mesma utilizada para acessar os computadores, internet e demais serviços de TI disponíveis no *Campus*).

### 4.3 Passo 3

Após o login realizado com sucesso o usuário será direcionado para página a seguir, na qual o usuário poderá abrir chamados ou acompanhar o status de seus chamados abertos anteriormente.

Para abrir um chamado, o usuário deve clicar no menu "Criar chamado", que será direcionado para o formulário, onde deve preencher as informações necessárias do chamado.



#### 4.4 Passo 4

No formulário a seguir o usuário deve preencher todos os campos com as informações do chamado a ser aberto.



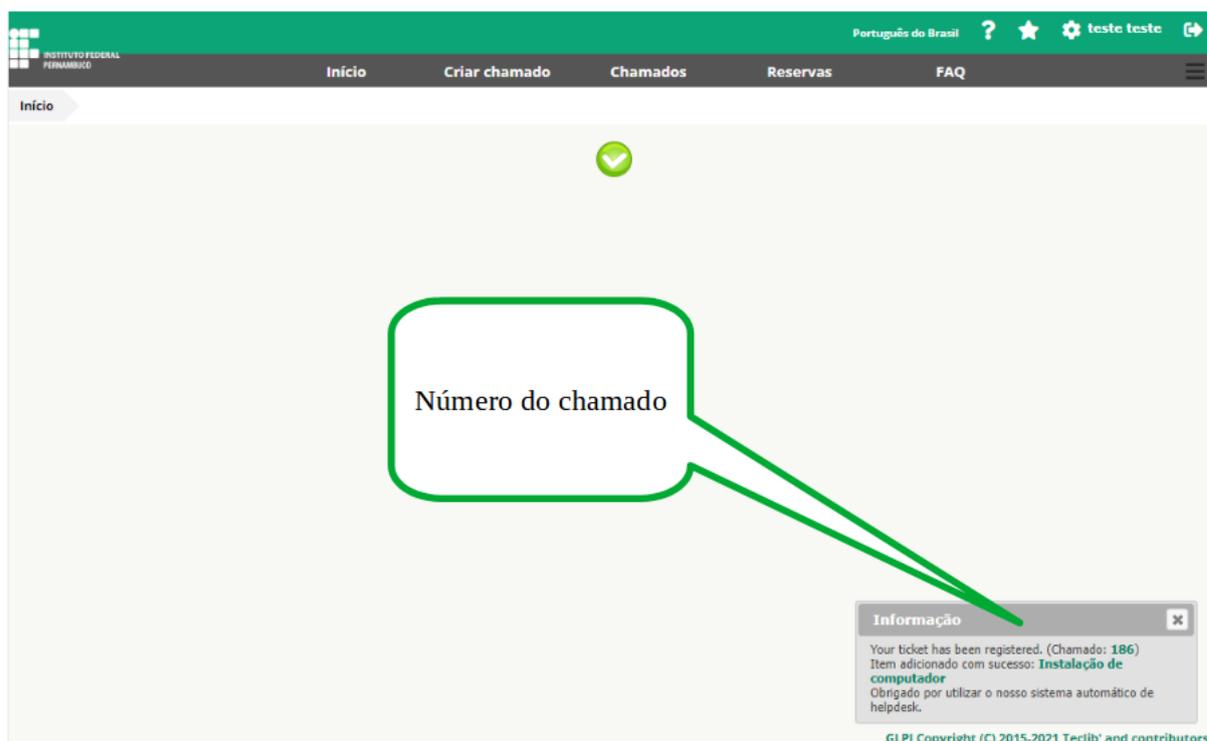
The image shows a screenshot of the IFPE-Campus Garanhuns portal interface for creating a call. The form is titled "Descreva o incidente ou a requisição" and includes the following fields and elements:

- Tipo do chamado:** A dropdown menu currently showing "Requisição".
- Categoria do chamado:** A dropdown menu currently showing "-----".
- Título do chamado:** A text input field.
- Descrição do chamado:** A large text area with a rich text editor toolbar (bold, italic, text color, background color, bulleted list, numbered list, link, unlink, image, code, undo, redo).
- Anexar arquivos:** A dashed box containing the text "Arraste e solte seu arquivo aqui, ou Escolher arquivos Nenhum arquivo selecionado".
- Enviar mensagem:** A dark blue button at the bottom of the form.

Callouts in green boxes point to these specific fields with the following labels:

- Tipo do chamado
- Categoria do chamado
- Título do chamado
- Descrição do chamado
- Anexar arquivos que possam contribuir para entendimento do chamado

Após o preenchimento de todos os campos o usuário deve clicar no botão "Enviar mensagem" para abrir o chamado, aguarde a validação e registro com o número do chamado.



Pronto! A seu chamado já foi enviada para Equipe de TI e será atribuída a um técnico responsável para atender e tratar seu chamado.

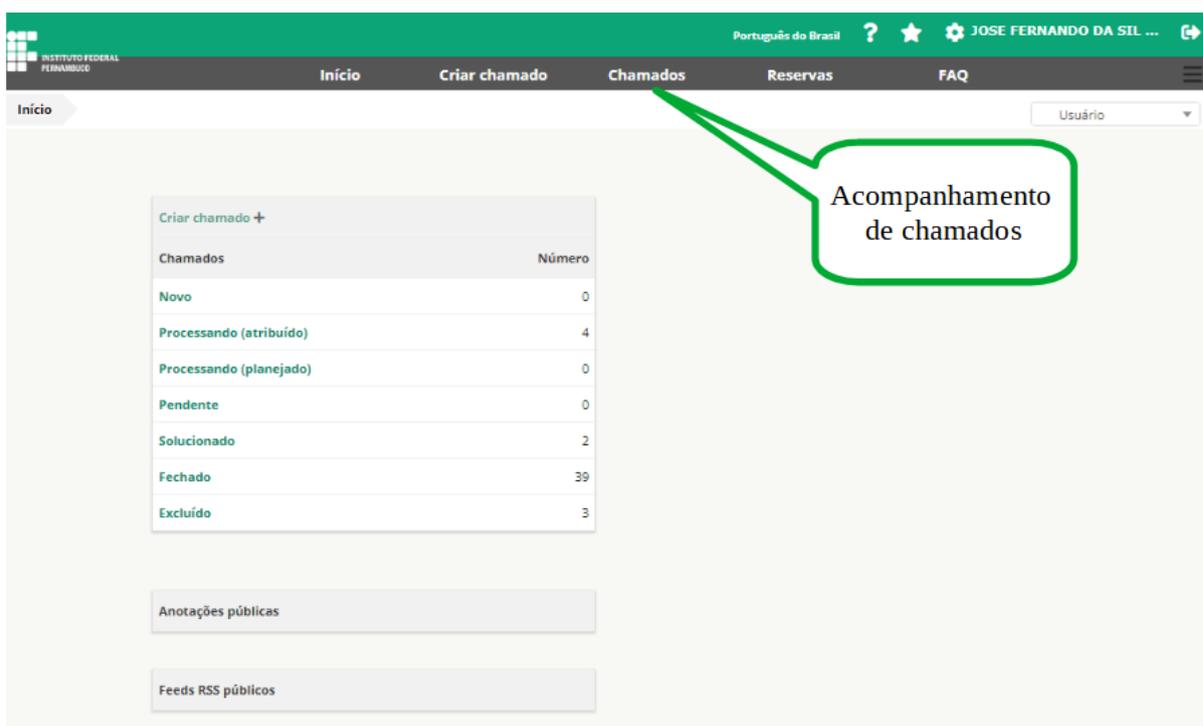
**OBSERVAÇÃO:** Aguarde o contato técnico e evite registrar outro chamado para o mesmo problema ou até mesmo contactar outro técnico para resolver o chamado já atribuído anteriormente.

## 5 O que são Follow-up e Tarefas?

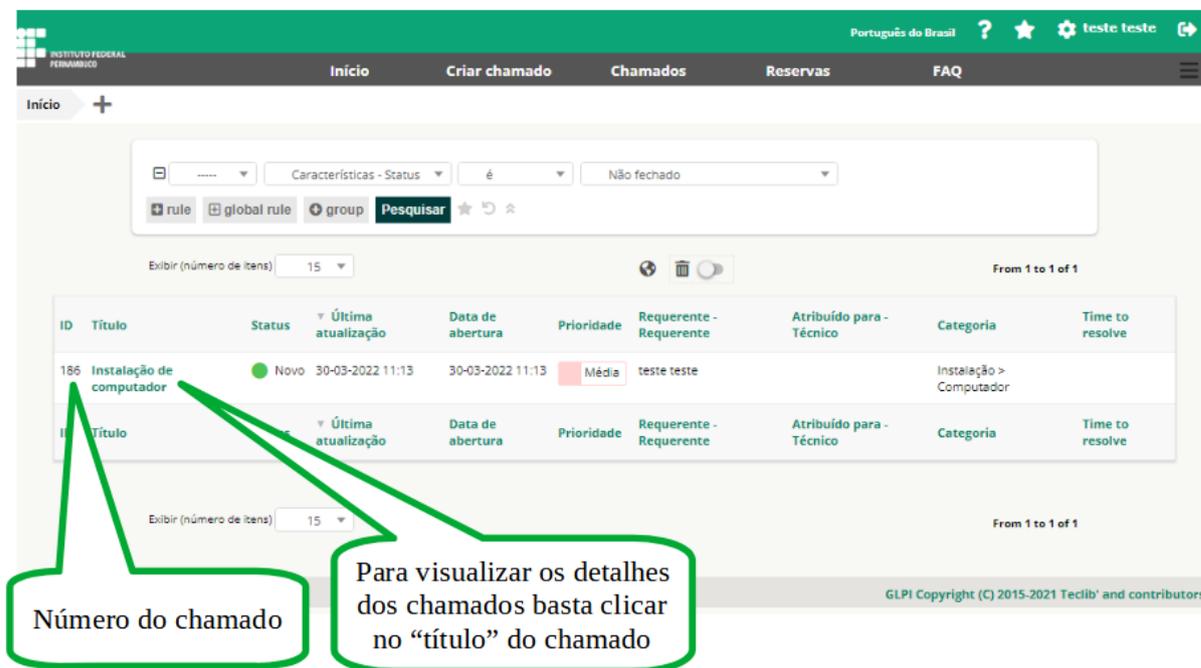
- **Follow-up (Acompanhamento):** Esse é o acompanhamento e troca de Informações entre o usuário e o técnico. Para cada informação solicitada a respeito do problema/solicitação o usuário deverá incluir um novo “Follow-up”.
- **Tarefas:** São ações tomadas (já executadas) ou planejadas para solução do problema / solicitação, sendo essas ações descritas para a ciência do usuário.

### 5.1 Acompanhando o chamado

Para realizar o acompanhamento dos chamados, na página inicial da área logada do sistema o usuário deve clicar no menu "**Chamados**".



após clicar nesse menu, o usuário será direcionado para a página de acompanhamento dos chamados, na qual será listados todos os chamados em aberto do usuário, conforme imagem a seguir.



Português do Brasil ? ★ ⚙ teste teste

Início Criar chamado Chamados Reservas FAQ

Início +

Características - Status é Não fechado

rule global rule group Pesquisar

Exibir (número de itens) 15 From 1 to 1 of 1

ID	Título	Status	Última atualização	Data de abertura	Prioridade	Requerente - Requerente	Atribuído para - Técnico	Categoria	Time to resolve
185	Instalação de computador	Novo	30-03-2022 11:13	30-03-2022 11:13	Média	teste teste		Instalação > Computador	

Exibir (número de itens) 15 From 1 to 1 of 1

GLPI Copyright (C) 2015-2021 Teclib' and contributors

Número do chamado

Para visualizar os detalhes dos chamados basta clicar no "título" do chamado

## 6 Como serei notificado?

Desde a abertura até a finalização do chamado o usuário e o técnico responsável serão notificados por e-mail (gerado automaticamente pelo próprio sistema de SUPORTE DE TI).

**OBSERVAÇÃO:** Os e-mails são gerados automaticamente pelo sistema de SUPORTE DE TI e são notificações para conhecimento do usuário e do técnico responsável pelo chamado.

## 7 Status dos chamados

- **Novo:** Todo chamado registrado sem atribuição de técnico.
- **Processado (Atribuído):** Chamado atribuído ao técnico responsável.
- **Processado (Planejado):** O chamado foi atribuído, porém será atendido conforme o planejamento técnico.
- **Em atendimento:** Sinaliza para o usuário que o chamado está em atendimento naquele momento.

 <p>INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA PERNAMBUCO</p>	<b>Manual para abertura de chamados de TI</b>	IFPE- <i>Campus</i> Garanhuns
---	---	-------------------------------

- **Pendente:** Status que sinaliza a dependência de terceiros, equipamentos ou algo que não esteja relacionado com o usuário ou o técnico.
- **Aguardando Feedback:** Status que sinaliza a dependência de resposta do usuário.
- **Lista de espera:** É o status que sinaliza dependência de tempo (técnico), custo, pessoal ou até mesmo aprovação gerencial para sua execução.
- **Solucionado:** Chamado finalizado pelo técnico, porém estará aguardando a aprovação do usuário para fechar como solucionado ou recusar a solução adotada.
- **Fechado (Solucionado):** Chamado solucionado e finalizado.
- **Fechado (Não Solucionado):** Chamado sem solução.